PROGRAMOS „SOCIALINĖ SUTELKTIS (SOLIDARUMAS)“ PRIEMONĖS „TEIKTI EMOCINĖS PSICHOLOGINĖS PAGALBOS TELEFONU PASLAUGAS VYRESNIO AMŽIAUS ŽMONĖMS“ VYKDYMO 2025 METŲ ATASKAITA

Per 2025 metus Lietuvos Caritas (toliau – Projekto vykdytojas) Projektui įgyvendinti „Caritas klauso - nemokama psichologinės emocinės pagalbos linija vyresnio amžiaus žmonėms“ (toliau – Projektas) panaudojo (patyrė kasinių išlaidų) 184 909,41 Eur, t. y. 92,46 proc. nuo Projektui pagal Priemonę įgyvendinti Potvarkiu 2025 metams skirtų ir pervestų valstybės biudžeto lėšų (199 998,00 Eur). Nepanaudotas valstybės biudžeto lėšas, kurias sudaro 15 088,59 Eur, Projekto vykdytojas grąžino į nurodytą Departamento banko sąskaitą.

Per 2025 metus Projekto vykdytojas organizavo ir vykdė pagal 2025 metų Projektų veiklų planą patvirtintas veiklas ir iš dalies pasiekė planuotus kriterijus, vienas kiekybinis rodiklis nebuvo pasiektas – vadovaujantis Nuostatų 26.2.2 punktu nebuvo užtikrinta, kad emocinė psichologinė pagalba telefonu būtų suteikta ne mažiau nei 4 500 vyresnio amžiaus žmonių:

1. iš viso gavo 1 564 skambučius, iš kurių atsiliepta į 1 180 skambučių arba į 81,88 proc. skambučių nuo iš viso per ataskaitinį laikotarpį gautų skambučių skaičiaus. Emocinės psichologinės pagalbos skambučiai sudarė 67,64 proc. nuo atsilieptų skambučių skaičiaus (nuo 1 058 skambučių). Emocinę psichologinę pagalbą telefonu gavo 1 560 vyresnio amžiaus žmonės. Pažymėtina, kad Nuostatų 26.2.2 punkte nustatytas kiekybinis rodiklis – užtikrinti, kad emocinė psichologinė pagalba telefonu būtų suteikta ne mažiau nei 4 500 vyresnio amžiaus žmonių – per ataskaitinį laikotarpį nebuvo pasiektas. Projekto vykdytojas nurodė, kad rodiklis nebuvo pasiektas dėl projekto įgyvendinimo aplinkybių, susijusių su projekto pradžios laiku, paslaugos pobūdžiu ir tikslinės grupės specifika. Emocinės psichologinės pagalbos telefonu teikimo trukmė per parą – 10 val. (detaliau žr. Departamento valdomoje informacinėje paraiškų teikimo, vertinimo ir administravimo sistemoje esančios Projekto veiklų įvykdymo ataskaitos 2 lentelėje);

2. organizavo budėjimus darbo dienomis 10 val. per parą, nuo 9.00 iki 19.00 val. nuolat veikė dvi telefono linijos, prie kurių budėjo specialiai apmokyti savanoriai, užtikrinę paslaugos prieinamumą ir kokybę;

3. apmokė ir į veiklas įtraukė 86 savanorius, buvo įgyvendinti du savanorių mokymų ciklai ,kurių kiekvieno trukmė – 18 akademinių valandų. Siekiant sudaryti galimybes prie Projekto prisijungti ir vėlesniu etapu, buvo parengti mokymai video formatu, skirti savanoriams, negalėjusiems dalyvauti kontaktiniuose mokymuose. Naudojantis parengta mokymų medžiaga bei užtikrinus psichologų palydėjimą, buvo suorganizuoti dar 5 papildomi mokymai naujai prisijungusiems savanoriams, kuriuose dalyvavo 37 asmenys. Visą Projekto įgyvendinimo laikotarpį savanoriai turėjo nuolatinį savanorių konsultantų koordinatorių (psichologų) palydėjimą. Konsultavimas buvo teikiamas pagal poreikį, atsižvelgiant į individualius savanorių poreikius: vieniems reikėjo tiesioginio grįžtamojo ryšio po budėjimų, kitiems – naudingesni buvo grupiniai susitikimai,

