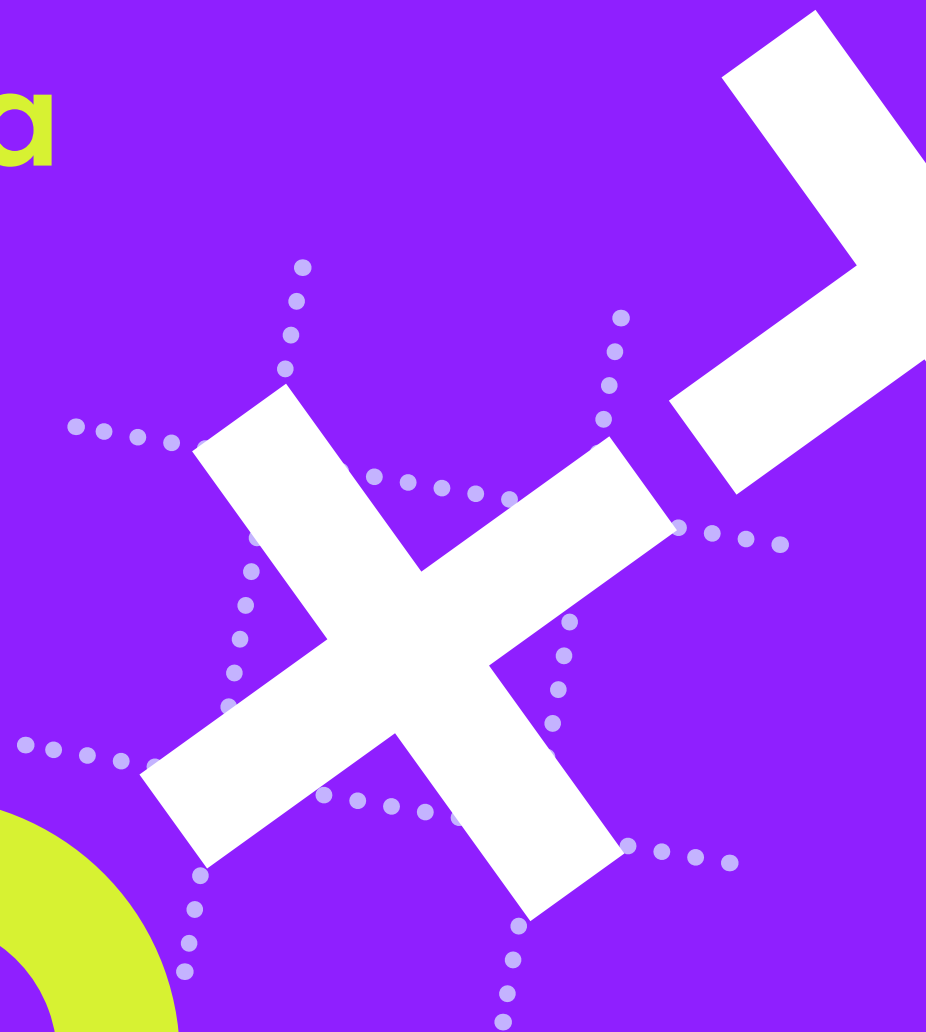


cyfrowa pomoc w zakresie zdrowia psychicznego dzieci i młodzieży

etap 1: badanie
eksploracyjne



o projekcie 3

o badaniu 4

kiedy zaczyna się kryzys? 5

kim jest młoda osoba w kryzysie? 5

pierwsze sygnały 6

persony wpływu 7

ekspert 8

szkoła 9

rodzic 10

kluczowe wnioski 11

rekomendacja 11

dlaczego rodzice? 12

czego potrzebują rodzice? 13

kolejne kroki 14

słowniczek i telefony wsparcia 15

pedagog / psycholog szkolny 16

psycholog 16

psychoterapeuta 17

psychiatra 17

operator numeru alarmowego 18

telefony wsparcia 18-19

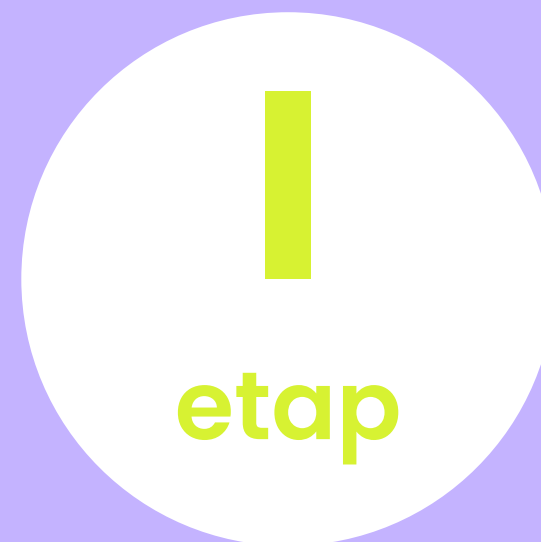
o projekcie

Zespół Badań i Rozwoju w Centralnym Ośrodku Informatyki w odpowiedzi na alarmujące dane dotyczące zdrowia psychicznego dzieci i młodzieży **podjął się próby udzielenia odpowiedzi** na pytanie: **Jak przy pomocy rozwiązania cyfrowego można wesprzeć** młode osoby w kryzysie zdrowia psychicznego.

