

# 10306

ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΗ  
ΨΥΧΟΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

ΙΣΝ/SNF  
ΙΔΡΥΜΑ ΣΤΑΥΡΟΣ ΝΙΑΡΧΟΣ  
STAVROS NIARCHOS  
FOUNDATION



Ε.Κ.Π.Α.  
Α΄ Ψυχιατρική Κλινική



ΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑ ΦΟΡΕΩΝ  
ΨΥΧΟΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ  
ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΚΑΙ  
ΨΥΧΙΚΗΣ ΥΓΕΙΑΣ «ΑΡΙΕΙ»



Μέγας Δωρητής

Φορέας υλοποίησης

Φορέας υλοποίησης

Επιτελούν φορέας

**Επετειακή Ημερίδα**  
**Ένας χρόνος λειτουργίας**  
**της Γραμμής Ψυχοκοινωνικής Υποστήριξης 10306**  
**4 Απριλίου 2020-4 Απριλίου 2021:**  
**Ένας χρόνος ορόσημο για τις υπηρεσίες Ψυχικής Υγείας**  
**Κυριακή, 4 Απριλίου 2021, 10.00-16.00**

**Τηλεφωνικές γραμμές ψυχοκοινωνικής υποστήριξης:**  
**Η περίπτωση του 10306**

**Μαρίνα Οικονόμου**  
Καθηγήτρια Ψυχιατρικής  
Α΄ Ψυχιατρική Κλινική Ε.Κ.Π.Α.- Αιγινήτειο Νοσοκομείο

# Τηλεφωνικές Γραμμές Βοήθειας στον Τομέα της Υγείας



# Τηλεφωνικές Γραμμές Βοήθειας στον Τομέα της Υγείας

- Παρέχουν πληροφορίες και συμβουλευτική για ευρύ φάσμα ζητημάτων υγείας
- Παρέχουν υπεύθυνα ενημέρωση για τη νόσο
- Αποτελούν εργαλείο ενδυνάμωσης στη χρόνια νόσο
- Έχουν χαμηλό κόστος
- Προσβασιμότητα
- Ευκολία προσέγγισης ειδικού
- Αμεσότητα με τον χρήστη
- Πλήθος θεραπευτικών επιλογών
- Διασφάλιση ανωνυμίας
- Εξατομικευμένη προσέγγιση
- Υπεροχή έναντι του διαδικτύου



# Τηλεφωνικές Γραμμές Βοήθειας στον Τομέα της Ψυχικής Υγείας



# Τηλεφωνικές Γραμμές Βοήθειας στον Τομέα της Ψυχικής Υγείας

- Ιδιαιτερότητες του ψυχικού προβλήματος – της ψυχικής νόσου
- Κοινωνικό **στίγμα**
- Μη αναζήτηση βοήθειας – **«θεραπευτικό χάσμα»**
- Ανάγκη για ανωνυμία και εμπιστευτικότητα
- Πρώτες τηλεφωνικές υπηρεσίες στον τομέα της ψυχικής υγείας την δεκαετία του '60 διεθνώς
- Πρόληψη αυτοκτονιών
- Άμεση παρέμβαση σε καταστάσεις κρίσης – **«Γραμμές Ψυχικών Πρώτων Βοηθειών»**
- Συμπληρωματικά στις υπάρχουσες υπηρεσίες ψυχικής υγείας



# SUPPORT FROM SANE



Whether you've reached a moment of crisis, or want to speak to someone about your own mental health or that of someone you know, our services are here for you.



SANEline

0300 304 7000 (4.30pm to 10.30pm)



Textcare



Support Forum



[sane.org.uk](http://sane.org.uk)



A registered charity

**Day or night**

**We're here  
when life's  
difficult**

Call free day or night on

**116 123**

Email

**jo@samaritans.org**

**SAMARITANS**

[samaritans.org](http://samaritans.org)

# Anybody there?

At Mind there's always someone to turn to...

## Mind Infoline

Monday to Friday, 9.00am to 6.00pm

0300 123 3393

[info@mind.org.uk](mailto:info@mind.org.uk)





# Bristol MindLine

Are you feeling...

Anxious? Depressed?  
Lonely? Hurt? Angry?  
Distressed? Suicidal?



Or are you worried about someone else?

