

**Direcția Generală de Asistență
Socială
a Municipiului București**

**Spitalul Prof. Dr.
Alexandru Obregia**

**Asociația de
Suicidologie**

Anexa 1 la Hotărârea nr. 38/2016



ACORD DE ASOCIERE

**CONFORM
CU ORIGINALUL**

Între:

1. **Direcția Generală de Asistență Socială a Municipiului București** având sediul în București, strada Foișorului nr. 56-58, sector 3, reprezentată prin Director General, Cosmina Ioana SIMIEAN NICOLESCU,

2. **Spitalul Prof. Dr. Alexandru Obregia** având sediul în București, Șos Berceni nr. 10-12, sector 4, reprezentat prin Manager, _____,

și

3. **Asociația de Suicidologie**, cu sediul în București, Str. Drumul Taberei nr. 87 A, Bl. TS 9, Sc. 1, Et. 9, Ap. 58, sector 6, reprezentată prin Președinte, Dr. Elena BRĂNARU

denumite în continuare "părți",

exprimând interesul comun privind asigurarea continuității funcționării "Liniei telefonice de urgență pentru prevenirea tentativelor de suicid", din cadrul „Centrului de Prevenire a Tentativelor de Suicid la copii și adolescenți”, convin următoarele:

Capitol 1. Obiectul acordului

Art. 1. Obiectul acordului îl constituie cooperarea în vederea susținerii componentei liniei telefonice verzi, element central al proiectului „Centrul de Prevenire a Tentativelor de Suicid la copii și adolescenți” conform propunerii de proiect anexată (Anexa A).

Art. 2. Activitățile proiectului se vor desfășura în cadrul „Centrului de Prevenire a Tentativelor de Suicid la copii și adolescenți” care funcționează în incinta Spitalului de Psihiatrie Prof. Dr. Alexandru Obregia.



Handwritten signature and the number 38.

Multiplicat

14 MAR. 2016

Semnătura

CONFORM
CU ORIGINALUL

Capitol 2. Durata acordului

Art. 3. Acordul de asociere își produce efectele de la data semnării acestuia de către părți și se finalizează la 1 an de la data semnării.



Capitol 3. Responsabilitățile părților

Art. 4. DGASMB are următoarele responsabilități:

- a. Să asigure, pe o perioadă de cinci ani, costurile necesare funcționării "Liniei telefonice de urgență pentru prevenirea tentativelor de suicid", prin alocarea, din bugetul propriu, a fondurilor necesare, conform *Anexei 1*. În vederea asigurării continuității, perioada de decontare pentru prezentul proiect începe în continuarea celor prevăzute în H.C.G.M.B. nr. 308/2009 și HCGMB nr. 13/2011.
- b. Să asigure costurile necesare renovării/ dotării spațiului dedicat "Liniei telefonice de urgență pentru prevenirea tentativelor de suicid", pus la dispoziție de Spitalul Prof. Dr. Alexandru Obregia.
- c. Să nominalizeze un reprezentant (psiholog/ sociolog/ asistent social), care să facă parte dintre membrii grupului de analiză a apelurilor telefonice, să participe la activitățile de formare, la redactarea manualului pentru voluntari, la redactarea procedurilor interne ale Telverdelui și să monitorizeze periodic implementarea proiectului;
- d. Să promoveze activitățile prevăzute în cadrul proiectului ori de câte ori este posibil.

Art. 5. Spitalul Prof. Dr. Alexandru Obregia are următoarele responsabilități:

- a. Să pună la dispoziție un spațiu dedicat, corespunzător standardelor, necesar în vederea desfășurării activităților proiectului "Linia telefonică de urgență pentru prevenirea tentativelor de suicid".
- b. Să nominalizeze un reprezentant (medic psihiatru), care să facă parte dintre membrii grupului de analiză a apelurilor telefonice, să participe la activitățile de formare, la redactarea manualului pentru voluntari, la redactarea procedurilor interne ale Telverdelui și să asigure formarea operatorilor care își desfășoară activitatea în cadrul Centrului;
- c. Să pună la dispoziție, cu sprijinul Asociației de Suicidologie, operatorii care să își desfășoare activitatea în regim de 24 din 24 de ore;
- c. Să realizeze cooperări interinstituționale în vederea prevenirii tentativelor de suicid;
- e. Să promoveze activitățile prevăzute în cadrul proiectului ori de câte ori este posibil.

Art. 6. Asociația de Suicidologie are următoarele responsabilități:



2
Handwritten signature and initials.

Multiplicat

14 MAR. 2016

Semnatura

- a. Să nominalizeze un reprezentant, care să facă parte dintre membrii grupului de analiză a apelurilor telefonice, să participe la activitățile de formare, la redactarea manualului pentru voluntari, la redactarea procedurilor interne ale Telverdelui și să asigure formarea operatorilor care își desfășoară activitatea în cadrul Centrului;
- b. Să pună la dispoziție, cu sprijinul Spitalului Prof. Dr. Alexandru Obregia, operatorii care să își desfășoare activitatea în regim de 24 din 24 de ore;
- c. Să realizeze cooperări interinstituționale în vederea prevenirii tentativelor de suicid;
- d. Să promoveze activitățile prevăzute în cadrul proiectului ori de câte ori este posibil.



**CONFORM
CU ORIGINALUL**

Capitol 4. Dispoziții finale și tranzitorii

Art.7. Prin semnarea acestui acord părțile își asumă responsabilitățile în prezentul acord.

Art.8. Orice modificare a clauzelor prezentului acord se face în baza Hotărârii Consiliului General al Municipiului București.

Art.9. Soluționarea neînțelegerilor ce se ivesc în derularea acordului se realizează prin conciliere directă între reprezentanții părților asociate.

Art.10. Forța majoră, astfel cum este definită de lege, înlătură răspunderea juridică a părților.

Art. 11. Anexa A și Anexa B sunt parte integrantă a acestui Acord de Asociere.

Art.12. Prezentul acord, care se completează cu dispozițiile legale - sediul materiei - a fost redactat în 3 exemplare originale, în limba română.

