

## **PROGRAMOS „SOCIALINIŲ PASLAUGŲ IR INTEGRACIJOS PLĖTRA“ PRIEMONĖS „TEIKTI EMOCINĖS PSICHOLOGINĖS PAGALBOS TELEFONU PASLAUGAS VYRESNIO AMŽIAUS ŽMONĖMS“ VYKDYMO 2021 METŲ ATASKAITA**

Per 2021 metus, įgyvendindamas projektą „Sidabrinė linija“: emocinė psichologinė pagalba telefonu vyresnio amžiaus žmonėms“ (toliau – Projektas), M. Čiuželio labdaros ir paramos fondas (toliau – Projekto vykdytojas) panaudojo (patyrė kasinių išlaidų už) 235 285,68 Eur, t. y. 98,53 proc. nuo Projektui įgyvendinti per 2021 metus pagal Priemonę skirtų ir pervestų valstybės biudžeto lėšų (nuo 238 789,00 Eur), o likusias pervestas, tačiau nepanaudotas valstybės biudžeto lėšas (3 503,32 Eur) grąžino Departamentui, pervesdamas jas į Departamento banko sąskaitą.

Per 2021 metus Projekto vykdytojas organizavo ir vykdė pagal 2021 metų Projekto veiklų planą patvirtintas veiklas ir pasiekė planuotus kriterijus:

1. iš viso gavo 38 122 skambučius, iš kurių atsiliepta į 34 280 skambučių arba į 89,92 proc. skambučių nuo iš viso per ataskaitinį laikotarpį gautų skambučių skaičiaus. Iš šio skaičiaus konsultacinių skambučių skaičius – 11 400;

2. emocinę psichologinę pagalbą, informaciją telefonu suteikė 8 094 kartus 6 305 asmenims (pagal unikalius telefonų numerius). Dominuojančios psichologinės problemos: negatyvus mąstymas, nerimas, depresija. Dominuojantys informaciniai klausimai: aktuali informacija dėl COVID-19 infekcijos, vakcinacijos, dėl senjorams teikiamos pagalbos į namus, pagalbos įvairiais gyvenimo atvejais, emocinės-dvasinės pagalbos, sveikatos ir medikamentų vartojimo, teisiniais klausimais, patarimai dėl įvairių problemų sprendimo, informacija apie „Sidabrinę liniją“;

3. parengė savanoriškos veiklos aprašą, kuriame aprašomos savanoriškos veiklos organizavimo procedūros, dokumentų valdymo sistema. Parengė konsultantų mokymo medžiagą šiomis emocinių ir psichologinių kompetencijų stiprinimo temomis: „Gebėjimas atpažinti tikruosius pašnekovo tikslus“ ir „Taisyklės ir principai, užtikrinant lygiavertį bendravimą“;

4. sėkmingai organizavo 629 savanorių darbą, užregistravo 326 naujus savanorius, iš kurių 243 asmenys baigė įvadinius mokymus. Po mokymų su 236 asmenimis sudarė savanoriškos veiklos sutartis – jie įsitraukė į reguliarius pokalbius su priskirtais senjorais. Taip pat rengė ir įgyvendino 17 nuotolinių kvalifikacijos tobulinimo paskaitų, kuriose dalyvavo 400 savanorių, organizavo savanorių kompetencijų tobulinimo mokymus, įgyvendino 10 nuotolinių savanorių patirčių aptarimo grupių, virš 1 200 individualių supervizijų telefonu;

5. konsultantams organizavo skambučių centro komandos formavimo mokymus, įtraukiant emocinį asmeninį pasidalinimą, ryšio kūrimą dirbant kolektyve, taip pat emocinių ir psichologinių kompetencijų stiprinimo mokymus, kuriuose dalyvavo 6 konsultantai ir skambučių centro vadovas, įgyvendino 44 reguliarias kas savaitines supervizijas – atvejų analizes;

6. organizavo 6 konsultantų ir skambučių centro vadovo budėjimus darbo dienomis 8:00–22:00 val., o pradėdant nuo kovo 1 d. – ir savaitgaliais bei švenčių dienomis, 10:00–19:00 val., šiomis valandomis užtikrinant ne mažiau kaip 2 konsultantų darbą. Bendras budėjimo valandų skaičius – 8,5 tūkst. val.;