[www.bristolmind.org.uk/mindline](http://www.bristolmind.org.uk/mindline)

Call our emotional support helpline

# 0808 808 0330

7pm to 11pm, seven nights a week

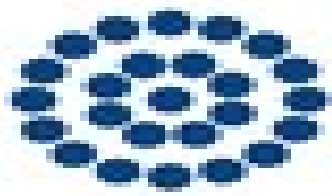
Here to listen when you need to talk

Open every night during the COVID-19 crisis



Bristol, North Somerset  
and South Gloucestershire  
Clinical Commissioning Group





Lifeline

Saving Lives

Crisis Support. Suicide Prevention.



????

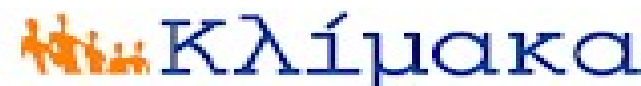
# Υπάρχει ελπίδα!

Για άμεση βοήθεια κάλεσε

# 1018

24ωρη γραμμή  
παρέμβασης  
για την αυτοκτονία

ΜΕ ΑΣΤΙΚΗ ΧΡΕΩΣΗ





**ΚΑΤΑ ΤΩΝ ΓΥΝΑΙΚΩΝ**  
*Τώρα, μπορείς να μιλήσεις*

**Δεν είσαι η μόνη  
Δεν είσαι μόνη**



ΚΑΤΑ ΤΗΣ ΒΙΑΣ  
ΥΠΕΡ ΤΩΝ ΓΥΝΑΙΚΩΝ  
**15900**



[www.womensos.gr](http://www.womensos.gr)

- [facebook](#)
- [twitter](#)
- [instagram](#)



Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
ΠΕΡΙΣΤΡΟΦΗΣ ΔΙΚΑΙΩΝ ΤΥΦΛΩΝ  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης





Μη σηκώνεις  
μόνος σου  
το βάρος  
της κατάθλιψης...

Σήκωσε το τηλέφωνο!



ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΟ  
ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΨΥΧΙΚΗΣ ΥΓΙΕΙΝΗΣ



## Ερευνητική εργασία Research article

### Γραμμή Βοήθειας για την κατάθλιψη: Αναζήτηση Βοήθειας σε περίοδο οικονομικής κρίσης

Μ. Οικονόμου,<sup>1,2</sup> Λ.Ε. Πέππου,<sup>1</sup> Ε. Λουκή,<sup>1</sup>  
Α. Κομπορόζος,<sup>1</sup> Α. Μέλλου,<sup>1</sup> Κ. Στεφανής<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Ερευνητικό Πανεπιστημιακό Ινστιτούτο Ψυχικής Υγιεινής (ΕΠΙΨΥ), Αθήνα

<sup>2</sup>Α΄ Ψυχιατρική Κλινική, Ιατρική Σχολή, Αιγινήτειο Νοσοκομείο, Αθήνα

Ψυχιατρική 2012, 23:17–28

- **Άγνοια** για την κλινική εικόνα των ψυχικών διαταραχών – διάχυτες παρερμηνείες για την ψυχική νόσο και τη θεραπεία της
- **Έλλειμμα ενημέρωσης** για τις υπάρχουσες δημόσιες υπηρεσίες ψυχικής υγείας.
- **Το 36%** δεν είχε απευθυνθεί ποτέ σε κάποιον ειδικό ψυχικής υγείας
- **Η “κατάθλιψη”** ήταν συχνά το πρόσχημα για επικοινωνία με τον “ειδικό”
- **Στίγμα** – Διάχυτες παρερμηνείες – αρνητικές στάσεις απέναντι στις υπηρεσίες ψυχικής υγείας και την ψυχιατρική θεραπεία

## **Αφηγήσεις για το στίγμα**

«Σας τηλεφωνώ από επαρχία. Δεν θα ήθελα να μαθευτεί ότι πηγαίνω σε ψυχίατρο. Μπορείτε να μου προτείνετε Κέντρο Ψυχικής Υγείας σε κάποια άλλη περιοχή;»

«Προτιμώ να έρθω στη Αθήνα για να με δει γιατρός. Αν πάω εδώ μπορεί να με δει κανένας γνωστός και τότε χάθηκα ... ».

«Δεν είναι εύκολο πράγμα να είναι κανείς άρρωστος, να πρέπει να πηγαίνει στον ψυχίατρο, να παίρνει χάπια. Εγώ δε μένω στην Αθήνα αλλά δε με πειράζει να κλείσω ραντεβού με γιατρό στην Αθήνα. Το προτιμώ. Αν τύχει και με δουν εδώ να πηγαίνω σε γιατρό, θα το μάθουν όλοι και δεν θα το ήθελα σε καμία περίπτωση».

