

Občanské sdružení KONTAKT Ústí Nad Orlicí



výroční zpráva 2013

Slovo úvodem

Vážené čtenářky a vážení čtenáři výroční zprávy. I pro rok 2013 se nám podařilo zajistit provoz Linky důvěry Ústí nad Orlicí, která v Pardubickém kraji nepřetržitě poskytuje sociální službu "telefonická krizová pomoc" podle § 55 zákona č. 108/2006 Sb. a také registrovanou sociální službu odborné sociální poradenství.

Součástí projektu byly také aktivity, které zabezpečují propagaci služby a vzdělávání pracovníků. Tímto bylo zachováno povědomí veřejnosti o službě a podporována její kvalita.

Děkuji všem členům OS KONTAKT za spolupráci při poskytování sociálních služeb a plnění dalších pracovních úkolů.

Velké díky patří také našim podporovatelům a spolupracujícím organizacím.

V této výroční zprávě se dočtete bližší informace o naší činnosti za rok 2013.

Jarmila Hrušková – předsedkyně OS KONTAKT Ústí nad Orlicí

Obsah	
Z historie.....	3
Kdo jsme.....	3
Organizační struktura v roce 2013	4
Telefonická krizová pomoc.....	5
E-mailové poradenství.....	5
Besedy a přednášky.....	6
Zpráva o činnosti v roce 2013.....	6
Problematika řešená na Lince důvěry v roce 2013	9
Hospodaření v roce 2013	10
Podpořili nás:.....	11
Kontakty	12

Z historie

Linka důvěry začala svoji činnost v roce 1995, tehdy ještě pod Pedagogicko-psychologickou poradnou v Ústí nad Orlicí.

Od svého vzniku Linka důvěry poskytuje v nepřetržitém provozu telefonickou krizovou intervenci, která byla v roce 2006 zaregistrovaná jako sociální služba.

V roce 2011 bylo zaregistrováno také odborné sociální poradenství, které je poskytováno prostřednictvím internetové poradny.

Kdo jsme

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. Bylo zaregistrováno u Ministerstva vnitra ČR dne 5.4.1996, č.j. II/s-OS/1-29 691/96-R.

Základní cíle sdružení:

Základními cíli sdružení je provozovat Linku důvěry Ústí nad Orlicí, která poskytuje sociální službu “telefonická krizová pomoc“ a provozování poradenství prostřednictvím e-mailu jako sociální službu „odborné sociální poradenství“.

Formy činnosti sdružení

- a) Poskytování přímé telefonické krizové pomoci v souladu s etickým kodexem České asociace pracovníků Linek důvěry.
- b) Poskytování odborného sociálního poradenství po e-mailu.
- c) Účast na setkáních se zastupitelskými orgány měst Pardubického kraje a prezentace činnosti Linky důvěry.
- d) Jednání se zástupci měst, obcí a firem Pardubického kraje, o možnostech finanční podpory činnosti sdružení.
- e) Vydávání propagačních materiálů, šíření informací o činnosti Linky důvěry a o službě e-mailového poradenství ve sdělovacích prostředcích.
- f) Besedy a přednášky určeny především pro žáky základních škol (6. – 9. třídy), ale také žáky středních škol a pro další organizace, které mají zájem se o naši činnosti dozvědět více informací. Cílem přednášek a besed je přiblížit dětem a mladým lidem, jak pracuje Linka důvěry Ústí nad Orlicí, jaké jsou její možnosti, snížit přirozený strach obrátit se na linku a podpořit jejich schopnost ji aktivně vyhledat v případě potřeby.

Organizační struktura v roce 2013

Občanské sdružení KONTAKT Ústí nad Orlicí

Valná hromada

Výkonný výbor:

Jarmila Hrušková - předseda
Mgr. Luďka Řeháková - člen
Bc. Anna Škopová – člen

Revizní komise:

Bc. Lucie Šumberová
Bc. Pavla Hájková
Bc. Lucie Kolínská, DiS.

Statutární zástupce: Jarmila Hrušková

Telefonická krizová pomoc

*Odborné sociální poradenství
po e-mailu*



Vedoucí:
Bc. Anna Škopová

Tým sociálních
pracovníků

Pro koho jsou naše 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 situace. Cílovou skupinu tvoří osoby bez omezení věku a pohlaví. Šíře probírané problematiky je neohraničena. Služba není určena osobám k uspokojení jejich sexuálních potřeb.
- Pro všechny osoby z Pardubického kraje. Naše služby mohou využívat také obyvatelé dalších krajů. Kontaktují nás i lidé ze zahraničí.

