

Občanské sdružení KONTAKT Ústí Nad Orlicí



výroční zpráva 2012

Slovo úvodem

Vážené čtenářky a vážení čtenáři výroční zprávy i pro rok 2012 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 2012.

Bc. Lucie Šumberová – členka OS KONTAKT a vedoucí Linky důvěry v roce 2012

1

Z historie.....	3
Kdo jsme.....	3
Organizační struktura v roce 2012	4
Telefonická krizová pomoc.....	5
E-mailové poradenství.....	5
Besedy a přednášky.....	5
Zpráva o činnosti v roce 2012.....	6
Problematika řešená na Lince důvěry v roce 2012	9
Hospodaření v roce 2012	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) 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 2012

Občanské sdružení KONTAKT Ústí nad Orlicí

Valná hromada

Výkonný výbor:

Ing. Ivo Muras - předseda

Mgr. Lucie Motlová- místopředseda

Bc. Anna Škopová – člen

Revizní komise:

Mgr. Marta Lederová

Pavla Hájková

Jarmila Hrušková

Statutární zástupce: ing. Ivo Muras

Telefonická krizová pomoc

*Odborné sociální poradenství
po e-mailu*



Vedoucí:
Bc. Lucie Šumberová

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

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

Telefonní číslo: 465 52 42 52

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 obračejte 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@linkaduveruuo.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 2012

Hlavní cíl projektu:

- Nepřetržitý provoz Linky důvěry Ústí nad Orlicí se v roce 2012 podařilo zabezpečit. Tento provoz zajišťovali sociální pracovníci odborně vyškolení v telefonické krizové intervenci a internetovém poradenství:
 - 2 sociální pracovníci na hlavní pracovní poměr (ved. soc. pracovník – úvazek 1,00, soc. pracovník - úvazek 0,75) a 12 soc. pracovníků na dpč (úvazek 12x 0,25).Službu odborné sociální poradenství poskytovalo v roce 2012 celkově 12 sociálních pracovníků (úvazek 13x 0,1).
Z důvodu zabezpečení nepřetržitého provozu bylo v srpnu vyhlášeno výběrové řízení. Do týmu pracovníků na základě výsledků výběrového řízení byla přijata jedna pracovnice od prosince 2012, další dvě nastoupí v roce 2013.
- V roce 2012 jsme zaznamenali mírný pokles hovorů. Při porovnávání a v komunikaci s ostatními Linkami důvěry v ČR se domníváme, že tento stav je ovlivněn také finanční situací uživatelů služeb. Na toto reagujeme tím, že v roce 2013 plánujeme rozšířit nabídku volání o volání přes skype. To by mělo být pro některé uživatele služeb dostupnější. Na závěr roku 2012 byly učiněny první kroky pro zavedení volání přes skype.
- V hovorech převládala problematika osobní a existenciální, (problémy se sebou samým, psychopatie, sebevražedné úvahy, osamělost, ztráta smyslu života, úmrtí blízké osoby). Druhá 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.

K datu 31. 12. 2012

Celkový počet kontaktů: 2755.

Celkový počet hovorů: 1654

Celkový počet e-mailů: 73

- Místem realizace projektu byly prostory v Ústí nad Orlicí (adresa sídla utajená). Pro provoz Linky důvěry je využívána jedna místnost se sociálním zařízením o výměře 17 m², s telefonickým a internetovým připojením.

Dílčí cíl: Udržení a zvyšování služby internetového poradenství.

- O službu je zájem, naši pracovníci ji poskytují. Nepodařilo se nám však zabezpečit pro ni finanční prostředky od kraje a MPSV.
- Nebyly realizovány zaměřené semináře speciálně na internetové poradenství. Pracovníci měli k tématům internetového poradenství možnost využít čas v rámci pravidelných skupinových intervizí – kterých se uskutečnilo 10, v individuálních intervizích či v rámci supervizí. Supervizních hodin absolvovali pracovníci celkem 9. Tým Linky důvěry Ústí nad Orlicí se účastnil také vzdělávacích akcí, které byly zaměřeny na dluhové poradenství, práci s problémovými klienty a techniky podporující odolnost vůči vyhoření. Vedoucí služby se účastnila konference internetového poradenství v září 2012 organizované Modrou Linkou Brno.