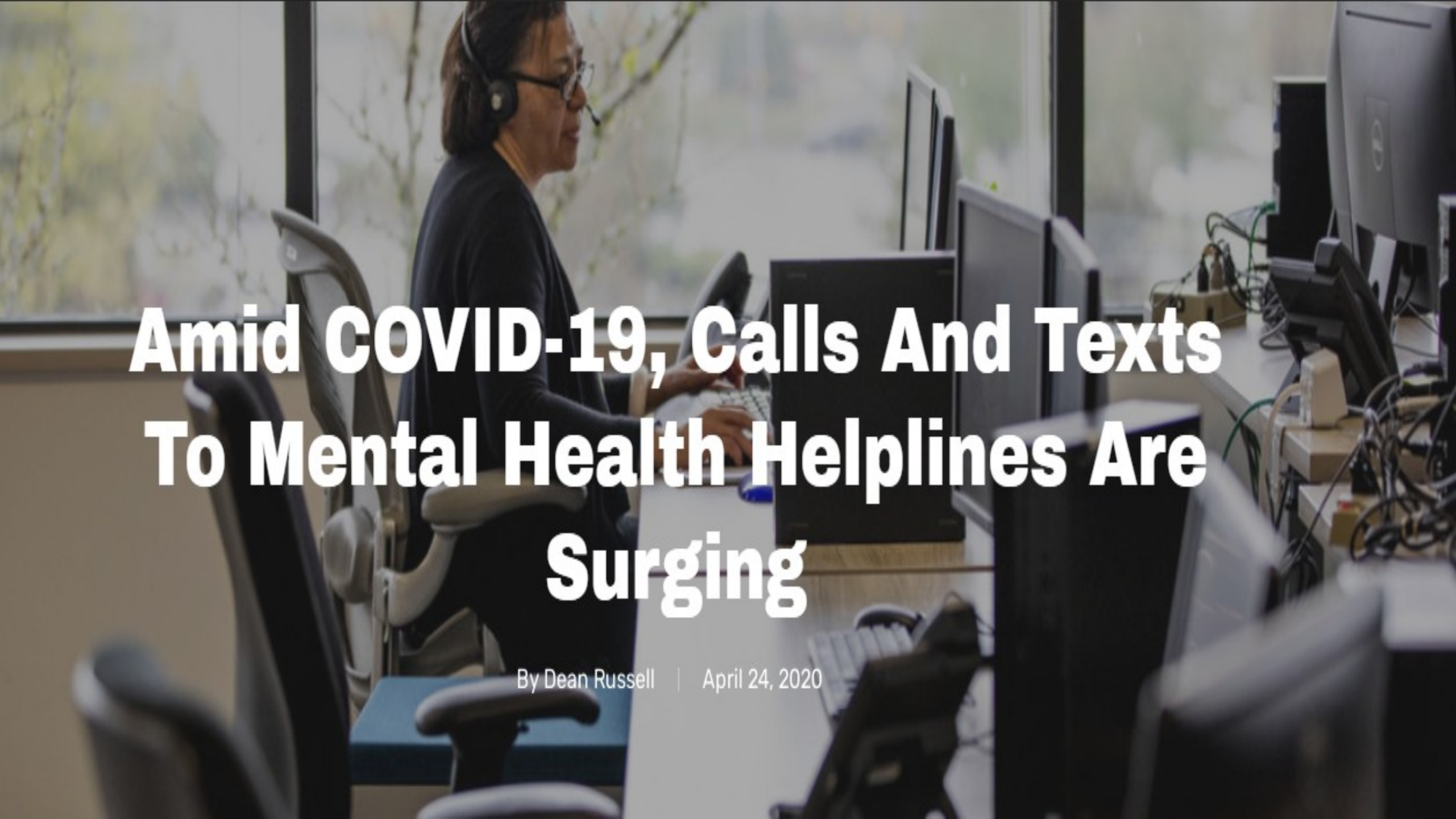
«Εδώ είναι χωριό, δεν είναι εύκολα τα πράγματα, δεν μπορώ να πάω σε ψυχίατρο. Ούτε στην κοντινή μας πόλη μπορώ να πάω, με ξέρουν και θα μαθευτεί».

# Γραμμές Τηλεφωνικής υποστήριξης και Πανδημία



Help Line



A woman wearing a headset is seated at a desk in an office, working on a computer. The desk is cluttered with multiple monitors, a keyboard, and various cables. Large windows in the background show a view of trees and a cityscape. The overall scene is dimly lit, with the primary light source coming from the windows.

