

BEMUTATKOZÁS

A lelkeségély telefonszolgálatok bemutatása

1950-ben *Chad Varah* anglikán lelkész Londonban az öngyilkosság megelőzése céljából elindította az első lelki elsősegély telefonszolgálatot, s ebből nőtt ki a Szamaritánus (The Samaritans) mozgalom, olyan segítségnyújtás a reményvesztetteknek, amely önkéntes laikus munkatársak tevékenységén alapul.

Varah kezdeményezése arra ösztönözte az európai kontinensen és más földrészeken is a szakembereket, hogy egyre több Lelkieségély Telefonszolgálatot indítsanak be. Már 1960-ban, Genfben tartottak első ízben kongresszust az európai Lelkieségély Telefonszolgálatoknak. 1964-ben, Oxfordban a III. Kongresszus alkalmával pedig megalapították *IFOTES* (International Federation of Telephonic Emergency Service) néven a nemzetközi szövetségüket.

A nemzetközi normák alapján működő lelki elsősegély telefonszolgálatok célja az öngyilkosság-megelőzés, a krízisintervenció és a mentálhigiénés prevenció, így alapvetően mentálhigiénés feladatokat látnak el, átvállalva sokszor az egészségügyi ellátás betegségmegelőző szerepét is. Arra törekednek, hogy a krízisben lévő, problémákkal küszködő emberek azonnal elérhessék vonalaikat. A szolgálatok hívása ingyenes, s a Hívó anonim maradhat.

A krízisintervenció munkára képzett önkéntesek stábokban dolgoznak, s a szolgálatok sok városban bázisai más mentálhigiénés, prevenció kezdeményezéseknek is.

A Debreceni Lelkieségély Telefonszolgálat

A debreceni Lelkieségély Telefonszolgálat 1970-ben alakult, elsőként hazánkban. Az alapító, dr. Szabó Pál főorvos, a Városi Ideggondozó Intézet vezetőjének érdeme a kezdeti nehézségek kiküszöbölése, és a társadalmi vezetők meggyőzése a szolgálat szükségességéről. A Szolgálat éjjel-nappal működik kezdetektől fogva. A telefonszolgálat bázisát a Városi Ideggondozó Intézet adta.

Dr. Szabó Pál haláláig, 1976-ig volt a szolgálat irányítója és vezetője. Érdemeihez tartozik még, hogy hamar felvette a kapcsolatot külföldi szakemberekkel, így a megalakulás után nem sokkal az IFOTES-szel is.

Egyre fokozottabban érezhető igény van a telefonszolgálatokra, ami Debrecenben jól tapasztalható az évek óta növekvő hívásszámból, a legtöbb hívásban egyre inkább összetettebb problémák megjelenéséből. A régióra jellemző szociális és egészségügyi helyzet (munkanélküliség, válási statisztika, alkoholizmus, drogfogyasztás, stb.) arról tanúskodik, hogy a mentálhigiénés szolgáltatások minden szintjén sokkal hatékonyabb munkára van szükség.

A segítségnyújtás mellett nagy hangsúlyt fektetünk a szakmai műhelymunkára. 1999 óta szerkesztünk egy belső terjesztésű folyóiratot Infó néven, amelyben főként tanulmányok, konferenciák beszámolóí, szakmai könyvek referenciái szerepelnek, ezzel is a kollégáink felkészültségét próbáljuk megkönnyíteni.

A munkánkat, a hívásokban rejlő problémákat rendszeresen elemezzük. A Szenvedélybetegségek

c. folyóiratban közöltünk több ilyen irányú elemzést, tanulmányt.¹ Az elkövetkezendő években szeretnénk továbbra is publikációkat megjelentetni munkánkról. Ebben az évben tanulmánykötetet² jelentettünk meg a Soros Alapítvány és a Debrecen Városi Egészségügyi Szolgálat szponzorálásával. Az évek alatt összegyűjtött szakmai anyagokból tudnánk a honlapot bővíteni, ill. folyamatosan újabb írásokkal gyarapítani.

Magyar Lelki Elsősegély Telefonszolgálatok Szövetsége (LESZ)

A telefonszolgálatokat országos szövetségbe tömörítő *Magyar Lelki Elsősegély Telefonszolgálatok Szövetségének* (LESZ) 1986-ban alakult, eleinte a szakma és a szakmaiság elterjesztését tűzte ki célul, így a programjában az IFOTES alapelvei domináltak. A 90-es évek elején egy szakmai kamara arculata körvonalazódik. Aztán az "élet" úgy hozza, hogy az egyre nagyobb szakmai szerepvállalás mellett a pénzügyi kérdésekből is ki kell vennie a részét. A MATÁV részvénytársaságként nem hajlandó továbbra is "számolatlanul", ingyen (el)tartani a lelkisegély telefonszolgálatok bejövő hívásait. Ezért egyezséget ajánl: minden szolgálat ingyenesen hívható zöld számot kap, a bejövő hívások díját kiszámlázza részükre, azonban ezután a szövetségen keresztül támogatást nyújt a telefonszámlák finanszírozására. A LESZ 1998-tól kezdve tehát egy anyagi juttatás elosztójává is vált. 1999-től az Egészségügyi Minisztérium - a több mint 10 éves kitartó lobbizás eredményeként - vállalja a telefonszolgálatok személyi jellegű kifizetéseinek a támogatását, finanszírozását. A LESZ-nek a feladata olyan modell kialakítása, ami szakmailag és a finanszírozás szempontjából is vállalható. A LESZ a szakmai modellt szakmai kritériumokhoz kötötte. Ezeknek a kritériumoknak fontos szerepe van abban, hogy a professzionalizálódás ne csak egy-két szolgálat munkájában legyen érezhető, hanem felzárkóztasson olyanokat is, akik eddig kevésbé voltak hatékonyak.

