

ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ 2015

ΓΡΑΜΜΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ, ΣΤΗΡΙΞΗΣ ΚΑΙ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ 1410

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	3
2. ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ 2015.....	5
3. ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	8
4. ΔΙΚΤΥΩΣΗ ΜΕ ΑΛΛΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΑΓΚΥΠΡΙΟ ΔΙΚΤΥΟ ΓΡΑΜΜΩΝ.....	9
5. ΜΗΝΕΣ ΚΑΙ ΑΙΤΗΜΑΤΑ	11
6. ΒΑΡΔΙΑ ΚΑΙ ΚΛΗΣΕΙΣ.....	12
7. ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΚΛΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΩΡΑ ΚΛΗΣΗΣ	13
8. ΠΡΟΦΙΛ ΚΑΛΟΥΝΤΑ ΚΑΙ ΑΝΑΦΕΡΟΜΕΝΟΥ	16
8.1.ΠΡΟΛΟΓΟΣ.....	16
8.2. ΑΥΞΗΣΗΣ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΡΙΣΗΣ.....	16
8.3. ΕΠΑΡΧΙΑ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΚΑΛΟΥΝΤΑ	18
8.4. ΕΠΑΡΧΙΑ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΑΝΑΦΕΡΟΜΕΝΟΥ ΑΤΟΜΟΥ	19
8.5. ΦΥΛΟ ΚΑΛΟΥΝΤΑ.....	21
8.6. ΦΥΛΟ ΑΝΑΦΕΡΟΜΕΝΟΥ ΑΤΟΜΟΥ	22
8.7. ΗΛΙΚΙΑ ΚΑΛΟΥΝΤΑ.....	23
8.8. ΗΛΙΚΙΑ ΑΝΑΦΕΡΟΜΕΝΟΥ ΑΤΟΜΟΥ	23
8.9. ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΚΑΛΟΥΝΤΑ.....	23
8.10. ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΑΝΑΦΕΡΟΜΕΝΟΥ ΑΤΟΜΟΥ.....	27
8.11. ΕΠΑΝΑΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΟΙ ΚΑΛΟΥΝΤΕΣ	29
9. ΘΕΜΑΤΑ ΕΣΤΙΑΣΗΣ.....	31
10. ΑΝΑΦΟΡΑ ΚΑΙ ΣΥΣΧΕΤΙΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΚΡΙΣΗΣ	33
11. ΟΥΣΙΕΣ ΕΞΑΡΤΗΣΗΣ	35
12. ΤΡΟΠΟΙ ΧΕΙΡΙΣΜΟΥ	37
13. ΠΩΣ ΓΝΩΡΙΣΑΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ.....	39
14. ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ.....	40
15. ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ ΓΙΑ ΤΟ 2016.....	42
16. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	44

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Τα άτομα και οι πληθυσμιακές ομάδες στις οποίες στοχεύουν κυρίως οι υπηρεσίες της Γραμμής είναι παιδιά, έφηβοι και νεαροί ενήλικες. Είναι όμως σημαντικό να σημειωθεί ότι πέραν των προαναφερθέντων ομάδων στόχου, η γραμμή απευθύνεται και στο γενικό πληθυσμό (π.χ. γονείς, επαγγελματίες, κ.τ.λ.), σε όλο το ηλικιακό φάσμα, και μπορούν να καλέσουν όσοι επιθυμούν να συζητήσουν και να διαπραγματευτούν εμπιστευτικά θέματα που αφορούν την καθημερινότητα τους, αλλά και για πιο σύνθετα και εξειδικευμένα θέματα. Έχει παρατηρηθεί τα τελευταία χρόνια ότι τα αιτήματα των καλούντων που απευθύνονται στη Γραμμή είναι στη μεγάλη τους πλειοψηφία από νέους ή αφορούν τους νέους που αυτό εμπίπτει και στο γενικότερο ρόλο του ONEK να προσεγγίζει με τις υπηρεσίες του την κυπριακή νεολαία. Τόσο η Γραμμή 1410 όσο και η υπηρεσία Συμβουλευτικής μέσω Διαδικτύου στελεχώνονται από επαγγελματίες ψυχολόγους με μεγάλη εμπειρία σ' ένα ευρύ φάσμα ψυχολογικών και ψυχοκοινωνικών θεμάτων.

Μέσα από τη πάροδο του χρόνου η φιλοσοφία της Γραμμής άλλαξε ριζικά με αποτέλεσμα να τροποποιηθεί εκ βάθρων το πλαίσιο λειτουργίας αυτής και συνεπώς να χειρίζεται θέματα γενικής φύσεως αλλά και εξειδικευμένα. Η μετατόπιση αυτή αποτελεί απάντηση στην ανάγκη του κοινού για λεπτομερή και εξειδικευμένη πληροφόρηση πάνω σε ένα ευρύ φάσμα θεμάτων ψυχικής και σωματικής υγείας (Chiari & Vanelli, 2005). Ειδικότερα σε συνθήκες κρίσης οι Γραμμές Στήριξης όπως θα δούμε και πιο κάτω διαδραματίζουν σημαντικότατο ρόλο τόσο λόγω της αμεσότητας και της εύκολης πρόσβασης που έχει το κοινό προς αυτές, όσο και γιατί επιδεινώνονται σε περιόδους κρίσεων υφιστάμενα χρόνια

προβλήματα. Σε επόμενο κεφάλαιο θα δοθεί έμφαση στις επιπτώσεις τις υφιστάμενης κυπριακής οικονομικής κρίσης και πως αυτή αποτέλεσε αφορμή για την επιδείνωση χρόνιων ψυχοκοινωνικών προβλημάτων, έτσι όπως παρουσιάστηκαν μέσα από την επικοινωνία με τους καλούντες της γραμμής.

Το προσωπικό της Γραμμής χειρίζεται τους καλούντες και τα θέματα αυτών με την κατάλληλη σοβαρότητα και τον επαγγελματισμό χωρίς να προβαίνει σε διακρίσεις οποιουδήποτε τύπου(εθνικές, ηλικιακές, σεξουαλικές κ.τ.λ.) και τηρεί τόσο τον κυπριακό επαγγελματικό κώδικα δεοντολογίας των ψυχολόγων όσο και της Γραμμής καθώς και τις αρχές της εχεμύθειας και της ανωνυμίας. Το επιστημονικό προσωπικό της Γραμμής εκπαιδεύεται και λαμβάνει μέρος συχνά σε διεπιστημονικές ημερίδες γύρω από θέματα ψυχικής υγείας. Στους συμβούλους της Γραμμής παρέχεται ενδοϋπηρεσιακή ατομική και ομαδική εποπτεία – ανατροφοδότηση και συνεργασία για τρόπους διαχείρισης των περιστατικών που καλούν τη Γραμμή. Παράλληλα, και η αξιολόγηση των ποιοτικών και ποσοτικών δεδομένων που απορρέουν από τις υπάρχουσες κλήσεις αποτελούν απαραίτητο μέρος μιας υπηρεσίας που καλείται να αναδιαμορφώνεται ανάλογα με τις ανάγκες του πληθυσμού. Είναι ευρέως αποδεκτό ότι για την αποτελεσματική παροχή ψυχολογικών υπηρεσιών τα πιο πάνω στοιχεία είναι αναγκαία προϋπόθεση (π.χ. Ethical Principles of Psychologists and code of contact, 1992, American Psychological Association).

2. ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ 2015

Προτού προχωρήσουμε σε αναλυτική παρουσίαση των στατιστικών στοιχείων για το 2015, είναι σημαντικό να αναφέρουμε, ότι για το αναφορά έτος, οι Σύμβουλοι του 1410 χειρίστηκαν συνολικά 1002 περιστατικά. Από τα στατιστικά δεδομένα φαίνεται ξεκάθαρα η σταδιακή άνοδος των τηλεφωνημάτων κατά τη διάρκεια της τελευταίας πενταετίας. Ο αριθμός των περιστατικών συνεχίζει να είναι στα ίδια σχεδόν ψηλά επίπεδα με το 2014 και 2012 ενώ είναι αυξημένος κατά 55% σε σχέση με το 2010, 28% σε σχέση με το 2011 και 18% σε σχέση με το 2013.

Είναι επίσης σημαντικό ν' αναφερθεί ότι παρουσιάστηκε μείωση των περιστατικών που έφεραν ως κύριο θέμα εστίασης τις ουσίες εξάρτησης, ενώ τα ποσοστά κλήσεων που έχρηζαν άμεσης παρέμβασης και παραπομπής σε αρμόδιες υπηρεσίες όπως βιασμοί, παραμέληση παιδιών, σεξουαλική κακοποίηση παιδιών και ενηλίκων, ξυλοδαρμοί και ψυχωσικά επεισόδια κ.α. παρέμειναν στα ίδια ψηλά ποσοστά (22.8%). Αν προσθέσουμε το ποσοστό των ατόμων που ανέφεραν την ηλικία τους, φαίνεται ότι ένα ποσοστό 43% των συνολικών κλήσεων που δέχτηκε η υπηρεσία, έγινε από παιδιά, έφηβους και νεαρούς ενήλικες. Επίσης, είναι σημαντικό ν' αναφερθεί ότι το 73% των συνολικών κλήσεων που δέχτηκε η υπηρεσία από ενήλικες (31-40) και μεσήλικες (41-50), είχαν ως κύριο θέμα τους ζητήματα που αφορούσαν άτομα του οικογενειακού κύκλου και συγγενείς με ηλικίες μεταξύ 5-30. Επίσης, περισσότεροι καλούντες ήταν γυναίκες με ποσοστό 61% ενώ από την επαρχία Λευκωσίας οι κλήσεις είχαν ποσοστό 41%, από την επαρχία Λεμεσού 34%, από Λάρνακα 14%, επαρχία Αμμοχώστου 6% και Πάφου 5%.

Επιπρόσθετα είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι κατά το έτος 2014 ένα ποσοστό 19% των καλούντων ανέφερε δυσκολίες που σχετίζονταν άμεσα ή έμμεσα με την οικονομική κρίση ενώ ένα ποσοστό 22% των καλούντων δήλωσαν άνεργοι. Θα γίνει εκτεταμένη αναφορά για το ζήτημα αυτό σε κεφάλαιο που θα ακολουθήσει. Επίσης, οι κλήσεις από επαναλαμβανόμενους καλούντας μειώθηκαν κατά το έτος 2014 και είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι το προσωπικό της γραμμής αφιέρωσε αρκετό χρόνο σε ομαδικές εποπτείες για την αποτελεσματική διαχείριση των επαναλαμβανόμενων κλήσεων. Η αύξηση των περιστατικών οφείλεται σε μια σειρά αιτιών.. Σε περιόδους οικονομικών κρίσεων τα περιστατικά προς τις Γραμμές Βοήθειας αυξάνονται καθώς προβλήματα με αλκοόλ, ουσίες και τζόγο επιδεινώνονται από την οικονομική κρίση και την ανεργία, ενώ οι οικονομικές δυσκολίες δημιουργούν μια ροή περιστατικών προς τις Δημόσιες ή δωρεάν υπηρεσίες αντί στον ιδιωτικό τομέα (Οικονόμου et al., 2012). Κατά το 2014 αρκετές κλήσεις αναφέρονταν στην ανεργία, στην οικονομική κρίση, αλλά και στις επιπτώσεις που έχει στη σωματική και ψυχική υγεία των καλούντων. Βάσει των κοινωνικών εξελίξεων καθώς και των στοιχείων που είχαμε για το 2014, αποφασίστηκε όπως συνεχίσουμε την καταγραφή των δεδομένων στην ηλεκτρονική βάση (SPSS) των θεματικών που αφορούν την οικονομική κρίση και ανεργία. Παράλληλα η συνεχής προβολή του τηλεοπτικού και ραδιοφωνικού σποτ βοήθησε στην περαιτέρω γνωστοποίηση της υπηρεσίας ενώ και η περαιτέρω δικτύωση με άλλες γραμμές και υπηρεσίες συνέβαλε στην αύξηση των περιστατικών αφού πλέον οι υπόλοιπες γραμμές παρέπεμπαν στη Γραμμή Στήριξης και Συμβουλευτικής 1410, περιστατικά που δεν ενέπιπταν στο πλαίσιο λειτουργίας τους. Τέλος πολύ σημαντικές ήταν και οι παραπομπές από άτομα που είχαν ήδη καλέσει στην Υπηρεσία με αποτέλεσμα να την συστήνουν στον περίγυρο τους όταν αντιμετώπιζαν

κάποια δυσκολία, συγκεκριμένα το 16,7% των κλήσεων προέρχονται από άτομα που τους έχουν συστήσει την γραμμή και αυτό είναι σημαντικό γιατί πρώτον υπάρχει μια εμπιστοσύνη προς την υπηρεσία και δεύτερον η διαφήμιση από στόμα σε στόμα σε υπηρεσίες που απαιτούν εχεμύθεια είναι πολύ σημαντικές.

3. ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Στα πλαίσια της ανάγκης για γνωστοποίηση της Γραμμής Επικοινωνίας Στήριξης και Συμβουλευτικής 1410 στο κοινό αλλά και της Συμβουλευτικής Μέσω Διαδικτύου, η ομάδα του 1410 προέβηκε σε διάφορες ενέργειες για προβολή της Υπηρεσίας όπως την εξασφάλιση μετάδοσης ραδιοφωνικών σποτ και τη μετάδοση τηλεοπτικής διαφήμισης, τη δημοσίευση της αφίσας του 1410 σε διάφορες εφημερίδες και την ανάρτηση του banner της Συμβουλευτικής Μέσω Διαδικτύου σε ιστοσελίδες Πανεπιστημίων και Δήμων. Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι τα πιο πάνω εξασφαλίστηκαν δωρεάν, στα πλαίσια της κοινωνικής προσφοράς των Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης και της Κοινωνικής Εταιρικής Ευθύνης των εταιρειών.