Angażując się w ten projekt, chcieliśmy poznać sytuację i potrzeby młodych osób **zmagających się z trudnościami natury psychologicznej**.

Jako pracownicy COI potrafimy tworzyć rozwiązania cyfrowe i mamy możliwość dotarcia do szerokiej rzeszy obywateli. Mamy też ogromną motywację do działania. Nie mamy natomiast wiedzy merytorycznej z zakresu zdrowia psychicznego. Dlatego do współpracy zaprosiliśmy wielu specjalistów oraz rodziców dzieci, które doświadczyły kryzysu.

Ten raport jest podsumowaniem pierwszego etapu prac w projekcie – eksploracji problemu i zdefiniowania wyzwania na **podstawie** wyników analizy zebranych danych.



o badaniu

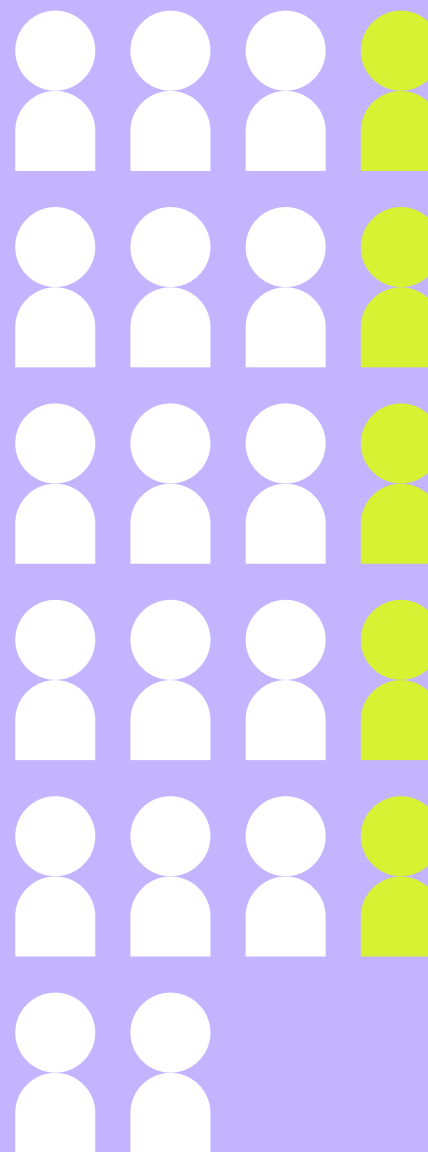
desk research

W pierwszym kroku przeanalizowaliśmy dziesiątki raportów, statystyk oraz dostępnych na rynku cyfrowych rozwiązań kierowanych do młodzieży w kryzysie zdrowia psychicznego. Na tej podstawie zdefiniowaliśmy, z kim chcemy rozmawiać na dalszym etapie oraz jakie obszary są kluczowe do poruszenia w rozmowach.