**Direcția Generală de Asistență Socială
a Municipiului București**

**Spitalul Clinic de Psihiatrie
Prof. Dr. Alexandru Obregia**

**Asociația de
Suicidologie**

**Cosmina Ioana SIMIEAN
NICOLESCU
Director General**

**Dr. Claudia Monica BOER
Manager**

**Dr. Elena BRĂNARU
Președinte**



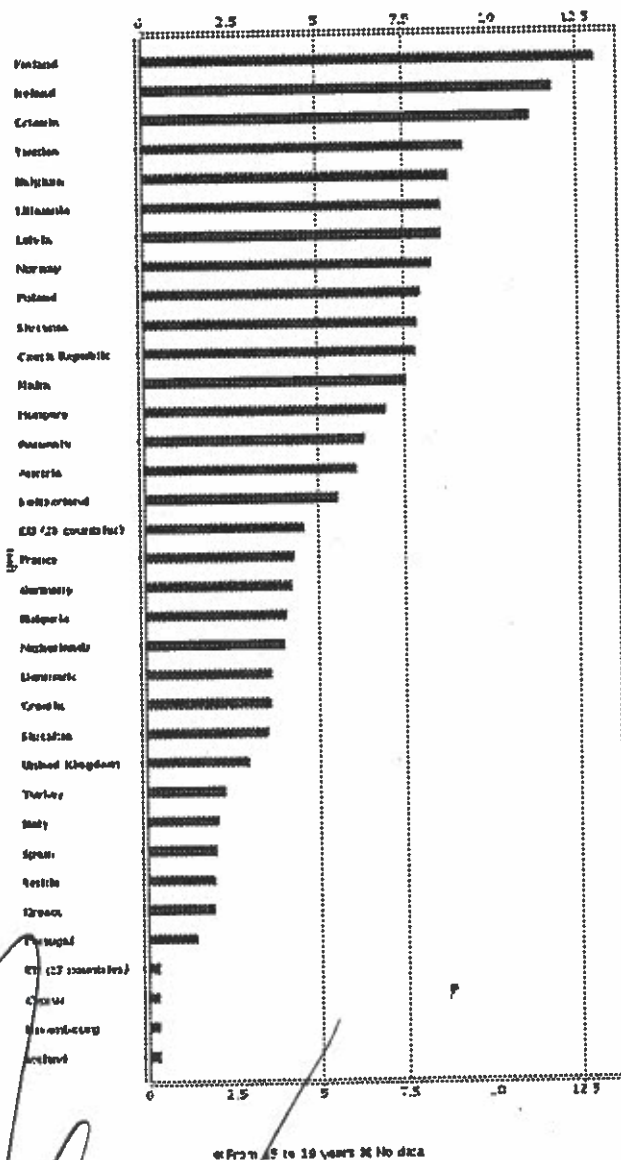
Handwritten signature and the number 3.

Multiplicat
14 MAR. 2016
Semnătura...

Anexa A la Acordul de asociere aprobat prin HCGMB nr. ___/___
"Linia telefonica de urgenta pentru prevenirea tentativelor de suicid 116123"

A. Justificarea proiectului

La nivel mondial, suicidul a ajuns să ocupe una dintre primele trei poziții în topul principalelor cauze de deces ale adolescenților și tinerilor adulți și, respectiv, poziția a treisprezecea a cauzelor de deces ale tuturor categoriilor de vârstă. Din cauza creșterii semnificative a ratei sinuciderilor la nivel global, numeroase țări au introdus în planurile lor anuale de acțiune și în strategiile de dezvoltare pe termen mediu și lung politici speciale de prevenire a fenomenului suicidar. Conform datelor Eurostat, România se situează pe poziția a paisprezecea în topul european al țărilor cu cele mai multe cazuri de suicid la adolescenții – segmentul de vârstă 15-19 ani (Eurostat, 2015).



**CONFORM
CU ORIGINALUL**

Multiplicat
14 MAR. 2016
Semnătura

Sursa: Eurostat 2015.
Grafic A. Rata sinuciderilor în țările UE, pe grupe de vârstă (15-19 ani) / 100.000 de locuitori



Handwritten signature and initials.



CONFORM
CU ORIGINALUL

În Uniunea Europeană, la fiecare 9 minute se consemnează un nou caz de suicid, iar numărul tentativelor de sinucidere este estimat a fi de nouă ori mai mare, motiv pentru care activitățile de prevenire a cazurilor de depresie și suicid sunt considerate prioritare în Pactul European pentru Sănătate Mintală și Bunăstare (European Commission, 2008) și în raportul Consensus Paper: Prevention of Depression and Suicide (2008), care recomandă statelor membre măsuri ferme, concrete și imediate.

În Pactul European pentru Sănătate Mintală și Bunăstare statele membre sunt invitate să creeze politici și să acționeze în vederea prevenirii depresiei și suicidului, luând în considerare aspecte precum: perfecționarea profesională a personalului din sectorul social și medical; restrângerea accesului la potențialele modalități de suicid; luarea unor măsuri concrete de conștientizare a publicului general și a profesioniștilor din sectorul socio-medical și din alte sectoare relevante; inițierea unor măsuri menite să reducă factorii de risc suicidar precum consumul excesiv de alcool și/ sau de droguri, excluderea socială, depresia și stresul; oferirea unor mecanisme de suport pentru persoane care încearcă să se sinucidă și pentru membrii familiilor acestora – exemplul citat fiind acela al unor linii telefonice sau portaluri care oferă sprijin emoțional.

În recomandările realizate de Comitetul Pentru Drepturile Copilului (ONU, 2009), care a examinat al treilea și al patrulea raport periodic al României, adoptat cu ocazia celei de-a 1425-a sedințe ale sale, din data de 12 iunie 2009, "Comitetul se arată preocupat de cazurile de suicid și de comportamentul agresiv al copiilor și adolescenților, dar și de absența unor programe de prevenție în acest sens", fiind recomandată adoptarea unor măsuri și politici care să vină în întâmpinarea acestei probleme și să contribuie semnificativ la diminuarea ei. De asemenea, la punctul 68 – Sănătatea adolescenților, se regăsește următoarea observație: "cu toate că se remarcă eforturile întreprinse de statul parte, Comitetul este preocupat de rapoartele mediatice referitoare la cazurile de suicid, în special, în rândul copiilor lăsați în urmă de părinții plecați în străinătate, deși nu există statistici întocmite sistematic cu privire la acest aspect".

B. Scurt istoric al proiectului - înființarea primului telverde pentru prevenirea suicidului din București – 0800.080.100

În anul 2007, Bucureștiul, prin Direcția Generală de Asistență Socială a Municipiului București, a devenit parte a ECAD – European Cities Against Drugs, iar în 2008 a efectuat prima cercetare din cadrul Programului Tineri în Europa, considerat a fi cel mai mare program european de promovare a unui stil de viață sănătos adresat adolescenților.

