ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΦΟΙΤΗΤΩΝ ΙΑΤΡΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ

CRISIS MANAGEMENT: Η Διαχείριση Κρίσεων Υγείας στην εποχή της πανδημίας Covid-19 | Προβληματισμοί και Ψυχολογικές Προεκτάσεις

ΘΕΟΔΩΡΑ ΣΚΑΛΗ
Ε.ΔΙ.Π. ΨΥΧΟΛΟΓΙΑΣ, ΙΑΤΡΙΚΗ ΣΧΟΛΗ, ΕΚΠΑ - Α΄ΨΥΧΙΑΤΡΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ
dskalis@yahoo.gr

ΨΥΧΟΛΟΓΟΣ MSc, PhD,
ΨΥΧΟΘΕΡΑΠΕΥΤΡΙΑ, ECP

Η Διαχείριση Κρίσεων Υγείας στην εποχή της πανδημίας Covid-19 | Προβληματισμοί και Ψυχολογικές Προεκτάσεις

20.15-20.45

- **Θεματολογία**
  - Ψυχοκοινωνική Γραμμή Υποστήριξης, μια πρωτοβουλία του ΕΚΠΑ- Ιατρική Σχολή - Α΄ Ψυχιατρική Κλινική

Μέσα

ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΗ ΨΥΧΟΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

10306

Υπουργείο Υγείας

Εθνικό & Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών (ΕΚΠΑ)

Α΄ Ψυχιατρική Κλινική της Ιατρικής Σχολής του Εθνικού & Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών (ΕΚΠΑ)- Αιγινήτειο Νοσοκομείο

Εθνικό Κέντρο Κοινωνικής Αλληλεγγύης (ΕΚΚΑ)

«Το Χαμόγελο του Παιδιού»

Ομοσπονδία Φορέων Ψυχοκοινωνικής Αποκατάστασης & Ψυχικής Υγείας «ΑΡΓΩ»

«ΑΛΜΑ» - ΠΑΝΕΛΛΗΝΙΟΣ ΣΥΛΛΟΓΟΣ ΠΡΟΣΑΡΜΟΣΜΕΝΩΝ ΑΘΛΗΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ

«ΑΜΑΛΘΕΙΑ» - ΑΣΤΙΚΗ ΜΗ ΚΕΡΔΟΣΚΟΠΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ

«ΑΝΟΔΟΣ» - ΑΣΤΙΚΗ ΜΗ ΚΕΡΔΟΣΚΟΠΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ

«ΑΝΟΙΧΤΗ ΑΓΚΑΛΙΑ» - ΦΙΛΟΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΑΙΔΙΑΤΡΙΚΗΣ ΙΑΤΡΙΚΗΣ

«ΑΠΟΣΤΟΛΗ» - ΜΚΟ ΤΗΣ ΕΚΚΛΗΣΙΑΣ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΔΙΕΘΝΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΨΥΧΙΚΗΣ ΥΓΕΙΑΣ

«ΔΙΟΔΟΣ» - ΑΣΤΙΚΗ ΜΗ ΚΕΡΔΟΣΚΟΠΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ

«ΕΔΡΑ» - ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΕΥΠΑΘΩΝ ΟΜΑΔΩΝ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΝΟΣΟΥ ΑΛΤΣΧΑΙΜΕΡ ΚΑΙ ΣΥΓΓΕΝΩΝ ΔΙΑΤΑΡΑΧΩΝ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΝΟΣΟΥ ΑΛΤΣΧΑΙΜΕΡ ΚΑΙ ΣΥΓΓΕΝΩΝ ΔΙΑΤΑΡΑΧΩΝ ΒΟΛΟΥ

ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΔΙΑΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗΣ ΨΥΧΙΑΤΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΘΑΛΨΗΣ- ΚΩΣΤΗΣ ΜΠΑΛΛΑΣ

ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΨΥΧΙΑΤΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΨΥΧΙΚΗΣ ΥΓΕΙΑΣ

ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΨΥΧΙΚΗΣ ΥΓΕΙΑΣ

ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΡΟΑΓΩΓΗΣ ΨΥΧΙΚΗΣ ΥΓΕΙΑΣ ΗΠΕΙΡΟΥ

ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΑΥΤΙΣΜΟ Ν. ΚΑΣΤΟΡΙΑΣ

ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΨΥΧΙΚΗΣ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ

«ΘΑΛΠΟΣ» ΨΥΧΙΚΗ ΥΓΕΙΑ

ΘΕΣΣΑΛΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΨΥΧΙΚΗΣ ΥΓΕΙΑΣ ΠΕΡΙΘΑΛΨΗΣ - ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ

«ΙΑΣΙΣ» - ΑΣΤΙΚΗ ΜΗ ΚΕΡΔΟΣΚΟΠΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ

«IASIS» - ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΜΗ ΚΕΡΔΟΣΚΟΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ

ΚΕΝΤΡΟ ΜΕΡΙΜΝΑΣ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΑΙΔΙΟΥ

ΚΕΝΤΡΟ ΠΑΙΔΙΟΥ ΚΑΙ ΕΦΗΒΟΥ

«ΜΕΤΑΒΑΣΗ» - ΑΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΨΥΧΟΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΝΤΑΞΗ

«Ο ΝΕΣΤΩΡ» - ΨΥΧΟΓΗΡΙΑΤΡΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ

ΠΑΝΕΛΛΑΔΙΚΗ ΕΝΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΨΥΧΟΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΠΑΝΕΝΤΑΞΗ

«ΠΡΟΜΗΘΕΑΣ» - ΑΣΤΙΚΗ ΜΗ ΚΕΡΔΟΣΚΟΠΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ

«ΠΥΞΙΔΑ» - ΑΣΤΙΚΗ ΜΗ ΚΕΡΔΟΣΚΟΠΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ

ΣΥΛΛΟΓΟΣ ΓΟΝΕΩΝ ΚΑΙ ΦΙΛΩΝ ΑΥΤΙΣΤΙΚΩΝ ΑΤΟΜΩΝ Ν. ΕΒΡΟΥ – «ΑΓ. ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ»

ΣΥΛΛΟΓΟΣ ΓΟΝΕΩΝ ΚΗΔΕΜΟΝΩΝ ΚΑΙ ΦΙΛΩΝ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΑΥΤΙΣΜΟ Ν. ΛΑΡΙΣΑΣ

ΣΥΛΛΟΓΟΣ ΓΟΝΕΩΝ ΚΗΔΕΜΟΝΩΝ ΚΑΙ ΦΙΛΩΝ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΑΥΤΙΣΜΟ Ν. ΜΕΣΣΗΝΙΑΣ

ΠΑΝΝΕΛΗΝΙΑ ΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑ ΣΥΛΛΟΓΩΝ ΟΡΓΑΝΩΣΕΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΨΥΧΙΚΗ ΥΓΕΙΑ

ΣΥΝ-ΕΙΡΜΟΣ ΑΣΤΙΚΗ ΜΗ ΚΕΡΔΟΣΚΟΠΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ

«ΣΥΝΘΕΣΗ» - ΑΣΤΙΚΗ ΜΗ ΚΕΡΔΟΣΚΟΠΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΈΡΕΥΝΑΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΨΥΧΟΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ

«ΦΑΙΝΑΡΕΤΗ» ΑΣΤΙΚΗ ΜΗ ΚΕΡΔΟΣΚΟΠΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ

ΦΘΙΩΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΨΥΧΙΚΗΣ ΥΓΕΙΑΣ

ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΗ

ΨΥΧΟΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

ΓΙΑ ΤΟΝ ΚΟΡΟΝΟΪΟ

10306

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Υγείας

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών

Τηλεφωνική γραμμή στήριξης
στην πανδημία *Coronavirus disease 2019*- COVID-19

Ένα In situ παράδειγμα

Εφαρμογής ψυχοεκπαιδευτικών τεχνικών σε ένα νέο «περιβάλλον»
Ανάπτυξης ή/και ενεργοποίησης δικτύων συνεργασίας
Ασφαλούς χώρου για όλους: Ειδικούς και καλούντες
Τρόπου προσφοράς πέρα από κάθε προσδοκία