Telefonická krizová pomoc

Telefonická krizová pomoc je poskytována prostřednictvím pevné telefonické linky nebo Skypu.

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 záchytnou pomocí pro člověka v krizi. Její výhodou je snadná dostupnost a anonymita.

PEVNÁ TELEFONICKÁ LINKA

Telefon za cenu běžného telefonního hovoru.

- Zaručujeme anonymitu (nevyžadujeme Vaše jméno ani jiné osobní údaje).
- Non-stop provoz

Telefonní číslo: 465 52 42 52

SKYPE

- Uskutečnění hovoru prostřednictvím programu Skype je zdarma.
- Je zachována anonymita.
- Telefonická krizová pomoc prostřednictvím programu Skype poskytována od 9:00 – 21:00 hodin.

Uživatelské Skype jméno: linka.duvery.uo

E-mailové poradenství

- Dostupnost a bezbariérovost.
- Anonymita.
- Na e-mail odpovídají pracovníci, kteří pracují na Lince důvěry Ústí nad Orlicí.
- Poradenství po e-mailu nenahrazuje telefonickou krizovou pomoc.
- Negarantujeme okamžitou odpověď na naléhavé e-maily.
- Služba je poskytována zdarma.
- Odpovědi jsou zpracovány v nejbližším možném termínu podle kapacity zařízení (odpověď zasiláme nejpozději do 4 pracovních dnů).
- V akutních případech se obraťte na Linku důvěry Ústí nad Orlicí:
 - 465 52 42 52.

Posláním e-mailového poradenství je umožnit lidem v nepříznivé životní situaci a lidem potýkajících se s nějakým trápením dosáhnout na bezplatné poradenství po e-mailu, které jim pomůže prostřednictvím poskytnutých informací řešit jejich obtížnou situaci nebo trápení. E-mailové poradenství může sloužit jako první kontakt klienta s pomáhajícími službami.

Adresa internetové poradny: napis@linkaduveryuo.cz

Besedy a přednášky

- Besedy a přednášky jsou určeny především pro žáky základních škol (6. – 9. tříd), ale také žáky středních škol a pro další organizace, které mají zájem se o naši činnosti dozvědět více informací. Cílem přednášek a besed je přiblížit dětem a mladým lidem, jak pracuje Linka důvěry Ústí nad Orlicí, jaké jsou její možnosti, snížit přirozený strach obrátit se na Linku a podpořit jejich schopnost aktivně vyhledat pomoc v případě potřeby.

Zpráva o činnosti v roce 2013

Hlavní cíl projektu:

- Nepřetržitý provoz Linky důvěry Ústí nad Orlicí se v roce 2013 podařilo zabezpečit. Tento provoz zajišťovali sociální pracovníci odborně vyškolení v telefonické krizové intervenci a internetovém poradenství:
2 sociální pracovníci na hlavní pracovní poměr (2 soc. pracovníci – úvazek 0,5) a 17 sociálních pracovníků na dohodu o prac. činnosti (úvazek 17x 0,25).
- V roce 2013 jsme zaznamenali navýšení kontaktů.
- V hovorech převládala problematika osobní a existenciální, (problémy se sebou samým, psychopatologie, sebevražedné úvahy, osamělost, ztráta smyslu života, úmrtí blízké osoby). Další nejvíce zastoupená v hovorech je oblast vztahů. Prostřednictvím naší služby byla také řešena problematika závislostí a soc. patologie. Při řešení problémů klientů docházelo i ke spolupráci s čísly 112 a 155.