4. ΔΙΚΤΥΩΣΗ ΜΕ ΑΛΛΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΑΓΚΥΠΡΙΟ ΔΙΚΤΥΟ ΓΡΑΜΜΩΝ

Η Γραμμή 1410 συνεχίζει τη δικτύωσή της με το Παγκύπριο Δίκτυο Γραμμών. Να υπενθυμίσουμε ότι οι Γραμμές που συμμετέχουν στο δίκτυο είναι:

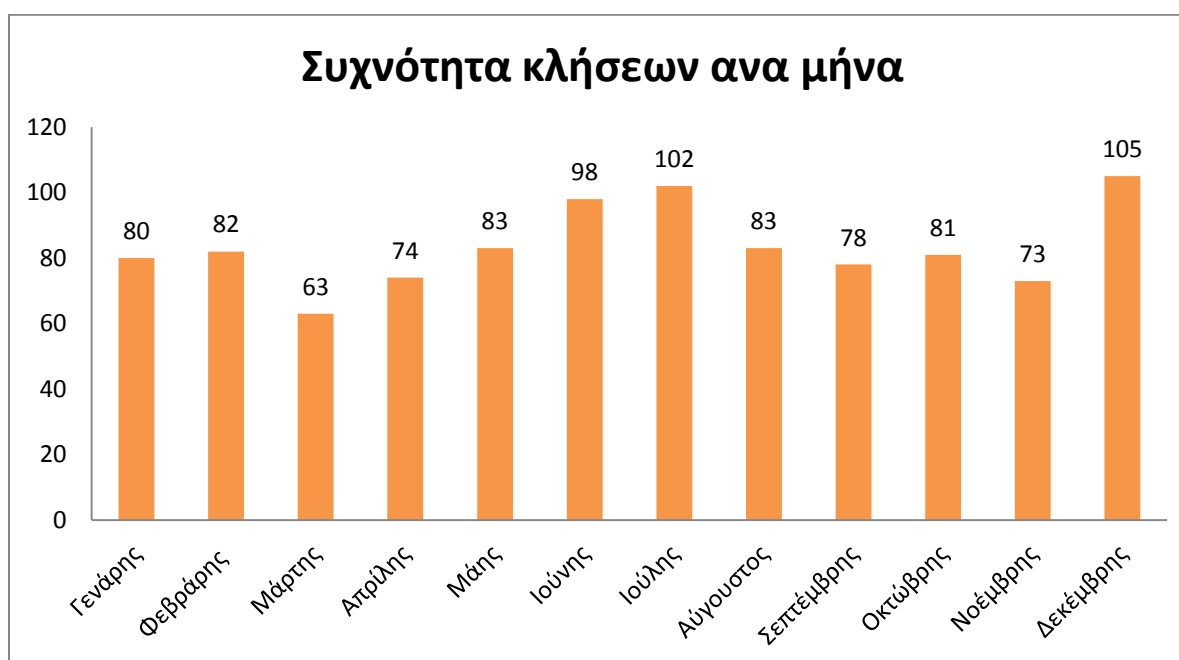
- 1440: Κέντρο Άμεσης Βοήθειας του Συνδέσμου Πρόληψης και Αντιμετώπισης της Βίας στην Οικογένεια
- 1455: Τηλεφωνική Γραμμή Βοήθειας του Κυπριακού Συνδέσμου Οικογενειακού Προγραμματισμού
- 1498: Τηλεφωνική Υπηρεσία Άμεσης Ανταπόκρισης και Βοήθειας της Υπηρεσίας Καταπολέμησης Ναρκωτικών (Υ.ΚΑ.Ν.)
- 1456: Ανοικτή Γραμμή του Κέντρου Συμβουλευτικής Έφηβων και Οικογένειας Περσέας των Υπηρεσιών Ψυχικής Υγείας
- 116000: Ευρωπαϊκή «Γραμμή βοήθειας για εξαφανισμένα παιδιά και 116111 Γραμμή Βοήθειας για Παιδιά του μη κυβερνητικού Οργανισμού Hope For Children
- 70000116: Cyberethics
- 1444: Γραμμή Στήριξης για τον Τζόγο (συνεργασία των Υπηρεσιών Ψυχικής Υγείας με τον ΟΠΑΠ)
- 1469: Δωρεάν Παγκύπρια Γραμμή Ψυχολογικής Στήριξης (κατά πρώτον σε ασθενείς που πάσχουν από καρκίνο αλλά και στο ευρύ κοινό)

Είναι σημαντικό να τονίσουμε ότι κάθε γραμμή στοχεύει σε διαφορετικές ομάδες και η γραμμή 1410 αποτελεί κατά κάποιον τρόπο την μοναδική υπηρεσία που ενώ ταυτόχρονα έχει ως κύρια ομάδα στόχου της τους νέους,

εντούτοις δεν προσφέρει εξειδικευμένες υπηρεσίες και καλύπτει ένα μεγάλο φάσμα αναγκών του πληθυσμού και υπηρεσίες διασύνδεσης και παραπομπής.

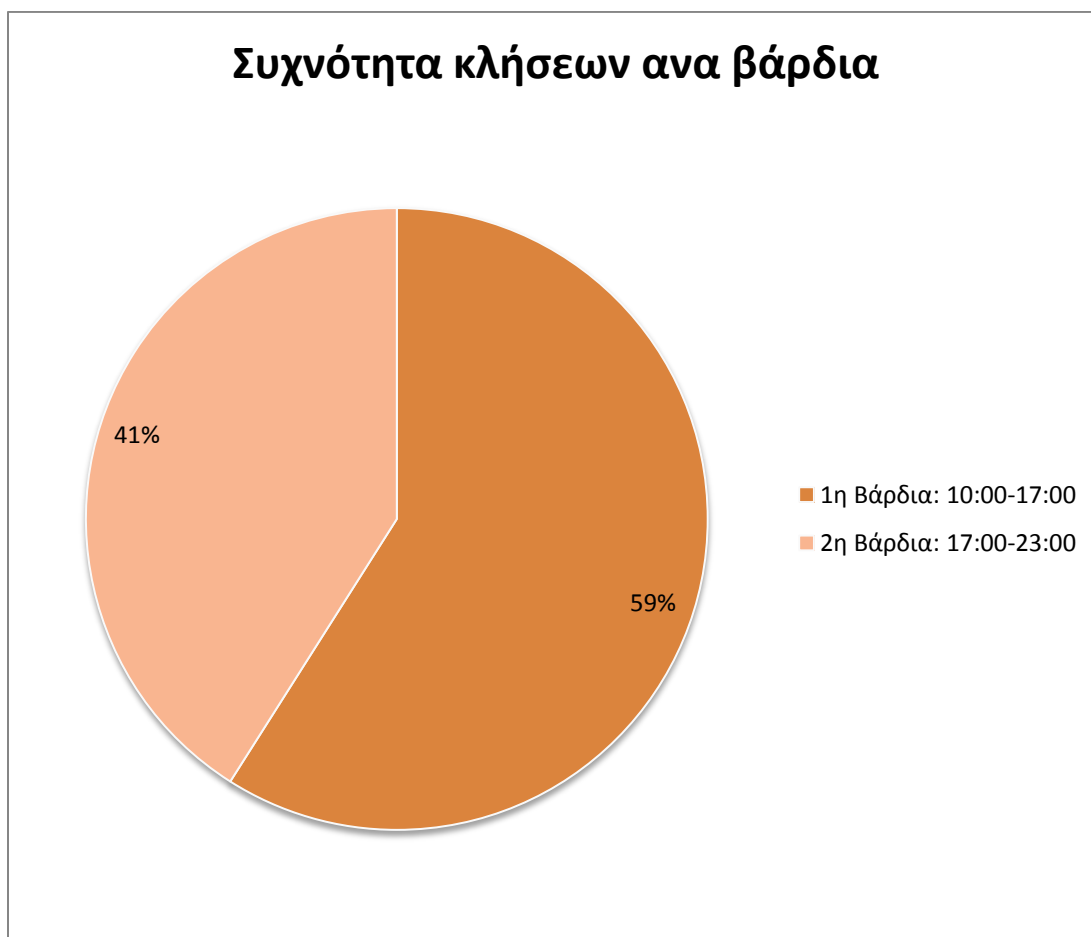
5. ΜΗΝΕΣ ΚΑΙ ΑΙΤΗΜΑΤΑ

Οι μήνες που σημείωσαν το μεγαλύτερο αριθμό αιτημάτων κατά το έτος 2015 ήταν ο Δεκέμβριος με 105 περιστατικά, ο Ιούλης με 98, και ο Ιούλιος με 102 περιστατικά. Τα τελευταία χρόνια παρατηρείται αύξηση στις κλήσεις κατά τους καλοκαιρινούς μήνες, ποσοστό που δεν εισηγείται εποχιακή διαφοροποίηση. Όπως και τις προηγούμενες χρονιές, φαίνεται ότι η αύξηση των περιστατικών σημειώνεται μετά την προβολή του τηλεοπτικού ή ραδιοφωνικού σποτ του Οργανισμού από τα ΜΜΕ. Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι σε σχέση με τα προηγούμενα έτη σημαντική αύξηση κλήσεων παρατηρήθηκε κατά το μήνα Δεκέμβριο με τα κυριότερα αιτήματα των κλήσεων να αφορούν θέματα οικονομικών δυσκολιών και ανεργίας. Αρκετοί καλούντες εξέφρασαν αισθήματα άγχους και θλίψης, απόρροια της αίσθησης οικονομικής ανασφάλειας και δυσπραγίας που την βίωσαν πιο έντονα λόγω των απαιτήσεων της εορταστικής περιόδου.



6. ΒΑΡΔΙΑ ΚΑΙ ΚΛΗΣΕΙΣ

Το πρόγραμμα λειτουργίας της Γραμμής βασίζεται σε δύο βάρδιες ημερησίως. Η πρώτη βάρδια λειτουργεί από τις 10:00 πμ μέχρι 17:00 μμ και η δεύτερη από τις 17:00 μμ μέχρι 23:00 μμ. Όπως φαίνεται από τον πιο κάτω πίνακα, τα στατιστικά στοιχεία συμφωνούν με προηγούμενες χρονιές, εφόσον η βάρδια κατά την οποία λήφθηκαν οι περισσότερες κλήσεις ήταν η πρώτη με ποσοστό 59%, και η δεύτερη με ποσοστό 45%.

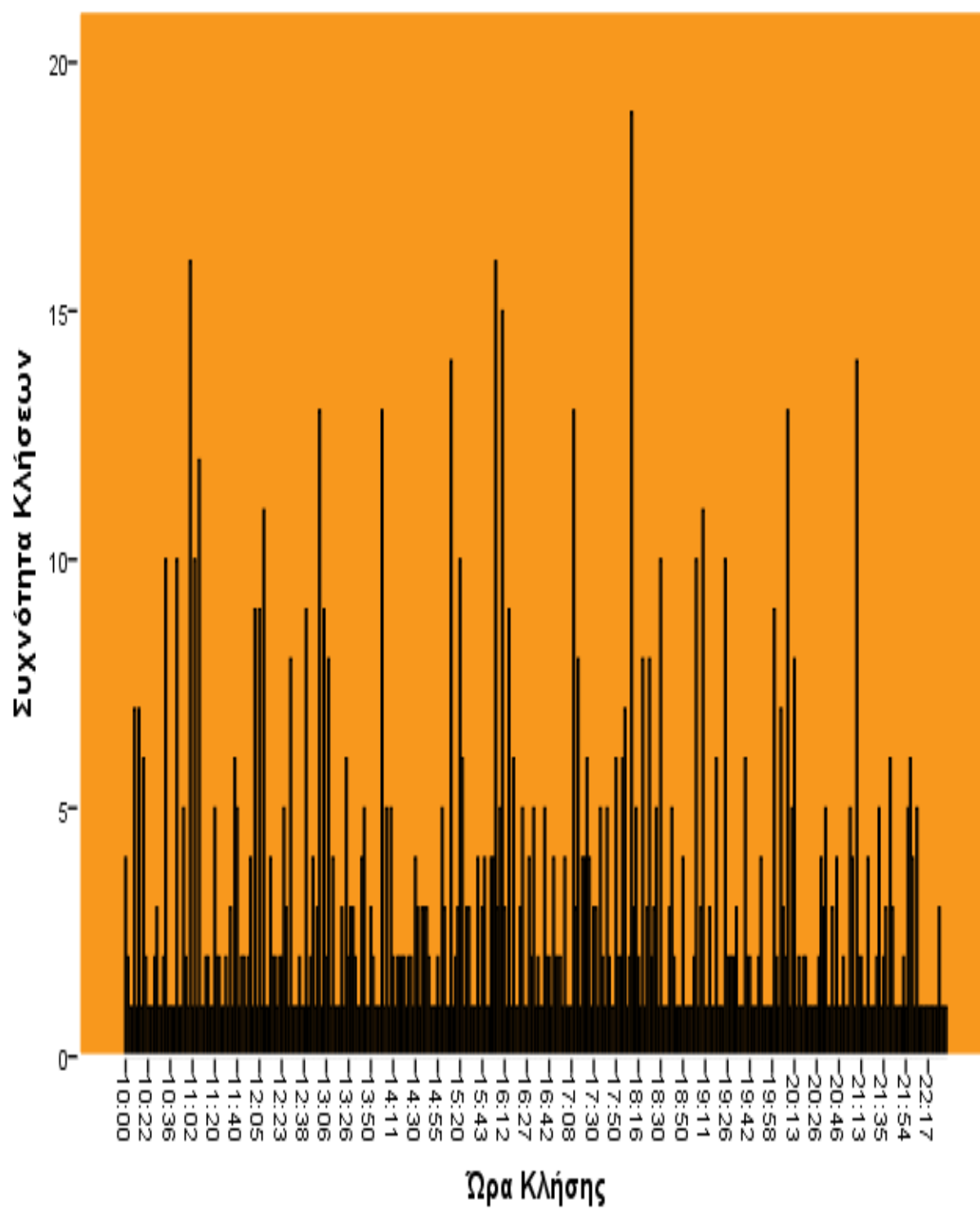


7. ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΚΛΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΩΡΑ ΚΛΗΣΗΣ

Η μέση διάρκεια κλήσης ανέρχεται στα 13 περίπου λεπτά, με τη μικρότερη διάρκεια ενός τηλεφωνήματος να φτάνει το 1 λεπτό και τη μεγαλύτερη να ανέρχεται στα 95 λεπτά. Παρουσιάζεται αισθητή μείωση στη μέση διάρκεια κλήσης σε σχέση με το 2014 όπου ο μέσος όρος κυμαινόταν στα 19 λεπτά. Η μέση διάρκεια φαίνεται να είναι αρκετά ικανοποιητική ούτως ώστε ο αιτητής να μπορέσει να μεταφέρει το θέμα που τον απασχολεί, να λάβει την απαραίτητη ενημέρωση, στήριξη και συμβουλευτική και σε περίπτωση που αξιολογηθεί ως αναγκαίο να κινητοποιηθεί για να αναζητήσει την κατάλληλη βοήθεια μέσω εξατομικευμένης παραπομπής. Κατά το έτος 2010 η μέση διάρκεια κλήσης ήταν τα 14,35 λεπτά, το 2011 ήταν τα 14,98 λεπτά, το 2012 ήταν 17, κατά το 2013 ήταν περίπου 22 λεπτά και το 2014 τα 19 λεπτά.