Deși, cercetarea nu viza în mod direct ideea suicidară a adolescenților, chestionarul cuprindea și un număr semnificativ de întrebări referitoare la aceasta, precum și la depresie, la sfera relațională a tinerilor, la mediul familial, social ș.a.m.d. În urma acestei cercetări din anul 2008, la care au participat 2662 de elevi din 46 de licee de pe raza municipiului București, au reieșit următoarele aspecte alarmante: 37,8% dintre adolescenții chestionați au cunoștințe care se gândesc să se sinucidă; 23,1% au cunoștințe sau persoane din anturaj care au încercat să se sinucidă; 19,2% au prieteni sau persoane apropiate care au încercat să se sinucidă; 9,1% au cunoștințe și persoane din anturaj care s-au sinucis; 5,8% au prieteni sau persoane apropiate care s-au sinucis; 15,8% dintre respondenți s-au gândit să se sinucidă; 5,6% au intenționat să se sinucidă; 13,5% dintre respondenți au spus cuiva că vor să se sinucidă; 5,6% dintre respondenți au încercat să se sinucidă; 2,4 % dintre respondenți au încercat să se sinucidă în anul școlar 2008-2009.

Pe fondul acestor constatări, în anul 2009 s-a materializat o inițiativă locală menită să vină în întâmpinarea nevoii acestora de a comunica empatic, de a fi ascultați și îndrumați adecvat: înființarea unei linii telefonice la care aceștia să poată suna gratuit, pentru a fi ascultați de un voluntar cu o pregătire de specialitate adecvată, sub protecția anonimatului.

Înființată prin Hotărârea Consiliului General al Municipiului București nr. 308/ 2009 și finanțată integral de Consiliul General al Municipiului București, prin bugetul Direcției Generale de Asistență Socială a Municipiului București (conform H.C.G.M.B. nr. 308/2009 și HCGMB nr. 13/2011), Linia telefonică pentru copii și adolescenți din municipiul București a fost condusă autodistructivă iminentă

Multiplicat

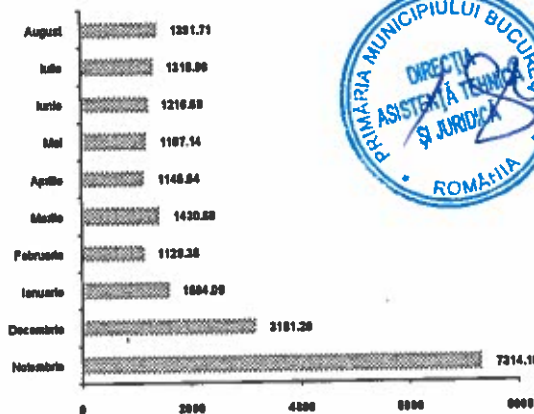
14 MAR. 2016

Semnătura



funcționează în cadrul *Centrului de Prevenire a Tentativelor de Suicid la copii și adolescenți*, aflat în structura Spitalului de Psihiatrie Prof. Dr. Alexandru Obregia.

Cele mai mari costuri ale proiectului au fost înregistrate, conform *Graficului nr. 2 – Costuri TELVERDE*, în prima lună de implementare, când a fost instalată linia telefonică, împreună cu cele două posturi de lucru și, de asemenea, când au fost achiziționate echipamentele de telecomunicații, ulterior fiind achitate doar abonamentele lunare și contravaloarea convorbirilor telefonice înregistrate pe numărul 0800 080 100 (TELVERDE). Începând cu luna a doua și până în prezent, costul mediu al facturilor lunare pentru funcționarea serviciului la parametri optimi s-a situat în jurul sumei de 1200-1500 lei.

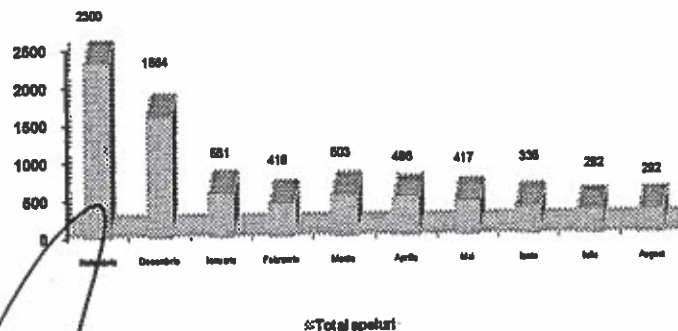


**CONFORM
CU ORIGINALUL**

Grafic 2. Costuri TELVERDE (anul I de implementare)

Conform *Graficului nr. 3 – Număr apeluri în primul an de implementare*, se poate observa faptul că, în perioada rece, numărul celor care au solicitat asistență specializată este considerabil mai mare decât cel înregistrat în perioada de vară (când numărul apelurilor primite a fost mai mic cu aproximativ o treime).

Diferența majoră existentă între lunile noiembrie-decembrie 2008 (cu 2300 de apeluri în noiembrie și 1564 de apeluri în decembrie), când se poate spune că s-a înregistrat un adevărat boom și, respectiv, media de aproximativ 475 de apeluri din celelalte luni "reci" (prin luni reci înțelegându-se atât cele de iarnă, cât și cele de primăvară, când astenia și alți factori favorizanți determină, de asemenea, valori crescute în dinamica suicidului) apare ca urmare a mediatizării susținute din perioada lansării proiectului.



Grafic 3. Număr apeluri în primul an de implementare

De asemenea, din înregistrările operatorilor care au preluat apelurile telefonice s-a putut constata o scădere a "apelurilor false" (solicitări de informații cu caracter general, fără referire la obiectul de activitate al liniei telefonice, persoane care sună doar pentru a testa operabilitatea serviciului, apelanți care după preluare, fie închid, fie refuză dialogul cu privire la ideea suicidară etc.), ceea ce poate indica o anumită selecție a celor care apelează linia verde în favoarea celor care au într-adevăr

Multiplicat 14 MAR. 2016
Semnătura.....

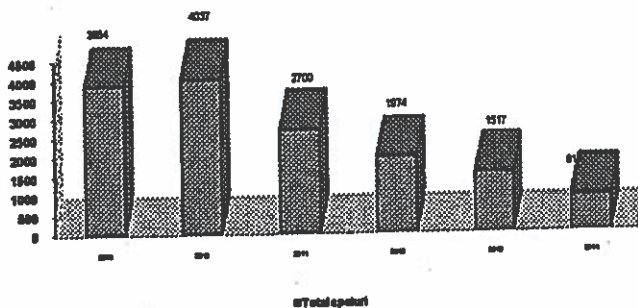


Handwritten signature and initials.

nevoie de sprijin emoțional specializat. Dealtfel, ultimul item enumerat este susținut de *Graficul nr. 6 – Detaliere apeluri telefonice, pe rețele de telefonie*.