Celowo do udziału w badaniu nie zaprosiliśmy młodych osób, które doświadczyły lub doświadczają kryzysu zdrowia psychicznego. **Nie jesteśmy ekspertami i nie mamy kompetencji, aby rozmawiać z nimi na temat ich zdrowia psychicznego w taki sposób, aby im nie zaszkodzić.** Dlatego do badania zaprosiliśmy dorosłe osoby z otoczenia młodych osób w kryzysie.

wywiady

Przeprowadziliśmy **17 rozmów** z ekspertami z zakresu zdrowia psychicznego dzieci i młodzieży, Dyrektorem Departamentu Zdrowia Psychicznego w Biurze Rzecznika Praw Pacjenta, nauczycielami, pedagogami, psychologami, psychiatrami, aktywistami, przedstawicielami organizacji pozarządowych. Rozmawialiśmy też z **pięciorgiem rodziców dzieci**, które doświadczyły kryzysu zdrowia psychicznego.



5

rozmów
z rodzicami

17

rozmów
z ekspertami

30

godzin
wywiadów

kiedy zaczyna się kryzys?

kim jest młoda osoba w kryzysie?

Młode osoby mają dużą wiedzę na temat zdrowia psychicznego – **większą niż przedstawiciele wcześniejszych pokoleń.**

Czerpią ją głównie z internetu. Pomimo dużej świadomości, często ignorują pierwsze alarmujące sygnały lub przeciwnie – autodiagnostują się. **Często widzą u siebie depresję**, mimo że jest wiele innych problemów i zaburzeń, które **mogą być przyczyną ich stanu.**

W wielu przypadkach trafiają do specjalisty zbyt późno, gdy problem narasta od dłuższego czasu.

Kluczowy jest moment, gdy młoda osoba prosi o pomoc. Umniejszenie jej problemów i brak wiary osób dorosłych w jej odczucia może spowodować pogorszenie sytuacji i zniechęcić do dalszego szukania rozwiązania.

Ogromne ryzyko leży również w szukaniu pomocy u rówieśników lub w internetowych grupach. Młode osoby, które nie mają odpowiednich kompetencji mogą nieświadomie pogłębić problem kolegi/koleżanki. Mogą też zacząć współodczuwać omawiane problemy i same wpędzić się w kryzys.

rola dorosłych

Choć problem dotyczy młodej osoby, nie żyje ona w próżni. Młodzi ludzie mają ograniczone możliwości poradzenia sobie w kryzysie – nie mogą skorzystać ze specjalistycznej pomocy bez wiedzy i zgody rodziców lub opiekunów.

Na to, jak wyglądać będzie droga do zdrowia mają wpływ ludzie, którzy otaczają młodą osobę. To przede wszystkim dorośli – rodzice, nauczyciele, specjaliści, ale też rówieśnicy – w bezpośrednim otoczeniu i za pośrednictwem internetu.

kiedy zaczyna się kryzys?

pierwsze sygnały

Według naszych respondentów wychwycenie pierwszych sygnałów problemu jest wyzwaniem. Wymienione poniżej symptomy najczęściej pojawiały się w wywiadach i w przeanalizowanych raportach.

Co ważne, te sygnały mogą, ale nie muszą się pojawić. Każda młoda osoba może przechodzić przez kryzys w zupełnie inny sposób, a towarzyszyć mogą temu różnorodne objawy:

- ✗ obniżony nastrój
- ✗ smutek
- ✗ lęk
- ✗ rozdrażnienie
- ✗ wycofanie z aktywności, zainteresowań
- ✗ odmowa chodzenia do szkoły
- ✗ izolacja społeczna
- ✗ samookaleczenia
- ✗ uzależnienia od telefonu, używek, Internetu, mediów społecznościowych
- ✗ ...



persony wpływu

Persony wpływu – to reprezentacje poszczególnych ról w otoczeniu młodej osoby w kryzysie. Powstały na podstawie analizy rozmów z naszymi respondentami – profesjonalistami i rodzicami.

eksperci to specjaliści w obszarze zdrowia psychicznego dzieci i młodzieży. Choć pozornie stoją najdalej od młodej osoby – to oni mają największą wiedzę merytoryczną i stykają się z kryzysem zdrowia psychicznego na co dzień.