Κατά το έτος 2015 η Γραμμή δέχθηκε σημαντικές κλήσεις και αιτήματα που απαιτούσαν αρκετό χρόνο στη διαχείριση τους καθ' όλη τη διάρκεια της ημέρας με αποτέλεσμα να μην παρατηρείται στατιστικά σημαντική διαφοροποίηση σε ότι αφορά τη μέση διάρκεια κλήσεων από βάρδια σε βάρδια. Με βάση τη στατιστική ανάλυση που παρουσιάζεται στο ιστόγραμμα που ακολουθεί, η πιο ψηλή συχνότητα κλήσεων παρατηρήθηκε μεταξύ των ωρών 11:00-11:15, 15:00-16:15, 18:00-18:15 και 21:00-21:15. Ένας παράγοντας που πιθανό να επηρεάζει την ώρα που οι καλούντες επικοινωνούν την Γραμμή είναι η εξεύρεση ελεύθερου προσωπικού χρόνου χωρίς την παρουσία άλλων μελών της οικογένειας ή τρίτων ατόμων, και ένας δεύτερος παράγοντας είναι η ώρα προβολής της διαφήμισης της Γραμμής από την τηλεόραση και το ραδιόφωνο που είναι κυρίως πρωινές και απογευματινές ώρες.

Αυτό που παρατηρήθηκε από περαιτέρω στατιστικές αναλύσεις είναι ορισμένες στατιστικώς σημαντικές διαφοροποιήσεις στο προφίλ του καλούντα ανάλογα με την ώρα κλήσης. Πιο συγκεκριμένα, το μεγαλύτερο ποσοστό των εφήβων επικοινωνήσε με τις υπηρεσίες μας μεταξύ 11:00-16:00. Αυτό ίσως να ερμηνεύεται από το γεγονός ότι πολλοί έφηβοι βρίσκουν ευκαιρία κατά τη διάρκεια των διαλειμμάτων να καλέσουν τη γραμμή ή το μεσημέρι τελειώνοντας στο σχολείο προτού συνεχίζουν με εξωσχολικές δραστηριότητες/φροντιστήρια ώστε να μπορούν να αφιερώσουν το κατάλληλο χρόνο σε κάτι που τους απασχολεί. Επίσης συχνά ενημερώνονται για το 1410 από τη Σύμβουλο του σχολείου, φιλικά τους άτομα ή υλικό που υπάρχει αναρτημένο στο σχολικό περιβάλλον με αποτέλεσμα να καλούν άμεσα μετά την παραπομπή. Επιπρόσθετα να σημειωθεί ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των εργαζομένων ενηλίκων και μεσηλίκων που κάλεσε τη γραμμή είτε για τους ιδίους είτε για αναφερόμενο άτομο, κάλεσε μεταξύ 10:00-11:30 και 19:00-20:00. Αυτό ίσως να ερμηνεύεται από το γεγονός ότι τα εργαζόμενα αυτά άτομα επικοινωνούν με τη γραμμή λίγο πριν ξεκινήσουν να εργάζονται ή/και με το τέλος της εργασίας τους. Επίσης, σημαντικό ρόλο πιθανόν να διαδραματίζει και η ώρα προβολής της τηλεοπτικής και ραδιοφωνικής διαφήμισης της γραμμής.



8. ΠΡΟΦΙΛ ΚΑΛΟΥΝΤΑ ΚΑΙ ΑΝΑΦΕΡΟΜΕΝΟΥ

8.1.ΠΡΟΛΟΓΟΣ

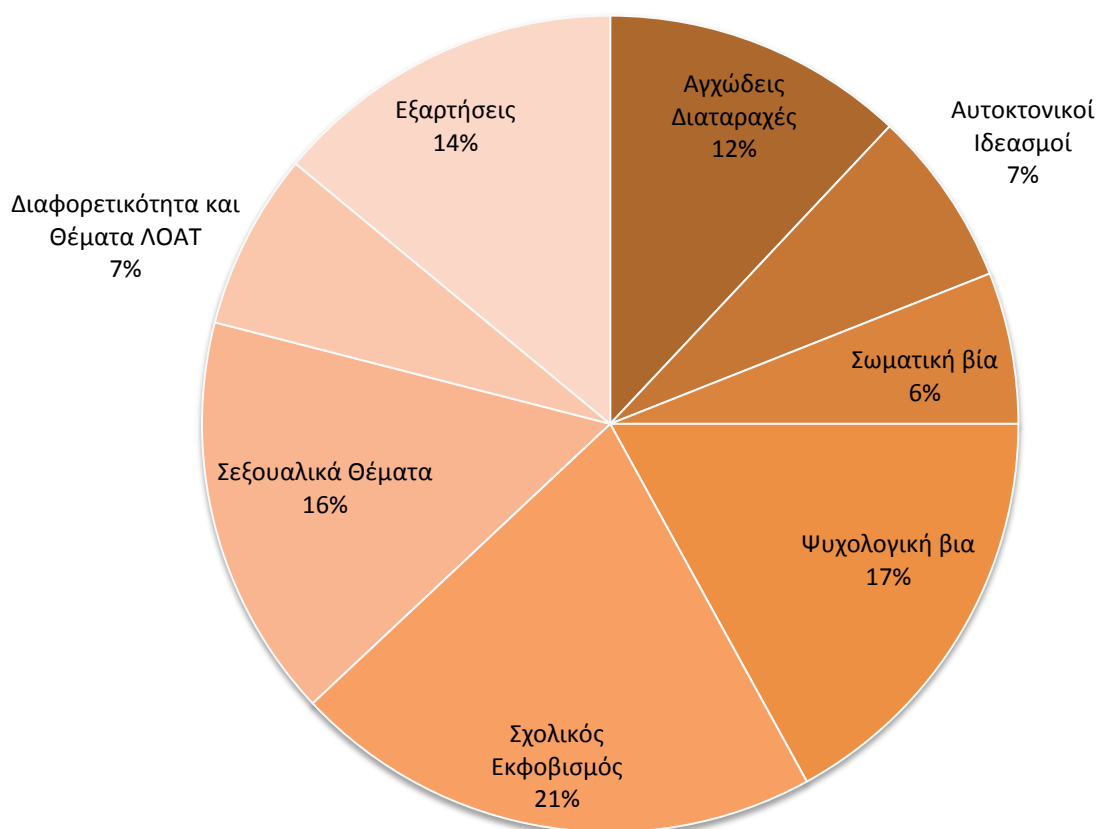
Προτού προχωρήσουμε στη παρουσίαση του προφίλ του καλούντα και του αναφερόμενου ατόμου, είναι πολύ σημαντικό να διευκρινιστεί ότι ο καλούντας είναι το άτομο που κάλεσε την Γραμμή και αναφερόμενο άτομο είναι το άτομο για το οποίο μίλησε ο καλούντας κατά τη διάρκεια της κλήσης ή της διαδικτυακής συνομιλίας όταν και εφόσον υπήρχε. Να σημειωθεί ότι στη παρουσίαση των αποτελεσμάτων θα διαχωριστούν τα περιστατικά για τα οποία οι παρεμβάσεις των συμβούλων αφορούσαν τον καλούντα, όταν υπήρχε ή δεν υπήρχε αναφερόμενο άτομο. Επίσης θα διευκρινιστεί αν το είδος της παρέμβασης αφορούσε τον καλούντα ή το αναφερόμενο άτομο για το οποίο ήθελε να συζητήσει ο καλούντας.

8.2. ΑΥΞΗΣΗ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΡΙΣΗΣ

Κατά τη διάρκεια του 2015 παρατηρήθηκε μια έντονη μείωση των περιστατικών διαχείρισης κρίσης κατά τη διάρκεια της κλήσης. Κατά τη διάρκεια του 2013 το ποσοστό αυτό ήταν 9,8% (84 κλήσεις) με το ποσοστό αυτό ν' αυξάνεται στο 24,6% (265 κλήσεις) των συνολικών κλήσεων κατά το 2014 και να επιστέφει στο 9,2% (92 κλήσεις) κατά το 2015. Οι κρίσεις αυτές αφορούσαν στο μεγαλύτερο τους ποσοστό (21%) θέματα σχολικού εκφοβισμού, ποσοστό το οποίο εισηγείται κινητοποίηση των θυμάτων για λήψη βοήθειας. Επιπρόσθετα οι κρίσεις αφορούσαν διαχείριση και τρόπους αντιμετώπισης εξάσκησης σωματικής και ψυχολογικής βίας σε βάρος ανηλίκων και ενηλίκων, σεξουαλικά αδικήματα σε βάρος ανηλίκων και ενηλίκων και συνδυασμός έντονων συναισθηματικών και σωματικών

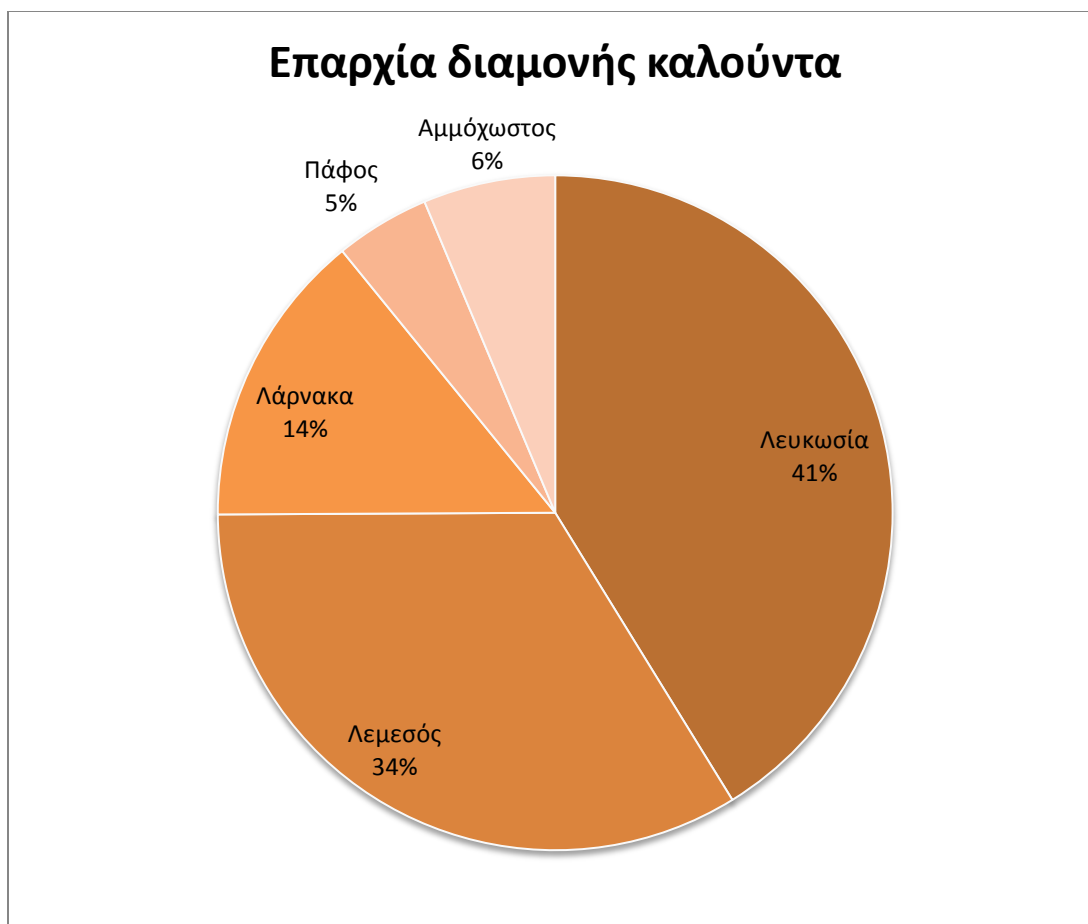
συμπτωμάτων όπως κρίσεις πανικού, αυτοκτονικούς ιδεασμούς, διαχείριση συναισθηματικών και σωματικών συμπτωμάτων απόρροια χρήσης νόμιμων και παράνομων εξαρτησιογόνων ουσιών. Εκτενής αναφορά στα προαναφερθέντα θέματα θα παρουσιαστεί σε ξεχωριστή ενότητα.

