

Občanské sdružení KONTAKT Ústí Nad Orlicí



výroční zpráva 2011

Slovo úvodem

Vážené čtenářky a vážení čtenáři výroční zprávy,

dostáváte do rukou výroční zprávu, ve které se dočtete o činnosti občanského sdružení Kontakt v roce 2011. Dokázali jsme udržet stávající službu telefonické krizové intervence a zároveň jsme zavedli novou službu odborného poradenství po internetu.

Byla zavedena metodika nové poskytované služby. Pokračovali jsme v propagaci naší činnosti, proběhlo několik besed pro studenty a žáky škol. Pro zvyšování kvality poskytovaných služeb jsme použili část prostředků na vzdělávání našich pracovníků.

Ráda bych poděkovala všem pracovníkům občanského sdružení za odvedenou práci. Děkuji také našim sponzorům za důvěru a podporu. O všem potřebném se dočtete na následujících stránkách.

Bc. Lucie Šumberová
vedoucí Linky důvěry



Z historie	3
Kdo jsme	3
Základní cíle sdružení	3
Formy činnosti sdružení	3
Organizační struktura v roce 2011	4
<i>Telefonická krizová pomoc</i>	4
<i>Odborné sociální poradenství</i>	4
Kdo pracuje na Lince důvěry	5
Pro koho jsou naše služby.....	5
Telefonická krizová pomoc	5
Co může pracovník klientovi poskytnout	6
E-mailové poradenství	6
Besedy a přednášky	7
Zpráva o činnosti v roce 2011	7
Problematika řešená na Lince důvěry v roce 2011	9
Hospodaření v roce 2011	10
Podpořili nás	11
Kontakty	12
OS KONTAKT.....	12
Vedoucí poskytovaných služeb.....	12
Telefonická krizová pomoc: 465 52 42 52 (Provoz non-stop).....	12
e-mailové poradenství: napis@linkaduveryo.cz	12

Z historie

Linka důvěry začala svoji činnost v roce 1995 jako organizační složka Pedagogicko-psychologické poradny v Ústí nad Orlicí. V rámci projektu PHARE, realizovaného v letech 1996 -1997 pod názvem „Podpora České asociace pracovníků Linek důvěry při budování a rozvoji sítě Linek důvěry v ČR“, byla Linka důvěry Ústí nad Orlicí metodickým střediskem pro Východočeský kraj. Jako ocenění kvality práce a poskytovaných služeb jí byla v roce 2005 udělena akreditace České asociace pracovníků Linek důvěry.

Od poloviny roku 2006, kdy se představitelé Pardubického kraje rozhodli finančně podporovat pouze jednu Linku důvěry v tomto regionu, bylo založeno Občanské sdružení KONTAKT, které se stalo samostatným právním subjektem a jejím jediným provozovatelem.