# Amid COVID-19, Calls And Texts To Mental Health Helplines Are Surging

By Dean Russell | April 24, 2020





## Coronavirus Helpline

Our experienced advisors will offer you support and ideas to help you to cope if you:

- are feeling anxious or low and want to talk to someone
- would like practical guidance on how to stay well at home
- want specific support, like benefit or bereavement services
- or, are caring for someone else and would like support.

Our wellbeing experts will be able to listen to you and offer information, signposting and bitesize support.

# 023 8017 9049

Opening times: Monday – Friday, 8am–9am and 5pm–8pm  
Saturday–Sunday, 9am–5pm

Visit [www.solentmind.org.uk](http://www.solentmind.org.uk) for our Christmas Opening Hours.

# Coronavirus (COVID-19): mental health and wellbeing

A list of support services to assist you, your family and neighbours during the coronavirus (COVID-19) outbreak.

## Need to talk? Help lines and online support for mental health

The outbreak of coronavirus (COVID-19) has impacted all Victorians and significantly changed our day-to-day lives. It is normal to feel unsettled, anxious or lonely at this challenging time and it's important to do what we can to look after our wellbeing.

There are plenty of ways to support other people, or be supported if you are feeling anxious or uncertain.

### **Lifeline Australia 13 11 14**

A crisis support service offering short term support at any time for people who are having difficulty coping or staying safe.

[lifeline.org.au](https://lifeline.org.au) 

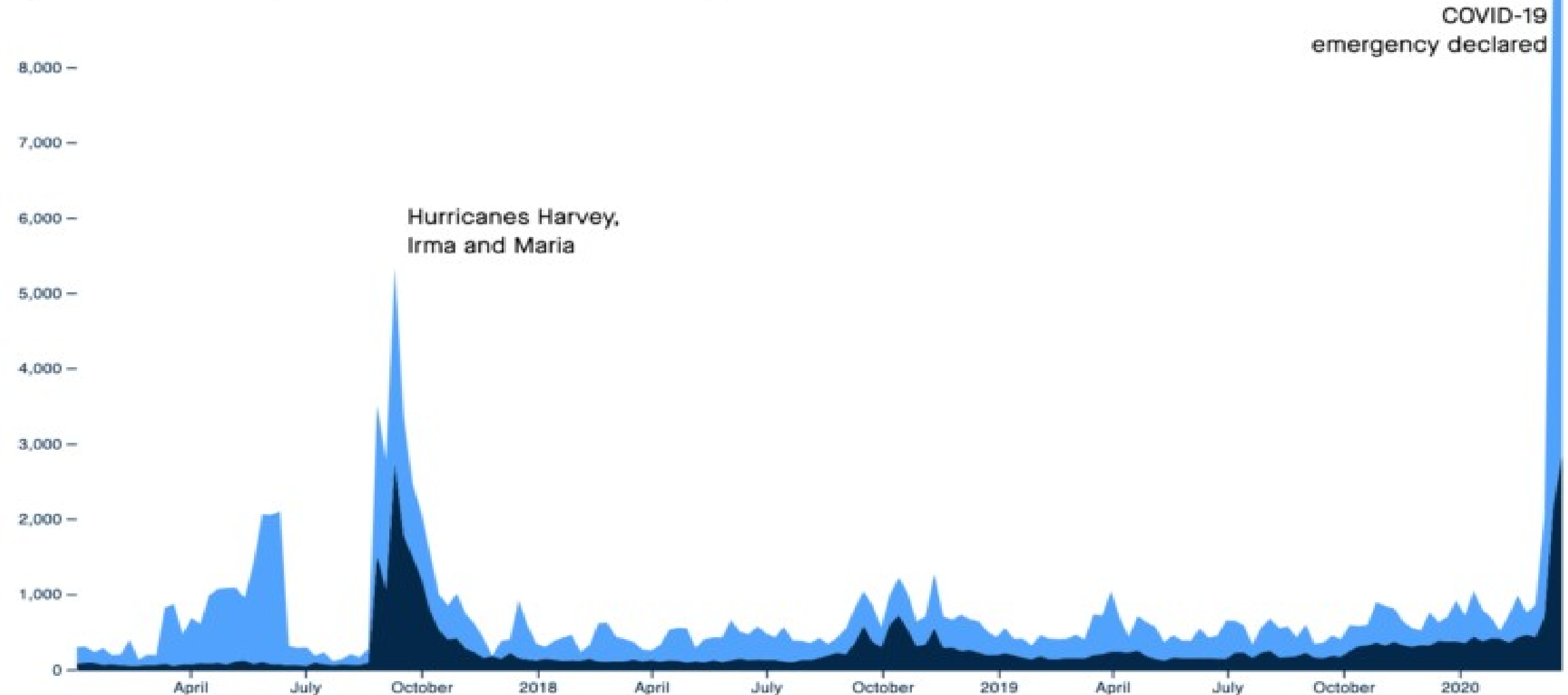
### **Beyond Blue 1800 512 348**

Coronavirus (COVID-19) Mental Wellbeing Support Service.