Θέματα κρίσεων που διαχειρίστηκαν οι σύμβουλοι



8.3. ΕΠΑΡΧΙΑ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΚΑΛΟΥΝΤΑ

Όπως φαίνεται από το γράφημα πίτας πιο κάτω, οι περισσότεροι κάλεσαν τη Γραμμή από την επαρχία της Λευκωσίας με 41% και την επαρχία Λεμεσού με 34%. Ακολουθούν οι επαρχίες Λάρνακας, Αμμοχώστου και Πάφου, με 14%, 6% και 5% αντιστοίχως. Είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι, σε σύγκριση με τα περσινά ποσοστά καλούντων ανά επαρχία, παρουσιάζονται κάποιες τροποποιήσεις όπως αύξηση των κλήσεων από την επαρχία Αμμοχώστου από 0,4% το 2014 σε 6% το 2015. Σταθερή φαίνεται να παραμένει η αυξητική τάση του αριθμού κλήσεων που ξεκίνησε το 2014 από την επαρχία της Λεμεσού και Λάρνακας με τα ποσοστά αριθμού κλήσεων (16,3% και 8,3% αντιστοίχως) το 2014 να διπλασιάζονται στο 34% με 14% το 2015. Αυτό πιθανών να οφείλεται στη δραστηριοποίηση της ομάδας του 1410 για προώθηση των υπηρεσιών της στις εν λόγω επαρχίες. Πιο συγκεκριμένα, να αναφερθεί ότι η ομάδα της γραμμής προώθησε διαφημιστικό υλικό σε δήμους, κοινότητες, σχολεία και αστυνομικούς σταθμούς καθώς και σε αστυνομικούς που δραστηριοποιούνται στη κοινότητα. Ο μικρός αριθμός κλήσεων από την επαρχία Αμμοχώστου και Πάφου τόσο φέτος όσο και τα προηγούμενα έτη, καταδεικνύει ότι θα πρέπει να γίνει περαιτέρω προώθηση των Υπηρεσιών του Τομέα Πρόληψης και Συμβουλευτικών Υπηρεσιών αλλά και των υπόλοιπων υπηρεσιών του Οργανισμού Νεολαίας Κύπρου στην συγκεκριμένη επαρχία. Η ομάδα του 1410 συνεχίζει να επεξεργάζεται και να προωθεί τρόπους για προώθηση των υπηρεσιών της όπως επαφές με τους Δήμους, κοινότητες, Κέντρα Υγείας και τις τοπικές Υπηρεσίες Κοινωνικής Ευημερίας και Αστυνομικούς σταθμούς των εν λόγω επαρχιών.

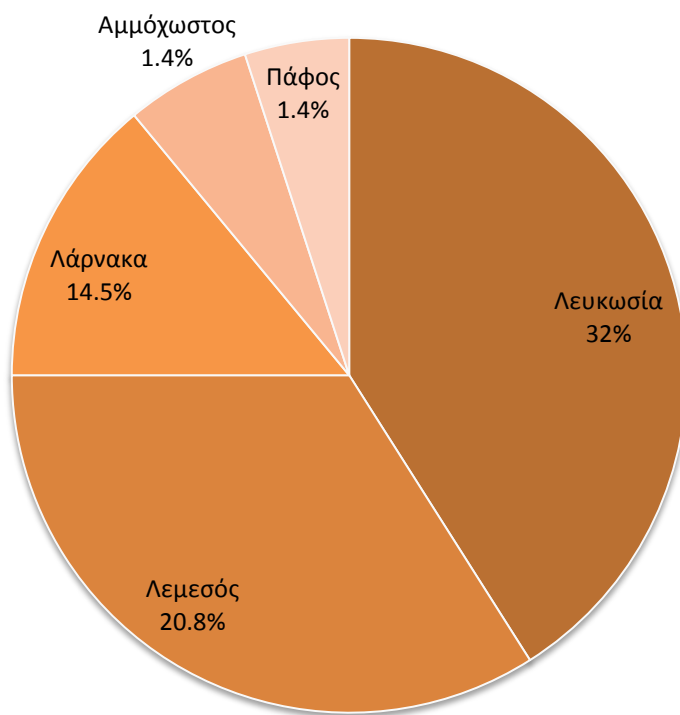


8.4. ΕΠΑΡΧΙΑ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΑΝΑΦΕΡΟΜΕΝΟΥ ΑΤΟΜΟΥ

Ο αριθμός κλήσεων στις οποίες ο εκάστοτε σύμβουλος καλέστηκε να διαχειριστεί μαζί με το καλούντα θέματα που αφορούσαν αναφερόμενο άτομο ή τη σχέση ανάμεσα σε καλούντα και αναφερόμενο άτομο ήταν συνολικά 360 δηλαδή σε ποσοστό 36% το συνολικών κλήσεων. Ένα ποσοστό 30% των καλούντων, δεν ανέφερε την επαρχία διαμονής του αναφερόμενου ατόμου που πιθανόν αυτή να ήταν διαφορετική από την επαρχία διαμονής των καλούντων. Από τους καλούντες που ανέφεραν την επαρχία διαμονής του αναφερόμενου ατόμου προκύπτουν τα ακόλουθα αποτελέσματα: Από την επαρχία Λευκωσίας προέρχεται το μεγαλύτερο ποσοστό κλήσεων σε 32%, από την επαρχία Λεμεσού σε 20,8% και ακολουθούν η Λάρνακα σε

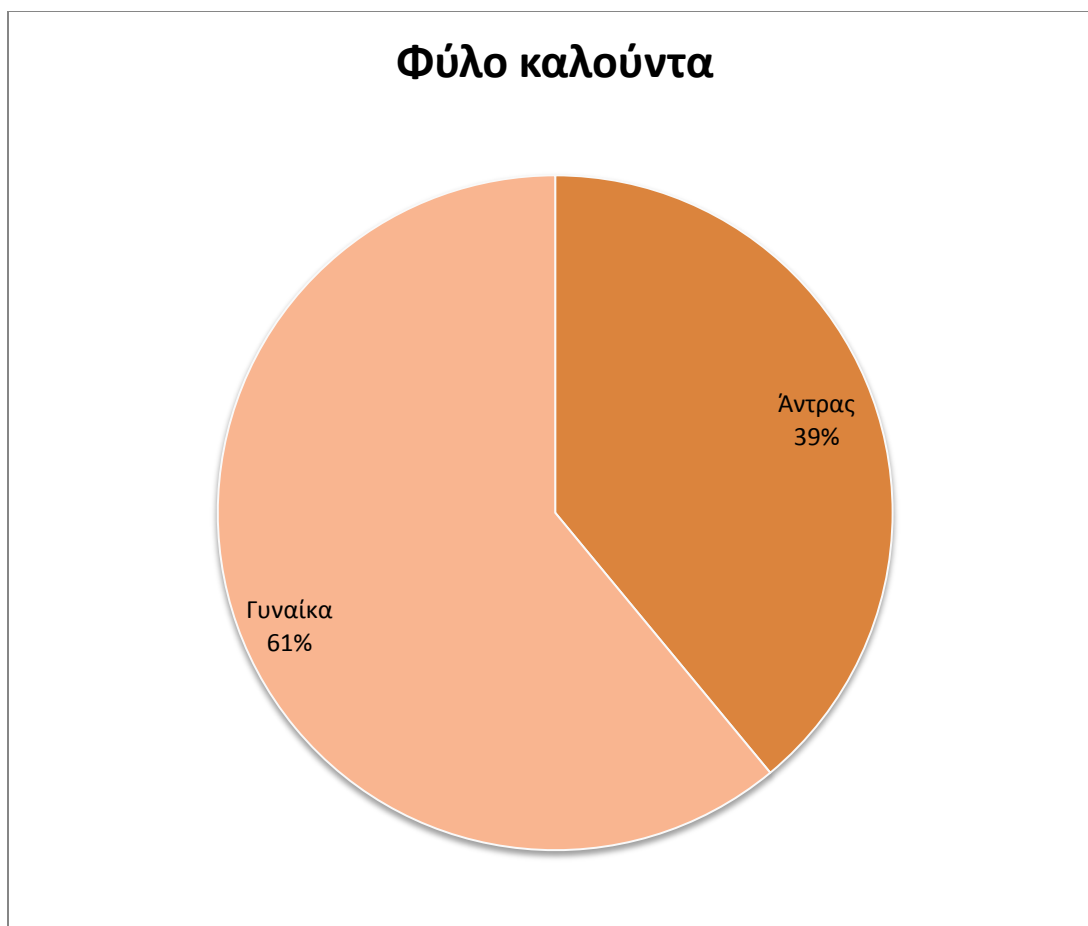
14,5%, και Πάφος με Αμμόχωστο και οι δύο σε ποσοστό 1,4% των κλήσεων. Οι τιμές αυτές δεν διαφοροποιούνται σημαντικά από τις τιμές των προηγούμενων ετών. Αρκετά συχνά η επικοινωνία με την Γραμμή γίνεται από συντρόφους, συγγενείς ή και φίλους των ατόμων που αντιμετωπίζουν κάποιο πρόβλημα. Η συμβουλευτική που δίνεται είναι σαφώς κατάλληλη και καθοδηγητική ειδικά σε ότι αφορά την αρχική προσέγγιση και υποστήριξη του ανθρώπου με πρόβλημα από το οικείο περιβάλλον του όμως καμία έμμεση επικοινωνία δεν μπορεί να υποκαταστήσει την άμεση επικοινωνία του ανθρώπου που ο ίδιος αντιμετωπίζει το πρόβλημα με τους ειδικούς της Γραμμής. Γι' αυτό το λόγο η ομάδα της Γραμμής προσπαθεί να ενθαρρύνει τον καλούντα να εμπυχώσει το ενδιαφερόμενο άτομο για να επικοινωνήσει με την υπηρεσία μας είτε με άλλες αρμόδιες υπηρεσίες.

Επαρχία διαμονής αναφερόμενου ατόμου



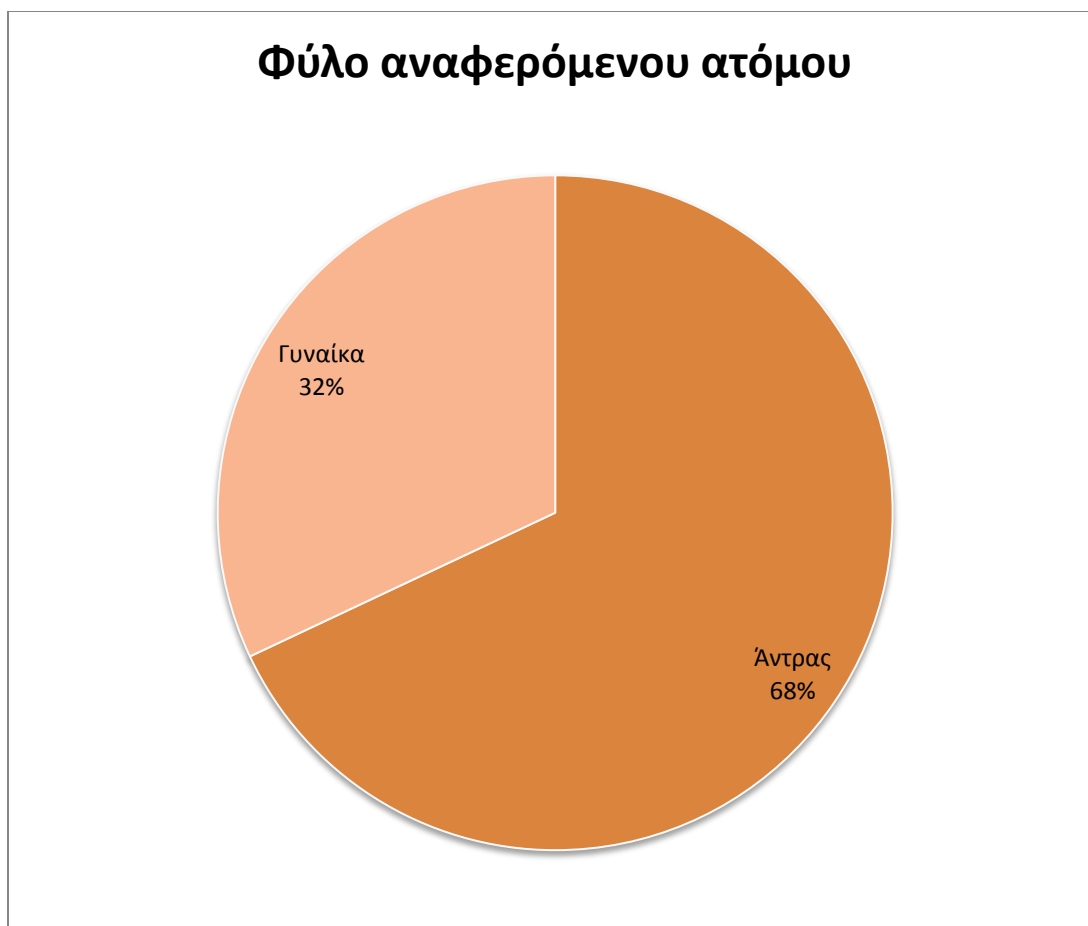
8.5. ΦΥΛΟ ΚΑΛΟΥΝΤΑ

Όπως φαίνεται από το γράφημα πίτας πιο κάτω, οι περισσότεροι καλούντες στη Γραμμή ήταν γυναίκες και το αποτέλεσμα αυτό εξακολουθεί να συνάδει με τα στατιστικά στοιχεία των τελευταίων χρόνων. Συγκεκριμένα, ποσοστό 61% των καλούντων ήταν γυναίκες και 39% ήταν άντρες. Υπάρχει μια μικρή μείωση στις κλήσεις που έκαναν οι άντρες προς την Γραμμή σε σύγκριση με τα ποσοστά του 2014 όπου το ποσοστό των αντρών ήταν ελάχιστα μεγαλύτερο (44,1%). Παρόλα αυτά κατά το 2013 το ποσοστό των αντρών ήταν 36,4% άρα παρατηρείται γενική αύξηση. Υπάρχει μεγάλο εύρος βιβλιογραφίας που ερμηνεύει το πιο πάνω αποτέλεσμα, υποστηρίζοντας ότι οι γυναίκες τείνουν να αναζητούν βοήθεια πολύ πιο εύκολα σε σχέση με τους άντρες (π.χ. Koydemir-Ozdena & Erelb, 2010). Ταυτόχρονα έχουμε παρατηρήσει ότι στα στατιστικά στοιχεία άλλων γραμμών (π.χ. <http://www.mensline.org.au/Home.html> & <http://www.depressionalliance.org/>) φαίνεται να υπάρχει ένας ολοένα αυξανόμενος αριθμός αντρών που καλούν είτε για προβλήματα όπως κατάθλιψη, προβλήματα σχέσεων, ζητήματα Λοατ, καθώς και εξάρτηση από τον τζόγο. Η αύξηση των αντρών καλούντων στη Γραμμή 1410 κατά το 2014, φαίνεται να σχετίζεται με την αύξηση κλήσεων με θέματα που αφορούσαν θέματα σεξουαλικού προσανατολισμού και σεξουαλικής ταυτότητας, θέματα αγχωδών διαταραχών καθώς και εξαρτήσεις από νόμιμες και παράνομες ουσίες.