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

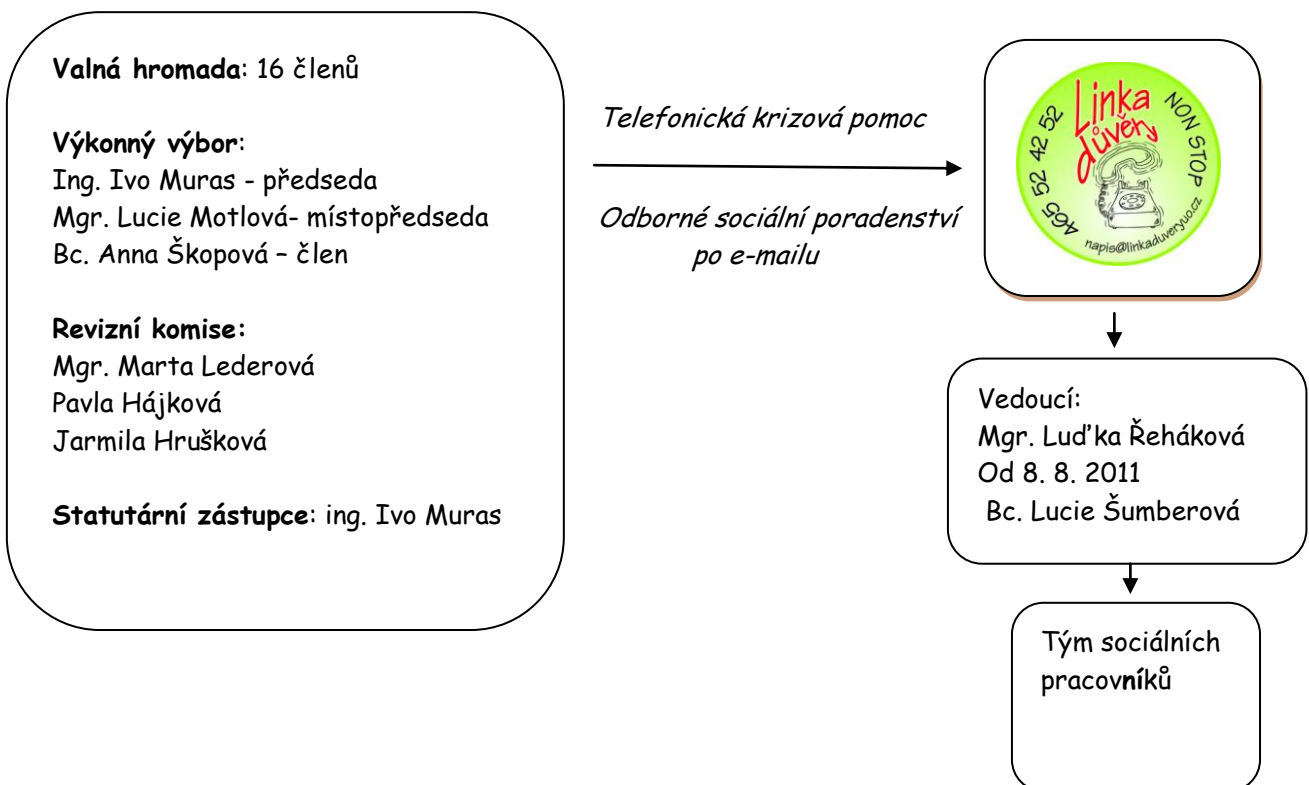
a) Poskytování přímé telefonické krizové pomoci v souladu s etickým kodexem České asociace pracovníků Linek důvěry.

b) Poskytování odborného sociálního poradenství po e-mailu.

- c) Organizování informativních setkání se zastupitelskými orgány měst Pardubického kraje a prezentace činnosti Linky důvěry.
- d) Organizování setkání se zástupci měst, obcí a firem Pardubického kraje, jednání o možnosti fundraisingu.
- 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 2011

Občanské sdružení KONTAKT Ústí nad Orlicí



Kdo pracuje na Lince důvěry

Nepřetržitý provoz Linky důvěry Ústí nad Orlicí zajišťují pracovníci, kteří splňují vzdělání podle zákona č.108/2006 Sb. o sociálních službách a před započítáním práce na Lince důvěry absolvovali akreditovaný kurz Telefonické krizové intervence a Internetového poradenství. Pro pracovníky se také pravidelně konají supervize a různé kurzy, které pomáhají pracovníkům a zkvalitňují poskytovanou službu. Pracovník je seznámen a vázán Etickým kodexem pracovníků linek důvěry a Etickým kodexem internetového poradenství.

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

Telefon za cenu běžného telefonního hovoru.

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

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

Telefonní číslo: 465 52 42 52

Co může pracovník klientovi poskytnout:

- příležitost vyslovit věci nahlas
- podporu a oporu
- rozšíření zorného pole
- ventilaci, uklidnění
- rozumové uchopení problému
- radu a informaci
- povzbuzení a obnovu naděje
- pomoc v orientaci, nasměrování
- zajištění bezpečí v krizi
- redukci nebezpečí a stabilizaci stavu
- úvahový a emoční prostor umožňující změnu atd.
- zplnomocnění klienta řešit situaci vlastními silami, posílení jeho kompetencí
- podpora v užití dalších služeb, otevření brány do světa odborníků z pomáhajících profesí

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 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 2011

Prostřednictvím projektu jsme chtěli zajistit v roce 2011 provoz Linky důvěry Ústí nad Orlicí, která v Pardubickém kraji nepřetržitě poskytuje sociální službu "telefonická krizová pomoc" podle § 55 zákona č. 108/2006 Sb. Součástí projektu bylo i úsilí o zavedení nové služby odborného sociálního poradenství. To je realizováno od března 2011. Toto poradenství je poskytováno prostřednictvím internetu.

