



08.11. - 10.11.2022. Beograd, SRBIJA

REGIONALNI FORUM
O OVISNOSTI O DROGAMA I OPORAVKU

HELPLINE – prvi korak ka oporavku Boro Goić / Udruženje Proslavi Oporavak

biramoporavak



zlazak
ORGANIZACIJA ZA BORBU PROTIV NARKOMANJE



**PROSLAVI
OPORAVAK**

HVO za realizaciju bivših ovisnika



PREPOROD



WORLD FEDERATION
AGAINST DRUGS

www.wfad.se

FORUMSYD

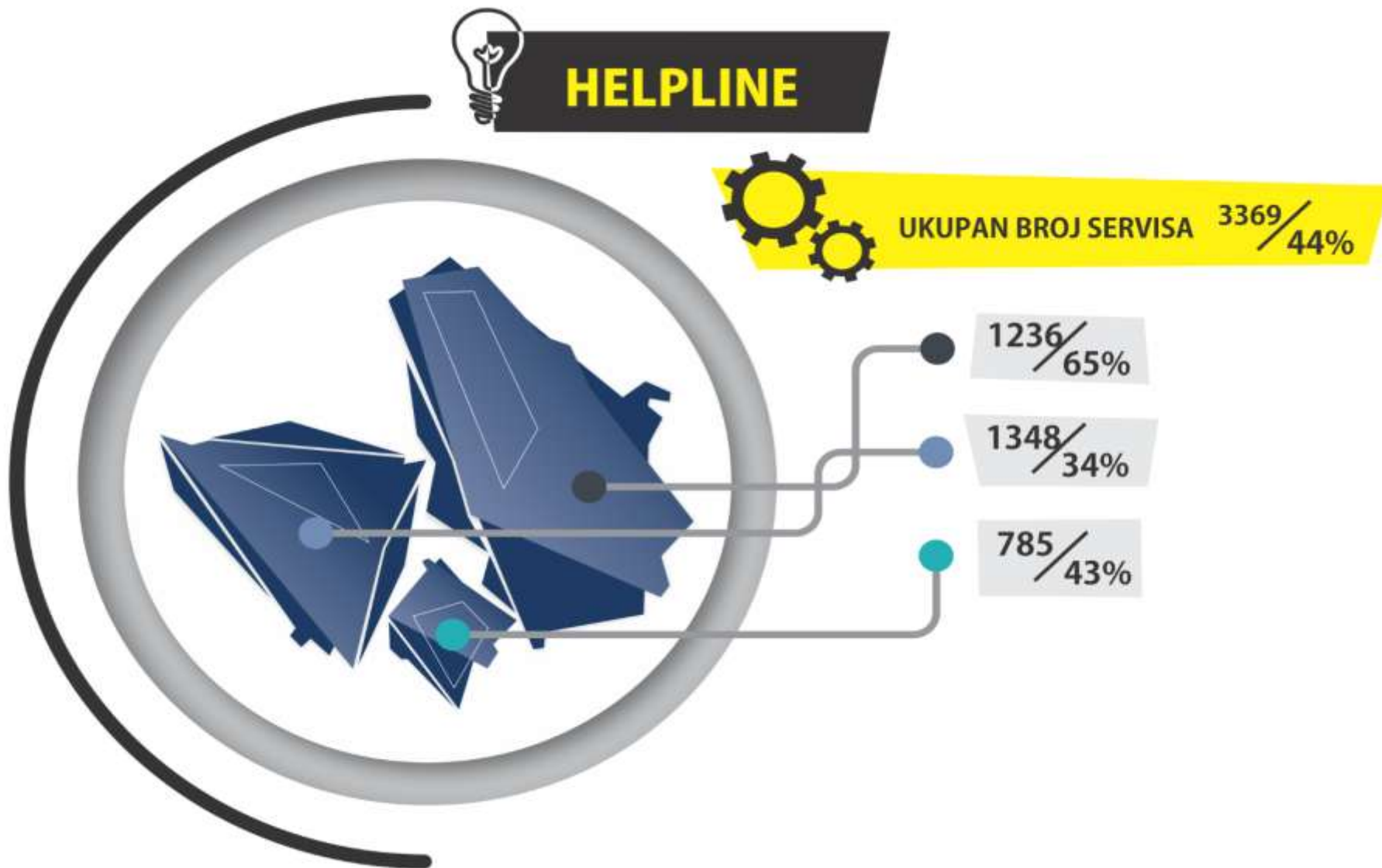
- Proširenje kapaciteta savjetovališta
- Uvođenje i administracija Helpline-a
- Edukacija osoblja / kreiranje programa / baza podataka
- Medijska promocija
- Sastanci i evaluacija sa akterima / MDT
- Konferencije (nacionalne i regionalne)
- Istraživanja (javnog mnijenja, stigma)
- Izdavanje publikacija, brošura

KREIRANJE SISTEMA BRIGE ORIJENTIRANE KA OPORAVKU

HELPLINE – prvi korak ka oporavku



HELPLINE – prvi korak ka oporavku



HELPLINE – prvi korak ka oporavku



PRIMARNI PROBLEM ZBOG KOJEG SE TRAŽI POMOĆ



HELPLINE – prvi korak ka oporavku



SAVJETOVALIŠTE



UKUPAN BROJ SERVISA 7651
UKUPAN BROJ KORISNIKA 2097



81% MUŠKIH
19% ŽENSKIH

33% 18-29 GODINA
45% 30-45 GODINA

70% GRADSKO PODRUČJE
25% RURALNO PODRUČJE
(do 50.000 stanovnika)



HELPLINE – prvi korak ka oporavku



SAVJETOVALIŠTE



UKUPAN BROJ SERVISA 7651
UKUPAN BROJ KORISNIKA 2097



44% TELEFONSKI POZIVI



51% RAZGOVOR U
SAVJETOVALIŠTU

56% NAVODI KAO RAZLOG KONTAKTIRANJA
POTREBU ZA LIJEČENJEM

49% SERVIS JE PRUŽEN ČLANU PORODICE
45% DIREKTNO KORISNIKU

Zašto HELPLINE?