Tendința de creștere exponențială se reia în luna iulie 2011 (când numărul de apeluri s-a triplat, ajungând la peste 900, de la media de 250 din lunile precedente). Începând cu luna iulie 2011 a început să fie difuzat (gratuit), în mijloacele de transport în comun ale RATB, un spot video de promovare a telverdei, cu caracter social.

Faptul că în primele două luni de implementare a proiectului (noiembrie și decembrie 2009) s-a înregistrat un număr de apeluri aproape similar cu cel înregistrat pe tot parcursul anului 2010 (3864 versus 4037) poate fi explicat prin prisma elementului novator adus de telverde pe piața serviciilor de suport emoțional din România, pe de o parte și, pe de altă parte, printr-un număr ridicat de „apeluri false”. Încă din primul an de implementare (2010, după cele două luni de început, din anul 2009) s-a putut observa, din înregistrările operatorilor care au preluat apelurile telefonice, o scădere considerabilă a acestor „apeluri false”, ceea ce indică o anumită selecție a celor care apelează linia verde în favoarea celor care au într-adevăr nevoie de sprijin emoțional specializat (Grafic nr. 4. *Total apeluri/ an calendaristic (2009-2014)*).

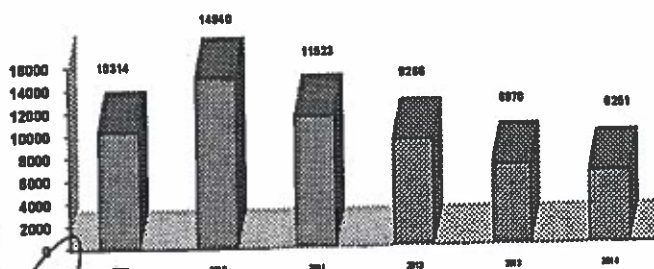


CONFORM
CU ORIGINALUL



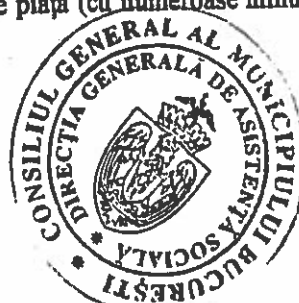
Grafic nr. 4. *Total apeluri/ an calendaristic (noiembrie 2009- iulie 2013)*

Scăderea numărului de „apeluri false”, remarcată de personalul voluntar de la Telveverde, este dealtfel confirmată și de *Graficul nr. 5 – Total minute convorbiri/ an calendaristic*. Dacă în anul 2009, când s-a înregistrat acel „boom” al apelurilor la 0800 080 100, s-a discutat cu potențialii beneficiari ai Liniei telefonice de urgență 13.314 minute, în 2010 numărul minutelor a fost cu aproximativ 40% mai mare, în ciuda faptului că numărul apelurilor pentru întregul an 2010 a fost foarte asemănător cu cel din perioada noiembrie-decembrie 2009. Creșterea duratei medii a convorbirilor, raportată la numărul de apeluri înregistrate (tendință care se păstrează și în anii următori) confirmă astfel, faptul că, apelurile false au scăzut exponențial.



Grafic 5. *Total minute convorbiri/ an calendaristic (noiembrie 2009-iulie 2014)*

Se poate observa, din *Graficul nr. 6 – Detaliere apeluri telefonice, pe rețele de telefonie*, o pondere crescută a apelurilor provenite, pe de o parte, din rețelele de telefonie mobilă în defavoarea rețelilor de telefonie fixă și, pe de altă parte, din acele rețele de telefonie mobilă care se adresează cu precădere tinerilor, prin ofertele existente pe piață (cu numeroase minute și mesaje scrise oferite la prețuri avantajoase).



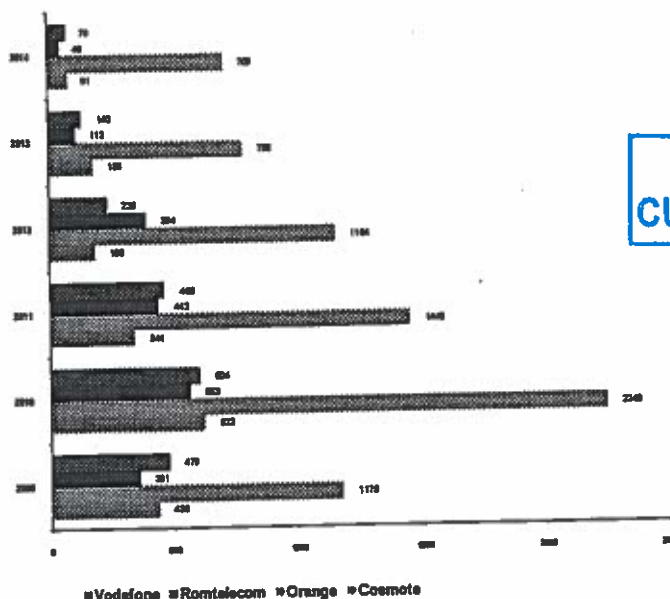
Handwritten signatures and initials.

Multiplicat
14 MAR. 2016
Semnatura

Handwritten initials 'd'.



CONFORM
CU ORIGINALUL



Grafic 6. Total apeluri telefonice în perioada 2009-2014, pe rețele de telefonie.

Per ansamblu, cele mai multe apeluri înregistrate au provenit, în primii doi ani, în ordine, din rețelele Orange, Cosmote, Vodafone și Romtelecom. Dinamica suferă anumite modificări în 2011 și în 2012, dar se păstrează în 2013.

Vizavi de solicitările adresate telefonului verde, se poate afirma că dinamica acestora poate fi datorată fie unei creșteri, respectiv diminuări semnificative a ideății suicidare în rândul tinerilor, lucru puțin probabil și, care, de altfel, nu poate fi neapărat coroborat cu alte date statistice, fie mai degrabă unei promovări mai bune ori, după caz, mai puțin eficiente a liniei telefonice comparativ cu aceleași perioade ale anilor precedenți, avându-se în vedere faptul că în intervalul 2012-2015 au funcționat în paralel atât numărul 0800 080 100, cât și 116 123 (urmând ca perioada de tranzit să ia sfârșit pe 10.09.2015, dată de la care va funcționa exclusiv numărul european 116 123).

C. Accesarea numărului verde european pentru consiliere în criză, 116123

Cu prilejul Zilei Mondiale de Prevenire a Suicidului (10 septembrie), în anul 2011, Direcția Generală de Asistență Socială a Municipiului București și Spitalul de Psihiatrie Prof. Dr. Alexandru Obregia au anunțat accesarea numărului național scurt pentru servicii armonizate cu caracter social 116.123 și demararea procesului privind înlocuirea treptată a numărului verde 0800.080.100. Numerele naționale scurte pentru servicii armonizate cu caracter social au o identitate paneuropeană, fiind utilizate pentru aceleași servicii în toate statele membre ale Uniunii Europene.

