



linka důvěry

Linka důvěry
Pardubického kraje
Ústí nad Orlicí

VÝROČNÍ
ZPRÁVA

2018

KONTAKT
Ústí nad Orlicí
o. p. s.

Slovo úvodem

Vážené čtenářky a vážení čtenáři výroční zprávy. V uplynulém roce 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 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 23 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 2018.

.....

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

V Ústí nad Orlicí

Obsah

Z HISTORIE	4
KDO JSME	4
ZÁKLADNÍ CÍLE SPOLEČNOSTI	5
DRUH POSKYTOVANÝCH OBECNĚ PROSPĚŠNÝCH SLUŽEB	5
ORGANIZAČNÍ STRUKTURA V ROCE 2018	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 2018	9
PROBLEMATIKA ŘEŠENÁ NA LINCE DŮVĚRY V ROCE 2018	14
HOSPODAŘENÍ V ROCE 2018	15
PODPOŘILI NÁS	17
KONTAKTY	18

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 2018

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 2018

Hlavní cíl projektu:

- Nepřetržitý provoz Linky důvěry Ústí nad Orlicí se v roce 2018 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 16 soc. pracovníků na DPČ (úvazek 16x 0,25).
- V hovorech převládala problematika osobní a existenciální, (problémy se sebou samým, psychopatologie, sebevražedné úvahy, osamělost, ztráta smyslu života, úmrtí blízké osoby). V uplynulém roce došlo opět k navýšení hovorů osob s psychiatrickou diagnózou. V současné době je to druhá nejvíce zastoupená problematika. Spolupracovali jsme s linkami ZS 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 30 dotazů. Prostřednictvím Skype bylo uskutečněno 38 hovorů, došlo ke snížení využívání Skype, jakožto možnosti kontaktovat naši službu.

- **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 2018 jsme zajistili pracovníkům vzdělávací kurzy v celkové časové dotaci minimálně 24 hodin.
- Pracovníci v roce 2018 prošli 2 akreditovanými kurzy. První akreditovaný kurz byl zaměřený na problematiku práce s klienty s psychiatrickým onemocněním, druhý akreditovaný kurz byl zaměřený na práci s klienty se smrtelným onemocněním, jejich blízké a pozůstalé.
- 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 2018 pokračovali v zavedeném nástroji zvyšování kvality práce, a to v individuální intervizi. Každý pracovník absolvoval intervizi v časové dotaci 2 hodiny.
- V neposlední řadě se jednotliví pracovníci vzdělávají individuálně v rámci svých profesí a účastní se odborných konferencí na potřebná témata v sociální práci využitelná v naší oblasti práce.

- **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, jsou každý rok vytvářeny propagační materiály ve formě magnetů a propisek a v roce 2018 tedy došlo taktéž na výrobu těchto materiálů. Navíc se v tomto roce podařilo vyrobit také reflexní bezpečnostní pásy s logem naší služby a s kontakty na naši službu. Tyto materiály byly řádně distribuovány na počátku roku, převážně do školských a zdravotnických zařízení, dále do zařízení poskytující sociální služby a do měst a obcí v Pardubickém kraji a průběžně dle celého roku na různá místa v Pardubickém kraji. Dále jsme v roce 2018 inovovali internetové stránky. Stránky mají moderní vzhled a přizpůsobí se všem rozhraním informačních zařízení.

- Přednášky – V roce 2018 proběhlo 7 hodin besed na téma Linka důvěry Ústí nad Orlicí. Přednášky proběhly na Speciální a praktické ZŠ Hlinsko, Králíky, na Veletrhu sociálních služeb Žamberk, v organizaci CEDR Ústí nad Orlicí a v Rodinném centru ROSA v České Třebové. Počet hodin je srovnatelný s loňským rokem. Domníváme se, že v roce 2020 bude opět velká poptávka po besedách. Přisuzujeme to k tomu, že v roce 2016 došlo k realizaci přes 40 hodin besed, tedy nad běžnou normu ročních besed (10 hodin za rok). Často i pro celé vyšší stupně na základních školách (5. – 9. třídy), tedy vyšší zájem očekáváme opět na přes rok, kdy dojde k obnově žáků v ročnících.
- Informování veřejnosti o naší činnosti formou příspěvků do sdělovacích prostředků a tisku:
 - V magazínu Reklama a v Českotřebovském zpravodaji 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 Budislav, České Heřmanice, Janov, Rybitví, Bystré, Česká Třebová, Choceň, Králíky, Lanškroun, Litomyšl, Svitavy, Ústí nad Orlicí, Vysoké Mýto, Žamberk, Hlinsko, Jablonné nad Orlicí, Brandýs nad Orlicí, Dolní Dobrouč, Jevíčko, Krouna, Letohrad, Moravská Třebová, Polička, Anenská studánka, Pedagogicko-psychologická poradna Ústí nad Orlicí, Loutkové divadlo Srdíčko Vysoké Mýto.
- Jsme zařazeni do akce „Společně za úsměv 2018“, 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.
- Veškeré aktuální informace poskytujeme na webových stránkách Linky důvěry a na facebook účtu.

