



linka důvěry

Linka důvěry
Pardubického kraje
Ústí nad Orlicí

VÝROČNÍ
ZPRÁVA

2016

KONTAKT
Ústí nad Orlicí
o. p. s.

Slovo úvodem

Vážené čtenářky a vážení čtenáři výroční zprávy. Také v roce 2016 se nám podařilo zajistit provoz Linky důvěry Ústí nad Orlicí, která po dlouhá léta zajišťuje v Pardubickém kraji nepřetržitý provoz sociální služby „telefonická krizová pomoc“ dle § 55 zákona č. 108/2006 Sb.

Součástí každoročního projektu, jehož hlavním cílem je zajištění nepřetržitého provozu linky důvěry, byly také aktivity zabezpečující propagaci služby a vzdělávání pracovníků. Tímto bylo zachováno povědomí veřejnosti o službě a podporována její kvalita.

Jsem velmi ráda, že služba Linky důvěry Ústí nad Orlicí již 21 rokem zabezpečuje pomoc prostřednictvím telefonické krizové intervence nejen lidem v našem kraji.

Tímto bych chtěla poděkovat našim dlouhodobým podporovatelům a spolupracujícím organizacím, ale také všem pracovníkům KONTAKT Ústí nad Orlicí o. p. s. za spolupráci při poskytování sociální služby a plnění dalších pracovních úkolů, bez kterých by Linka důvěry Ústí nad Orlicí nemohla fungovat.

V této výroční zprávě se dočtete bližší informace o naší činnosti za rok 2016.

Jarmila Hrušková – ředitelka KONTAKT Ústí nad Orlicí o. p. s.

Obsah

Z HISTORIE	4
KDO JSME	4
ZÁKLADNÍ CÍLE SPOLEČNOSTI	5
DRUH POSKYTOVANÝCH OBECNĚ PROSPĚŠNÝCH SLUŽEB	5
ORGANIZAČNÍ STRUKTURA V ROCE 2016	6
PRO KOHO JSOU A NEJSOU NAŠE SLUŽBY?	7
TELEFONICKÁ KRIZOVÁ POMOC	7
E-MAILOVÉ PORADENSTVÍ.....	8
BESEDY A PŘEDNÁŠKY	9
ZPRÁVA O ČINNOSTI ZA ROK 2016	9
PROBLEMATIKA ŘEŠENÁ NA LINCE DŮVĚRY V ROCE 2016	13
HOSPODAŘENÍ V ROCE 2016	14
PODPOŘILI NÁS	16
KONTAKTY	17

Z historie

Linka důvěry začala svoji činnost v roce 1995, tehdy ještě jako součást Pedagogicko-psychologické poradny 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 bylo poskytováno prostřednictvím internetové poradny. Ke konci roku 2014 byla registrace služby odborné sociální poradenství zrušena, ale e-mailové poradenství zachováno.

Kdo jsme

V roce 2014 prošla naše organizace transformací z občanského sdružení na obecně prospěšnou společnost.

Obecně prospěšná společnost KONTAKT Ústí nad Orlicí je dobrovolnou, nevládní, neziskovou společností, vzniklou podle zákona č. 248/1995 Sb., o obecně prospěšných společnostech a dle předpisu č. 68/2013 Sb., o změně právní formy občanského sdružení na obecně prospěšnou společnost. Obecně prospěšná společnost je právnickou osobou podle českého práva.

KONTAKT Ústí nad Orlicí o. p. s. byla zaregistrována 4. 1. 2014, pod sp. zn.: O 414, u Krajského soudu v Hradci Králové.

Základní cíle společnosti

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

Druh poskytovaných obecně prospěšných služeb

Společnost poskytuje tyto obecně prospěšné služby a činnosti:

- 1) Telefonickou krizovou intervencí jako terénní službu na přechodnou dobu osobám, které se nacházejí v situaci ohrožení života nebo zdraví nebo v jiné obtížné životní situaci, kterou přechodně nemohou řešit vlastními silami. Společnost pomáhá klientům při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.
- 2) Besedy pro žáky základních a středních škol s cílem přiblížit dětem a mládeži činnost Linky důvěry Ústí nad Orlicí.
- 3) Aktivní účast při procesu komunitního plánování sociálních služeb.
- 4) Informační servis, vydávání propagačních materiálů a šíření informace o službě telefonické krizové intervence a e-mailového poradenství.

