

ZPRÁVA O ČINNOSTI

za rok 2009

Linka důvěry
Ústí nad Orlicí

a

Občanské sdružení KONTAKT
Ústí nad Orlicí



Obsah:

Úvodem.....	3
Činnost linky důvěry v roce 2009.....	4
Zpráva o činnosti Linky důvěry Ústí nad Orlicí v roce 2009.....	5
Témata řešená na lince důvěry.....	6
Zpráva o činnosti Občanského sdružení KONTAKT v roce 2009.....	7
Kdo nás v roce 2009 finančně podpořil.....	8
Kontaktní údaje Občanského sdružení KONTAKT.....	9
Závěrem.....	10

Úvodem

Vážení a milí přátelé,

Linka důvěry Ústí nad Orlicí, jejímž zřizovatelem a provozovatelem je Občanské sdružení KONTAKT, má za sebou další rok svého působení. Pohledem na uplynulý rok znovu hodnotíme splnění cílů, které jsme si předsevzali i to, co se nám nepodařilo uskutečnit podle našich představ.

Se změnami ve společnosti i v osobním životě každého z nás dochází k menším či větším změnám také na Lince důvěry. V roce 2009 např. došlo k rozšíření týmu pracovníků linky důvěry o 4 nové pracovnice. Vzhledem k narůstající náročnosti a četnosti poskytování telefonické krizové intervence bylo nutné zajistit pravidelné supervize, které vedou ke zvyšování kvality poskytované služby. Renovovali jsme pracovní prostory, aby se stávající pracovníci Linky důvěry cítili při vykonávání této náročné služby dobře. Také se nám podařilo vytvořit a postupně uvést na veřejnost nové propagační materiály a navázat spolupráci s reklamním tiskem. Bohužel se nám nepodařilo rozšířit službu telefonické krizové intervence o službu internetového poradenství, kvůli organizační záležitostem. Rozšířit službu o internetové poradenství plánujeme na rok 2010.

Ing. Ivo Muras
předseda občanského sdružení

Činnost Linky důvěry v roce 2009

Poslání a cíle linky důvěry:

Posláním linky důvěry Ústí nad Orlicí je poskytovat lidem okamžitou telefonickou pomoc v jakékoli obtížné životní situaci, pomoc s jakoukoli starostí, se kterou si volající neví rady, cítí se ohrožen, nebo své trápení ale i radost potřebuje jenom někomu svěřit a s někým ho sdílet. Linka důvěry může být první záchrannou pomocí pro člověka v krizi. Její výhodou je snadná dostupnost a anonymita

- **Nabízíme anonymní telefonní službu**
- **Nonstop provoz na telefonním čísle: 465 52 42 52**
- **Telefon za cenu běžného telefonního hovoru**
- **Web: www.linkaduveruoc.cz**

Cíle služby

Pracovník linky důvěry může pomoci volajícímu zorientovat se ve své situaci, dává příležitost vyslovit věci nahlas. Pracovník společně s volajícím hledají řešení problému. Pracovník posiluje motivaci a schopnosti klienta samostatně řešit svou situaci v budoucnu, dává naději. Cílem hovoru je stabilizace a zklidnění klientova stavu, poskytnutí podpory, snížení nebezpečí, že se krize bude dále prohlubovat. Pracovník poskytuje základní psychosociální poradenství a informace, v případě potřeby doporučuje a podává kontakt na další organizace či odborníky, kteří pomohou řešit obtížnou situaci (např. psychology, manželské poradny, občanské poradny atd.).

Zásady práce na lince důvěry

- **Zachování lidské důstojnosti a úcty klienta**
- **Dodržování základních lidských práv a svobod klientů**
- **Anonymita klienta i pracovníků linky důvěry**
- **Mlčenlivost** (Pracovníci linky důvěry jsou vázáni naprostou mlčenlivostí. Před započatím práce na lince důvěry, každý pracovník podepisuje protokol o mlčenlivosti. Výjimku tvoří situace, kdy mají pracovníci ze zákona oznamovací povinnost vůči orgánům činným v trestním řízení)
- **Dostupnost služby** (klient může zavolat kdykoli a odkudkoli)
- **Služba je poskytována za cenu běžného telefonního hovoru**
- **Zajištění služby odborně vyškolenými pracovníky**
- **Návaznost linky důvěry na další veřejné služby**
- **Individuální přístup** (pomoc na lince důvěry vychází z individuálně určených potřeb a přání volajícího)

Cílová skupina – okruh osob uživatelů sociální služby:

Linka důvěry Ústí nad Orlicí je tu pro každého člověka, který se nachází v obtížné životní situaci, pro člověka, kterého něco trápí, s něčím si neví rady a potřebuje pochopení, podporu a pomoc s řešením své situací. Cílovou skupinu tvoří osoby bez omezení věku a pohlaví. Šíře probírané problematiky je neohraničena. Služba není určena osobám k uspokojení jejich sexuálních potřeb.