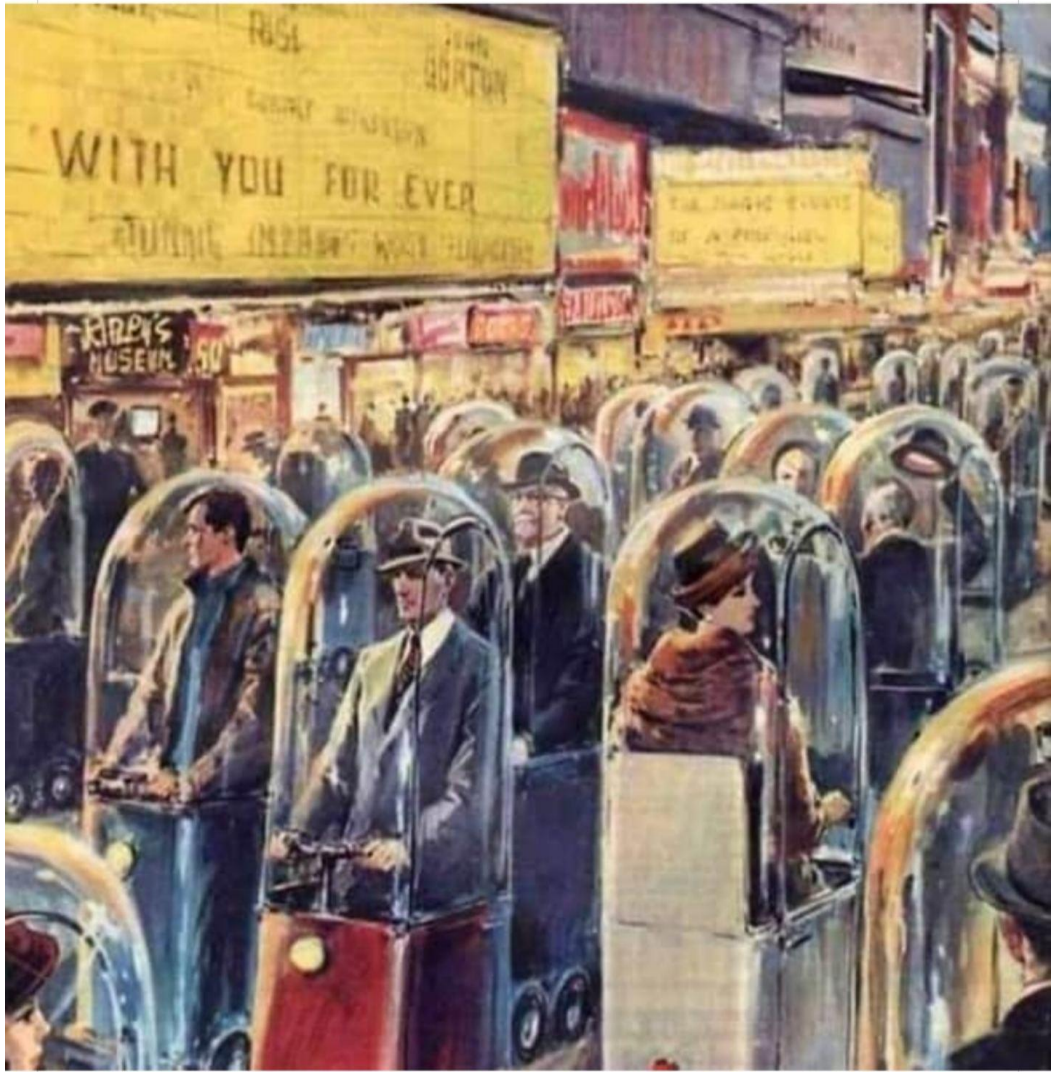
Phone management

ή πια απλά

Ήθελα να είμαι εκεί και ήθελα να τους ακούσω! Μια «κλασσική παλιά» στάση!!!!- Το πιο απλό και το πιο αυτονόητο!

Walter Molino (1915 – 1997)
Italian comics artist and illustrator

Αυτος ο πίνακας του Walter Molino το 1962 ονομάζεται: Η ζωή το 2022



Η αρχική ιδέα- Κυριακή 15 Μαρτίου
(σε 1 εβδομάδα έγινε lockdown)

«Θέλετε να βοηθήσετε και εσείς, να συνδράμετε τους συμπολίτες μας;»

«Σύντομα θα χρειαστούν βοήθεια όλοι οι άνθρωποι»

- Μετέπειτα σκέψεις μας:
  - Είναι κάτι που δεν έχει ξαναγίνει.
  - Το νοσοκομείο κλείνει στις διάφορες δομές του…
  - Ο κόσμος θα χρειαστεί βοήθεια.
  - Εμείς? Οι ειδικοί?

Η τηλεφωνική γραμμή
Ένας τόπος ασφαλής, Leston HAVENS, 2012

"Πρόσφατα συλλογιζόμουν τον τρόπο που κοιτάζουμε τη ζωή και τους ανθρώπους, τον τρόπο που καταλαβαίνουμε ο ένας τον άλλον και πού επηρεάζουμε ο ένας τη ζωή του άλλου. Αυτό που υπαινίσσομαι είναι ότι τα δύο κύρια βιώματα στις σχέσεις των ανθρώπων ***είναι η αίσθηση της ομοιότητας και η αίσθηση της διαφοράς****. Πώς μπορούμε να χαρούμε όχι μόνο τις ομοιότητες αλλά και τις διαφορές μας; Πώς μπορούμε να αναγνωρίσουμε και, ακόμη περισσότερο, να υπογραμμίσουμε και να σεβαστούμε τις διαφορές μας;*

Πρώτα πρέπει να ξεπεράσουμε την έκπληξη που μας προκαλούν. Στην πραγματικότητα βέβαια, αν λάβουμε υπόψη τον τρόπο που είμαστε φτιαγμένοι, δεν θα έπρεπε σχεδόν καθόλου να μας εκπλήσσουν. Σημειώστε ότι ακόμη και βαθιά μέσα μας υπάρχουν διαφορές, που τις βιώνουμε σαν συγκρούσεις. Κατόπιν, σαν καλοί επιστήμονες και ανθρωπιστές, πρέπει να κάνουμε το πείραμα να μπούμε στη θέση του άλλου σαν να ήταν ένα μέρος του εαυτού μας με το οποίο διαφωνούμε. Μπορεί να χρειαστεί ακόμη και να ασκηθούμε σ' αυτό για δύσκολες εμπειρίες όπως ο γάμος. Όσοι το κάνουν πράξη, θα εκπλαγούν πως ανοίγεται μπροστά στον καθένα μας η ζωή του άλλου. Το ίδιο ισχύει και στην κλινική πράξη, ειδικά με ανθρώπους παρανοϊκούς και μεγαλομανείς. Το τελικό ερώτημα είναι: Υπάρχει τίποτε άλλο; Το πάθος, φυσικά. Και η ασφάλεια. Αλλά αυτά συνήθως είναι εφήμερα και συχνά οδηγούν σε απογοητεύσεις. Ο σκοπός είναι να κατασκευάσουμε ***βιώσιμη ζωή και να τη μοιραστούμε,*** *ειδικά με αυτούς που αγαπάμε". LESTON HAVENS.*

(Από την παρουσίαση στο οπισθόφυλλο του βιβλίου)