Nem könnyű a szakmailag egyre nagyobb nyomásnak megfelelni azoknak a szolgálatoknak, akik eddig nem nagy hangsúlyt fektettek bizonyos kérdésekre. Nagy elmaradásokat tapasztalhattunk néhány szolgálatnál. A stábnak sok esetben nagyon hiányos Alapszabálya (alapító okirata) és Szervezeti és Működési Szabályzata van. Nem tudják, mi kerüljön az egyikbe, s mi a másikba. Sokszor alapszabályban, alapító okiratban a "lábtörő kötelező használatá"-hoz hasonló szabályok jelennek meg, arról viszont nem rendelkeznek, hogy például ki lehet tagja a szervezetnek. Belső iratkezelési vagy selejtezési szabályzatról nagyon kevesen hallottak, pedig a hívásokról készült jegyzőkönyvek titkosak, kezelésük, selejtezésük e miatt nem elhanyagolható. A vezetőségi ülésekről, a közgyűlésről is akad, ahol elfelejtene a jegyzőkönyvet készíteni. Rossz szokás, hogy az ügyelőknek nincs munkaköri utasításuk, a Szervezeti és Működési Szabályzat pótolja ezt, mivel egyes pontjai valóban az ügyelők feladatairól, kötelességeiről szólnak.

Magyarországon napjainkban 25 Lelkisegély Telefonszolgálat működik. A országos szövetségnek (LESZ) 22 szolgálat a tagja, három pedig társszolgálat. A telefonszolgálatok munkájáról a média szívesen számol be, de ismeretek hiányában sok

¹Pl.: Rénes László: A debreceni Lelkisegély Telefonszolgálat hívásaiban megjelenő problémák vizsgálata 1992 és 1995 közötti időszakban, IN: Szenvedélybetegségek (VII. évf. 1999/2.)

² Kálmánchey Albert dr. – Rénes László (szerk.): Telefonos lelki segítség. Tanulmánygyűjtemény. (Kállai Könyvkiadó, 2003. Debrecen)

esetben nem túl pontosan fogalmazzák, eléggé összekavarják a különböző telefonos szolgáltatást. Az IFOTES normái szerint működő, mindenkinek elérhető segélyvonalként, Lelkisegély Telefonszolgálat vagy Lelki Elsősegély Telefonszolgálat néven 25 szolgálatot tarthatunk számon. Mindezek mellett léteznek más segítővonalak, amelyeket a mi szemszögünkben "rétegtelefonoknak" nevezünk. Az ilyen telefonos szolgáltatás nem az egész populációt célozza meg, hanem egy bizonyos problémára vagy rétegre specializálódik.

Magyar Lelki Elsősegély Telefonszolgálatok Szövetsége Dél-keleti Régiója

A Szövetségben tömörülő szolgálatok úgy gondolták, hogy a közvetlenebb kapcsolattartás és információáramlás miatt szükséges régiókat létrehozni. Így három régiója lett a LESZ-nek: Dunántúli, Észak-keleti és Dél-keleti régiók. Ezek a régiók 3 évente maguk közül választanak régióközponti feladatokra szolgálatot.

A LESZ Délkeleti Régió tagszolgálatai

| | | |
|----|--|--|
| 1. | „Segítőkéz” Lelkisegély Telefonszolgálat Egyesület | 4024. Debrecen, Varga u. 1. |
| 2. | Hódmezővásárhelyi-Makói Lelkisegély Szolgálat | 6900. Makó, Juhász Gyula tér 39. |
| 3. | Telefonos Lelkisegély Szolgálat | Családsegítő Szolgálat 6400. Kiskunhalas, Bátor u. 1. |
| 4. | SOS Telefon Lelkisegély | SOS Telefon Lelkisegély Alapítvány 6724. Szeged, Kossuth Lajos sgt. 42. |
| 5. | „Bizalom” Lelkisegély Szolgálat | Bizalom Mentálhigiénés Egyesület 5000. Szolnok, Kuruc u. 16. |
| 6. | SOS Telefonos Lelkisegély Szolgálat | E.ü.-i Alapellátási Intézet Igazgatósága 5600. Békéscsaba Wlassits st. 4. |

Rénes László, Lelkisegély Telefonszolgálat, 4024 Debrecen, Varga u. 1.
Telefon: 52/ 535-926, 52/ 454-938, 52/ 535-927, fax: 52/ 348-888; e-mail:
debrecen27@sos505.hu