Zpráva o činnosti Linky důvěry Ústí nad Orlicí v roce 2009

- rozšíření týmu pracovníků Linky důvěry
- vzdělávání a supervize
- propagace a přednášková činnost

Na začátku roku po úspěšném absolvování akreditovaného kurzu Telefonické krizové intervence nastoupily na linku důvěry čtyři nové pracovnice, které vnesly do týmu pracovníků linky důvěry nové podněty a inspiraci.

Během roku proběhly tři případové supervize pod vedením PhDr. Dany Dobiášové. Supervize slouží ke zkvalitnění poskytované služby a pomáhá pracovníky linky důvěry chránit před vyčerpáním a syndromem vyhoření, který je při nedostatku podpory ohrožuje a je výsledkem emočního tlaku spojeného s projevovanou intenzivní účastí lidem.

V březnu se uskutečnila přednáška pracovníků Laxus o. s., kde byli pracovníci linky důvěry seznámeni s terénními programy pro uživatele drog, se službami ve vězení a činností ambulantního a kontaktního centra.

V průběhu roku proběhly přednášky o činnosti linky důvěry na ZŠ, SŠ a VOŠ Pardubického kraje (např.: ve Vysokém Mýtě, v Jablonném nad Orlicí, v České Třebové, ...) Přednášky jsou spojeny s diskuzí a můžeme potvrdit, že děti a studenti projevují zájem dozvědět se více o této službě nejen pro sebe, ale i pro své blízké.

V letošním roce jsme se snažili šířit povědomí o lince důvěry formou propagačních letáků, internetu, rozhlasu a tisku. V Českém rozhlase Pardubice byl odvysílán rozhovor s pracovníky linky důvěry, na radiu OK zněl po celý týden krátký spot o lince důvěry. Magistrát města Pardubic nám nabídl bezplatné vyvěšení letáků v MHD a v říjnu jsme se účastnili Veletrhu sociálních služeb v Pardubicích. Také jsme požádali jednotlivá města a obce o zveřejnění článku o lince důvěry v místním tisku.

Na konci listopadu proběhl Kurz na objednávku pod vedením Modré linky Brno. Tento kurz byl zaměřen na oživení informací jak správně poskytovat telefonickou krizovou intervenci a závěr kurzu tvořila supervize na téma zvolené pracovníky linky důvěry.

Témata řešená na lince důvěry

Problematika řešená na LD		
1	Problémy osobní a existenciální (problémy se sebou samým, psychopatie, sebevražedné úvahy, osamělost, ztráta smyslu života, úmrtí blízké osoby)	33 %
2	Vztahová problematika (partnerská, manželská, rodinná)	21 %
3	Problematika sociální a právní (předmanželská, manželská, rozvodová, vztahy rodičů a dětí, senioři, finanční tíseň)	7 %
4	Psychopatie	13 %
5	Sexuální problematika (prostá sexuální problematika, dysfunkce, rozhovor za účelem sexuálního uspokojení)	5 %
6	Problematika zdravotní (tělesná nemoc, AIDS a obavy z onemocnění, gravidita, antikoncepce)	4 %
7	Problematika závislostí (alkohol, drogy, poruchy příjmu potravy, hráčství)	4 %
8	Sociální patologie (domácí násilí)	7 %
9	Náhlá nečekaná traumatizující událost (úmrtí, okradení, nehoda)	1 %
10	Problematika syndromu CAN (šikana, zneužívání, týrání)	5 %
Celkem		100 %

V roce 2009 přijali pracovníci linky důvěry 2 906 kontaktů.