COVID-19

ΛΕΙΤΟΥΡΓΗΣΕ

- Ισότιμα (και τα δύο μέρη βιώνουν το ίδιο πλαίσιο)
- Ανώνυμα
- Αποστιγματιστικά
- Συμμαχικά
- «τηλεφωνική» στήριξη (vs δια ζώσης)
- Δωρεάν
- Σε 24ωρη βάση
- για πληροφόρηση
- Ως παράθυρο διαλόγου, συμβουλών και ελπίδας

- Για κάθε ηλικία
- Για κάθε άτομο κάθε περιοχής της Ελλάδας
- Για ψυχικά ασθενείς πέρα από τα φάρμακα
- Για ψυχικά ασθενείς που ποτέ δεν είχαν πάρει διάγνωση ή/και φάρμακα
- Για τους «αντιρρησίες συνείδησης» που το αναίρεσαν «αάα! Έτσι είναι οι ψυχολόγοι?»
- Για μόνους ανθρώπους
- Για «επανάσταση» ή «πώς ξεφεύγεις από την «τυραννία» των παιδιών σου?», κ.λπ.
- Για να «ανοιχτούν» παλιά θέματα
- «Για να σας πω μια καλημέρα!»
- Για να μάθω
- Για να σας εμπιστευτώ τους φόβους μου
- Για να ....

ΟΡΓΑΝΩΣΗ - Μια δομημένη ψυχοεκπαιδευτική τεχνική (1)

- **1η Φάση**, 17-30/3/2020: Γραμμή Ψυχολογικής Υποστήριξης της Α΄ Πανεπιστημιακής κλινικής του Αιγινήτειου νοσοκομείου, Ιατρική Σχολή, ΕΚΠΑ.

- Συντονιστική επιτροπή

- Τρόπος λειτουργίας
  - Μια μόνο κεντρική τηλεφωνική γραμμή, 210 7297 957, 10.00-20.00, δίωρες βάρδιες
  - Επτά ημέρες την εβδομάδα.
  - Ένας συνάδελφος σήκωνε το τηλέφωνο, έκανε ένα πρώτο «άκουσμα», μια mini ανάλυση του αιτήματος και έδινε στον καλούντα τα τηλέφωνα των συναδέλφων που ήταν σε βάρδια, ώστε να πάρει και να ζητήσει βοήθεια.
  - Συμμετέχοντες:
    - Επαγγελματίας υγείας 100 σε εθελοντική βάση, εργαζόμενοι της Α΄ Ψυχιατρικής κλινικής (ψυχολόγοι, ψυχίατροι, κοινωνικοί λειτουργοί, εργοθεραπευτές, νοσηλευτές ή/και ψυχοθεραπευτές - πέραν των όποιων ερευνητικών, διδακτικών, επαγγελματικών υποχρεώσεών του, που για πολλούς συνεχίζονταν, δεν σταμάτησαν ποτέ.
    - Ιδιώτες συνάδελφοι με εμπειρία άρχισαν να συμμετέχουν επίσης στη γραμμή και να προσφέρουν τις υπηρεσίες τους.

Μια δομημένη ψυχοεκπαιδευτική τεχνική (2)

- **2η φάση**: Γραμμή Ψυχοκοινωνικής Υποστήριξης 10306, 1 Απριλίου 2020 – σήμερα.

Με βάση αυτήν την πρώτη «ερασιτεχνική» λειτουργία **διαμορφώθηκε η μεθοδολογία και αποφασίσθηκε η λειτουργία της Γραμμής Ψυχοκοινωνικής Υποστήριξης 10306** που είναι μια ανοιχτή γραμμή επικοινωνίας, η οποία παρέχει ανώνυμα και εμπιστευτικά ενημέρωση για τις ψυχοκοινωνικές συνέπειες του Covid-19, ψυχιατρική, ψυχολογική και κοινωνική υποστήριξη. Η Γραμμή προσφέρει ένα παράθυρο διαλόγου, συμβουλών και ελπίδας και δίνει τη δυνατότητα σε άτομα που αντιμετωπίζουν κάποιο θέμα ψυχικής υγείας, όπως παθολογικό άγχος, παθολογικό φόβο ή πανικό να μιλήσουν, να στηριχθούν και να έλθουν πιο κοντά στη λύση του προβλήματος μέσω των παρακάτω επιλογών υποστήριξης για τους καλούντες:

Γραμμή παρέμβασης για την αυτοκτονία 1018

1. **Γραμμή 1. Παροχή ψυχολογικής στήριξης** (24ωρη λειτουργία/Ψυχολόγοι ή/και Ψυχοθεραπευτές)
2. **Γραμμή 2. Παροχή ψυχιατρικής βοήθειας** (λειτουργία από 08.00 έως 20.00/Ψυχίατροι)
3. **Γραμμή 3. Παροχή ψυχολογικής στήριξης παιδιών και οικογενειών** (24ωρη λειτουργία/Παιδοψυχολόγοι, Παιδοψυχίατροι).
4. **Γραμμή 4. Παροχή ψυχολογικής στήριξης υγειονομικού προσωπικού** (λειτουργία από 08.00 έως 20.00)
5. **Γραμμή 5. Παροχή κοινωνικής στήριξης** (λειτουργία από 08.00 έως 20.00/Κοινωνικοί Λειτουργοί)

Για πρώτη φορά:
Σύμπραξη ενός πανεπιστήμιου, ενός υπουργείου και μιας ομοσπονδίας ΚΑΙ …

- Εθνικό Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών-Ιατρική Σχολή-Α’ Ψυχιατρική Πανεπιστημιακή Κλινική (Αιγινήτειο Νοσοκομείο)- Επιστημονική εποπτεία- Οργανωτική και Λειτουργική ευθύνη

- Υπουργείο Υγείας-Γενική Γραμματεία Δημόσιας Υγείας

- Υλοποιήθηκε σε συνεργασία με:

- Την Ομοσπονδία Φορέων Ψυχοκοινωνικής Αποκατάστασης και Ψυχικής Υγείας «ΑΡΓΩ» - Οργανωτική και Λειτουργική ευθύνη

- Το Χαμόγελο του Παιδιού

- Την ΕΕΨΕ – Εθνική Εταιρεία Ψυχοθεραπείας Ελλάδας.