[coronavirus.beyondblue.org.au](https://coronavirus.beyondblue.org.au) 

## As coronavirus spread worsens, calls and texts for help spike

The federal [Disaster Distress Helpline](#) offers counseling and emotional support to people after manmade or natural disasters. ■ Calls and ■ texts to the line (shown by week) surged after COVID-19 was declared a national emergency.



Source: Substance Abuse and Mental Health Services Administration, Vibrant Emotional Health | Credit: Center for Public Integrity, Columbia Journalism Investigations



# COVID-19

## IMPACT ON MENTAL HEALTH AND DOMESTIC ABUSE HELPLINES



What impact did the pandemic and lockdown restrictions have on helplines for mental health and domestic abuse? How did countries respond in order to ensure continued access to services?

**EENA**

European Emergency Number Association

**EENA 112**

Avenue de la Toison d'Or 79, Brussels, Belgium

T: +32/2.534.97.89

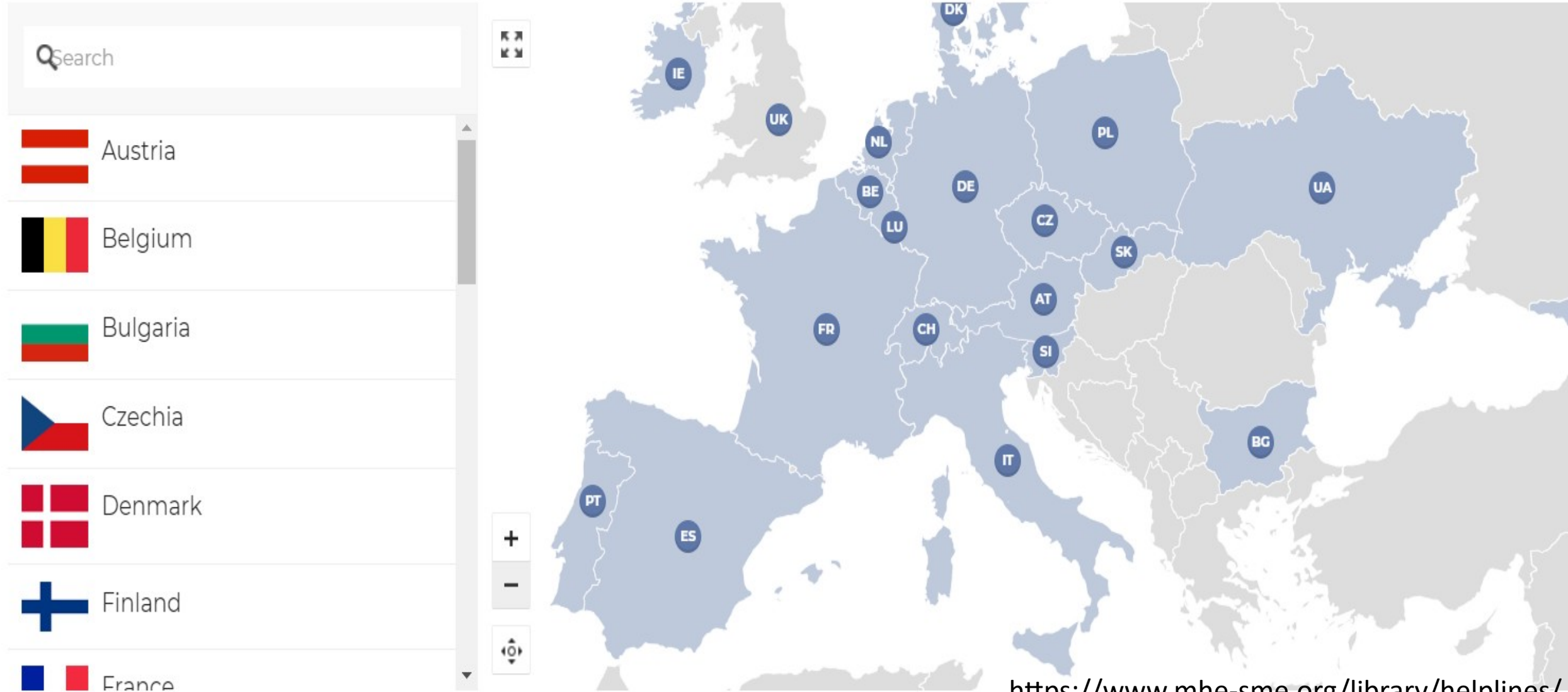
E-mail: [info@eena.org](mailto:info@eena.org)