Organizační struktura v roce 2016

Správní rada:

Bc. Anna Škopová
Renata Špačková
Ing. Stanislava Johnová



Dozorčí rada:

Bc. Pavla Hájková
Mgr. Lucie Paarová
Leona Valterová

Ředitelka o. p. s.:

Jarmila Hrušková

Vedoucí LD:

Bc. Lucie Prudilová

Tým sociálních pracovníků

Pro koho jsou a nejsou 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.

Služby jsou určeny 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.
- Zaručení anonymity (nevyžadujeme jméno ani jiné osobní údaje).
- Non-stop provoz.
- **Telefonní číslo: 465 52 42 52**

Skype

- Uskutečnění hovoru prostřednictvím programu Skype zdarma.
- Zachování anonymity.
- 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 zasíláme nejpozději do 4 pracovních dnů).
- V akutních případech se lidé mohou obrátit 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 za rok 2016

Hlavní cíl projektu:

- Nepřetržitý provoz Linky důvěry Ústí nad Orlicí se v roce 2016 podařilo zabezpečit. Tento provoz zajišťovali sociální pracovníci odborně vyškolení v telefonické krizové intervenci a internetovém poradenství:
2 sociální pracovníci na hlavní pracovní poměr (soc. pracovník – úvazek 0,5, soc. pracovník + vedoucí služby - úvazek 0,75) a 17 soc. pracovníků na DPČ (úvazek 17x 0,25).
- V hovorech převládala problematika osobní a existenciální, (problémy se sebou samým, psychopatologie, sebevražedné úvahy, osamělost, ztráta smyslu života, úmrtí blízké osoby). Druhá nejvíce zastoupená v hovorech je oblast vztahů. V uplynulém roce došlo ke zvýšení řešení hovorů zabývající se psychiatrickou problematikou. Při řešení problémů klientů docházelo i ke spolupráci s čísly 112 a 155.

Dílčí cíle:

- **Poskytování poradenství prostřednictvím internetu v rámci služby telefonické krizové pomoci.**
 - Počet kontaktů uskutečněných prostřednictvím internetu se udržuje v přibližně stejné výši, jako v letech přechozích. Prostřednictvím poradenského e-mailu bylo zodpovězeno 23 dotazů. Prostřednictvím Skype bylo uskutečněno 102 hovorů.

- **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 2016 jsme zajistili pracovníkům vzdělávací kurzy v celkové časové dotaci minimálně 24 hodin.
 - Pracovníci v roce 2016 prošli akreditovaným kurzem, kurzem na klíč a ostatními kurzy v rámci svých profesí.
 - 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 2016 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.
- **Zvýšit informovanost veřejnosti o službách, které krajská Linka důvěry Ústí nad Orlicí poskytuje.**
 - V roce 2014 jsme aktualizovali logo organizace a vytvořili jsme nové propagační materiály, které informují také o všech nabízených službách Linky důvěry Ústí nad Orlicí. Abychom vyšli vstříc klientům a zaujali jejich pozornost, byly vytvořeny nejen papírové propagační materiály, ale také propagační propisky a magnetky. Tyto materiály byly řádně distribuovány na počátku roku, převážně do školských a zdravotnických zařízení, dále do zařízení poskytující sociální služby a na města a obce v Pardubickém kraji.
 - Přednášky – V roce 2016 proběhlo 41 hodin besed na téma Linka důvěry Ústí nad Orlicí. Přednášky proběhly na základních školách ve Svitavách, Žamberku, Dolní Dobrouči, Pardubicích, Dolní Čermné, Pardubicích, Skutči, Ústí nad Orlicí, Letohradě, Chrudimi a v Lanškrouně.
 - Informování veřejnosti o naší činnosti formou příspěvků do sdělovacích prostředků a tisku:
 - V magazínu Reklama je pravidelně k vidění logo Linky důvěry Ústí nad Orlicí. Také jsme v průběhu roku oslovovali

regionální zpravodaje a informovali o možnostech využít linku důvěry a o informacích o podporovatelích naší služby.