- Το Εθνικό Κέντρο Κοινωνικής Αλληλεγγύης (γρήγορα αποσύρθηκε)

Μια δομημένη ψυχοεκπαιδευτική τεχνική (3) Στελέχη- συμμετέχοντες στις βάρδιες

- Εκπαίδευση και υποστήριξη των στελεχών
  - Σεμινάρια
    - Διαχείριση του πένθους
    - Διαχείριση του άγχους που προκαλεί η πανδημία
    - Αυτοκτονικότητα
    - Διαχείριση των κλήσεων και την οργάνωση της Γραμμής.
  - Εκπαιδευτικό υλικό
  - **Viber-ομάδας on line σύνδεση 24ωρη: Ως πληροφόρηση- ως στήριξη- ως αναζήτηση λύσης- ως κοινοποίηση του τι πέτυχα/τι πετύχαμε – δίκτυα συνεργασίας**
  - Πίνακας διαθέσιμων ειδικών υπηρεσιών (service mapping)

- Εποπεία
  - Ομαδική
  - Ατομική

- Ομάδα διοικητικής υποστήριξης που συντόνιζε θέματα βαρδιών, εκπαιδευτικών συναντήσεων, εποπτειών, επίλυσης τεχνικών προβλημάτων (επικοινωνία με ΟΤΕ, εταιρείες κινητής τηλεφωνίας).

Οι καλούντες

- Ενημέρωση
- Στρατηγικές αποτελεσματικής διαχείρισης και αντιμετώπισης όποιου θέματος.
- Υποστήριξη
- Ενδυνάμωση
- «ακούω»
- Συμμαχία
  - Για περαιτέρω αναζήτηση βοήθειας
- Παρηγοριά

Διαχείριση τηλεφωνημάτων

Βασική αρχή της Ψυχοκοινωνικής Μέριμνας σε Κοινοτικό Πλαίσιο: «Οι άνθρωποι να μην μας χρειάζονται το συντομότερο δυνατό»

- Γίνεται μια γρήγορη **«mini ανάλυση»** πλαισίου του καλούντος:
  - Μαθαίνουμε το όνομά του, αναζητούμε με τις ερωτήσεις μας πιθανές πηγές βοήθειάς του εντός του πλαισίου του (σπίτι, περίγυρος, πόλη, δομές βοήθειας κοντά του, κ.λπ.).
  - Μαθαίνουμε τις συνήθειές του, τι του άρεσε να ασχολείται, μαθαίνουμε για τον χώρο του και το γύρω από αυτό, υποδεικνύουμε τρόπους διαχείρισης του χρόνου, φτιάχνουμε μαζί πρόγραμμα καθημερινότητας, ενθαρρύνουμε τρόπους επικοινωνίας με τους οικείους, αποθαρρύνουμε ενημέρωση για τον κορωνοιο πέραν των βασικών.

Στόχος: Να τον βοηθήσουμε να ενεργοποιήσει skills και ό,τι λειτουργεί βοηθητικά για αυτόν/ήν γύρω του.

Περαιτέρω πλαισίωση της γραμμής 10306 (1)

- Λόγω των αναγκών που αναδείκνυε η λειτουργία της γραμμής, καθώς η πανδημία συνεχιζόταν. η Α’ Ψυχιατρική Πανεπιστημιακή Κλινική (Αιγινήτειο Νοσοκομείο), για την καλύτερη υποστήριξη των καλούντων οργάνωσε δύο εθελοντικές ομάδες υποστήριξης:
- Την ομάδα **«Μένω στο σπίτι με βοήθεια»** για την υποστήριξη ατόμων που αισθάνονται απομονωμένα και χωρίς φυσική ή άλλη επαφή με οικεία πρόσωπα και
- Την ομάδα **«Μειώνουμε το άγχος μαζί»** για την υποστήριξη ατόμων που αντιμετωπίζουν έντονες αγχώδεις διαταραχές, ομάδες που ενίσχυσαν σημαντικά την δυνατότητα παρέμβασης της Γραμμής.

Λειτούργησαν αυτές οι δύο ομάδες ως το τέλος Μαΐου 2020.