Având în vedere rezultatele obținute până în acest moment, precum și oportunitățile de dezvoltare ale Liniei telefonice pentru copii și adolescenți din municipiul București cu conduită autodistructivă iminentă, care vizează în primul rând existența și, mai ales, disponibilitatea unui număr verde european specializat în domeniul crizei emoționale, mai ușor de reținut pentru potențialii apelanți, s-au efectuat demersurile necesare în vederea transformării numărului 0800 080 100 în numărul 116 123 (număr pus la dispoziție de Autoritatea Națională pentru Administrare și Reglementare în Comunicații).

Apelurile către numărul 116123 au rămas gratuite (la fel ca și în cazul numărului 0800 080 100), iar accesul la aceste numere nu a fost în nici un fel condiționat de o înregistrare prealabilă.

Serviciul oferit la numărul 116123 permite apelandului să beneficieze de o relație umană adecvată și adecvată situației delicate în care acesta se găsește, oferindu-i-se posibilitatea de a fi



Multiplicat
14 MAR. 2016
Semnătura.....



CONFORM
CU ORIGINALUL

ascultat fără a fi judecat și, de asemenea, oferindu-i-se sprijin emoțional în vederea depășirii stării de criză psihologică sau a conduitei autodestructive iminente.

Inițial s-a decis ca numerele verzi să funcționeze în paralel pentru un interval de 90 de zile, luându-se în considerare specificul activității desfășurate și necesitatea asigurării continuității serviciului, precum și a unei bune informări a potențialilor apelanți. Ulterior însă, întrucât majoritatea apelurilor au continuat să sosească pe 0800.080.100, coroborat cu lipsa unui buget considerabil pentru a putea promova adecvat schimbarea acestuia și cu faptul că decizia nu presupunea costuri suplimentare, s-a decis prelungirea funcționării în paralel pe o perioadă nedeterminată, până când vor predomina apelurile la 116.123. Având în vedere însă faptul că finanțarea serviciului este asigurată de către Consiliul General al Municipiului București, prin bugetul Direcției Generale de Asistență Socială a Municipiului București, până la data de 01.11.2015, urmând ca perioada următoare să facă obiectul unei noi hotărâri a autorității publice deliberative de la nivelul Capitalei, coroborat cu faptul că în tot acest interval de timp nu a mai fost promovat deloc vechiul număr, 0800 080 100, ci doar cel unic european pentru intervenții în crize emoționale, s-a ales ca dată simbolică pentru încheierea acestui proces tranzitoriu ziua de 2 noiembrie 2015, ziua în care serviciul telefonic de prevenire a tentativelor de suicid din București va aniversa al șaselea an de existență.

D. Structura apelanților. Caracteristici socio-demografice

Segmentul de vârstă al apelanților s-a dovedit a fi mai larg decât a fost estimat inițial în 2009, fiind cuprins între 12-61 ani, motiv pentru care proiectul își propune lărgirea adresabilității către un public țintă format din toate aceste categorii de vârstă. Lucrul acesta se datorează în special faptului că prezentul demers reprezintă o premieră la nivel național, segmentului de populație cu vârste peste 19 ani nefiindu-i adresat un serviciu specializat similar.

Cu privire la problemele reclamate de beneficiarii serviciului, acestea pot fi grupate în șase categorii majore, în funcție de tipurile de apelanți:

1. *Copii proveniți din familii dezorganizate.* Acestei categorii îi pot fi asociate probleme cauzate de consumul de alcool și de droguri ale părinților acestora, lipsa de comunicare între membrii familiei, agresivitatea și/ sau violența fizică, verbală, emoțională, incest, exploatarea copiilor de către părinți etc.

2. *Copii lăsați în urmă de părinți plecați să lucreze în străinătate.* Din analiza apelurilor telefonice reiese faptul că majoritatea problemelor acuzate de aceștia sunt asociate cu absența părinților din viața lor, în ciuda faptului că afirmă că vorbesc aproape zilnic (la telefon sau prin intermediul mijloacelor IT – de exemplu Skype, Messenger, Facebook), coroborate cu dificultăți de relaționare cu terții în grija cărora au fost încredințați (bunici, unchi, mătuși, nași, vecini). Sunt acuzate frecvent lipsa afecțiunii și a preocupării reale față de problemele cu care se confruntă și sentimentul de „a fi al nimănui”, tulburări de comportament, lipsa integrării în grupul social.

3. *Copii care se reîntorc în țară împreună cu părinții, apoi părinții acestora pleacă din nou să lucreze în străinătate.* Reprezintă o categorie aparte, cu numeroase probleme de reintegrare socială. Practic, aceștia se află la mijlocul distanței dintre două sisteme sociale și educaționale diferite, fiindu-le extrem de dificil să se poată regăsi pe de-a-ntregul în vreunul dintre acestea. Astfel, ei se simt percepuți diferit de către ceilalți covârșnici, fiind într-un fel „străini în propria lor țară”.

4. *Adolescenți și tineri.* Cea mai mare parte a problemelor acestora sunt legate de relațiile afective și/ sau familiale ale adolescenților în care au intervenit fie despărțiri, fie diverse divergențe considerate inacceptabile. De asemenea, tot aici pot fi încadrate problemele specifice ale adolescenților și tinerilor care și-au pierdut prietenii și/ sau partenerii ca urmare a decesului acestora și prezintă dificultăți în a depăși momentele de doliu.

5. *Părinții, aparținătorii, prietenii sau cunoștințele* persoanelor din grupul țintă al proiectului reprezintă o altă categorie, distinctă, care apelează Linia telefonică pentru copii și adolescenți din municipiul București cu conduită autodestructivă iminentă. Aceștia solicită opinii avizate sau ajutor

Multiplicat
14 MAR. 2016

Semnătura



11

CONFORM
CU ORIGINALUL



specializat pentru problemele (reale, potențiale sau imaginare) pe care le-au identificat la copiii, rudele sau prietenii lor.

6. *Persoane cu diverse afecțiuni psihice și/ sau medicale.* În această categorie pot fi grupate persoanele care reclamă tulburări precum anxietatea, depresia, schizofrenia, Alzheimer, fluctuații de dispoziție, dar și diverse afecțiuni medicale, inclusiv cele ale bolnavilor în stadii terminale, care pot determina apariția ideii de suicidare.