Zpráva o činnosti Občanského sdružení KONTAKT v roce 2009

Zpráva o hospodaření

Výnosy:

Dotace MPSV ze stát.rozpočtu	1 200 000,00
Členské příspěvky	3 200,00
Granty a dary od měst a obcí	231 045,00
Ostatní příjmy	44,29
<u>Výnosy celkem:</u>	<u>1 434 289,29 Kč</u>

Náklady:

<u>Materiálové náklady:</u>	<u>20 994,00 Kč</u>
-----------------------------	---------------------

Z toho:

Kancelářské a hyg. potřeby	6 592,00
Pořízení DDHM (do 40 tis.)	14 402,00

<u>Nemateriálové náklady:</u>	<u>157 265,54 Kč</u>
-------------------------------	----------------------

Z toho:

Opravy a udržování	0,00
Doprava, cestovní náhrady	2 682,00
Nájemné	55 200,00
Telefony	35 097,04
Poštovné	4 240,00
Propagace, reklama, kopírování	30 046,50
Vzdělávání, školení, kurzy	30 000,00

<u>Mzdové náklady:</u>	<u>1 245 833,00 Kč</u>
------------------------	------------------------

Z toho:

<u>Mzdy:</u>	972 147,00
Hrubé mzdy	473 997,00
OON DPČ	479 100,00
OON DPP	19 050,00
<u>Odvody:</u>	273 686,00
Z mezd	145 377,06
Z DPČ	128 308,94

<u>Ostatní provozní náklady:</u>	<u>12 427,00 Kč</u>
----------------------------------	---------------------

<u>Náklady celkem:</u>	<u>1 436 519,54 Kč</u>
------------------------	------------------------

Kdo nás v roce 2009 finančně podpořil:

- Pardubický kraj
- Magistrát města Pardubice
- Město Brandýs nad Orlicí
- Město Česká Třebová
- Město Choceň
- Město Chvaletice
- Město Jablonné nad Orlicí
- Město Jevíčko
- Město Králíky
- Město Lanškroun
- Město Letohrad
- Město Litomyšl
- Město Polička
- Město Přelouč
- Město Slatiňany
- Město Svitavy
- Město Ústí nad Orlicí
- Město Vysoké Mýto
- Město Žamberk
- Obec Borová (u Poličky)
- Obec České Heřmanice
- Obec Janov
- Obec Lichkov
- Obec Přívrat
- Obec Rybitví
- Obec Rybník
- Obec Semanín
- Obec Šedivec
- Nadační fond nadaných – Jablonné nad Orlicí

Děkujeme všem, kteří nás v roce 2009 finančně podpořili.

Číslo účtu:

757001494/0600, GE MONEY Bank Ústí nad Orlicí

Kontaktní údaje Občanského sdružení KONTAKT

Občanské sdružení KONTAKT Ústí nad Orlicí

P.O.Box 67

562 01 Ústí nad Orlicí

Kontaktní osoba: Ing. Ivo Muras
Tel.: 777 820 961
E-mail: ucetnictvi@murasovi.cz nebo lduo@seznam.cz
IČO: 61239488

Registrace: Krajský úřad Pardubice, dne 26.6.2007, č. j.: Krú 27594/2007, Sp.z.: SpKrá 27594/2007 OSV

Bankovní spojení: číslo účtu: 757001494/0600 (GE Money Bank)

Občanské sdružení KONTAKT je dobrovolným, nevládním, neziskovým sdružením, vzniklým podle zákona č. 83/1990 Sb., o sdružování občanů, v platném znění. Sdružení je právnickou osobou podle českého práva.

Závěrem

V uplynulém období, které bylo třetím rokem samostatné činnosti Občanského sdružení KONTAKT jako zřizovatele a provozovatele Linky důvěry Pardubického kraje, se podařilo stabilizovat a rozšířit kolektiv pracovníků Linky důvěry. V roce 2010 je naším cílem i nadále zajistit celoroční nepřetržitý provoz krajské Linky důvěry Ústí nad Orlicí a tím poskytnout lidem z Pardubického kraje možnost využít telefonický kontakt za účelem rozhovoru o aktuálních problémech neodkladného nebo naléhavého charakteru. Dále bychom si přáli rozšířit službu o internetové poradenství a nadále zvyšovat informovanost veřejnosti o službě, kterou krajská Linka důvěry Ústí nad Orlicí poskytuje. Naším cílem je neustále zvyšovat odbornost stávajících pracovníků formou kurzů na klíč, seminářů a přednášek, které jsou nezbytné k rozšiřování vědomostí pro kvalitní práci s klienty a jejich zakázkou.

Občanské sdružení KONTAKT
Ústí nad Orlicí