Περαιτέρω πλαισίωση της γραμμής 10306 (2)

- Λόγω των αναγκών που αναδεικνύει η λειτουργία της γραμμής, καθώς η πανδημία συνεχίζεται η γραμμή ανταποκρινόμενη στην αυξημένο αριθμό αιτημάτων βοήθειας από άτομα που νοσούν οι ίδιοι ή κοντινά τους πρόσωπα από τον COVID-19 δημιούργησε το πρόγραμμα **«Απομόνωση χωρίς μοναξιά».**

  - Το πρόγραμμα είναι ενεργό από τις 18/11/2020 και οι **παραπομπές γίνονται μέσω της τηλεφωνικής γραμμής 10306.**

Περαιτέρω πλαισίωση της γραμμής 10306 (3)

- Συγγραφή υλικού βάσει αναγκών στο «εδώ και τώρα»: πρωτόκολλα διαχείρισης κρίσης διαφόρων ομάδων καλούντων, κ.λπ.

https://apsych.med.uoa.gr site Α΄Ψυχιατρικής κλινικής

- Εποπτεία: Ατομική – Ομαδική

- Διοικητική στήριξη
- Τεχνικός συντονισμός- ΟΤΕ

- Πολιτική υποστήριξη:
  - ΕΟΔΥ- Γενική Γραμματεία Ψυχικής Υγείας Υπουργείου Υγείας
  - Υφυπουργός Ε. Ράπτη

Procedure στο «εδώ και τώρα»

- Τους ηρεμούμε.
- Προσπαθούμε να δουν στο «εδώ και τώρα» τις δυνατότητες που έχουν για να βοηθήσουν τον εαυτό τους.
- Τους ενεργοποιούμε, ώστε να «αναλάβουν» τον εαυτό τους, απομυθοποιούμε μύθους γύρω από τον κορωνοϊό, αποκαθιστούμε την πληροφορία στις πραγματικές της διαστάσεις.
- Γινόμαστε μια «προσωρινή» γέφυρα ώστε να εμπεριέξουν τον τρομοκρατημένο εαυτό τους και να σταθούν με ενήλικο τρόπο μπροστά στους φόβους και τις αγωνίες τους.
- Φυσιολογικοποιούμε τον φόβο τους.
- Ενθαρρύνουμε τον εξυπηρετούμενο να ξανακαλέσει τη Γραμμή αν νιώσει ότι το χρειάζεται και επιθυμεί να το πράξει, ***ΕΝΙΣΧΥΟΝΤΑΣ ΤΟΝ ΔΕΣΜΟ ΜΕ ΤΗ ΓΡΑΜΜΗ ΚΑΙ ΟΧΙ ΜΕ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΟ ΜΑΣ.***

Ανάπτυξη ευρύτερων συνεργασιών/Δίκτυα συνεργασίας

- Ψυχιατρικό Νοσοκομείο Αττικής «Δρομοκαΐτειο»-Ψυχίατροι- νυχτερινή βάρδια
- Γραμμή παρέμβασης για την αυτοκτονία 1018.
- Γραμμή SOS 15900 για την ενδοοικογενειακή βία.
- Διάφορες μονάδες ψυχικής υγείας και ιδιαίτερα η μονάδα κατ’ οίκον ψυχιατρικής φροντίδας της ΑΜΚΕ ΙΑΣΙΣ
- 100
- 166
- 112
- κ.λπ.

Προβλήματα/ελλείψεις που αναδύθηκαν (1)

- Ότι έχουμε αφήσει πίσω πολλά θέματα εαυτού ανεπίλυτα: ανεπεξέργαστους φόβους, μη αποδεκτές ανεπάρκειες, απομάκρυνση από ανθρώπινες αξίες, κ.λπ.
- Ότι υπάρχουν γεωγραφικές περιοχές της χώρας χωρίς ψυχοκοινωνική υποστήριξη, δομές ή/και ειδικούς.
- Ότι τα μοναχικά άτομα έχουν επίσης παραμελημένη ψυχοκοινωνική υγεία και θέλουν να βοηθηθούν αλλά δεν ξέρουν πώς.
- Ότι η ψυχική υγεία και η όποια αναζήτηση βοήθειας έχουν ακόμη αρνητικό πρόσημο («στίγμα»).
- Ότι δεν υπάρχει διασύνδεση των υπαρχουσών δομών στη χώρα μας, παρόλο που είναι αρκετές και πολύ υψηλού επιπέδου στελέχωσης και παροχής υπηρεσιών αλλά δεν «γνωριζόμαστε» μεταξύ μας.
- Ότι ειδικοί άλλων ειδικοτήτων θέλουν να βοηθήσουν αλλά δεν έχουν τις γνώσεις ή/και τα skills.

Προβλήματα/ελλείψεις που αναδύθηκαν (2)

- Η Γραμμή ήρθε αντιμέτωπη και προσπάθησε να υπερκαλύψει **χρόνια προβλήματα ακάλυπτων αναγκών οφειλόμενα:**
  - Στην ανολοκλήρωτη ψυχιατρική μεταρρύθμιση
  - Στην τεράστια γεωγραφική ανισοκατανομή των υπηρεσιών.
  - Στα ελλείμματα στις εξειδικευμένες υπηρεσίες για παιδιά-εφήβους, άτομα στο φάσμα του αυτισμού και τα άτομα με άνοια.
  - Στην έλλειψη προσωπικού.
  - Στην αναποτελεσματική λειτουργία των τομέων ψυχικής υγείας, λόγω έλλειψης συντονισμού και διασυνδετικής.