7. *Persoane care au dificultăți de integrare socială.* Categoria de față integrează o serie întreagă de grupe de vârste și de probleme, de la copiii care acuză dificultăți de integrare în colectivul școlar, la tinerii care au probleme cu adaptarea la locul de muncă ori cu șomajul și până la persoane adulte sau chiar vârstnice cu boli cronice sau cu nevoi speciale. Marea majoritate a acestora pot fi reduse însă la nevoia de comunicare cu cineva, neîmplinită, însă resimțită acut și amplificată până la stadiul în care conduita autodistructivă pare justificabilă.

8. *Apeluri de mulțumire* pentru sprijinul emoțional oferit de personalul Centrului apelanților, într-un moment dificil din existența acestora din urmă.

9. *Apeluri test*, provenind de la diverse persoane care au vizionat materialele de promovare și vor să verifice funcționalitatea serviciilor.

E. Preluarea/ gestionarea apelurilor de către personalul care asigură funcționarea liniei telefonice

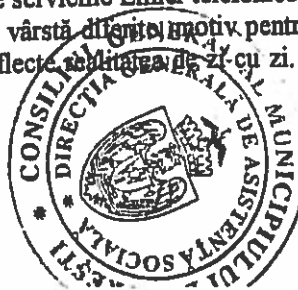
Întrucât serviciul telefonic a fost înființat ca urmare a constatării existenței unei nevoi reale a unui anumit segment al populației rezidente pe raza administrativ-teritorială a Municipiului București, coroborată cu faptul că lucrul acesta s-a întâmplat într-o perioadă de plină criză financiară, s-a luat decizia utilizării la maximum a resurselor existente în momentul respectiv la nivelul Capitalei. Astfel, *Linia telefonică de urgență* funcționează fără angajați permanenți, serviciile fiind prestate în mod voluntar de angajați din cadrul instituțiilor partenere, precum și de voluntari externi care dispun de o formare minimă în domeniul comunicării.

În prezent, serviciul telefonic este asigurat non-stop (24/7), de către aproximativ 30 de voluntari – studenți, masteranzi, doctoranzi și/sau absolvenți ai unor instituții de învățământ superior sau postliceal din domeniile sanitar/ medical, psihiatric, psihologic, sociologic, teologic, asistență socială etc. Activitatea de voluntariat a acestora este coordonată de un medic primar neuropsihiatru, doctor în științe medicale, și se desfășoară în baza contractelor de voluntariat semnate între aceștia și Spitalul de Psihiatrie „Prof. Dr. Alexandru Obregia”, respectiv Direcția Generală de Asistență Socială a Municipiului București.

Fiecare potențial voluntar este admis în Centru în urma analizei CV-ului și a documentelor care atestă formarea într-unul din domeniile amintite, precum și a unei Scrisori de intenție/ motivație. După această etapă urmează proba orală, respectiv interviul în cadrul cărora sunt evaluați de mediul neuropsihiatru care coordonează activitatea voluntarilor. Candidații admiși, care se obligă fiecare să respecte regulamentul Centrului și codul de conduită etică și deontologică specific formării sale profesionale, precum și, după caz, pe cele aplicabile domeniilor asistenței sociale și consilierii psihologice, urmează să beneficieze de o formare teoretică minimală (în cadrul căreia le sunt prezentate principiile ascultării empatică, ascultării active, semnele de avertizare ale conduitei autodistructive iminente ș.a.m.d.) și de un stagiu practic, în cadrul căruia asistă la preluarea apelurilor (inițial de către, apoi împreună cu) voluntarii cu experiență, urmând ca în momentul în care aceștia se simt pregătiți să poată prelua, la rândul lor, apelurile solicitanților.

F. Grupul țintă al proiectului

Inițial, proiectul a avut ca grup țintă copiii și adolescenții din București care se află în risc suicidar. Așa cum s-a arătat însă la punctul "D. Structura apelanților. Caracteristici socio-demografice", persoanele care au solicitat și care au beneficiat de serviciile Liniei telefonice de urgență provin din diverse segmente sociale și aparțin unor grupe de vârstă diferite, motiv pentru care a fost necesară redefinirea grupului țintă, astfel încât acesta să reflecte realitatea de zi cu zi. Astfel, grupul țintă al



Multiplicat 14 MAR. 2016

Semnătura

proiectului de față este alcătuit din persoane aflate în situație de risc suicidar, indiferent de vârstă, sex, religie, etnie, orientare sexuală etc., din cele șase sectoare ale Bucureștiului și din zonele adiacente.



**CONFORM
CU ORIGINALUL**

G. Scopul proiectului

Facilitarea accesului persoanelor aflate în risc suicidar, indiferent de vârstă, sex, religie, etnie, orientare sexuală etc., din cele șase sectoare ale Bucureștiului și din zonele adiacente, la servicii de teleasistență de calitate; utilizarea tehnicii ascultării active pentru diminuarea tensiunilor interioare resimțite de individ în momente de criză; consiliere și referire către servicii specializate aflate în proximitatea apelanților.

H. Obiectivele proiectului

Proiectul "Linia telefonică de urgență pentru prevenirea tentativelor de suicid" are ca obiective următoarele: diminuarea riscului suicidar, prin furnizarea unor servicii de prevenire de calitate, disponibile 24 de ore din 24, 7 zile din 7; creșterea confortului psihic al apelanților într-un mediu familiar lor, prin oferirea posibilității de a intra în legătură cu voluntarii Centrului din orice locație, sub protecția anonimatului și fără ca lucrul acesta să presupună costuri pentru el; reducerea numărului de persoane internate în urma unor tentative de suicid care pot fi evitate; dezvoltarea serviciului de teleasistență; referirea cazurilor, ori de câte ori este posibil, către serviciile specializate aflate în proximitatea apelanților; creșterea capacității specialiștilor care intră în contact cu suicidari de identificare a "semnelor de avertizare" emise de suicidari și creșterea capacității acestora de a lua decizii care să contribuie la prevenirea sinuciderilor; dezvoltarea sentimentului de solidaritate; asigurarea consilierii persoanelor aflate în dificultate și a familiilor acestora.