- Na webových stránkách měst a obcí či jiných institucí, jsou zveřejněna naše loga s odkazem na náš informační web, či přímo článek o naší službě. K nalezení na stránkách Brandýse nad Orlicí, Hlinska, Králíky, Jablonné nad Orlicí, Ústí nad Orlicí, Žamberk, Dolní Dobrouč, Česká Třebová, České Heřmanice, Choceň, Janov, Jevíčko, Krouna, Letohrad, Moravská Třebová, Rybitví, Pedagogicko-psychologická poradna Ústí nad Orlicí, Loutkové divadlo Srdíčko Vysoké Mýto. Články o naší službě jsou k nalezení na stránkách města Svitavy, Vysoké Mýto, Přelouč, Anenská Studánka, Polička a Bystré.
- Jsme zařazeni do akce „Společně za úsměv 2016“, kterou organizuje Konzum Ústí nad Orlicí a která je, kromě finanční pomoci i propagací naší organizace.
- Zástupcům sociálních a zdravotních služeb v Pardubickém kraji byly předávány letáky a vizitky o činnosti Linky důvěry Ústí nad Orlicí. Nejvíce pokryta je oblast Chrudimi, Pardubic a Ústí nad Orlicí.
- Veškeré aktuální informace poskytujeme na webových stránkách Linky důvěry a 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 2016: 3038 **kontaktů**

Z toho hovorů: **1994**

Celkové hodnocení výsledků projektu

Vytyčených cílů v projektu se nám dařilo dosahovat. V oblasti propagace jsme zachovali pravidelnou distribuci mezi lid (v školských zařízeních, zdravotnických zařízeních atd.) ve městech a obcích Pardubického kraje. Další opatření budou vycházet z názorů (evaluační dotazník, kde pracovníci hodnotí spokojenost, nedostatky vedení, vzdělávací potřeby, nápady jak stav zlepšit) a hromadné debaty s pracovníky.

Velké zlepšení zaznamenáváme v oblasti besed. Daří se nám udržet počet uskutečněných besed na školách a udržujeme s nimi dlouhodobou spolupráci. Školy naši službu vyhledávají a zapojují naše besedy do preventivních týdnů na školách. Vzhledem k tomu, že jsme jedinou službou telefonické krizové pomoci s nepřetržitým provozem v Pardubickém a Královeshradském kraji, předpokládáme, že zájem o ni i nadále potrvá.

Projekt provozu krajské Linky důvěry Ústí nad Orlicí mohl být úspěšně realizován díky finanční podpoře Pardubického kraje, měst, obcí a jednotlivých dárců, a také díky zodpovědné práci pracovníků Linky důvěry.

Problematika řešená na Lince důvěry v roce 2016

Problematika řešená na LD v 2016		
1	Problémy osobní a existenciální (problémy se sebou samým, psychopatologie, sebevražedné úvahy, osamělost, ztráta smyslu života, úmrtí blízké osoby, problémy výkonu)	27%
2	Vztahová problematika (partnerská, manželská, rodinná, sousedská, vrstevnická, seznamování, nevěra, vztahy mezi nadřízenými a podřízenými)	19%
5	Psychiatrická problematika (poruchy nálad /deprese, mánie/, kverulanti, poruchy osobnosti, neurotické poruchy, psychózy /včetně schizofrenie/, sexuální poruchy, ...)	14%
3	Problematika sociální a právní (předmanželská, manželská, rozvodová, péče o seniory, finanční, bytová tíseň, nezaměstnanost)	12%
6	Problematika zdravotní (tělesná nemoc, smyslové postižení, AIDS a obavy z onemocnění, gynekologická problematika, gravidita, antikoncepce)	10%
4	Problematika závislostí a sociální patologie (alkohol, drogy, hráčství, sekty, poruchy příjmu potravy, zneužívané a týrané dítě, domácí násilí)	7%
7	Sexuální problematika (prostá sexuální problematika, sexuální dysfunkce, sexuální deviace, rozhovor za účelem sexuálního uspokojení)	5%
9	Náhlá nečekaná traumatizující událost (autonehoda, znásilnění, přepadení, okradení, živelná katastrofa)	4%
8	Problematika menšin (rasové otázky, duchovní otázky, problematika odlišné sexuální identity...)	2%