- Λειτούργησε ουσιαστικά ως υπηρεσία Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Ψυχικής Υγείας και ως ένα **φίλτρο διαλογής – αναχαίτισης περιστατικών** για τις εφημερίες, είτε στα Ψυχιατρικά Νοσοκομεία είτε στις Ψυχιατρικές Κλινικές των Γενικών Νοσοκομείων.
  - Μείωσε σημαντικά τον όγκο των εξυπηρετούμενων στο δημόσιο σύστημα, γεγονός ιδιαίτερα σημαντικό την περίοδο της πανδημίας.
  - Κάλυψε και το σημαντικό κενό υπηρεσιών ψυχικής υγείας λόγω των ειδικών μέτρων αναστολής λειτουργίας των Κέντρων Ημέρας και των Κινητών Μονάδων αλλά και της περιορισμένης λειτουργίας λόγω των μέτρων για το προσωπικό των Κέντρων Ψυχικής Υγείας.

Προβλήματα/ελλείψεις που αναδύθηκαν (3)

- Ιδιαίτερα σημαντική ήταν και η επίτευξη της 24ωρης λειτουργίας της επιλογής 1 και της επιλογής 3 που μας εξασφάλισε την εικοσιτετράωρη καθημερινή24/7 **δυνατότητα υποστήριξης ιδιαίτερα ευπαθών και μοναχικών ατόμων**, αναδεικνύοντας ιδιαίτερα μετά τις 20.00 το βράδυ το τεράστιο έλλειμμα και ψυχιατρικών υποδομών στις διάφορες περιοχές της χώρας αλλά και, ίσως, περισσότερο την απουσία αποτελεσματικών κοινωνικών υπηρεσιών.

- Είναι σημαντικό επίσης για την αξιολόγηση της κοινωνικής προσφοράς της Γραμμής ότι η πλειοψηφία των καλούντων στην επιλογή 1 και 5 δεν ανέφερε να πάσχει από κάποια ψυχική νόσο (63%), ενώ **ο ένας στους δύο καλούντες δεν είχε ποτέ απευθυνθεί σε επαγγελματία ψυχικής υγείας**, ούτε τώρα ούτε στο παρελθόν.

Πηγή: 1. Δεδομένα λειτουργίας της γραμμής 10306 μέσα από τις φόρμες καταγραφής βαρδιών.

2. **Ερωτηματολόγιο καταγραφής του αιτήματος και του περιεχομένου των κλήσεων** που ανέπτυξε, συγκέντρωσε και επεξεργάστηκε η Α’ Ψυχιατρική Πανεπιστημιακή Κλινική Μάρτιος και Απρίλιος 2020, 1.606 συμπληρωμένα ερωτηματολόγια

Εξέλιξη

- Στην πορεία και κατά την- καλή- εξέλιξη της πανδημίας, από τον Μάιο 2020 οι 5 επιλογές κλήσης συρρικνώθηκαν σε 2 (επιλογή 1 και επιλογή 3) και όλοι οι εθελοντές από διάφορους φορείς προσφέρουν σε αυτές.

- Από αρχές Ιουλίου έως τέλος Σεπτέμβρη η γραμμή έπαψε να λειτουργεί σε 24ωρη βάση και λειτουργεί σε 12ωρη βάση (9.00-21.00), με τις δύο επιλογές (επιλογή 1 και επιλογή 3), σε βάρδιες 6ωρες.

- Από Οκτώβριο πάλι σε 24ωρη λειτουργία.

Παρούσα φάση

ΕΚΠΑ-Ιατρική Σχολή- Α’ Πανεπιστημιακή Ψυχιατρική Κλινική, Αιγινήτειο Νοσοκομείο
και
Ομοσπονδία Φορέων Ψυχοκοινωνικής Αποκατάστασης και Ψυχικής Υγείας «ΑΡΓΩ»

- Εν αναμονή της μετεξέλιξής της σε επαγγελματική γραμμή – Χρηματοδότηση από το ΙΣΝ
- Εν αναμονή σε μετατροπή της σε Εθνική γραμμή τηλεφωνικής στήριξης

Σχεδιάγραμμα πληροφοριακών εφαρμογών πλατφόρμας εφαρμογών ψυχοκοινωνικής στήριξης των Πολιτών - Πλατφόρμα εφαρμογών της Γραμμής 10306

Εφαρμογές για κινητά τηλέφωνα και Διαδίκτυο (1)

Η εφαρμογές αυτές θα απευθύνονται σε δύο κατηγορίες χρηστών:

1. Ασθενείς ή πολίτες που χρήζουν κάποιας υποστήριξης. Τυπικές λειτουργίες που μπορούν να ενσωματωθούν και υπάρχουν σε ένα βαθμό και σε άλλες σχετικές εφαρμογές διεθνώς είναι:

- Διαδικασία επίγνωσης ψυχικής διαταραχής με διάφορες τεχνικές (π.χ. gamification, self-assessment tests, κλπ).
- Ενσωμάτωση υπαρχόντων εργαλείων για συγκεκριμένες νόσους, όπως cognitive behavioral therapy (π.χ. για αγχώδη και καταθλιπτική συμπτωματολογία ή για μετατραυματικό σύνδρομο).
- Ζωντανή συνομιλία (live chat) με ψυχολόγο/ψυχίατρο.
- Παρακολούθηση τακτικής λήψης της φαρμακευτικής αγωγής.
- Τεχνικές παρακίνησης (incentive-based) για αναζήτηση βοήθειας από ειδικό.
- Έγκυρη και έγκαιρη, γεωγραφικά προσδιορισμένη πληροφορία για την τομεοποιημένη λειτουργία των Μονάδων Ψυχικής Υγείας.
- Υποβολή αιτήματος για στήριξη ή call me back από το προσωπικό της Γραμμής με δήλωση βασικών λόγων/στοιχείων.
- Πρόσβαση σε μέρος του υλικού της Βάσης Γνώσης.
- Δυνατότητα για ασφαλή κλήση μέσω video με κάποιον διαθέσιμο ειδικό.