I. Activitățile proiectului – dezvoltarea serviciilor oferite în cadrul "Liniei telefonice de urgență pentru prevenirea tentativelor de suicid"

Necesitatea existenței unui astfel de serviciu telefonic este evidentă. La fel de evidentă este lărgirea sferei de acțiune de la cea care îi vizează aproape exclusiv pe copii și adolescenți la cea a populației generale (existând, de altfel, suficiente semnale în analiza apelurilor și a apelanților – faptul că există numeroase solicitări venite din rândul tuturor categoriilor de populație, nu doar a minorilor). O astfel de dezvoltare însă, deși naturală, firească, nu se poate face decât cu o minimă profesionalizare a serviciului și cu întărirea capacității de reacție a voluntarilor. Iar lucrul acesta se traduce, practic, într-o serie de elemente care, în următorii 5 ani, să includă cel puțin următoarele:

1. Activitatea 1 - Dezvoltarea capacității resurselor umane de a prelua și gestiona apelurile

- 1.1 Desemnarea echipei mixte de specialiști – fiecare dintre instituțiile/ organizațiile implicate va desemna o persoană de contact, care va derula activități în cadrul proiectului
- 1.2 Creșterea capacității de furnizare de servicii de calitate, prin extinderea rețelei de voluntari, astfel încât să nu mai existe ture de lucru neacoperite sau acoperite de un singur voluntar. Având în vedere faptul că, în prezent, turele voluntarilor sunt de aproximativ patru ore, un calcul simplu arată că, în situația în care fiecărui voluntar i-ar reveni câte patru ture în fiecare zi, Linia telefonică ar avea nevoie de aproximativ 100 de voluntari (la nivel minimal). Astfel, vor fi identificați noi potențiali voluntari și încurajați să se implice.



Multiplicat
14 MAR. 2016

Semnătura.....



CONFORM
CU ORIGINALUL

- 1.3 Dezvoltarea unui modul de formare a voluntarilor și crearea unui manual al voluntarului care oferă servicii în cadrul Centrului. Astfel, doi specialiști (unul din cadrul Spitalului Clinic de Psihiatrie Prof. Dr. Alexandru Obregia și unul din cadrul Direcției Generale de Asistență Socială a Municipiului București, ambii specialiști în suicidologie) se vor instrui, preluând modelele de bune practici ale unor servicii similare, cu experiență în domeniu, urmând ca ulterior, cei doi specialiști români să dezvolte un modul de formare și un Manual al voluntarului pentru voluntarii Liniei telefonice 116123.
- 1.4 Creșterea capacității voluntarilor de a furniza servicii de calitate apelanților – fiecare voluntar va urma un curs și își va însuși conținutul manualului voluntarului, în vederea dezvoltării capacității acestora de a reacționa în situații limită și de a-și gestiona propriile trăiri, astfel încât comunicarea cu beneficiarii să fie optimă și eficientă. Dezvoltarea capacității resurselor umane presupune și acordarea unei atenții crescute formării voluntarilor, monitorizării activității acestora de preluare a apelurilor, precum și a capacității de a gestiona la nivel individual situațiile întâlnite în cazuistica preluată.
- 1.5 Creșterea numărului de voluntari care pot prelua apelurile telefonice – vor fi identificate noi surse de voluntari – facultățile cu profil psihologic, sociologic, medical, asistență socială, teologie, comunicare etc., împreună cu organizațiile profesionale de profil; vor fi derulate, periodic, campanii de recrutare de voluntari, în urma cărora vor fi selectați noi voluntari; în urma parcurgerii modulelor de formare specifică, aceștia vor putea prelua apeluri, conform planificării întocmite în prealabil.
- 1.6 Formarea continuă și periodică a voluntarilor – anual, în luna mai, la Sâmbăta de Sus se organizează o conferință în cadrul căreia voluntarii beneficiază de prezența unor specialiști din țară și de peste hotare, care le asigură formarea continuă; de asemenea, în cadrul acestui eveniment, voluntarii prezenți au posibilitatea de a se pune la curent cu studii, cercetări și descoperiri recente în domeniul prevenirii sinuciderilor, precum și de a participa la grupuri tip Balint, prin intermediul cărora își pot gestiona propriile emoții și pot fi evitate stările de epuizare sau sindromul de burn-out.

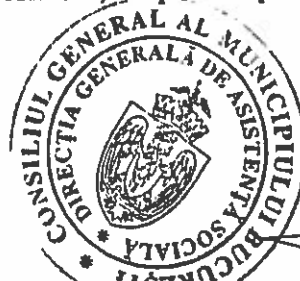
2. Activitatea 2 - Adoptarea și/ sau adaptarea unor modele de bune practici, întâlnite la instituții sau organizații care gestionează inițiative similare în țări cu o experiență mai îndelungată, precum și aderarea la o structură de tip federativ/ asociativ (Befrienders Worldwide International), pentru a beneficia de expertiza acestora în formarea și în dezvoltarea organizațională, precum și a serviciilor furnizate.

Aderarea la rețeaua Befrienders Worldwide – având în vedere experiența de peste douăzeci de ani a Livslinien, Copenhaga, care asigură conducerea organizației, aderarea la această rețea va permite Liniei de urgență 116123 preluarea unui model de bune practici demonstrat și îmbunătățit permanent, pe parcursul a două decenii.

De asemenea, va permite adaptarea și adoptarea unor proceduri clare și exhaustive pentru fiecare operațiune și situație posibilă, pe care toți participanții la serviciile Centrului să și le asume și să le urmeze.

Nu în ultimul rând, aderarea la această rețea a furnizorilor de servicii similare de prevenire a sinuciderilor va permite adaptarea la specificul local a unui modul de formare pentru voluntarii Liniei telefonice de urgență pentru prevenirea sinuciderilor 116123.

3. Activitatea 3 - Crearea unui modul de formare, adaptat la specificul local și național, precum și a unui Manual al voluntarului.



Multiplicat

14 MAR. 2016

Semnătură

CONFORM
CU ORIGINALUL



4. **Activitatea 4 - Extinderea spațiului existent în care funcționează Linia telefonică de urgență pentru prevenirea tentativelor de suicid 116123**". Inițiatorii proiectului admit faptul că aceasta este o condiție esențială pentru furnizarea unor servicii de calitate, atât pentru asigurarea confidențialității și intimității apelanților, cât și pentru a permite voluntarilor care preiau apelurile să se concentreze nestingheriți asupra unei singure convorbiri, pentru a putea acorda atenția necesară apelanților aflați în situații limită, de risc suicidar iminent. Extinderea spațiului cu două camere va permite, de asemenea, în timp, preluarea în paralel a două apeluri, întrucât tehnologia existentă în prezent permite lucrul acesta, singurele obstacole fiind numărul voluntarilor disponibili și spațiul insuficient.

5. **Activitatea 5 – dezvoltarea componentei "Puntea între generații - posibilă alternativă în prevenirea suicidului la copii"**. Practic, periodic, un grup de copii, însoțiți de părinți și de personal didactic, se deplasează într-unul din Centrele de îngrijiri ale Municipality și desfășoară activități socio-educative. Comunicarea reală între bunici și copii este o sursă de experiențe de viață cu obstacole și realizări împărtășite copiilor de cei ce le-au trăit. Ele pot deveni modele de comportament pentru cei mici în dorința de reușită a acestora, de realizare a propriului proiect de viață. Nevoia de comunicare a bunicilor răspunde frământărilor celor mici și stabilește o punte sufletească între generații benefică de ambele părți.