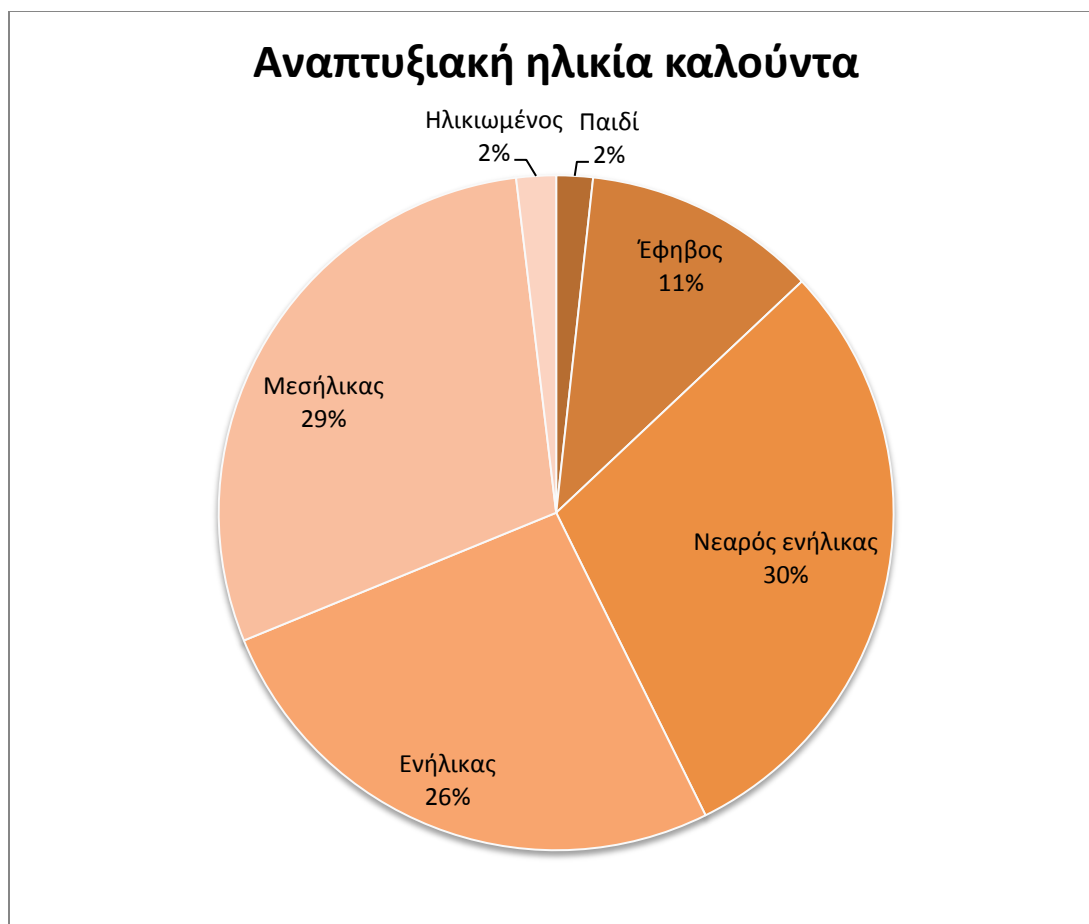
8.6. ΦΥΛΟ ΑΝΑΦΕΡΟΜΕΝΟΥ ΑΤΟΜΟΥ

Επίσης, προκύπτει ότι από τις κλήσεις εκείνες στις οποίες υπήρχε αναφερόμενο άτομο, το 68% ήταν άντρες ενώ το 32% ήταν γυναίκες. Τα ποσοστά αυτά δεν διαφοροποιούνται σημαντικά από εκείνα των τελευταίων ετών και προκύπτει δηλαδή, ότι συχνά καλούν στην Γραμμή γυναίκες για να συζητήσουν για θέματα που αφορούν άντρες. Σε κάποιο βαθμό οι εν λόγω αριθμοί πιθανόν να οφείλονται και στα στερεότυπα με τα οποία αντιμετωπίζουμε τα φύλα.



8.7. ΗΛΙΚΙΑ ΚΑΛΟΥΝΤΑ

Το μεγαλύτερο ποσοστό ατόμων που αποτάθηκαν στην υπηρεσία άνηκαν στις ηλικιακές κατηγορίες νεαρών ενηλίκων και έφηβων (15-30 ετών) με ποσοστό 41% και ενηλίκων (31-40) με ποσοστό 26%. Είναι πολύ σημαντικό να τονίσουμε ότι οι κλήσεις από νεαρά άτομα αποτελούν πάγιο στόχο της Γραμμής λόγω του ότι αποτελούν βασική ομάδα-στόχο των προγραμμάτων του Ονεκ. Ακολουθούν με ποσοστό 29% τα άτομα της ηλικιακής κατηγορίας μεσηλίκων (41-50 ετών). Στην επόμενη θέση βρίσκονται οι ηλικιωμένοι με ποσοστό 2 % και τα παιδιά με ποσοστό 2%.

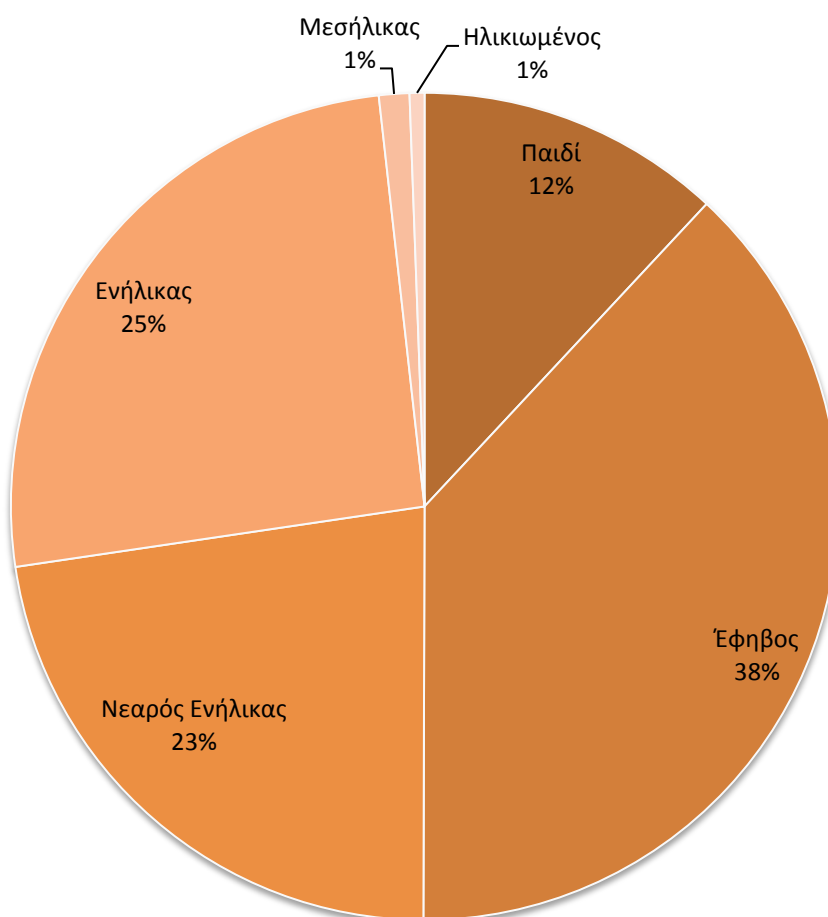


8.8. ΗΛΙΚΙΑ ΑΝΑΦΕΡΟΜΕΝΟΥ ΑΤΟΜΟΥ

Το μεγαλύτερο ποσοστό ατόμων που αποτάθηκαν στην υπηρεσία για αναφερόμενο άτομο άνηκαν στις ηλικιακές κατηγορίες 15-40 ετών με ποσοστό 38% να αποτελείται από έφηβους και 23% από νεαρούς ενήλικες και 25% από ενήλικες. Παρατηρείται σημαντική αύξηση του ποσοστού αυτού συγκριτικά με τα ποσοστά των προηγούμενων ετών. Για παράδειγμα, το 2013 το ποσοστό για τις ηλικίες 15-30, το οποίο φέτος συνολικά είναι 61%, ήταν 30,2%. Οι κατηγορίες αυτές αποτελούν ομάδα στόχο της Γραμμής λόγω της γενικότερης ενασχόλησης του Οργανισμού Νεολαίας με θέματα που απασχολούν τους νέους και τις

οικογένειες τους. Επίσης είναι σημαντικό καθώς σε αυτές τις ηλικίες υπάρχουν προγράμματα του Οργανισμού Νεολαίας στα οποία και παραπέμπουν οι σύμβουλοι τα αναφερόμενα άτομα μέσω των καλούντων (Πολύκεντρα Νεολαίας, Σύμβουλος επαγγελματικού προσανατολισμού).

Αναπτυξιακή ηλικία αναφερόμενου ατόμου



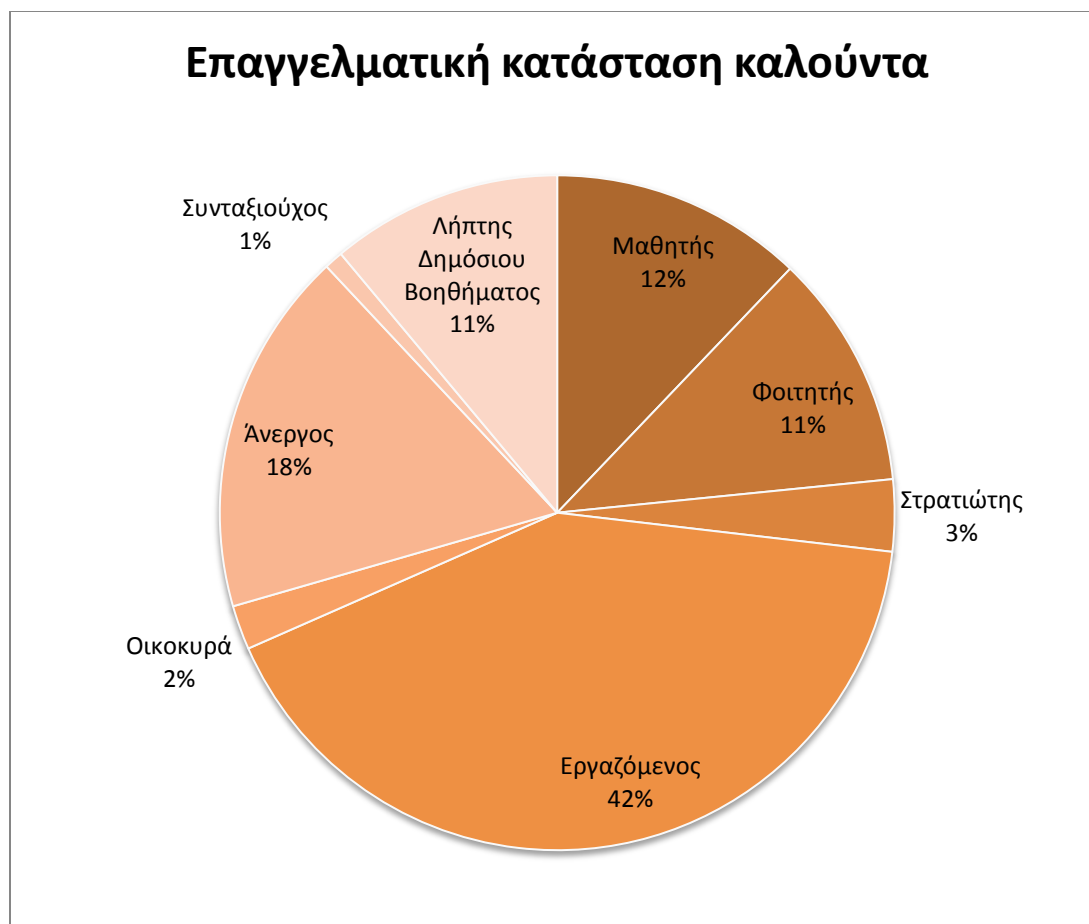
8.9. ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΚΑΛΟΥΝΤΑ

Εργαζόμενοι και άνεργοι

Το ποσοστό των εργαζόμενων που κάλεσε τη γραμμή κατά το 2015 ανέρχεται στο 42% και κυμαίνεται σε παρόμοια επίπεδα όπως και τα τελευταία έτη. Οι άνεργοι είναι το αμέσως σημαντικό ποσοστό με 18%. Το αντίστοιχο ποσοστό ανέργων που είχαν καλέσει στην Γραμμή το 2014 ανερχόταν στο 13,09% και το 2013 ανερχόταν στο 13,2%. Φαίνεται λοιπόν ότι τα τελευταία δύο έτη οι κλήσεις των ανέργων προς την γραμμή αυξήθηκαν.

Μαθητές

Παράλληλα το ποσοστό των μαθητών που κάλεσε τη Γραμμή ανέρχεται στο 12% ποσοστό που κυμαίνεται στα ίδια επίπεδα συγκριτικά με τα προηγούμενα έτη. Το 2014 οι μαθητές που κάλεσαν στην Γραμμή ανέρχονταν σε ποσοστό 11% των συνολικών κλήσεων. Σημαντική αύξηση παρουσίασε και το ποσοστό των φοιτητών που κάλεσε τη Γραμμή, το οποίο ανέρχεται στο 11% διπλάσιο σχεδόν ποσοστό από εκείνο του 2013, το οποίο ήταν 5,3%. Τα κύρια θέματα που απασχόλησαν μαθητές και φοιτητές κατά το 2015 ήταν θέματα εκφοβισμού, απομόνωσης και άγχος που σχετίζεται με τις επιδόσεις. Η διάδοση της Γραμμής και των υπηρεσιών που προσφέρει σε μαθητές και φοιτητές και εθνοφρουρούς είναι πολύ σημαντική και αποτελεί ένα σημαντικό στόχο του Τομέα Πρόληψης.

