

VÝROČNÍ ZPRÁVA O ČINNOSTI

za rok 2010

Linka důvěry
Ústí nad Orlicí

a

Občanské sdružení KONTAKT
Ústí nad Orlicí



Obsah:

Úvodem.....	3
Činnost linky důvěry v roce 2010.....	4
Zpráva o činnosti Linky důvěry Ústí nad Orlicí v roce 2010.....	5
Témata řešená na lince důvěry.....	6
Zpráva o činnosti Občanského sdružení KONTAKT v roce 2010.....	7
Kdo nás v roce 2010 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, v roce 2010 oslavila již 15 rok své existence. I přes finanční krizi, která se dotýká také sociálních služeb, se podařilo zajistit takové množství finančních prostředků, abychom udrželi nepřetržitý provoz linky důvěry a tím umožnili všem lidem, aby se na nás v kteroukoliv denní či noční hodinu mohli telefonicky obracet o pomoc v jakékoliv obtížné životní situaci. Na pevnou telefonní linku se na nás i v roce 2010 obraceli nejen lidé z Pardubického kraje ale i z jiných částí naší republiky. Kromě poskytování telefonické krizové pomoci se naši pracovníci i nadále věnovali šířením povědomí o činnosti linky důvěry mezi žáky základních škol. Velkým okamžikem bylo proběhnutí inspekce kvality sociálních služeb, kterou jsme v září úspěšně absolvovali. Názory, připomínky, podněty inspektorů jako lidí z „venčí“ pro nás znamenaly nejen utvrzení v tom, že naše činnost je přínosná, ale zároveň pomohly nastartovat nové změny, které jak doufáme, povedou i do budoucna ke stále zkvalitňující službě.

Mgr. Luďka Řeháková
Vedoucí linky důvěry

Činnost Linky důvěry v roce 2010

Poslání 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.linkaduveryuo.cz

Cíle služby

Pracovník linky důvěry pomáhá volajícímu zorientovat se jeho životní situaci, dává příležitost vyslovit věci nahlas. Už pouhé svěření se má blahodárné účinky a vede k uvolnění vnitřního napětí. 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

- Anonymita klienta i pracovníků linky důvěry
- Zachování mlčenlivosti (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)
- Samozřejmostí je zachování lidské důstojnosti a úcty klienta a dodržování základních práv a svobod klienta

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. Služby není určena osobám k uspokojení jejich sexuálních potřeb.

Zpráva o činnosti Linky důvěry Ústí nad Orlicí v roce 2010

I v roce 2010 se nám podařilo zajistit nepřetržitý provoz Linky důvěry Ústí nad Orlicí. Naše linka důvěry v roce 2010 poskytla 1761 hovorů.

V roce 2010 jsme pořádali besedy se žáky základních škol Pardubického kraje o činnosti Linky důvěry Ústí nad Orlicí (základní školy v Ústí nad Orlicí, Moravské Třebové, Chrudimi) o celkové časové dotaci 27 vyučovacích hodin. Beseda o činnosti linky důvěry byla pořádána také v knihovně Česká Třebová, na Střední škole zdravotní a sociální v Chrudimi.

O činnosti linky důvěry jsme dále informovali v místním tisku měst a obcí Pardubického kraje. Informace o činnosti Linky důvěry Ústí nad Orlicí a její logo byly umístovány také na webové stránky měst a obcí Pardubického kraje. Účastnili jsme se veletrhu sociálních služeb v Ústí nad Orlicí a Pardubicích.

Pracovníci absolvovali 24 hodinový kurz Internetového poradenství akreditovaný MPSV. Od března roku 2011 je služba linky důvěry rozšířena o internetové poradenství prostřednictvím e-mailu. Prostřednictvím e-mailového poradenství chceme službu nabídnout i klientům, kteří se nacházejí v obtížné životní situaci a chtějí využít e-mailovou komunikaci jako účinnou formu pomoci.

V roce 2010 se pro pracovníky linky důvěry konaly 3 besedy s odborníky z pomáhajících profesí za účelem seznámení pracovníků s náplní jejich činnosti a získání informací využitelných pro práci na krizovém telefonu.

Pro pracovníky linky důvěry se uskutečnily 3 týmové supervize pod vedením nového supervizora Bc. Martina Halamy. Časovou dotaci 1 supervize jsme navýšili na 3 hodiny. Celkem v roce tedy pracovníci absolvovali 9 hodin supervize. Supervize slouží ke zkvalitnění poskytované sociální služby – telefonická krizová intervence, jejichž účelem je také chránit pracovníky před vyčerpáním a syndromem vyhoření, který je při nedostatku podpory ohrožuje a je výsledkem emočního tlaku spojeného s projevovanou intenzivní účastí lidem.