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

1.Hlavní cíl projektu:

Nepřetržitý provoz Linky důvěry Ústí nad Orlicí se v roce 2011 podařilo zajistit. Službu poskytoval v tomto roce stálý tým sociálních pracovníků odborně vyškolených v telefonické krizové intervenci a internetovém poradenství.

Na Lince důvěry pracovali 2 sociální pracovníci na hlavní pracovní poměr, ostatní pracovníci na externí úvazek ke svému hlavnímu zaměstnání, kterým je ve většině případů práce v pomáhajících profesích. V srpnu 2011 nastoupila nová vedoucí služby.

Bylo poskytnuto 1731 hovorů.

2.Cíl: Rozšířit stávající službu o internetové poradenství.

Od března 2011 se podařilo zaregistrovat novou sociální službu - odborné sociální poradenství, které je poskytováno prostřednictvím internetu. Poskytují ho odborně školení pracovníci. Za tímto účelem byl proveden nákup skartovačky a instalován potřebný software. Byly vytvořeny metodické materiály

k internetovému poradenství a také vypracovány tematické okruhy pro odborné poradenství.

3 cíl: Zvýšit informovanost veřejnosti o službě - telefonická krizová pomoc.

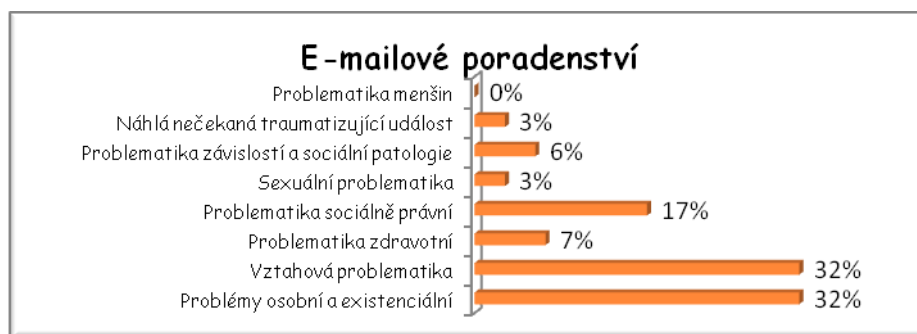
- V roce 2011 jsme realizovali přednášku pro studenty na VOŠ Česká Třebová. Dále byly realizovány 4 přednášky pro základní školy.
- V roce 2011 jsme o činnosti Linky důvěry uveřejňovali články v místním tisku měst a obcí Pardubického kraje. Logo a informace o naší službě byly umístovány také na jejich webových stránkách.
- Naše služba je prezentována také prostřednictvím Zlatých stránek.
- Byly aktualizovány propagační materiály, v nichž bylo nově zakomponováno i internetové poradenství.
- V roce 2011 jsme distribuovali propagační materiály do zdravotních, sociálních, psychologických a psychiatrických zařízení v Pardubickém kraji. S úrovní propagace v tomto směru zatím nejsme spokojeni a v následujícím roce bychom chtěli ve směru k těmto zařízením zvýšit propagační úsilí.
- Účastnili jsme se veletrhu sociálních služeb v Ústí nad Orlicí.
- Linka důvěry je zapojena do procesu komunitního plánování ve městě Ústí nad Orlicí a účastní se pravidelných setkávání pracovní skupiny.
- Byla uzavřena dohoda o spolupráci s Oblastní Charitou Moravská Třebová, která provozuje dobrovolnický program Kamarád.
- Účastníme se pravidelně jednání pracovní skupiny v rámci zakázky Benchmarkingová databáze sociálních služeb v Pardubickém kraji.

4 cíl: 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.