szkoła to nauczyciele, psycholodzy i pedagodzy szkolni, którzy obserwują zachowanie młodych ludzi poza domem i w grupie rówieśniczej. Rola szkoły jest nieoceniona – to jej pracownicy mogą szybko wyłapać zmiany i wesprzeć rodziny w rozwiązaniu problemu.

młoda osoba w kryzysie

bliscy to rodzice, opiekunowie, rodzina, przyjaciele i znajomi. Najbliżej młodej osoby w kryzysie – mają na nią największy wpływ. Postawa rodziców i opiekunów często warunkuje to, jak potoczy się próba odpowiedzi na problem.



ekspert

co według eksperta pomaga w zapobieganiu problemom zdrowia psychicznego?

- Profilaktyka i psychoedukacja w szkole.
- Dostępna pomoc psychologa, pedagoga w szkole.
- Rozmowy w klasie o zdrowiu psychicznym.
- Edukowanie rodziców na temat etapów rozwoju dziecka.
- Edukowanie rodziców w zakresie możliwych objawów.
- Świadomi rodzice, wspierający swoje dzieci.
- Bezpłatne wykłady online prowadzone przez lekarzy psychiatrów nt. zdrowia psychicznego dzieci i młodzieży.



"Chcę udzielić pełnej i rzetelnej pomocy młodym osobom w kryzysie. Mam wszystkie narzędzia, wiedzę merytoryczną, ale jestem daleko."



jakie ekspert widzi wyzwania?

- ✗ Dzieci nie potrafią rozpoznawać swojego stanu emocjonalnego, nie radzą sobie z frustracją, oczekują, że wszystko będzie proste i przyjemne.
- ✗ Niektóre dzieci wstydzą się tego, co się z nimi dzieje, inne diagnozują się na podstawie informacji z Internetu.
- ✗ Szpitale są przepełnione, brakuje psychiatrów.
- ✗ Dzieci przyprowadzane są do szpitala na konsultację, bo nie mogą się dostać do psychiatry.
- ✗ Specjaliści nie mogą kierować na terapię rodzinną w ramach NFZ.
- ✗ Po wyjściu ze szpitala dziecko czasami wraca do środowiska, które wygenerowało problem.

szkoła

co według szkoły pomaga w zapobieganiu problemom zdrowia psychicznego?

- Zajęcia z rozpoznawania i nazywania stanów emocjonalnych.
- Zajęcia z profilaktyki i rozpoznawania pierwszych sygnałów.
- Budowanie z uczniami relacji, aby ufali pracownikom szkoły, dzielili się problemami i zgłaszali po pomoc.
- Wczesna interwencja na poziomie szkół podstawowych przeciwdziałaniu przemocy w szkole.
- Spotkania z rodzicami, edukowanie ich z zakresu zdrowia psychicznego dzieci i młodzieży.
- Informowanie rodziców na temat dostępnego wsparcia.

"Wspieram dzieci i młodzież, daję im poczucie, że nie są sami w procesie powrotu do zdrowia. Obserwuję uczniów i otaczam szczególną troską te osoby, które mierzą się z problemami."

jakie szkoła widzi wyzwania?

- ✗ Brakuje czasu na dyskusje i zajęcia z psychoedukacji.
- ✗ Podstawa programowa niewystarczająco porusza tematy związane ze zdrowiem psychicznym.
- ✗ Specjaliści są niewystarczająco dostępni w szkołach.
- ✗ Placówki psychologiczne i edukacyjne nie są współpracują wystarczająco blisko.
- ✗ Rodzice nie chcą pogodzić się z diagnozą, szukają alternatywnych przyczyn kryzysu.
- ✗ Rodzicom i pracownikom szkół brakuje czasu na skupienie się na problemie



rodzic

co według rodziców pomaga w zapobieganiu problemom zdrowia psychicznego?

- Bezpłatna pomoc psychologiczna dla dzieci i rodzin.
- Zajęcia z profilaktyki zdrowia psychicznego.
- Edukowanie na temat zaburzeń psychicznych i tego, jak sobie z nimi radzić.
- Wsparcie innych rodziców, którzy mierzyli się z podobnymi wyzwaniami, by lepiej zrozumieć jak pomóc swojemu dziecku.
- Wsparcie szkoły w procesie zdrowienia dziecka.
- Uwaga nauczycieli na zmiany w zachowaniu dziecka i podejmowanie działań w konsultacji z rodzicami.
- Dobra relacja z dzieckiem, które rozumie swoje emocje, czuje się zrozumiane i akceptowane.