---



# COVID-19 helplines and other resources

Find a helpline or organisation providing mental health support in your country



The image shows an interactive web interface for finding mental health resources. On the left, there is a search bar with a magnifying glass icon and the text "Search". Below it is a vertical list of countries with their respective national flags and names: Austria, Belgium, Bulgaria, Czechia, Denmark, Finland, and France. To the right of the search bar is a map of Europe. The map is color-coded: countries with helplines are shown in light blue and labeled with their two-letter country codes (IE, UK, NL, DE, PL, UA, BE, LU, CZ, SK, AT, SI, CH, FR, PT, ES, IT, BG, DK). Countries without helplines are shown in light grey. At the bottom right of the map, there is a URL: <https://www.mhe-sme.org/library/helplines/>. The map also includes navigation controls: a compass icon at the top, a plus sign for zooming in, a minus sign for zooming out, and a location pin icon at the bottom.





“Η **ανάγκη** είναι η μητέρα της **επινόησης**”

Αγγλική παροιμία



**Ανάγκη για καινοτόμες υπηρεσίες**

**17 Μαρτίου 2020 : 2107297957**

**4 Απριλίου 2020 : 10306**

**Μια ανοιχτή γραμμή επικοινωνίας**, η οποία παρέχει δωρεάν, ανώνυμα και εμπιστευτικά ενημέρωση για τις ψυχοκοινωνικές συνέπειες της Covid-19, ψυχιατρική, ψυχολογική και κοινωνική υποστήριξη.



Τηλεφωνική  
Γραμμή  
Ψυχοκοινωνικής  
Υποστήριξης για  
τον Κορωνοϊό



# 10306

- Ψυχολογική στήριξη
- Ψυχιατρική βοήθεια σε πάσχοντες από ψυχιατρικό νόσημα
- Ψυχολογική στήριξη παιδιών & οικογενειών
- Ψυχολογική στήριξη υγειονομικού προσωπικού
- Κοινωνική στήριξη

# Στη Γραμμή Ψυχοκοινωνικής Υποστήριξης 10306

- Οι συνομιλίες είναι ανώνυμες και εμπιστευτικές
- Ο χειρισμός των θεμάτων διέπεται από σεβασμό στην προσωπικότητα και στα δικαιώματα του καλούντα
- Δεν ζητείται κανένα άλλο προσωπικό στοιχείο πέρα από εκείνα που είναι απαραίτητα για την κατάλληλη υποστήριξη του καλούντα
- Στο τέλος της κάθε συνομιλίας καταγράφονται πληροφορίες με κύριο στόχο την έγκαιρη αποτύπωση των ψυχοκοινωνικών δυσκολιών των καλούντων
- Γίνεται καταγραφή των βασικών κοινωνικοδημογραφικών χαρακτηριστικών, των αιτημάτων, των συμπτωμάτων άγχους και κατάθλιψης και των συναισθημάτων των καλούντων





# Αξιολόγηση κλήσεων της Γραμμής 10306

## Πρώτη φάση

Σε τυχαίο δείγμα 1606 ερωτηματολογίων

- Αναφορικά με τα κοινωνικοδημογραφικά στοιχεία το **65.2% είναι γυναίκες**, το 41.1% έγγαμοι, το 42.1% έχει ολοκληρώσει προπτυχιακές ή μεταπτυχιακές σπουδές και το 53% ανήκει στις οικονομικά ενεργές ομάδες.
- Η πλειοψηφία των καλούντων (63%) **δεν ανέφερε να πάσχει από κάποια ψυχική νόσο**.
- Ο ένας στους δύο **δεν είχε ποτέ απευθυνθεί σε επαγγελματία ψυχικής υγείας**.



**10306: Πύλη εισόδου στο σύστημα ψυχικής υγείας**

- Από την ποιοτική ανάλυση των κλήσεων κατά την εποπτεία, η πλειοψηφία των καλούντων ανέφερε το **στίγμα** ως σημαντικό εμπόδιο στην αναζήτηση βοήθειας.