Sveobuhvatni cilj – outreach onih koji nisu u nikakvom sistemu podrške ili liječenja (66% nije trenutno ni u kakvom sistemu)

Generalni cilj – stvaranje podržavajuće atmosfere i izgradnja odnosa povjerenja, kroz aktivno slušanje, poticanje, ohrabrivanje, reflektovanje emocija, davanje informacija i sl.

Principi anonimnosti i povjerljivosti – ključne vrijednosti – pomažu u stvaranju sigurnog okruženja u kojem osobe mogu slobodnije tražiti pomoć

Generalna struktura razgovora:

- Započinjanje razgovora
- Definisavanje problema/teme
- Identificiranje koraka i plana akcije
- Završetak razgovora
- Upis u bazu podataka

Fokus je na:

- Osobi, njenoj biografiji
- Ličnom značenju i rastu
- Jakostima i postignućima
- Stvaranju ekologije oporavka
- Ulazku u sistem brige orjentiranom ka oporavku

Pozivom na besplatnu telefonsku liniju možete:



- direktno pristupiti savjetnicima za problematiku zloupotrebe droga
- informisati se o procesu oporavka od ovisnosti
- dobiti podršku i smjernice za ulazak u proces oporavka od ovisnosti
- dobiti podršku i savjet na koji način da se ponašate prema bliskoj osobi koja konzumira droge
- informisati se o štetnim efektima različitih droga
- dobiti informacije o institucijama i nevladinim organizacijama koje se bave pitanjem ovisnosti u vašem gradu
- dobiti više informacija o uslugama koje pružamo
- zakazati razgovor u našem savjetovalištu za problematiku zloupotrebe droga

Zašto HELPLINE?

Šta pozivaoci dobijaju od razgovora:

- Nadu da se stvari mogu promijeniti
- Ohrabrenje / osnaživanje
- Da imaju nekoga kome se mogu obratiti, da nisu sami, da se ne nose sa problemima sami
- Porodica uviđa svoju ulogu
- Konkretno smjernice o tome šta da rade u novonastaloj situaciji
- Pomogne im da prilagode svoja očekivanja od sebe ili od bliske osobe

Helpline može voditi dalje ka:

- Zakazivanju novog poziva (informativno ili po nekom dogovoru)
- Započinjanju online savjetovanja (COVID inovacija)
- Posredovanju ka nekom drugom servisu
- Zakazivanju informativnog razgovora u savjetovalištu

Zašto HELPLINE?

Šta (ne)radimo:

- Vjerujemo korisniku i sagledavamo situaciju iz njegovog ugla
- Ne osuđujemo i ne uplićemo vlastite stavove ili obećanja koja ne možemo ispuniti
- Ne dajemo instant, vlastita rješenja niti savjete / gledamo da korisnik nađe vlastito rješenje
- Ne preuzimamo na sebe odgovornost za pronalazak rješenja
- Pratimo emotivne reakcije (i svoje i reakcije korisnika)
- Informiramo korisnika o svim mogućnostima oporavka
- Podržavamo pomak ka promjeni, odluci, dajemo povratnu / posredničku informaciju

Savjetnik za oporavak:

- Priprema sebe prije razgovora, ima mjesto i materijal koji je potreban te adresar relevantnih institucija ili informator / pristup internetu, postupa po protokolu
- Daje sebi dovoljno prostora i vremena da 'izađe' iz razgovora, da se pobrine za svoje potrebe
- Postavlja jasnu strukturu razgovora i očekivanja sa druge strane / to daje sigurnost
- Debriefing poslije razgovora / Intervizija u timu / Eksterna supervizija

Spoznaje / Izazovi

- Helpline nije SOS linija
- Helpline treba imati dostupnost i vidljivost
- Helpline treba imati razvijene resurse, protokole i baze podataka
- Može obezbjedjediti kontinuitet usluge i brige o klijentima
- Kroz posredničku ulogu izaziva na veći multidisciplinarni pristup
- Edukacija, usavršavanje i podrška osoblja (savjetnika za oporavak) mora biti kontinuirana
- Nedostatak motivacije osobe za promjenu i nizak kapital oporavka kod pozivatelja
- Porodica često nije spremna na promjene / ne vidi svoju ulogu u procesu oporavka
- Različite barijere sprječavaju da posredovanje ne bude uspješno
- Helpline je dobar kao outreach alat, ali nije dovoljan – potrebno je da iza toga ima razvijen sistem podrške
- Mogućnost proširenja usluga i na druge ovisnosti (alkohol, kocka, internet)

Hvala na pažnji

boro.goic@proslavi-oporavak.ba