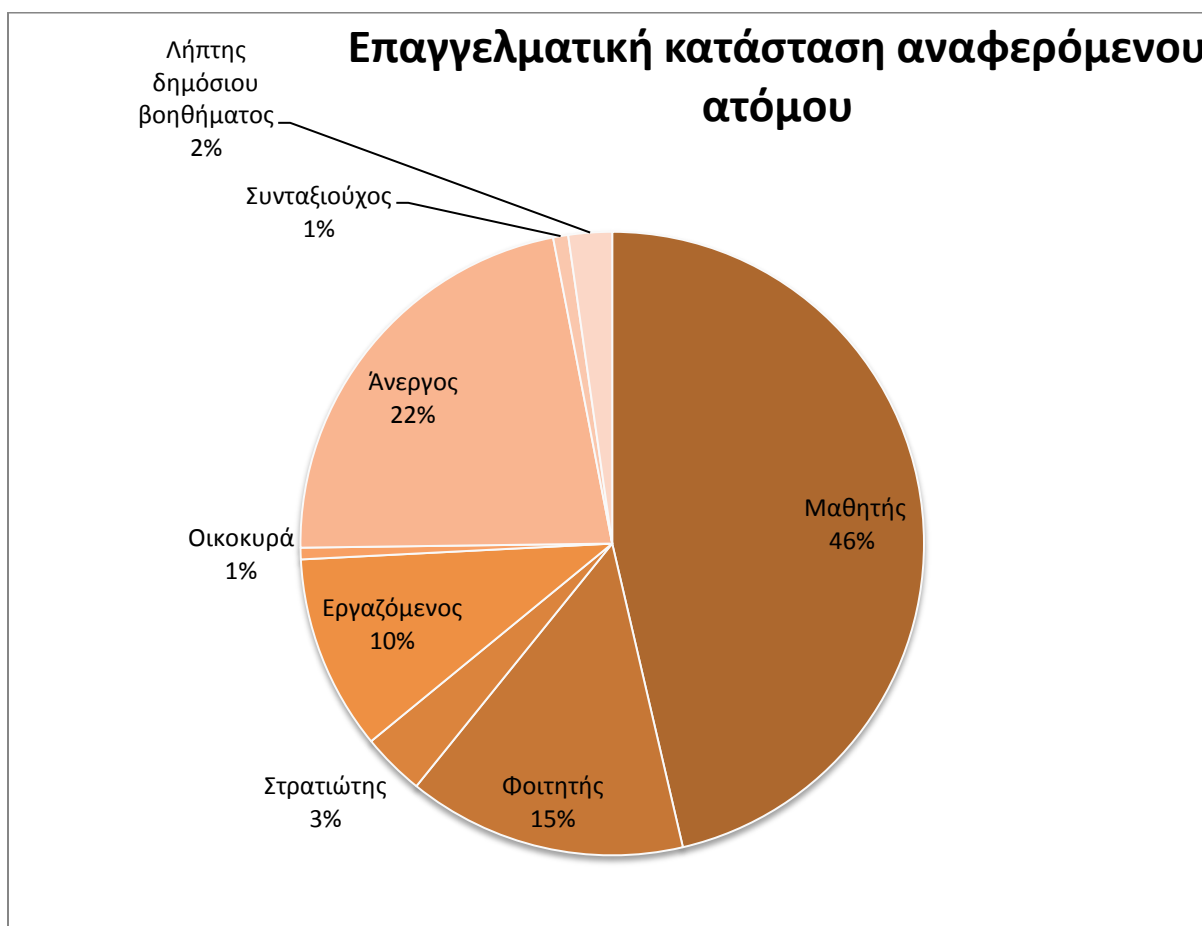


8.10. ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΑΝΑΦΕΡΟΜΕΝΟΥ ΑΤΟΜΟΥ

Η επαγγελματική κατάσταση του αναφερόμενου ατόμου είναι επίσης πολύ σημαντική. Οι μαθητές είναι οι συχνότεροι αναφερόμενοι με ποσοστό 46%, ποσοστό το οποίο είναι τριπλάσιο σε σχέση με το περσινό το οποίο ήταν μόλις 14,8%. Καθώς τα θέματά που απασχολουν τους μαθητές είναι πολύ συχνά και θέματα που συνδέονται με τους τομείς που Ονεκ καλύπτει με τα προγράμματα του, ο μεγάλος αριθμός μαθητών είναι πολύ σημαντικός για την υπηρεσία καθώς προσφέρει συνήθως στους γονείς που είναι οι καλούντες ενημέρωση και παραπομπή για: Πολύκεντρα Νεολαίας, Σύμβουλο

Επαγγελματικού προσανατολισμού, Κέντρο πληροφόρησης και οι Συμβουλευτικές Υπηρεσίες Πρόταση.

Μικρή αύξηση παρατηρήθηκε και στο ποσοστό των ανέργων αναφερόμενων ατόμων που για το 2015 ανέρχεται στο 22% συγκριτικά με το 2014 το οποίο ήταν 20,17% %. Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι συνολικά το ποσοστό των αναφερομένων ατόμων που εμπίπτουν στην ηλικιακή κατηγορία 15-30 όπου είναι και το ηλικιακό εύρος στο οποίο στοχεύει ο Ονεκ μέσω των υπηρεσιών του ανέρχεται στο 58,84% (μαθητές, στρατιώτες και φοιτητές).

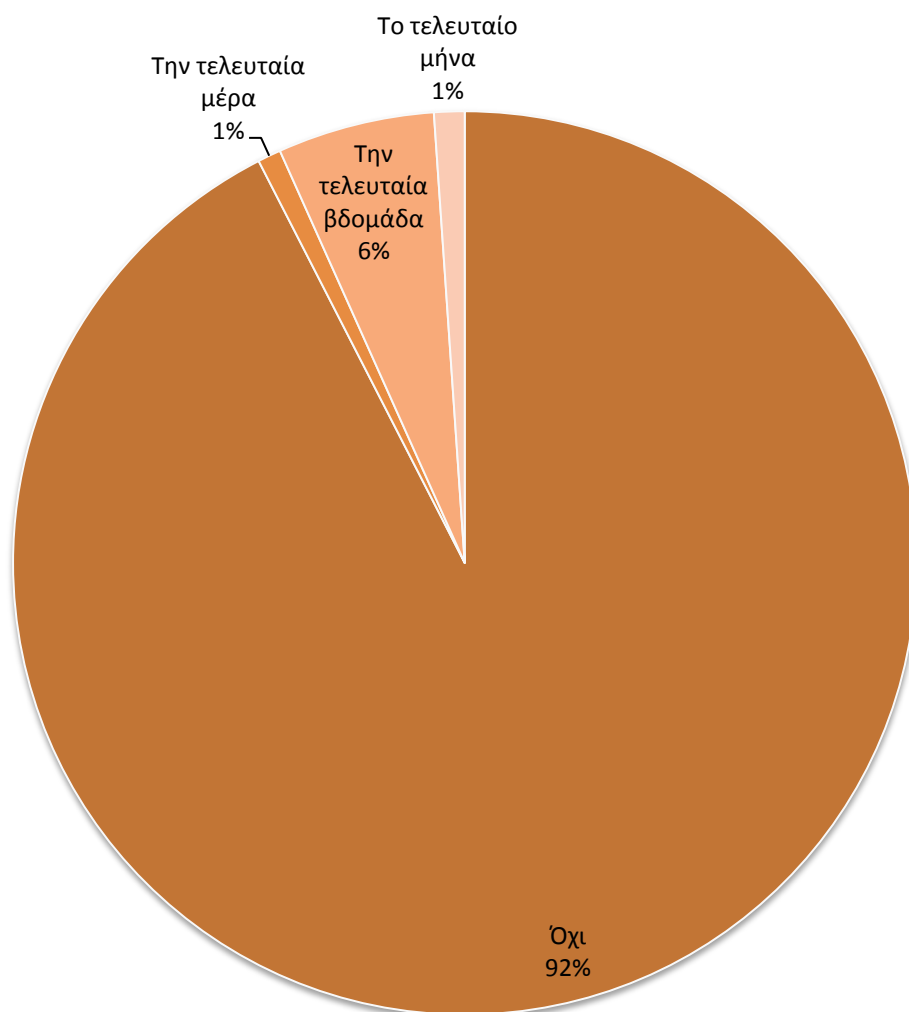


8.11. ΕΠΑΝΑΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΟΙ ΚΑΛΟΥΝΤΕΣ

Οι επαναλαμβανόμενοι καλούντες απαντώνται συχνά σε Γραμμές τηλεφωνικής Στήριξης που είναι δωρεάν προς το κοινό, είναι άτομα που επανέρχονται με το ίδιο ζήτημα, άτομα που αντιμετωπίζουν νέα προβλήματα ή ακόμη και άτομα που καλούν στην υπηρεσία χωρίς συγκεκριμένο ερώτημα ή και αίτημα. Η Γραμμή έθεσε από πολύ νωρίς ένα πλαίσιο πολιτικής και πρακτικής (2011) για την αντιμετώπιση των εν λόγω καλούντων. Το πλαίσιο αυτό αφορούσε την θέσπιση μιας κοινής στρατηγικής ανάμεσα στους συμβούλους για την αντιμετώπιση των περιστατικών καθώς και την υιοθέτηση κοινής γραμμής που να μην ενθαρρύνει την δημιουργία σχέσεων ανάμεσα στον καλούντα και σε συγκεκριμένο σύμβουλό. Το 2015 είχαμε μια σημαντική πτώση στους επαναλαμβανόμενους καλούντες σε σχέση με το 2013 αλλά και τα προηγούμενα έτη. Κατά το 2013 το ποσοστό ανήλθε στο 26,7% και το 2014 στο 17,36% ενώ το 2015% ανήλθε σε μόλις 8%. Αν και το ποσοστό αυτό είναι σημαντικά μικρότερο, εξακολουθεί να χρειάζεται συνεχώς οριοθέτηση σε παλιούς καλούντες.

Το θέμα απασχολεί την ομάδα του 1410 τακτικά και είναι σημαντικό να διευκρινιστεί ότι στη προσπάθεια ν' αποθαρρυνθούν οι καλούντες από το να εξελιχθούν σε επαναλαμβανόμενα περιστατικά, αποφεύγεται οποιοδήποτε φιλοφρονητικό ύφος και στάση κατά την συζήτηση. Επίσης συχνά γίνονται συζητήσεις στην εποπτεία των συμβούλων για το θέμα της ομαλής και αποτελεσματικής οριοθέτησης των επαναλαμβανόμενων καλούντων. Συνήθως πρόκειται για καλούντες που αντιμετωπίζουν ψυχιατρικής φύσεως δυσκολίες τα οποία θα εξακολουθούν να υφίστανται.

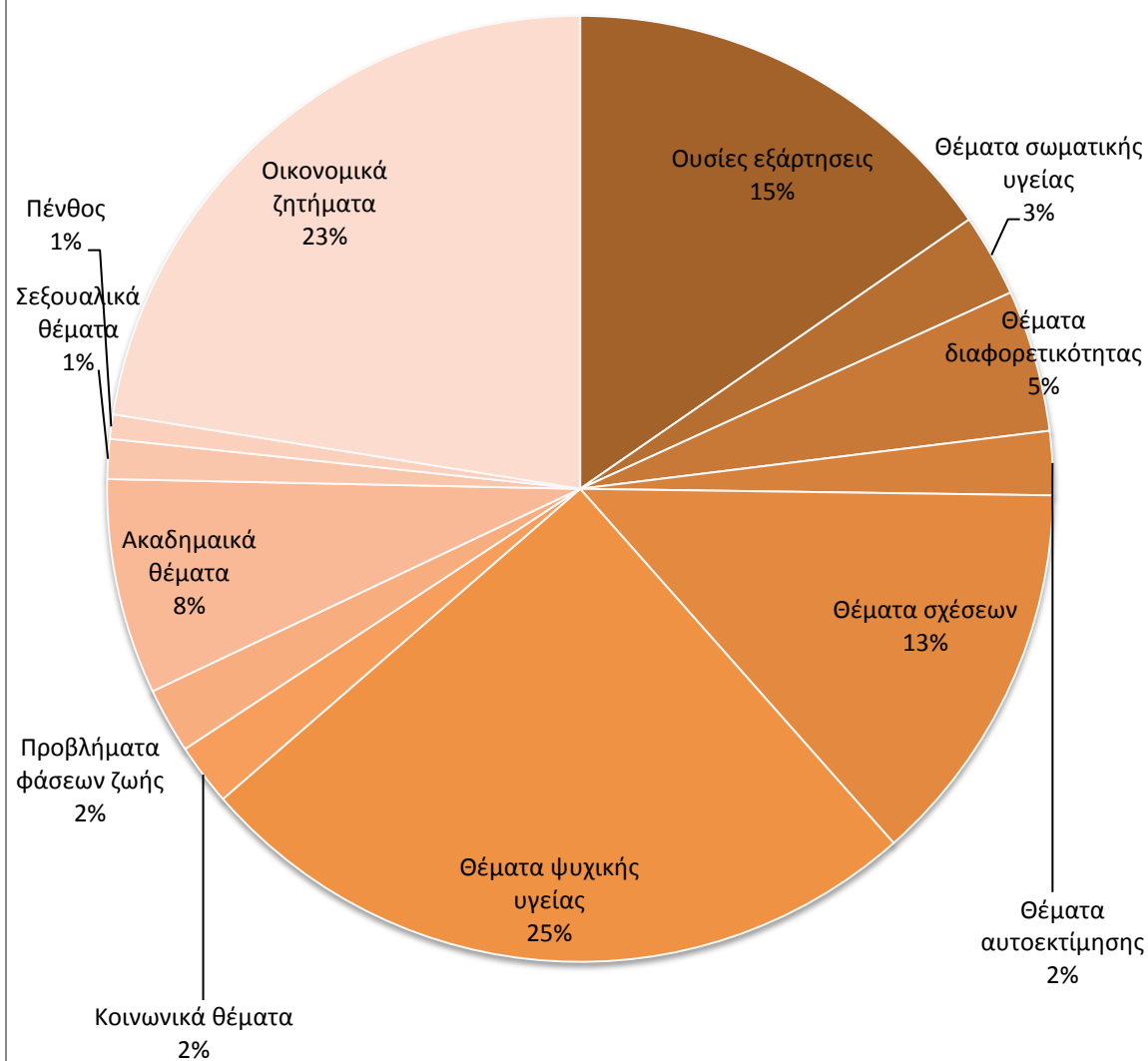
Ποσοστά επαναλαμβανομένων καλούντων



9. ΘΕΜΑΤΑ ΕΣΤΙΑΣΗΣ

Τα άτομα που αποτείνονται στη Γραμμή 1410 και στη Συμβουλευτική μέσω Διαδικτύου, παρά το ότι αναφέρουν διάφορα θέματα που τους απασχολούν, η συζήτηση εστιάζεται κυρίως σε ένα θέμα. Τα ζητήματα ψυχικής υγείας με ποσοστό 25% αποτελέσαν το πιο συχνό θέμα εστίασης που απασχολούσε τους καλούντες το 2015. Τα αποτελέσματα των αναλύσεων έχουν καταδείξει ότι περίπου το 23% των καλούντων αποτάθηκε στην Υπηρεσία, με κύριο αίτημα την οικονομική κρίση και τις δυσκολίες που επιφέρει η κατάσταση αυτή, όπως για παράδειγμα την ανεργία. Τα οικονομικά ζητήματα αποτέλεσαν το δεύτερο πιο συχνό κύριο αίτημα των καλούντων. Το ποσοστό είναι επίσης το διπλάσιο από πέρσι. Οι ουσίες εξαρτήσεις ήταν το κύριο θέμα συζήτησης για τους καλούντες σε ποσοστό 15%. Σημαντικό επίσης ποσοστό των καλούντων (13%) αναζήτησε στήριξη ή συμβουλευτική για θέματα που τον απασχολούσαν σχετικά με τις σχέσεις του. Ένα σημαντικό επίσης ποσοστό των καλούντων (8%) κάλεσε σε σχέση με ακαδημαϊκά ζητήματα, ποσοστό που είναι μεγαλύτερο σε σχέση με άλλες χρονιές. Παράλληλα ένα ποσοστό μικρό (5%) αλλά αυξανόμενο σε σχέση με πέρσι κάλεσε σε σχέση με ζητήματα διαφορετικότητας τα οποία συνήθως αφορούν άτομα Λοατ άτομα που αναζητούν στήριξη, οι υπηρεσίες κατάλληλες για ζητήματα που τους απασχολούν όπως η ομοφοβία.