Hospodaření v roce 2016

Výnosy celkem	2 081 015,48
Dotace MPSV	1 843 000
Dotace Pardubický kraj	133 000
Dary a granty od měst a obcí Pardubického kraje	73 800
Přijaté dary	19 150
Ostatní příjmy	12 065,48
Náklady celkem	2 081 032,49
<u>Spotřeba materiálu</u>	50 781,98
Spotřeba materiálu	17 617,99
Kancelářské a hyg. potřeby	6 914,99
Pořízení DDHM (do 40 tis)	26 249
<u>Nemateriálové náklady</u>	231 630,96
Opravy a udržování	0
Doprava, cestování náhrady	2 265
Nájemné	74 480
Telefony	22 425,68
Poštovné	4 727
Propagace, reklama, kopírování	12 046,6
Povinné vzdělávání dle zákona o soc. službách, kurzy	46 590
Ostatní služby	56 000
SW	13 096,68
<u>Osobní náklady</u>	1 791 008
Mzdy	337 313
OON DPČ	987 100
OON DPP	54 280
Odvody	412 315
Odvody Z mezd	98 869,5
Odvody Z DPČ	313 445,5
Náhrada mzdy v PN	0
<u>Ostatní náklady</u>	7 611,55
Poplatky bance	1 697,09
Pojištění Kooperativa	3 280,49
Ostatní náklady	2 634

Přehled drobného majetku KONTAKT Ústí nad Orlicí o. p. s.

Společnost v roce 2016 pořídila drobný hmotný a nehmotný majetek ve výši 31 723,50 Kč z toho:

- drobný hmotný majetek ve výši 26 249,- Kč,
- drobný nehmotný majetek ve výši 5 474,50 Kč

Evidence drobného dlouhodobého hmotného (do 40 000,- Kč) a nehmotného majetku (do 60 000,- Kč) je vedena v samostatné evidenci .

Kniha závazků ke dni 31. 12. 2016

Datum	Číslo	Typ	Firma	Částka	Z toho DPH	K likvidaci	Splatno	Uhrazeno
31. 12. 2016	161176	Faktura přijatá	02 Czech republic	1054,33	0,00	1054,33	14. 1. 2017	
31. 12. 2016	171102	Faktura přijatá	02 Czech republic	649,01	0,00	649,01	28. 1. 2017	
Neproplacené:		2				V hodnotě: 1 703,34		

Podpořili nás

KONTAKT Ústí nad Orlicí o. p. s. je financováno dotacemi z rozpočtů kraje, měst a obcí v Pardubickém kraji.

Hlavními poskytovateli finančních prostředků na provoz Linky důvěry je:

Pardubický kraj a Magistrát Pardubice

Další města a obce -poskyvatelé dotací a darů v roce 2016 :

- Bystré
- Budislav
- Česká Třebová
- České Heřmanice
- Hlinsko
- Holice
- Choceň
- Chrudim
- Janov
- Králíky
- Lanškroun
- Letohrad
- Litomyšl
- Nové Hradky
- Rybitví
- 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
 - Město Ústí nad Orlicí
 - KONZUM, obchodní družstvo v Ústí nad Orlicí
- Koalice nevládek Pardubicka KONEP
- Magazín Reklama
- Dar studio Spirála
- Dar od Ing. David Štarman, Česká Třebová

Děkujeme všem, kteří nás podporují.

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

Kontakty

IČO: 61239488

Statutární zástupce

Tel: 724742720

e-mail: lduo@seznam.cz

Web: www.linkaduveryuo.cz

Facebook: Linka důvěry Ústí nad Orlicí



linka důvěry

NON STOP 465 52 42 52

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

E-mailové poradenství: napis@linkaduveryuo.cz

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