kuriuose buvo aptariamos patirtys, dalijamasi iššūkiais ir stiprinami emociniai resursai. Koordinatoriai demonstravo lankstumą ir individualų požiūrį, ieškodami tinkamiausio palaikymo ir palydėjimo būdo kiekvienai savanorių grupelei. Tokiu būdu savanoriai ne tik gavo emocinę paramą, bet ir stiprino savo kompetencijas, mokėsi reflektuoti patirtis, spręsti sudėtingas situacijas bei efektyviai bendrauti su skambinančiais asmenimis;

4. savanoriams buvo organizuojami supervizijų susitikimai, skirti profesinių kompetencijų stiprinimui, emocinių resursų palaikymui bei sudėtingų praktinių situacijų refleksijai. Supervizijų metu buvo analizuojamos įvairios iš praktikos kylančios temos, tokios kaip: savanorio emocinių resursų palaikymas, darbas su agresyviais skambintojais, skambinančiais asmenimis, turinčiais psichikos negalią, gilesnio ir palaikančio pokalbio vystymas, manipuliatyvūs pokalbiai ir ribų išlaikymas, pokalbio specifika su nuolatiniais skambintojais, savižudybės tema ir kt. Iš viso buvo suorganizuoti 42 supervizijų susitikimai, po 6 susitikimus kiekviename veiklos vykdymo mieste;

5. vykdė Projekto vykdymo viešinimą ir informacijos sklaidą (detali informacija pateikta Departamento valdomoje informacinėje paraiškų teikimo, vertinimo ir administravimo sistemoje esančios Projekto veiklų įvykdymo ataskaitos 1 lentelėje ir 4 lentelėje);

6. per ataskaitinį laikotarpį pasiekė ir išlaikė ne visus Nevyriausybinės organizacijos projekto, skirto emocinei psichologinei pagalbai telefonu vyresnio amžiaus žmonėms teikti, atrankos 2025 metais konkurso nuostatų, patvirtintų Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2025 m. vasario 12 d. įsakymu Nr. A1-82 „Dėl Nevyriausybinės organizacijos projekto, skirto emocinei psichologinei pagalbai telefonu vyresnio amžiaus žmonėms teikti, atrankos 2025 metais konkurso nuostatų patvirtinimo“, 26 punkte ir jo papunkčiuose nustatytus Projekto įgyvendinimo rodiklius, kadangi nebuvo pasiektas vienas kiekybinis rodiklis – vadovaujantis Nuostatų 26.2.2 papunkčiu neužtikrinta, jog emocinė psichologinė pagalba telefonu būtų suteikta ne mažiau nei 4 500 vyresnio amžiaus žmonių. (detali informacija pateikta Departamento valdomoje informacinėje paraiškų teikimo, vertinimo ir administravimo sistemoje esančios Projekto veiklų įvykdymo ataskaitos 2 ir 3 lentelėse);

7. nurodė, kad įgyvendinant Projektą paaiškėjo, jog emocinės pagalbos telefono linija vyresnio amžiaus žmonėms yra aktuali ir reikalinga. Per 5,5 mėnesio įvykdyti 1 564 pokalbiai parodė, kad senjorai aktyviai kreipėsi pagalbos telefonu, dažniausiai dėl emocinių sunkumų ir vienišumo. Projekto pabaigoje pastebėta teigiama dinamika – didėjantis sulaukiamų skambučių skaičius rodo, kad paslaugos žinomumas augo, o viešinimo veiklos buvo efektyvios.

Projektas prisidėjo prie senjorų emocinės gerovės stiprinimo, mažino socialinę atskirtį ir suteikė galimybę gauti saugią, konfidencialią ir nemokamą pagalbą telefonu. Buvo sukurta funkcionuojanti infrastruktūra: įdiegta skambučių centro sistema, parengta savanorių mokymų programa ir suburta apmokyta savanorių komanda. Be emocinės pagalbos, asmenys galėjo gauti ir kitą Caritas teikiamą pagalbą, sprendžiant socialines, praktines ar emocines problemas.