"Chcę najskuteczniej pomóc mojemu dziecku, ale nie wiem jak zacząć. Nie mam wiedzy i narzędzi, nie wiem do kogo się skierować."

jakie rodzice widzą wyzwania?

- ✗ Znalazienie odpowiedniego specjalisty jest trudne, a terminy wizyt odległe.
- ✗ Przez niską dostępność specjalistów na NFZ rodzice decydują się na kosztowne leczenie prywatne.
- ✗ Rodzicom trudno zaakceptować chorobę dziecka i konieczność przyjmowania leków.
- ✗ Rodzice czują się osamotnieni – nie mają wsparcia w otoczeniu, szkole.
- ✗ Rodzice nie potrafią poradzić sobie ze swoimi emocjami i poczuciem winy.
- ✗ Nie wiedzą, jak reagować na pierwsze sygnały.
- ✗ Nie wiedzą, jakich symptomów szukać – i do jakich specjalistów się kierować.
- ✗ Czują się bezradni w obliczu kryzysu.



projektowane rozwiązanie powinno być skierowane do rodziców

Rodzice jednocześnie mają duży wpływ na sytuację młodej osoby w kryzysie i potrzebują wiedzy i kompetencji, by sobie z nim poradzić.



dlaczego rodzice?

Rodzice często są na "pierwszej linii" problemu. Aktywnie poszukują informacji jak wspierać swoje dziecko w trudnościach, jak odnaleźć się w momencie diagnozy, jak zaakceptować proces leczenia. Mierząc się z kryzysem zdrowia psychicznego często szukają pomocy u innych rodziców, którzy doświadczyli podobnych problemów.

Rodzice byli wskazywani zarówno przez specjalistów jak i nauczycieli, pedagogów i przedstawicieli organizacji pozarządowych jako najważniejsza grupa mająca największy wpływ na poprawę stanu zdrowia swoich dzieci. To oni są kluczowi w procesie zdrowienia.

Często nie posiadają wiedzy z zakresu zdrowia psychicznego i czują się zagubieni. Niektórzy nie potrafią wychwycić pierwszych sygnałów i porozmawiać o nich z dzieckiem. Nawet widząc, że dzieje się coś niepokojącego, rodzice nie wiedzą gdzie szukać pomocy, gdzie skierować się po wsparcie.

Leczenie psychiatryczne to wciąż temat tabu. To mocno obciąża rodziców i wzbudza wiele wątpliwości: czy dobrze robią, czy powinno to tak długo trwać, czy kolejna zmiana leków wpłynie dobrze na ich dziecko...

Rodzice to istotna grupa, która proaktywnie szuka wiedzy z zakresu zdrowia psychicznego. Jeżeli rozwiązanie cyfrowe wypracowane w COI odpowie na ich potrzeby, będą sięgać po nie zarówno profilaktycznie jak i w sytuacji kryzysowej.

czego potrzebują rodzice?

Rodzice mogą być albo murem, albo drzwiami do skutecznej pomocy psychologicznej. Dając im odpowiednie narzędzie, możemy wesprzeć ich w reagowaniu na sygnały płynące od dzieci i zapobiec zaognianiu się kryzysu.

Projektowane rozwiązanie powinno odpowiadać na główne potrzeby rodziców:

- + Dostarczać wiedzę
- + Udzielać wsparcia
- + Dawać narzędzia.