Během roku se rozšiřovaly vzdělávací materiály, se kterými se pracovníci mají povinnost seznamovat. Bylo zakoupeno několik odborných publikací: „Krizová intervence“ od Daniely Vodáčkové, „Matky po e-mailu“ a „Dopisy vnučce“ od Jiřiny Šiklové, „Internet jako cesta pomoci“ od Horské, Láskové a Ptáčka. Máme zakoupené předplatné měsíčníku „Psychologie dnes“.

V roce 2010 v našem zařízení proběhla inspekce kvality sociálních služeb, kterou jsme k datu 30. 8. 2010 s úspěchem absolvovali. Naše linka důvěry se zapojuje i do veřejného dění. Účastníme se sněmů České asociace pracovníků linky důvěry, účastnili jsme se setkávání poskytovatelů sociálních služeb v Chrudimi, účastníme se komunitního plánování sociálních služeb v Ústí nad Orlicí, kongresu internetového poradenství v Brně apod.

Témata řešená na lince důvěry v roce 2010

Problematika řešená na LD		
1	Problémy osobní a existenciální (problémy se sebou samým, psychopatie, sebevražedné úvahy, osamělost, ztráta smyslu života, úmrtí blízké osoby, problémy výkonu)	40 %
2	Vztahová problematika (partnerská, manželská, rodinná, sousedská, vrstevnická, seznamování, nevěra, vztahy mezi nadřízenými a podřízenými)	27 %
	Problematika zdravotní (tělesná nemoc, smyslové postižení, AIDS a obavy z onemocnění, gynekologická problematika, gravidita, antikoncepce)	12%
3	Problematika sociální a právní (předmanželská, manželská, rozvodová, péče o seniory, finanční, bytová tíseň, nezaměstnanost)	6 %
5	Sexuální problematika (prostá sexuální problematika, sexuální dysfunkce, sexuální deviace, rozhovor za účelem sexuálního uspokojení)	5 %
7	Problematika závislostí a sociální patologie (alkohol, drogy, hráčství, sekty, poruchy příjmu potravy, zneužívané a týrané dítě, domácí násilí)	5%
9	Náhlá nečekaná traumatizující událost (autonehoda, znásilnění, přepadení, okradení, živelná katastrofa)	3 %
10	Problematika menšin 2 (rasové otázky, duchovní otázky, problematika odlišné sexuální identity...)	2%
Celkem		100 %

Zpráva o činnosti Občanského sdružení KONTAKT v roce 2010

Zpráva o hospodaření

Výnosy:

Dotace MPSV ze stát.rozpočtu	1 300 000,00
Členské příspěvky	3 000,00
Granty a dary od kraje, měst a obcí	206 000,00
Přijaté dary	11 000,00
Ostatní příjmy	4 943,56
<u>Výnosy celkem:</u>	<u>1 524 943,56 Kč</u>

Náklady:

Materiálové náklady: 11 026,00 Kč

Z toho:

Kancelářské a hyg. potřeby	7 648,00
Pořízení DDHM (do 40 tis.)	719,00
Ostatní materiál	2 623,00

Nemateriálové náklady: 175 309,99 Kč

Z toho:

Opravy a udržování	4 360,00
Doprava, cestovní náhrady	1 842,00
Nájemné	56 800,00
Telefony	28 982,99
Poštovné	2 981,00
Propagace, reklama, kopírování	17 137,00
Vzdělávání, školení, kurzy	60 300,00
Ostatní služby	2 907,00

Mzdové náklady: 1 345 336,00 Kč

Z toho:

Mzdy: 1 012 964,00

Hrubé mzdy 437 353,00

OON DPČ 571 579,00

OON DPP 4 032,00

Odvody: 332 372,00

Z mezd 148 700,51

Z DPČ 183 671,49

Ostatní provozní náklady: 11 176,01 Kč

Náklady celkem: 1 542 848,00 Kč

Kdo nás v roce 2010 finančně podpořil:

Občanské sdružení KONTAKT je financováno dotacemi z rozpočtů kraje, měst a obcí v Pardubickém kraji.

Hlavními poskytovateli finančních prostředků na provoz Linky důvěry je:
Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR a Pardubický kraj

Dalšími poskytovateli dotací v roce 2010 jsou:

- Město Chrudim
- Město Choceň
- Město Polička
- Město Žamberk
- Město Česká Třebová
- Město Králíky
- Město Lanškroun
- Město Letohrad
- Město Litomyšl
- Město Přelouč
- Město Slatiňany
- Město Svitavy
- Město Ústí nad Orlicí
- Město Vysoké Mýto
- Magistrát Pardubice
- Obec České Heřmanice
- Obec Janov
- Obec Šedivec

Děkujeme všem, kteří nás v roce 2010 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.: SpKrú 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

Uplynulé období bylo již čtvrtým rokem samostatné činnosti Občanského sdružení KONTAKT jako zřizovatele a provozovatele Linky důvěry Pardubického kraje. V roce 2011 bude 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.

Občanské sdružení KONTAKT
Ústí nad Orlicí