Dílčí cíle:

- **Poskytování služby odborné sociální poradenství prostřednictvím internetu.**
 - V průběhu roku 2013 bylo poskytováno poradenství prostřednictvím e-mailu.
- **Zvyšování odbornosti stávajících pracovníků formou kurzů na klíč, seminářů a přednášek, které jsou nezbytné k rozšiřování vědomostí a pro kvalitní práci s klienty a jejich zakázkou.**
 - V roce 2013 jsme zajistili pracovníkům vzdělávací kurzy v celkové časové dotaci 24 hodin.
 - Pracovníci v roce 2013 prošli kurzem na klíč Specifické situace v telefonické krizové intervenci (časový rozsah 8 hodin) a akreditovaným kurzem Komunikace verbální a neverbální (časový rozsah 8 hodin).
 - Pracovníkům Linky důvěry byla zajištěna dle potřeb pracovního týmu pravidelná supervize – 3 x za rok (v celkové max. časové dotaci 9 hodin supervize)
 - Dále jsme v roce 2013 pokračovali v zavedeném nástroji zvyšování kvality práce a to v individuální intervizi, kterou si prošel každý pracovník Linky důvěry.
 - V neposlední řadě se jednotliví pracovníci vzdělávají individuálně v rámci svých profesí.

- **Rozšířit nabídku o další možnosti výhodnějšího volání pro klienty např. pomocí mobil. spojení či Skype a vypracovat metodiky pro jejich užívání.**
 - V říjnu 2013 se podařilo zprovoznit poskytování telefonické krizové intervence prostřednictvím programu Skype.
 - Bylo uskutečněno několik kontaktů prostřednictvím programu Skype, avšak stále v malé míře. Domníváme se, že lidé prozatím nemají velké povědomí o možnosti využití programu Skype ke spojení s Linkou důvěry z důvodu krátké doby provozu.
- **Zvýšit informovanost veřejnosti o službách, které krajská Linka důvěry Ústí nad Orlicí poskytuje.**
 - Přednášky – V roce 2013 proběhlo 8 besed na téma Linka důvěry Ústí nad Orlicí. Přednášky proběhly na základních školách v Choceň, Ústí nad Orlicí, vyšší odborné škole v České Třebové a ve Svitavách v Café Rozcestí pro klienty Domova na rozcestí Svitavy.
 - Informování veřejnosti o naší činnosti formou příspěvků do sdělovacích prostředků a tisku:
 - Podařilo se nám zveřejnit 3 články v Infolistu, který vydává Koalice nevládek Pardubicka. Dále jsme publikovali články o Lince důvěry v týdeníku 5+2 a v městských novinách – Brandýs nad Orlicí, Choceň, Jevíčko, Polička, Letohrad a ve školních novinách – časopis Béda.
 - Došlo k dohodě s Pedagogicko psychologickou poradnou Ústí nad Orlicí, která na svých stránkách uveřejnila odkaz na internetové stránky Linky důvěry, s touto formou propagace nám pomáhají i další města a obce v Pardubickém kraji.
 - Zástupcům sociální a zdravotních služeb v Pardubickém kraji byly předávány letáky a vizitky o činnosti Linky důvěry Ústí nad Orlicí. Nejvíce pokryta je oblast Chrudim, Pardubic a Ústí nad Orlicí. V ostatních oblastech by bylo zapotřebí větší propagace.
 - Veškeré aktuální informace poskytujeme na webových stránkách Linky důvěry na facebook účtu.
 - Účastnili jsme se Veletrhu sociálních služeb Ústí nad Orlicí, kde jsme poskytovali veškeré informace o Lince důvěry.

Statistické údaje:

Linka důvěry uskutečnila v roce 2013: **3274 kontaktů**

Z toho hovorů: cca **2031**

Celkové hodnocení výsledků projektu

Vytyčených cílů v projektu se nám dařilo dosahovat. V oblastech, v nichž cílů bylo dosaženo jen částečně (oblast propagace) budou přijata v následujícím roce opatření. Tato opatření budou vycházet z názorů a hromadné debaty s pracovníky.

I když jsme se v tomto roce nezlepšili v oblasti propagace, tak i přesto jsme zaznamenali větší zájem o službu telefonické krizové intervence. Počet kontaktů byl navýšen a vzhledem k zavedení programu Skype, který je zdarma předpokládáme, že příští rok si počet kontaktů udržíme a doufáme v navýšení zájmu o naše nízkoprahové, bezbariérové pracoviště krizové pomoci.

Linka důvěry je jednou z rychlých a jednoduchých forem pomoci lidem, kteří se potýkají s obtížnou životní situací, kterou potřebují s někým sdílet.