Statistické údaje:

Linka důvěry uskutečnila v roce 2018: 3 556 **kontaktů**

Z toho hovorů: **2 431**

Celkové hodnocení výsledků projektu

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

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

Sledujeme stabilní počet uživatelů naší služby a postupné navyšování psychiatrické tematiky. Tento fakt přisuzujeme k výraznému odkazování psychiatrických klientů na naši službu zejména v době nepřítomnosti a nemožnosti navštívit potřebné odborníky a služby v daný moment (psychiatr, psycholog). Psychiatričtí klienti vyhledávají naši službu ve chvílích psychické nepohody, kdy nemají možnost kontaktovat svého ošetřujícího lékaře či sociálního pracovníka denních center pro psychicky nemocné.

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 2018

Problematika řešená na LD v 2018		
1	Problémy osobní a existenciální (problémy se sebou samým, psychopatologie, sebevražedné úvahy, osamělost, ztráta smyslu života, úmrtí blízké osoby, problémy výkonu)	24%
2	Psychiatrická problematika (poruchy nálad /deprese, mánie/, kverulanti, poruchy osobnosti, neurotické poruchy, psychózy /včetně schizofrenie/, sexuální poruchy, ...)	20%
3	Vztahová problematika (partnerská, manželská, rodinná, sousedská, vrstevnická, seznamování, nevěra, vztahy mezi nadřízenými a podřízenými)	18%
4	Problematika sociální a právní (předmanželská, manželská, rozvodová, péče o seniory, finanční, bytová tíseň, nezaměstnanost)	14%
5	Problematika zdravotní (tělesná nemoc, smyslové postižení, AIDS a obavy z onemocnění, gynekologická problematika, gravidita, antikoncepce)	12%
6	Náhlá nečekaná traumatizující událost (autonehoda, znásilnění, přepadení, okradení, živelná katastrofa)	6%
7	Problematika závislostí a sociální patologie (alkohol, drogy, hráčství, sekty, poruchy příjmu potravy, zneužívané a týrané dítě, domácí násilí)	3%
8	Sexuální problematika (prostá sexuální problematika, sexuální dysfunkce, sexuální deviace, rozhovor za účelem sexuálního uspokojení)	2%
9	Problematika menšin (rasové otázky, duchovní otázky, problematika odlišné sexuální identity...)	1%

Hospodaření v roce 2018

Výnosy celkem	2 594 093,65
Dotace MPSV	2 306 000
Dotace Pardubický kraj	178 000
Dotace a granty od měst a obcí Pardubického kraje	84 100
Přijaté dary	25 917
Ostatní příjmy	76,65
Náklady celkem	2 597 943,44
<u>Spotřeba materiálu</u>	47 809
Spotřeba materiálu	21 002
Kancelářské potřeby	6 364
Pořízení DDHM (do 40 tis)	20 443
<u>Nemateriálové náklady</u>	271 228,88
Opravy a udržování	0
Doprava a cestovní náhrady	2 084
Nájemné	74 900
Telefony	21 460,04
Poštovné	3 333
Propagace, reklama, kopírování	28 296,50
Povinné vzdělávání dle zákona o soc. službách, kurzy	65 015
Ostatní služby	68 000
SW	8 140,34
<u>Osobní náklady</u>	2 267 173
Mzdy	362 668
OON DPČ	1 282 930
OON DPP	71 900
Odvody	549 675
Odvody Z mezd	123 305
Odvody Z DPČ	426 370
Náhrada mzdy v PN	0
<u>Ostatní náklady</u>	11 732,56
Poplatky bance	2 170,56
Pojištění Kooperativa	6 107
Ostatní náklady	3 455

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

Společnost v roce 2018 pořídila drobný hmotný a nehmotný majetek ve výši 20 443,- Kč z toho:

- drobný hmotný majetek ve výši 20 443,- Kč,
- drobný nehmotný majetek ve výši 0,- Kč Kč

Evidenze 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. 2018

Výše: 1 154,33 Kč

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

Další města a obce – poskyvatelé dotací a darů v roce 2018:

- Bystré
- Budislav
- Česká Třebová
- České Heřmanice
- Hlinsko
- Holice
- Choceň
- Chrudim
- Janov
- Jablonné nad Orlicí
- Králíky
- Lanškroun
- Litomyšl
- Nové Hradky
- Proseč
- Pardubice
- 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“
- Koalice nevládek Pardubicka KONEP
- Magazín Reklama a Českotřebovský zpravodaj
- Dar od David Štarman
- Společnost MEDIA FACTORY Czech Republic a. s. – dlouholeté zajištění domény internetových stránek.

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)