Projektowane rozwiązanie powinno być skierowane do rodziców. Tylko:
Czego potrzebują rodzice?

wiedzy

- + Jak rozmawiać z dzieckiem
- + Jak wygląda system pomocy
- + Jak rozmawiać o emocjach
- + Jak stosować zasady porozumienia bez przemocy (NVC)

narzędzi

- + Gdzie szukać pomocy jako rodzic
- + Gdzie skierować dziecko
- + Scenariusze rozmów z dzieckiem w formie skryptów

wsparcia

- + Jak znaleźć wsparcie, nie czuć się samotnie z problemem
- + Jak zaakceptować diagnozę i leczenie
- + Jak być cierpliwym w oczekiwaniu na poprawę stanu zdrowia dziecka

kolejne kroki

Tak jak wspomnieliśmy na początku raportu - pierwszy etap za nami. Wiemy do kogo powinno być skierowane rozwiązanie i na jakie potrzeby powinno odpowiadać. Dostaliśmy zielone światło na kontynuowanie prac.

W kolejnym etapie zaprosimy do współpracy pracowników COI z różnorodnymi kompetencjami UX, by przejść do fazy ideacji i prototypowania rozwiązań. Chcemy również nawiązać współpracę z ekspertami z zakresu zdrowia psychicznego dzieci i młodzieży, którzy będą nadzorować zakres merytoryczny rozwiązania w trakcie jego powstawania.

Przed nami dużo pracy, ale już dziś dzielimy się pierwszym wynikiem analizy potrzeb. Jednym z wyzwań z jakim mierzą się rodzice jest odnalezienie się w terminologii i zakresie obowiązków różnych specjalistów zdrowia psychicznego. Do raportu dołączamy więc słowniczek, który może ułatwić skorzystanie z eksperckiej pomocy.



1
etap

2
etap

słowniczek i telefony wsparcia

Każdy specjalista jest zobowiązany zachować tajemnicę zawodową. Oznacza to, że szczegóły rozmowy pozostaną poufne.



pedagog / psycholog szkolny

- + Pedagog szkolny to osoba po studiach pedagogicznych, psycholog szkolny to osoba po studiach psychologicznych i z ukończonym kursem przygotowania pedagogicznego do pracy z dziećmi.
- + Pracuje w szkole lub w innych ośrodkach opiekuńczo-wychowawczych.
- + Oferuje profesjonalną pomoc oraz wsparcie uczniom, nauczycielom i rodzicom.
- + Diagnostuje trudności, potencjał i środowisko uczniów; ma kompetencje, aby wychwycić pierwsze, niepokojące sygnały oraz skierować dziecko i rodziców do odpowiednich specjalistów.
- + Utrzymuje stały kontakt z rodzicami dzieci borykających się z problemami, nauczycielami i wychowawcami.
- + Prowadzi działania profilaktyczne i edukacyjne w zakresie zdrowia.

psycholog

- + Osoba, które ukończyła 5-letnie studia magisterskie na kierunku psychologia.
- + Przeprowadza diagnozę psychologiczną, testy psychologiczne oraz opiniuje.
- + Na podstawie zebranego wywiadu, proponuje odpowiednie leczenie – pomoc psychologiczną lub farmakologiczną (wtedy kieruje do psychiatry).
- + Zapewnia wsparcie dzieciom i rodzicom. Towarzyszy w trudnościach, pomaga nazwać i zarządzać emocjami dzieci oraz rodziców. Edukuje w zakresie zdrowia psychicznego.
- + Może pracować w wielu miejscach – m.in. w centrach pomocy, poradniach psychologiczno-pedagogicznych, szpitalach, prywatnym gabinecie, fundacji.
- + Nie ma kompetencji do prowadzenia psychoterapii (tym zajmuje się psychoterapeuta).

psychoterapeuta

- + Osoba, która ukończyła studia magisterskie (nie musi być po psychologii) oraz minimum 4-letni kurs z psychoterapii w wybranym nurcie.
- + Prowadzi psychoterapię w określonym nurcie psychologicznym. Nurty psychoterapii różnią się między sobą technikami pracy z pacjentem. Do najpopularniejszych należą: nurt psychodynamiczny, poznawczo-behawioralny, Gestalt, czy systemowy.
- + Psychoterapia to nie tylko metoda leczenia zaburzeń. Pomaga również osobom, które chcą poprawić dobrostan psychiczny lub rozwinąć swój potencjał. Może - między innymi - zwiększyć motywację do działania, wzmocnić pewność siebie lub poprawić komunikację międzyludzką.
- + O powodzeniu leczenia psychoterapeutycznego decyduje przede wszystkim relacja z psychoterapeutą. Powinna być oparta na zaufaniu i poczuciu bezpieczeństwa.
- + Psychoterapeuta może zaproponować konsultację psychiatryczną.
- + Aby mieć pewność, że wybrany psychoterapeuta jest specjalistą w swojej dziedzinie, warto zwrócić uwagę na jego kwalifikacje (zaświadczenia o kursach i szkoleniach), omówić rodzaj psychoterapii oraz poznać doświadczenie w rozwiązywaniu trudności, z którymi boryka się dziecko.