Projekt provozu krajské Linky důvěry Ústí nad Orlicí mohl být úspěšně realizován díky zodpovědné práci pracovníků Linky důvěry, vstřícnému přístupu ze strany měst a spolupracujících organizací a médií. Úspěšná realizace by nebyla možná bez finanční podpory MPSV, Pardubického kraje, obcí a jednotlivých dárců

Problematika řešená na Lince důvěry v roce 2013

Problematika řešená na LD v 2013		
1	Problémy osobní a existenciální (problémy se sebou samým, psychopatologie, sebevražedné úvahy, osamělost, ztráta smyslu života, úmrtí blízké osoby, problémy výkonu)	29%
2	Vztahová problematika (partnerská, manželská, rodinná, sousedská, vrstevnická, seznamování, nevěra, vztahy mezi nadřízenými a podřízenými)	27%
3	Problematika sociální a právní (předmanželská, manželská, rozvodová, péče o seniory, finanční, bytová tíseň, nezaměstnanost)	13%
4	Problematika zdravotní (tělesná nemoc, smyslové postižení, AIDS a obavy z onemocnění, gynekologická problematika, gravidita, antikoncepce)	11%
5	Problematika závislostí a sociální patologie (alkohol, drogy, hráčství, sekty, poruchy příjmu potravy, zneužívané a týrané dítě, domácí násilí)	8%
6	Sexuální problematika (prostá sexuální problematika, sexuální dysfunkce, sexuální deviace, rozhovor za účelem sexuálního uspokojení)	5%
7	Náhlá nečekaná traumatizující událost (autonehoda, znásilnění, přepadení, okradení, živelná katastrofa)	4%
8	Problematika menšin (rasové otázky, duchovní otázky, problematika odlišné sexuální identity...)	3%

Hospodaření v roce 2013

Výnosy celkem	1 549 308
Dotace MPSV	1 314 000
Dotace Pardubický kraj	140 000
Dary a granty od měst a obcí Pardubického kraje	62 300
Přijaté dary	14 974
Ostatní příjmy	15 034
Členské příspěvky	3 000
Náklady	1 524 361
Materiálové náklady	21 152
Kancelářské a hyg. potřeby	5 946
Pořízení DDHM (do 40 tis)	15 206
Ostatní materiál	0
Nemateriálové náklady	195 990
Opravy a udržování	2 289
Doprava, cestování náhrady	2 271
Nájemné	74 660
Telefony	24 780
Poštovné	2 723
Propagace, reklama, kopírování	5 914
Povinné vzdělávání dle zákona o soc. službách, kurzy	39 120
Ostatní služby	44 233
Mzdové náklady	1 001 328
Mzdy	217 448
OON DPČ	738 915
OON DPP	44 965
Odvody	298 968
Odvody Z mezd	70 689
Odvody Z DPČ	228 279
Náhrada mzdy v PN	0
Pokuty a penále	206
Ostatní náklady	6 717
Poplatky bance	1656
Pojištění Kooperativa	3 440
Ostatní náklady	1621

Podpořili nás:

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 Pardubický kraj

Další města a obce -poskytovatelé dotací a darů v roce 2013 :

- Bystré
- Česká Třebová
- České Heřmanice
- Choceň
- Chrudim
- Janov
- Jevíčko
- Králíky
- Lanškroun
- Letohrad
- Magistrát města Pardubice
- Nové Hrady
- Rybitví
- Slatiňany
- Třemošnice
- Ústí nad Orlicí
- Vysoké Mýto
- Zámorsk
- Žamberk

Dary a spolupráce v oblasti propagace:

- KONZUM, obchodní družstvo v Ústí nad Orlicí
 - Projekt „Společně za úsměv“
- Burza Filantropie
- SC Metal, s. r. o.
- Krajská hospodářská komora Pardubického kraje
- Koalice nevládek Pardubicka KONEP
- Magazín Reklama

Děkujeme všem, kteří nás podporují.

Číslo účtu: 757001494/0600 - GE Money Bank, a. s. (sponzorské dary)

Kontakty

IČO: 61239488

Statutární zástupce

Tel:724742720

e-mail: lduo@seznam.cz

Web: www.linkaduveryyuo.cz



Telefonická krizová pomoc: 465 52 42 52 (Provoz non-stop)

E-mailové poradenství: napi@linkaduveryyuo.cz

SKYPE: [linka.duveryyuo](https://www.skype.com/join/linka.duveryyuo) (provoz 9:00 – 21:00)