**10306: Αποστιγματιστικός ρόλος της Γραμμής**

# Αξιολόγηση κλήσεων της Γραμμής 10306

## Πρώτη και Δεύτερη φάση

**Δείγμα:** τυχαίο δείγμα 1576 κλήσεων που πραγματοποιήθηκαν εν μέσω του πρώτου lockdown (**Μάρτιος-Απρίλιος 2020**) και του δεύτερου (**Ιανουάριος-Φεβρουάριος 2021**).

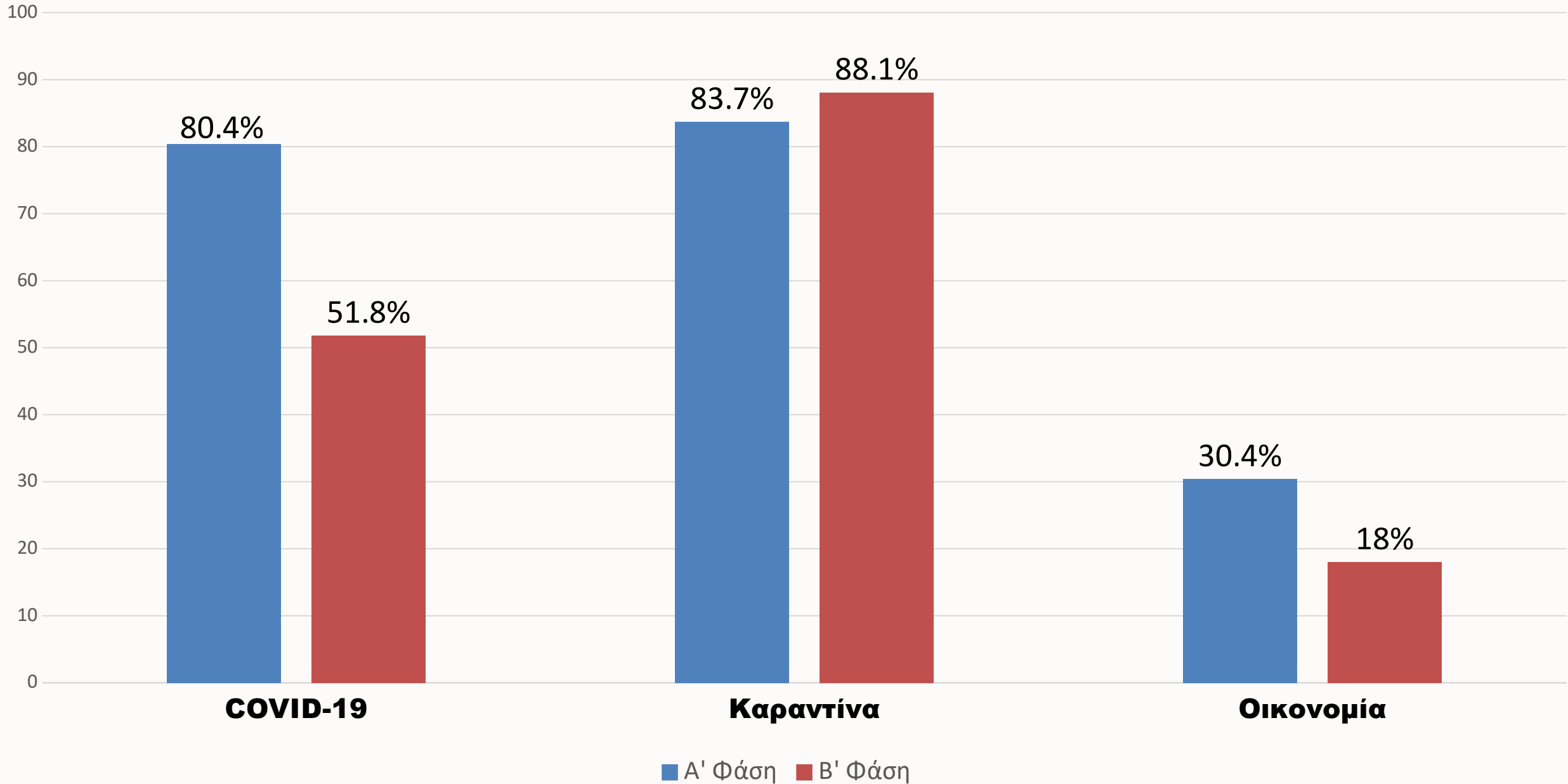
Αφαιρέθηκαν οι κλήσεις που αφορούσαν τους repeated callers για την επεξεργασία που αφορούσε σε κλινικό προφίλ.