- V r. 2011 proběhly 3 supervize, 11 skupinových intervizí, 3 besedy.
- Na podzim absolvovali pracovníci akreditované kurzy v rozsahu 16 hodin.
- V roce 2011 jsme pokračovali v zavedeném nástroji zvyšování kvality práce, a to v individuální intervizi pracovníků.
- Během roku se rozšiřovaly vzdělávací materiály, se kterými se pracovníci mají povinnost seznamovat. Na pracoviště je odebírán měsíčník „Psychologie dnes“.
- Účastnili jsme se konference vedoucích a pracovníků Linky důvěry ČR v Ústí nad Labem a Odborné konference o internetovém poradenství v Olomouci.

Problematika řešená na Lince důvěry v roce 2011

- V hovorech převládala problematika vztahová, pak osobní a existenciální. Při řešení problémů klientů docházelo v některých případech ke spolupráci s čísly 112 a 155.



Problémy osobní a existenciální: problémy se sebou samým, psychopatie, sebevražedné úvahy, osamělost, ztráta smyslu života, úmrtí blízké osoby, problémy výkonu (v práci, ve škole).

Vztahová problematika: partnerská, manželská, rodinná, sousedská, vrstevnická, seznamování, nevěra, vztahy mezi nadřízenými a podřízenými.

Problematika zdravotní: tělesná nemoc, smyslové postižení, AIDS a obavy z onemocnění, gynekologická problematika, gravidita, antikoncepce.

Problematika sociálně-právní: předmanželská, manželská, rozvodová, péče o seniory, finanční, bytová tíseň, nezaměstnanost.

Sexuální problematika: prostá sexuální problematika, sexuální dysfunkce, sexuální deviace, rozhovor za účelem sexuálního uspokojení.

Problematika závislostí a sociální patologie: alkohol, drogy, hráčství, sekty, poruchy příjmu potravy, zneužívané a týrané dítě, domácí násilí.

Náhlá nečekaná traumatizující událost: autonehoda, znásilnění, přepadení, okradení, živelná katastrofa.

Problematika menšin: rasové otázky, duchovní otázky, problematika odlišné sexuální identity.

Hospodaření v roce 2011

Výnosy celkem	1 415 721,76
Dotace MPSV	1 200 000,00
Dotace Pardubický kraj	140 000,00
Dary a granty od měst a obcí Pardubického kraje	65 500,00
Přijaté dary	2 000,00
Ostatní příjmy	5 021,76
Členské příspěvky	3 200,00
Náklady	1 414 900,61
Materiálové náklady	11 798,00
Kancelářské a hyg. potřeby	6 544,00
Pořízení DDHM (do 40 tis)	5 064,00
Ostatní materiál	190,00
Nemateriálové náklady	150 355,11
Opravy a udržování	750,00
Doprava, cestování náhrady	967,00
Nájemné	61 280,00
Telefony	22 912,11
Poštovné	2 222,00
Propagace, reklama, kopírování	11 520,00
Povinné vzdělávání dle zákona o soc. službách, kurzy	45 400,00
Ostatní služby	5 304,00
Mzdové náklady	945 630,00
Mzdy	372 547,00
OON DPČ	561 926,00
OON DPP	11 157,00
Odvody	297 230,00
Odvody Z mezd	128 556,61
Odvody Z DPČ	168 673,39
Náhrada mzdy v PN	2 412,00
Pokuty a penále	700,00
Ostatní náklady	6 775,50
Poplatky bance	1 314,00
Pojištění Kooperativa	3 907,00
Ostatní náklady	1 554,50

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**

Dalšími poskytovateli dotací v roce 2011 jsou:

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

Děkujeme všem, kteří nás podporují.

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

Kontakty

OS KONTAKT:

Ing. Ivo Muras - statutární zástupce

Tel.: 777 820 961

-E-mail: ucetnictvi@murasovi.cz nebo lduo@seznam.cz

IČO: 61239488

Vedoucí poskytovaných služeb:

Bc. Lucie Šumberová

Tel:724742720

e-mail: lduo@seznam.cz

Web: www.linkaduveryo.cz



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

e-mailové poradenství: naps@linkaduveryo.cz