7. informacijai apie Projekto sklaidą teikti sukūrė skrajutes, reguliariai vykdė komunikaciją socialinėse medijose, tikslinėms grupėms sukūrė ir transliavo televizijos, radijo reklamas bei rašė ir platino straipsnius, skirtus visuomenei informuoti;

8. per ataskaitinį laikotarpį, bendradarbiaujant su Vilniaus universiteto Psichologijos instituto Taikomosios psichologijos laboratorijos mokslininkais, atliko tyrimą apie „Sidabrinės linijos“ kuriamą poveikį projekto tikslinei grupei. Tyrimo rezultatai parodė, kad „Sidabrinės linijos“ tipinis pašnekovas – vyresnė nei 70 metų moteris, našlė, turinti aukštąjį išsilavinimą, gyvenanti viena, mieste, daugiabutyje. Net 8 iš 10 „Sidabrinės linijos“ pašnekovų gyvena vieni, tuo tarpu bendroje populiacijoje po vieną gyvena tik 4 iš 10 senjorų. „Sidabrinės linijos“ pašnekovai patiria daug daugiau iššūkių nei vidutinis Lietuvos senjoras: 60 proc turi bent vieną kasdienio gyvenimo apribojimą ir patiria sunkumų pasirūpinti kasdiene savo buitimi ar savimi, tuo tarpu bendroje vyresnio

amžiaus žmonių populiacijoje tokių yra tik 20 proc. „Sidabrinės linijos“ pašnekovus iš bendraamžių tarpo ypatingai išskiria išgyvenamas vienišumo jausmas, kuris yra net 40 proc. aukštesnis nei kaimyninėje Lenkijoje ar vidutiniškai Europoje, kas leidžia manyti, jog paslauga pasiekia vienišiausius vyresnio amžiaus gyventojus. 59 proc. „Sidabrinės linijos“ pašnekovų pripažįsta išgyvenantys depresiją. Dalis jų yra ypatingai didelėje rizikos grupėje: jiems būdingas stipriausias vienišumo jausmas, prasčiausia fizinė ir emocinė sveikata, žemiausias pasitenkinimas gyvenimu. Šios problemos stiprina viena kitą ir sukelia didžiausius sunkumus. Į blogiausios savijautos grupę patenka vyriausieji pašnekovai ir tie, kurie turi mažiau socialinių kontaktų. Tyrimo rezultatai atskleidžia didžiausią šios grupės bendravimo poreikį, kurį atliepia „Sidabrinė linija“ – kuo pašnekovas vienišesnis, depresyvesnis, prasčiau vertina savo gyvenimo kokybę, tuo jo bendravimas „Sidabrinėje linijoje“ intensyvesnis. Paradoksalu, bet nepaisant gerokai prastesnės savijautos, pašnekovai savo sveikatą ir psichologinę gerovę vertina geriau nei vidutinis Lietuvos senjoras: jie pasižymi didesniu prisitaikymu prie fizinių sunkumų, ryžtasi ieškoti pagalbos, o bendravimo patirtis, naujų ryšių kūrimas ir išlaikymas prisideda prie jų psichologinės gerovės stiprinimo. Bendravimas „Sidabrinėje linijoje“ labiausiai pagerino pašnekovų nuotaiką, jie susirado naujų draugų ir nebesijaučia tokie vieniši kaip anksčiau. „Sidabrinė linija“ pasiekia žmones, susiduriančius su emocinės sveikatos problemomis ir gali jiems padėti per gyvybiškai svarbaus bendravimo poreikio patenkinimą. Daugybė tyrimų rodo, o šis tyrimas tik patvirtina, kad įvairūs fizinės ir psichologinės savijautos parametrai yra tarpusavyje susiję. Todėl atsiranda galimybė, kad veikiant vieną iš jų, galima įtakoti ir kitus. Draugyste pagrįstas bendravimas pirmiausia nukreiptas į vienišumo mažinimą, o mažinant vienišumą, galime pagerinti žmonių savijautą įvairiais kitais aspektais. Kitaip tariant, galima santykinai mažomis sąnaudomis gerinti pašnekovų gyvenimo kokybę. Absoliuti dauguma pašnekovų išlieka patenkinti paslaugos kokybe bei rekomenduotų „Sidabrinę liniją“ kitiems.

---