**Εργαλείο:** για την εκτίμηση της ψυχικής κατάστασης των καλούντων.

Χρησιμοποιήθηκαν οι **κλίμακες ανίχνευσης κλινικά σημαντικής αγχώδους και καταθλιπτικής συμπτωματολογίας**, που διαμόρφωσαν και εγκυροποίησαν οι Goldberg και συνεργάτες (1988). Οι κλίμακες έχουν χρησιμοποιηθεί σε αντίστοιχες τηλεφωνικές γραμμές ψυχολογικής υποστήριξης διεθνώς (Burgess et al. 2008), ενώ είχαν ενσωματωθεί και στην Τηλεφωνική Γραμμή Βοήθειας για την Κατάθλιψη (Οικονόμου και συν. 2012).

Συλλέχθηκαν επίσης στοιχεία για **το αίτημα της κλήσης** και **τα βασικά κοινωνικο-δημογραφικά χαρακτηριστικά** του καλούντος.

# Αίτημα κλήσης



	<b>Α' Φάση</b>	<b>Β' Φάση</b>
<b>ΚΛΙΜΑΚΑ ΑΓΧΟΥΣ</b>		
Δυσκολία να χαλαρώσει	54%	41,9% ↓
Διαρκής ανησυχία	49,1%	32,9% ↓
Ανησυχία για την υγεία	43,4%	32,6% ↓
Νευρικότητα	27,8%	28,1%
Διαταραχές στον ύπνο	24,7%	24,9%
Δυσκολία στην έλευση του ύπνου	20,5%	22,3%
Ευερεθιστότητα	21,9%	21,5%
Αντιδράσεις του ΑΝΣ	17,7%	11,9%
Πονοκέφαλοι/αυχενικά	9,2%	4,8%
<b>Κλινικά σημαντικό άγχος</b>	<b>20,3%</b>	<b>10,4%</b> ↓
<b>ΚΛΙΜΑΚΑ ΚΑΤΑΘΛΙΨΗΣ</b>		
Απώλεια ευχαρίστησης	24,1%	31,2% ↑
Χαμηλά επίπεδα ενέργειας	24,1%	30% ↑
Απελπισία	30,6%	27,9%
Απώλεια εμπιστοσύνης στον εαυτό	20,7%	15%
Γνωστικές δυσκολίες	26%	10,2%
Ψυχοκινητική επιβράδυνση	7,1%	8,4%
Πρόωρη αφύπνιση	10,9%	4,7%
Χειρότερη διάθεση το πρωί	15,8%	3,4%
Απώλεια βάρους	3,8%	2,9%
<b>Κλινικά σημαντική κατάθλιψη</b>	<b>37%</b>	<b>37,4%</b> —

# Συμπεράσματα - Σκέψεις

- **Πύλη εισόδου** στο σύστημα υπηρεσιών ψυχικής υγείας
- **Άρση του στίγματος**
- **Φίλτρο διαλογής- αναχαίτισης περιστατικών**
- **Υπηρεσία Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας**
- **Χρόνιες παθολογίες και «υποκείμενα νοσήματα»** του συστήματος υπηρεσιών ψυχικής υγείας

10306

ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΗ  
ΨΥΧΟΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ







## **Ζητήματα όπως:**

- η ενημέρωση και η ευαισθητοποίηση σε θέματα ψυχικής υγείας
- ο αποστιγματισμός της ψυχικής νόσου και
- η ανάγκη για κινητοποίηση των ατόμων που χρήζουν βοήθειας από ειδικό ψυχικής υγείας

**παραμένουν ανοιχτά**



# 10306

ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΗ  
ΨΥΧΟΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

ΙΣΝ / SNF

ΙΔΡΥΜΑ ΣΤΑΥΡΟΣ ΝΙΑΡΧΟΣ  
STAVROS NIARCHOS  
FOUNDATION



Ε.Κ.Π.Α.  
Α' Ψυχιατρική Κλινική



ΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑ ΦΟΡΕΩΝ  
ΨΥΧΟΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ  
ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΚΑΙ  
ΨΥΧΙΚΗΣ ΥΓΕΙΑΣ «ΑΡΙΕΣ»



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ

Μέγας Δωρητής

Φορέας υλοποίησης

Φορέας υλοποίησης

Εποπτεών φορέας

**Ήρθε για να μείνει...**

**Σας ευχαριστώ**