Θέματα εστίασης

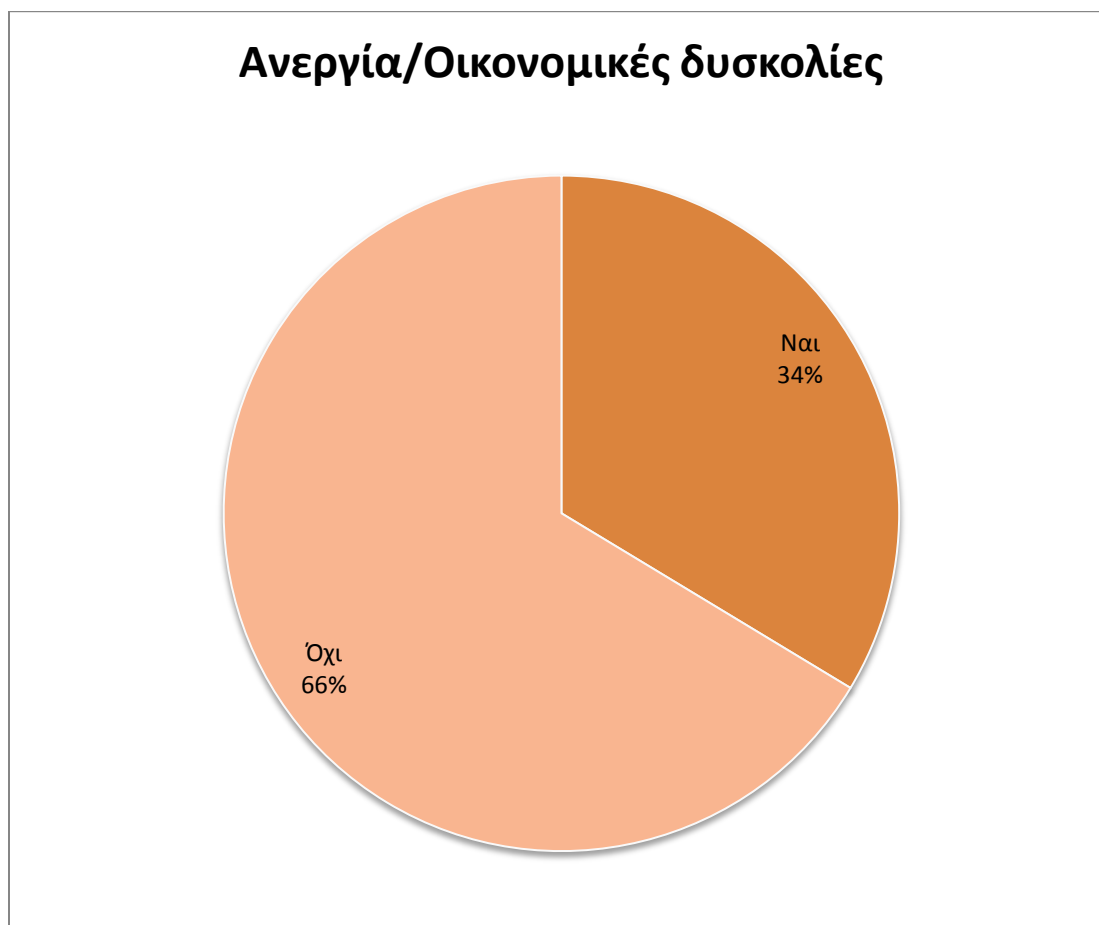


10. ΑΝΑΦΟΡΑ ΚΑΙ ΣΥΣΧΕΤΙΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΚΡΙΣΗΣ

Τα τελευταία δύο έτη οι κλήσεις των ανέργων προς την γραμμή σχεδόν διπλασιάστηκαν. Σε σχέση με τα προβλήματα των καλούντων είναι για το 2015 το δεύτερο πιο σημαντικό αίτημα με ποσοστό 23%. Η υπηρεσία καταγράφει τις κλήσεις των ανέργων καθώς και τις συσχετίσεις που παρατηρούνται με άλλα προβλήματα (άγχος, μείωση αυτοπεποίθησης, προβλήματα ψυχικής υγείας, συγκρούσεις στις διαπροσωπικές σχέσεις, κ.α). Η σημασία της Γραμμής έχει αποκτήσει ιδιαίτερη βαρύτητα σε τέτοιες περιόδους οικονομικής κρίσης, όπου παρατηρείται επιδείνωση της ψυχικής υγείας του πληθυσμού. Δύο βασικές διαστάσεις της οικονομικής κρίσης που φαίνεται να φέρουν επίπτωση στην ψυχική υγεία είναι η μείωση του εισοδήματος από τη μία και η αύξηση της ανεργίας από την άλλη, με ετερόκλητα όμως ευρήματα που εντοπίζονται κυρίως στη σχέση ανάμεσα στο εισόδημα και τις ψυχικές διαταραχές. Μετά-ανάλυση επιδημιολογικών μελετών κατέδειξε πως τα άτομα με χαμηλό εισόδημα είναι 1,81 φορές πιο πιθανό να εμφανίσουν κατάθλιψη από ότι τα άτομα με υψηλότερα εισοδήματα (Lorant et al., 2003) ενώ παρόμοια αποτελέσματα προέκυψαν από συστηματική ανασκόπηση, η οποία στοιχειοθέτησε την παρουσία συσχέτισης ανάμεσα στο χαμηλό εισόδημα και την επικράτηση διαταραχών διάθεσης, άγχους και χρήσης ουσιών (Fryers et al., 2003).

Τους καλούντες απασχολούσαν θέμα σχετικά με την ανεργία και οικονομικές δυσκολίες σε αρκετά μεγάλο ποσοστό. Συγκεκριμένα το 27,21 % των καλούντων ανέφερε δυσκολίες που σχετίζονταν άμεσα ή έμμεσα με την οικονομική κρίση. Οι καλούντες παραπέμπονταν ανάλογα με το ζήτημα που τους απασχολούσε περισσότερο είτε σε Υπηρεσίες του Ονεκ όπως την παροχή νομικών συμβουλών είτε σε κοινωνικά παντοπωλεία/ιατρεία ή

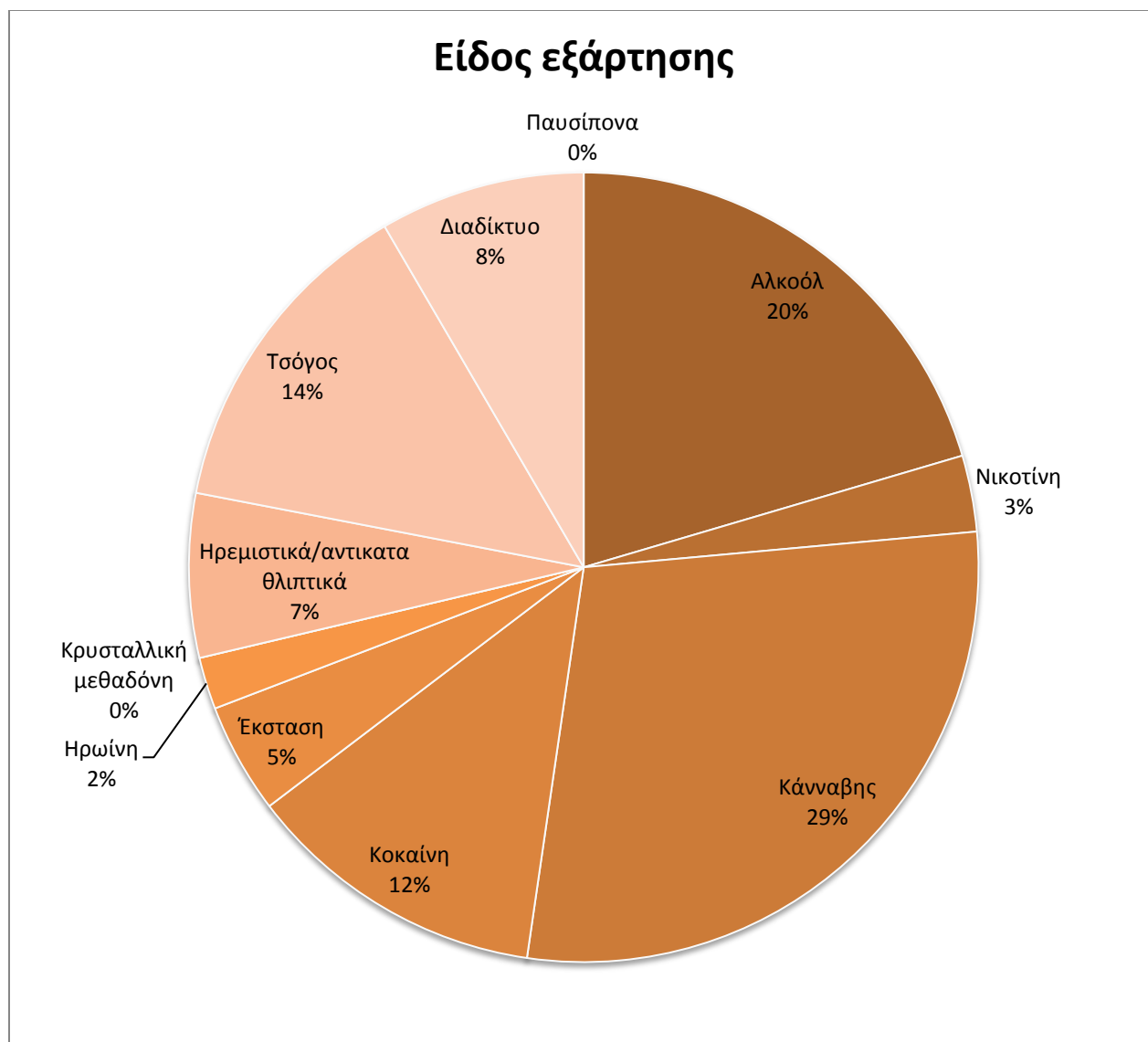
υπηρεσίες των Δήμων. Η οικονομική κρίση μπορεί να έχει επιπτώσεις στην ψυχική υγεία των ατόμων. Συμβαίνει όμως και το αντίθετο, τα ψυχικά προβλήματα μπορούν να έχουν σημαντικές οικονομικές επιπτώσεις όπως τη μείωση της παραγωγικότητας (World Health Organization, 2011). Καθοριστικοί επίσης παράγοντες για την ψυχική έκπτωση των ατόμων είναι το υποκειμενικό οικονομικό στρες και η επίδραση του στην ευεξία, τα λανθάνουσα οφέλη της εργασίας και η αίσθηση αυτοαποτελεσματικότητας (Ευθυμίου, Αργαλία, Κασκαμπά, Μακρή, 2013).



11. ΟΥΣΙΕΣ ΕΞΑΡΤΗΣΗΣ

Οι ουσίες εξάρτησης συνεχίζουν να διατηρούν τη δεύτερη θέση σε ότι αφορά τα συχνότερα κύρια αιτήματα των καλούντων, με τα θέματα ψυχικής υγείας να έρχονται πρώτα στην κατάταξη. Παρόλα αυτά συνεχίστηκε και φέτος η μείωση των περιστατικών που αφορούσαν ουσίες εξάρτησης με ποσοστό 15%, σχεδόν το ίδιο με το ποσοστό του 2014 που ήταν 15,6% και σημειώνοντας διαφορά ύψους 5,1% από το 2013. Τα ποσοστά στην Ευρώπη, φαίνεται να είναι υψηλότερα όπου το 25 % του πληθυσμού ενηλίκων, έχει κάνει χρήση παράνομης ουσίας κάποια στιγμή της ζωής τους (Ευρωπαϊκό Κέντρο Παρακολούθησης Ναρκωτικών και Τοξικομανίας, 2014).

Με βάση το πιο πάνω διάγραμμα, η κάνναβη παρουσιάζεται να είναι η πιο διαδεδομένη ουσία εξάρτησης, με ποσοστό 29%, κάτι που παρατηρήθηκε και σε προηγούμενες χρονιές. Το ποσοστό αυτό βρίσκει σύμφωνα τα ευρωπαϊκά δεδομένα που θέλουν την κάνναβη ως την πιθανότερη ουσία που δοκιμάζουν ευρωπαίοι μαθητές (Ευρωπαϊκό Κέντρο Παρακολούθησης Ναρκωτικών και Τοξικομανίας, 2013). Φέτος είναι η δεύτερη χρονιά που παρουσιάστηκε σημαντική μείωση στο ποσοστό χρήσης κάνναβης καθώς πέρσι ανερχόταν σε 36,7 % και το 2013 το ποσοστό ανερχόταν στο 47,1%.