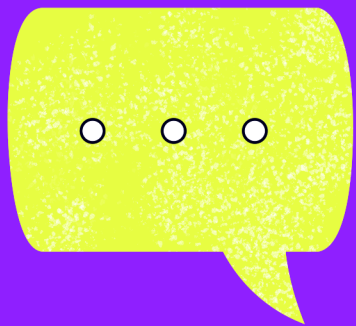
psychiatra

- + Lekarz, który ukończył specjalizację z psychiatrii.
- + Stawia diagnozę i przedstawia plan leczenia farmakologicznego. Jako jedyny z powyższych specjalistów może przepisywać leki i wystawiać zwolnienia lekarskie.
- + Może zaproponować podjęcie psychoterapii w trakcie leczenia farmakologicznego lub wtedy, gdy stan dziecka się poprawi. W razie potrzeby, kieruje na oddział psychiatryczny lub odwykowy.
- + Jako jedyny z wymienionych specjalistów ma uprawnienia do wystawienia zwolnień lekarskich i przepisywania leków.



operator numeru alarmowego

- + Osoba pracująca w różnych infoliniach i telefonach zaufania, które mają na celu wsparcie dzieci i dorosłych w kryzysie.
- + Najczęściej po studiach psychologicznych lub pedagogicznych oraz po odpowiednim przeszkoleniu do dyżurowania na linii.
- + Wysłucha, udzieli wsparcia i wskaże co należy zrobić, aby uzyskać odpowiednią pomoc.
- + Może wezwać pomoc do osoby, której życie lub zdrowie jest bezpośrednio zagrożone.



Dziecięcy Telefon Zaufania Rzecznika Praw Dziecka

800 12 12 12

- + Czynny całodobowo, 7 dni w tygodniu
- + Pomoc dla dzieci i dorosłych
- + <https://brpd.gov.pl/dzieciecy-telefon-zaufania-rzecznika-praw-dziecka/>

Telefon Zaufania dla Dzieci i Młodzieży

116 111

- + Czynny całodobowo, 7 dni w tygodniu
- + Pomoc dla dzieci i młodzieży
- + <https://116111.pl/>

**Centrum Wsparcia dla Osób Dorosłych
w Kryzysie Psychicznym**

800 70 22 22

- + Czynny całodobowo, 7 dni w tygodniu
- + Pomoc dla dorosłych
- + <https://centrumwsparcia.pl/>

**Kryzysowy Telefon Zaufania -
Instytut Psychologii Zdrowia,
Polskie Towarzystwo Psychologiczne**

116 123

- + Czynny całodobowo, 7 dni w tygodniu
- + Pomoc dla dorosłych
- + <https://www.116sos.pl>

**Antydepresyjny Telefon -
Forum Przeciw Depresji**

22 594 91 00

- + Czynny w środy i czwartki, w godz. 17.00-19.00
- + Pomoc dla dzieci, młodzieży i dorosłych
- + <https://forumprzeciwdepresji.pl/>

**Antydepresyjny Telefon Zaufania
Fundacji Itaka**

22 484 88 01

- + Antydepresyjny Telefon Zaufania Fundacji ITAKA
- + Psycholog: poniedziałek i wtorek, w godz. 15.00-20.00
- + Seksuolog: środa, w godz. 15.00-20.00
- + Pomoc dla dorosłych
- + <https://stopdepresji.pl/antydepresyjny-telefon-zaufania/>

dziękujemy

zespół badań i rozwoju COI
kontakt: badania@cyfra.gov.pl

zespół kreacji:
klaudia jarocka-ciok



centralny ośrodek informatyki
warszawa, maj 2023