Εφαρμογές για κινητά τηλέφωνα και Διαδίκτυο (2)

2. Στελέχη και επαγγελματίες των μονάδων υγείας και της Γραμμής 10306. Τυπικές λειτουργίες θα είναι:

- Δήλωση διαθεσιμότητας για συμμετοχή στη γραμμή στήριξης
- Πρόσβαση σε πληροφορίες του Μητρώου
- Πρόσβαση σε περιεχόμενο της Βάσης Γνώσης
- Πρόσβαση στις θεματικές περιοχές της εκπαιδευτικής εργαλειοθήκης
- Ανακοινώσεις από μέλη/συνεργάτες της γραμμής στήριξης

Οι λειτουργίες των εφαρμογών αυτών θα είναι εν γένει διαθέσιμες και μέσα από την Διαδικτυακή πύλη του έργου.

Οι χρήστες-στόχοι της γραμμής

1. Ψυχικά πάσχοντες που δεν έχουν μπει σε θεραπευτική διαδικασία.
2. Ψυχικά πάσχοντες που έχουν μπει σε θεραπευτική διαδικασία.
3. Φροντιστές τους (π.χ. μέλη οικογενείας ή ειδικό προσωπικό).
4. Ιατροί άλλων ειδικοτήτων, με έμφαση σε περιοχές που δεν υπάρχει μεγάλη διαθεσιμότητα ψυχιάτρων (π.χ., νησιά, επαρχία ηπειρωτικής Ελλάδας).
5. Τα στελέχη στους Τομείς και στις Μονάδες Ψυχικής Υγείας (Ψυχιατρικά Νοσοκομεία, Ψυχιατρικά Τμήματα στα Γενικά Νοσοκομεία, Κέντρα Ψυχικής Υγείας, Κινητές Μονάδες, Νοσοκομεία Ημέρας, Κέντρα Ημέρας, ΚοιΣΠΕ, τα στελέχη σε όλες τις μονάδες Υγείας καθώς και τα στελέχη στις ΥΠΕ και στο Υπουργείο Υγείας.
6. Γενικό κοινό ως προς το βασικό πληροφοριακό υλικό από την χρήση του οποίου θα προκύψουν εξελικτικά και οι κατηγορίες 1 και 2 που αναφέρονται παραπάνω.
7. Τα στελέχη της Γραμμής 10306.

ΤΙ ΕΓΙΝΕ?

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΜΕΛΕΤΗ, FOCUS GROUPS, 30 Υ, ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΕΣ ΣΤΙΣ ΒΑΡΔΙΕΣ ΜΑΡΤΙΟΣ- ΙΟΥΛΙΟΣ 2020, *ΣΚΑΛΗ, ΙΣΣΑΡΗ, 2020*

- **Ομάδα «όφελος»-Τι έμαθα για μένα βοηθώντας τους άλλους…**

- ***Η Κραυγή*: Η δική μου (ως ειδικού και ανθρώπου) ΚΑΙ Των καλούντων: Μόλις άνοιξε το 10306 ήταν «σαν πόλεμος» ή Κράτα με να σε κρατώ να ανεβούμε στο βουνό (Οργανωτές- Ειδικοί στις βάρδιες- Καλούντες)***

- ***Είναι τώρα η ευκαιρία που έψαχνες να προσφέρεις! Ή «Δώσατε πολλά με πολύ γενναιόδωρο τρόπο και μάλλον τα παίρνετε πίσω τώρα: Οι ειδικοί στις βάρδιες ή/και η Οργανωτική Ομάδα»***

- ***Γίναμε μέρος του Όλου. Γράψαμε ιστορία μέσα στην Ιστορία. Ή Είμασταν και εμείς εκεί! Αυτήν την πρώτη φορά! Γίναμε μέρος του ΟΛΟΥ, του ΠΛΑΝΗΤΗ: Αφορούσε όλους, και εμάς, και όλες τις χώρες!!! Είμασταν όλοι εκεί!***

- ***Κέφι και μεράκι! Μια όαση ανανέωσης! Ή Γιατί δεν μου αρέσει να είμαι «συνταξιούχος»!***

Δεν μου αρέσει η σύνταξη=Έχω κέφι για αυτό που κάνω!

"Ταξιδιώτες Ψυχής": Δεν θέλει λόγο η καρδιά για να αγαπά...

Αυτό που ζήσανε ή/και ζούνε ακόμη οι ειδικοί στις βάρδιες της γραμμής 10306 βοηθώντας τον κόσμο!

ή αλλιώς

Το μαγικό ραβδί του Ντάλμπλντορ
https://www.youtube.com/watch?v=NrpYD4hNQfQ

Ευχαριστώ πολύ!

dskalis@yahoo.gr