12. ΤΡΟΠΟΙ ΧΕΙΡΙΣΜΟΥ

Οι τρόποι χειρισμού παρουσιάζουν σε κατηγορίες την εξατομικευμένη και κατάλληλη, ανάλογα με το αίτημα, βοήθεια που παρέχεται στους καλούντες της γραμμής. Οι πιο συχνοί τρόποι χειρισμού που προέκυψαν για το 2015 αφορούσαν την γενική ενημέρωση για το θέμα που απασχολεί με ποσοστό 61,3%, παραπομπές που έγιναν σε εξειδικευμένες υπηρεσίες με ποσοστό 31,5% και συμβουλευτική παρέμβαση που έγινε από τους λειτουργούς της γραμμής σε σχέση με το περιστατικό με ποσοστό 29,4%. Το 2015 παρατηρείται παρόμοιο ποσοστό στη διαχείριση κρίσης περιστατικών με ποσοστό 21,5% πολύ κοντά στο ποσοστό του 2014 που ήταν 24,6%. Τα ποσοστά αυτά είναι τα πολύ μεγαλύτερα σε σχέση με το 2013 που κυμαίνονταν στο 13% . Η διαφορά αυτή εισηγείται αύξηση της σοβαρότητας των περιστατικών που αποτείνονται στη γραμμή. Λόγω της σοβαρότητας αυτής, οι καλούντες κινητοποιούνται ούτως ώστε να αποδεχτούν και να ακολουθήσουν την κατάλληλη παραπομπή σε αρμόδιες υπηρεσίες ώστε να διαχειριστούν τα θέματα τους μέσα από μια μακροχρόνια συνεργασία που θα τους παρέχει εις βάθος βοήθεια.

Τρόποι Χειρισμού	Συχνότητα	Ποσοστά
Συζήτηση/ στήριξη	145	4.7%
Γενική ενημέρωση για το θέμα που απασχολεί	532	61.3%
Παραπομπή	367	31.5%
Συμβουλευτική παρέμβαση	276	29.4%
Διαχείριση κρίσης	234	21.5%
Ενημέρωση για τα προγράμματα του ONEK	210	22.1%
Γενική ενημέρωση για την υπηρεσία	54	1.4%
Άλλο	49	1.7%

13. ΠΩΣ ΓΝΩΡΙΣΑΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ

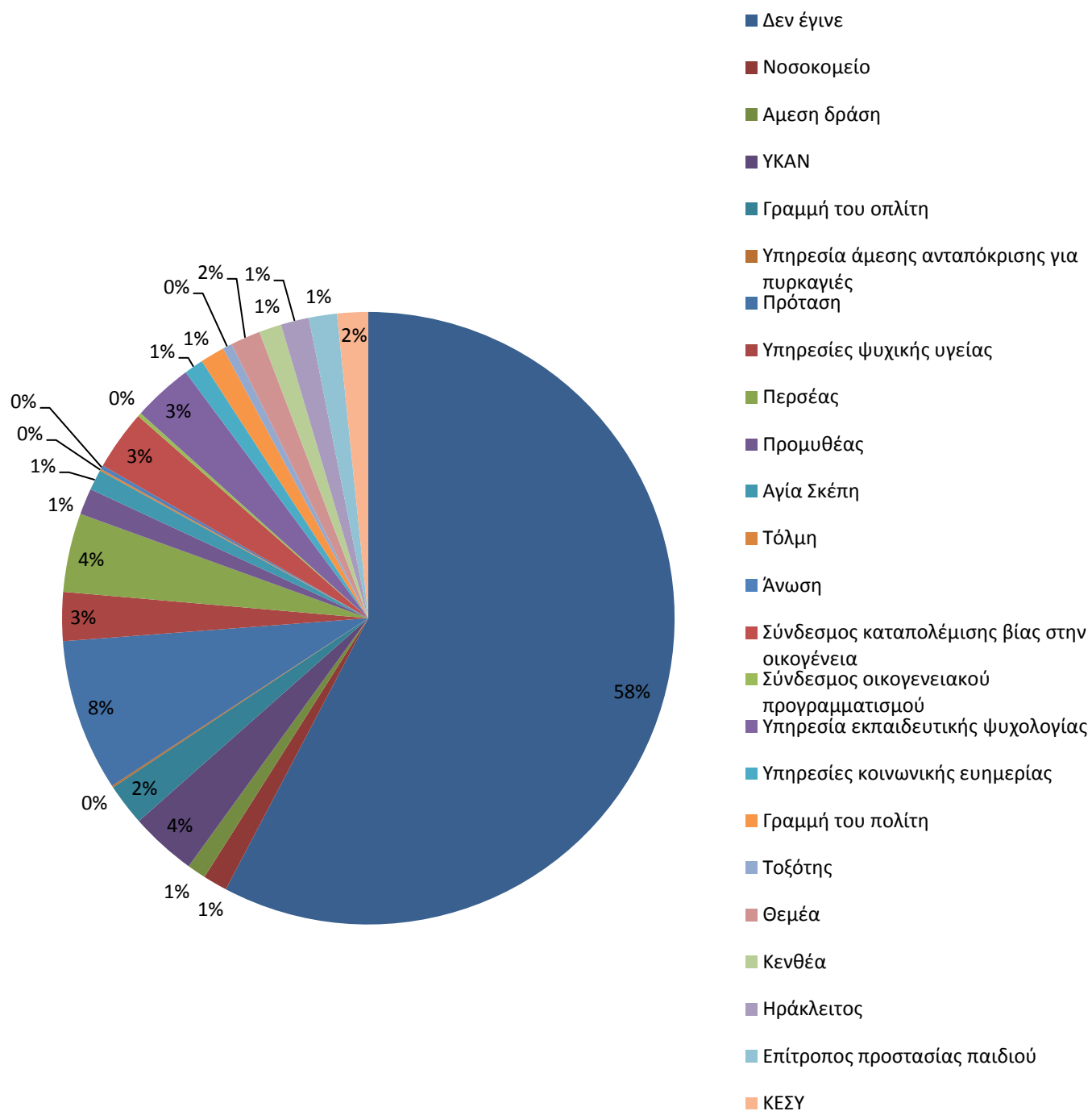
Για πρώτη χρονιά οι περισσότεροι καλούντες ενημερώθηκαν για την υπηρεσία από το διαδίκτυο με ποσοστό 23.45%. Δεύτερο μέσο γνωστοποίησης παρουσιάζεται να είναι η πληροφόρηση μέσω φιλικών και συγγενικών ατόμων με ποσοστό 16,7%. Είναι πολύ σημαντικό η διάδοση της Γραμμής από στόμα σε στόμα και αποτελεί έναν από τους καλύτερους τρόπους διαφήμισης της υπηρεσίας καθώς δημιουργεί στον καλούντα μια αίσθηση εμπιστοσύνης πριν να καλέσει. Τρίτο μέσο γνωστοποίησης είναι από το τηλεοπτικό σποτ που τρέχει κατά την διάρκεια του χρόνου με 14,9% ενώ περίπου το 10,5% των καλούντων ενημερώθηκαν από το ραδιόφωνο.

	Περιστατικά	Ποσοστό
Τύπος	5	0.5%
Τηλεόραση	149	14.9%
Ραδιόφωνο	105	10.5%
Υπηρεσία Πληροφοριών	22	2.2%
Από φιλικά/συγγενικά πρόσωπα	167	16.7%
Διαδίκτυο	235	23.45%
Από διαφημιστικό υλικό ONEK	65	6.49%
Άλλο	38	3.72%
Δεν αναφέρθηκε	216	21.55%
Σύνολο	1002	100.0%

14. ΠΑΡΑΠΟΜΠΕΣ

Για το έτος 2015, το 42% των καλούντων αποδέχτηκαν παραπομπή, ποσοστό το οποίο εισηγείται την σοβαρότητα της κάθε περίπτωσης και την ανάγκη του καλούντα για περεταίρω διερεύνηση των δυσκολιών του. Το αντίστοιχο ποσοστό για το 2014 ήταν 34,1 % γεγονός που καταδεικνύει και την ανάγκη για ύπαρξη διασυνδεδετικών υπηρεσιών. Ρόλος της γραμμής είναι να κινητοποιήσει τους καλούντες να ακολουθήσουν την παραπομπή ώστε να μπορέσουν να διαχειριστούν τα θέματα τους σε μεγαλύτερο βάθος. Το 8,0 % των παραπομπών, έγινε στις υπηρεσίες Πρότασης του Τομέα Συμβουλευτικών Υπηρεσιών και Πρόληψης του ΟΝΕΚ και το 3,3% στις Υπηρεσίες Ψυχικής Υγείας. Το κύριο θέμα που απασχολούσε τους καλούντες που παραπέμφθηκαν σε αυτές τις υπηρεσίες αφορούσε θέματα ψυχικής υγείας. Ακολουθούν υπηρεσίες σχετικές με τις ουσίες εξάρτησης όπως ο Περσέας με ποσοστό 4,0% και τέλος η υπηρεσία εκπαιδευτικής ψυχολογίας με ποσοστό 3%.

Παραπομπή που έγινε



15. ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ ΓΙΑ ΤΟ 2016

Σκοπός της ομάδας 1410 είναι να βελτιώνεται και να εκπαιδεύεται συνεχώς για να μπορεί να εξασφαλίζει ποιοτική ενημέρωση και ουσιαστικής στήριξη στον καλούντα. Ως εκ τούτου στόχοι της υπηρεσίας για το 2016 είναι:

(α) Η συνεργασία και δικτύωση της Γραμμής με άλλες υπηρεσίες στο εσωτερικό αλλά και εξωτερικό και η συνεχής ενημέρωση για νέες υπηρεσίες.

(β) Συνέχιση της συνεργασίας με τηλεοπτικούς και ραδιοφωνικούς σταθμούς για προβολή της Γραμμής 1410 μέσω των ΜΜΕ.

(γ) Εντατικοποίηση των ενεργειών για γνωστοποίηση της Γραμμής στα σχολεία, μέσα από τη συνεργασία με το Υπουργείο Παιδείας και Πολιτισμού και τους Δήμους και Κοινότητες .

(δ) Συνεχής ενημέρωση του υφιστάμενου ηλεκτρονικού καταλόγου παραπομπών για σκοπούς τήρησης στατιστικών στοιχείων.

(ε) Επαναξιολόγηση και επανασχεδιασμός της νέας ηλεκτρονικής κάρτας αναφοράς, κατά διαστήματα.

(στ) Συνεχής επιστημονική εκπαίδευση τους προσωπικού σε θέματα που αφορούν τα περιστατικά που χειρίζονται καθώς επίσης εξειδικευμένη εκπαίδευση του σε θέματα όπως οι νέες μορφές εξαρτήσεων και ουσιών εξάρτησης.

(ζ) Συνέχιση και εντατικοποίηση όπου χρειάζεται της εποπτείας περιστατικών και μεθόδων αντιμετώπισής τους (peer group supervision).

(ζ) Συνεργασία με ακαδημαϊκά ιδρύματα για σκοπούς αναθεώρησης και εμπλουτισμού των στατιστικών μεθόδων και αναλύσεων των δεδομένων της Γραμμής

(η) Περαιτέρω διερεύνηση τρόπων συνεργασίας και δικτύωσης με το δίκτυο Γραμμών (π.χ. διοργάνωση εκπαιδευτικών ημερίδων σε συγκλίνοντα θέματα)

16. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Αγγλική

American Psychological Association. (2010). Ethical principles of psychologists and code of conduct. *American Psychologist*, 57, 1060-1073

Chiari, G & Vanelli, M 2005, 'Telephone and Hot lines: a Tool Delivering Clinical Care,' *Acta Biomed*, vol. 76, no. 3, pp. 75-80.

Collie, K., Mitchell, D. & Murphy, L. (2000). Skills for on-line counseling: Maximum impact at minimum bandwidth. In J. W. Bloom & G. R. Walz (Eds.), *Cybercounseling and cyberlearning: Strategies and resources for the millennium* (pp. 219-236). Alexandria, VA: American Counseling Association and ERIC/CASS

Fryers, T., Melzer, D., & Jenkins, R. (2003). Social inequalities and the common mental disorders: A systematic review of the evidence. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, 38, p. 229-237.

Koydemir-Ozdena, S., & Erelb, O. (2010). Psychological help-seeking: role of socio-demographic variables, previous help-seeking experience and presence of a problem. *Procedia Social and Behavioural Sciences* 5, pp. 688-693.

Lorant, V., Deliege, D., Eaton, W., Robert, A., Philippot, P., & Ansseau, M. (2003). Socioeconomic inequalities in depression: A meta-analysis. *American Journal of Epidemiology*, 157, p. 98-112.

World Health Organization (2011). Impact of economic crisis on mental health.

Ελληνική

Ε.Π.Ι.Ψ.Υ. (2013). Η οικονομική κρίση όπως αποτυπώνεται στη γραμμή βοήθειας για την κατάθλιψη 1034 του Ε.Π.Ι.Ψ.Υ.

Ευθυμίου, Κ., Αργαλία, Ε., Κασκαμπά, Ε. & Μακρή Α. (2013). Οικονομική κρίση και ψυχική υγεία. Τι γνωρίζουμε για την σημερινή κατάσταση στην Ελλάδα; *Εγκέφαλος*, 50, 22-30.

ΕΚΤΕΠΝ (2012). Η κατάσταση των παράνομων ουσιών εξάρτησης στην Κύπρο.

Ευρωπαϊκό Κέντρο Παρακολούθησης Ναρκωτικών και Τοξικομανίας (2012). Η κατάσταση του προβλήματος των ναρκωτικών στην Ευρώπη. Λουξεμβούργο: Υπηρεσία Εκδόσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Οικονόμου, Μ., Πέππου, Λ.Ε., Λουκή, Ε., Κομπορόζος, Α., Μέλλου, Α. & Στεφανής, Κ. (2012). Γραμμή βοήθειας για την κατάθλιψη: Αναζήτηση βοήθειας σε περίοδο οικονομικής κρίσης. *Ψυχιατρική*, 23:17-28