6. **Activitatea 6 - Acordarea unei atenții mai mari aspectelor legate de promovarea numărului de telefon 116123, inclusiv prin includerea sumelor necesare în buget și/ sau prin explorarea posibilităților legale referitoare la difuzarea gratuită a spoturilor radio/ TV cu conținut sau mesaj social.**

De asemenea, în fiecare an, în data de 10 Septembrie, Ziua Internațională de Prevenire a Sinuciderii, voluntarii marchează evenimentul și diseminează materiale de promovare a Liniei de urgență 116123 în Parcul Tineretului, aceștia beneficiind de gratuitate și de sprijinul Municipality și al instituțiilor subordonate.

7. **Activitatea 7 - Analizarea posibilităților privind furnizarea unor servicii adiacente – consiliere psihologică, consult psihiatric, grupuri de suport, atât beneficiarilor care dispun de asigurare medicală, cât și neasiguraților, prin intermediul Asociației de Suicidologie și/ sau al Policlinicilor Sociale, cu sprijinul celor două instituții aflate sub autoritatea Consiliului General al Municipality București.**

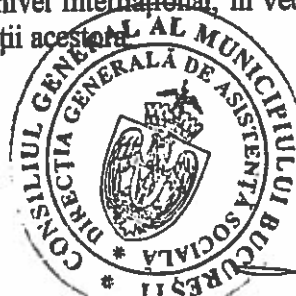
8. **Activitatea 8 – Furnizarea de servicii/ realizarea de activități de prevenire a suicidului.**

J. **Calendarul activităților – conform Anexei C.**

K. **Rezultate așteptate**

- Creșterea numărului celor ce beneficiază de serviciile Liniei telefonice de urgență pentru prevenirea tentativelor de suicid 116123, atunci când au stringentă nevoie de ele;
- Optimizarea capacității Centrului și a timpului de intervenție în preluarea apelurilor beneficiarilor, prin preluarea și adaptarea la specificul local și național a unor modele de bune practici recunoscute la nivel internațional, în vederea prevenirii tentativelor de suicid și a creșterii calității vieții acestora.

Multiplicat 14 MAR. 2016
Semnătura.....



15

- Creșterea gradului de informare a minim 2000 persoane privind serviciile de prevenire a tentativelor de suicid existente la nivelul Municipiului București.
- 2000 flyere/ broșuri de popularizare;
- 1500 pliante de informare;
- 1 Manual al voluntarului
- Menținerea și dezvoltarea serviciului specializat în prevenirea suicidului la nivelul Municipiului București;
- Un sistem de teleasistență funcțional cu peste 1500 de beneficiari deserviți;
- Minim 50 de voluntari formați pentru a prelua apeluri de urgență;
- Minim 70 de specialiști în domenii conexe (medici, asistente medicale, preoți etc.) informați cu privire la semnele de avertizare ale suicidului și la măsurile imediate care pot fi adoptate;
- Minim 2000 de persoane informate;
- 500 calendare de promovare;
- 200 de manuale tipărite;
- Alte materiale de promovare a numărului de urgență pentru prevenirea tentativelor de suicid 116123;
- Accesibilitate crescută la servicii specializate în București, oferite de partenerii în proiect, atât pentru persoanele cu venituri modeste/ medii, cât și, în limita posibilităților, pentru persoanele care nu beneficiază de asigurare medicală sau co-asigurate.

L. Bugetul proiectului – conform anexei B.

CONFORM
CU ORIGINALUL



Multiplicat

14 MAR. 2016

Semnătura

De
16

CONFORM
CU ORIGINALUL



Anexa B la Acordul de asociere aprobat prin HCGMB nr. /

Bugetul proiectului "Linia telefonică de urgență pentru prevenirea tentativelor de suicid"

	DGASMB / luna/ unitate / lei	DGASMB/ an de implementare/ lei	Total buget (5 ani)
Linii bugetare			
1. Resurse umane			
1.1. Coordonator servicii consiliere Terverde - Spit. Prof. Al. Obregia - 1 persoana	0	0	
1.2. Coordonator Terverde - DGASMB - 1 persoana	0	0	
1.3. Coordonator voluntari Terverde - Asociatia de Suicidologie - 1 persoana	0	0	
2. Cheltuieli formare formatori voluntari			
2.1. Deplasare Bucuresti-Copenhaga-Bucuresti (cheltuiala unica, 2 persoane - un reprezentant Spit. Prof. Al. Obregia si un reprezentant DGASMB) - transport, cazare		7000	7000
2.2. Deplasare Bucuresti-Bruxelles-Bucuresti (cheltuiala unica, 2 persoane - un reprezentant Spit. Prof. Al. Obregia si un reprezentant DGASMB) - transport, cazare		6000	6000
2.4. Inchiriere microbuz transport voluntari (cheltuiala anuala)		2000	10000
2.5. Servicii tiparire manual pentru voluntari (cheltuiala unica)		5000	5000
2.6. Materiale sesiuni formare voluntari - consumabile birotică-papetarie		700	3500
3. Cheltuieli cu abonamente telefonice destinate serviciilor speciale de teleasistenta			
3.1. Abonament Numar Verde	270	3240	16200
3.2. Abonament raportari/ statistici trafic telefonic	240	2880	14400
3.3. Abonament 2 posturi telefonice	70	840	4200
3.4. Trafic telefon	4000	48000	240000
3.5. TVA*	1099.2	13190.4	65952
4. Taxe membralitate			
4.1. Taxa membralitate retea internationala furnizori servicii consiliere in criza emotionala BW (echivalentul in lei al sumei de maximum 125 USD, variabila annual in functie de bugetul alocat proiectului, la cursul InforEuro al lunii in care se efectueaza plata)		550	2750
5. Cheltuieli renovare			
5.1. Cheltuieli renovare si dotare spatiu functionare Terverde, pus la dispozitie de Spit. Prof. Dr. Al. Obregia (cheltuiala unica)		15000	15000
6. Cheltuieli cu vizibilitatea (cheltuiala unica anuala - placheta identificare Centru, pliante, brosururi, mape, calendare, afise, banner, agende, flyere, genti de promovare etc)			
		5000	5000
Total General lei		109400	395002

Multiplicat
14 MAR. 2016

Semnătura.....



Handwritten signature and date '14'.