Dílčí cíl: Během roku vytipovávat nové dáorce a další subjekty, které by se mohly podílet na financování služeb Linky důvěry

- Pokračovali jsme v podávání žádostí na obce. Také se nám podařilo získat spolupráci s firmou, která nám pomohla s tiskem propagačních materiálů. Získali jsme od knihkupectví dvě knihy jako dar. V září jsme se účastnili Burzy filantropie, kterou pořádala KONEP, os. V této akci nám donátoři přislíbili celkem 20 000 Kč a také spolupráci v oblasti propagace. Nedařilo se nám tolik v získávání finančních prostředků z dotačních programů měst.

Dílčí cíl: Zvýšit informovanost veřejnosti o službách, které krajská Linka důvěry Ústí nad Orlicí poskytuje

- V roce 2012 jsme pokračovali v uveřejňování článků o činnosti Linky důvěry. Byly to články jednak o naší službě telefonická krizová pomoc, ale také jsme psali a uveřejňovali fotky z besed (např. duben 2012 Orlický deník). Většinou se jednalo o regionální tisk, zpravodaje měst.
- V lednu 2012 a v srpnu 2012 jsme poskytli rozhovor redaktorce Českého rozhlasu (rozhovor odvysílán 14. 1. 2012). V září 2012 jsme natočili krátký rozhovor o účasti naší organizace v Burze filantropie s OikTV .
- Celkově jsme realizovali 15 besed o naší Lince důvěry a telefonické krizové pomoci a to na školách ve městech Choceň, Třemošnice, Lanškroun, Česká Třebová, Ústí nad Orlicí, Skuteč.
- Účastnili jsme se setkání poskytovatelů sociálních služeb a veletrhů (Žamberk, Ústí nad Orlicí, Pardubice, Chrudim).
- Uveřejňujeme informace v katalogu. Soc. služeb kraje a města Ústí nad Orlicí
- Stále se nám nedaří uspokojivě distribuovat pravidelněji letáky informující o našich službách do zdravotních a soc. zařízení v kraji.
- Jsme aktivně zapojeni do komunitního plánování města Ústí nad Orlicí.
- Nevytvořili jsme nový materiál určený spec. pro zdravot. zařízení.
- Aktualizujeme informace také prostřednictvím našich www stránek a na stránkách měst.
- V dubnu 2012 bylo naše logo umístěno na stránky knihovny v České Třebové do sekce Sociální a volnočasové organizace ve městě.
- Po Burze filantropie jsme nově navázali spolupráci v oblasti propagace a výhledově domluvili:
 - naše logo bude na všech vozech firmy Maso-eko, s.r.o. Letohrad
 - Naše upoutávka a logo bude pravidelně ve zpravodaji HkPk
 - Naše upoutávka bude na letácích, které připravuje projekt „Jsme tu doma „ a Konzum

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. 2012 proběhly 3 supervize, 8 skupinových intervizí, 2 školicí akce.
- Pracovníci absolvovali akreditované kurzy v rozsahu 22 hodin.
- V roce 2012 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“.
- Nově na pracoviště byly pořízeny tyto odborné publikace: Sebevražedné chování (Koutek, Kocourková, Portál), Domácí násilí (Ševčík, Špatenková, Portál), Internetová kriminalita páchaná na dětech (Hulánová, Triton).
- Účastnili jsme se konference vedoucích a pracovníků Linky důvěry ČR v Praze, Odborné konference o internetovém poradenství v Brně a Odborného workshopu „Poskytování krizové pomoci- výměna zkušeností a know-how“ v Praze.

Celkové hodnocení výsledků projektu

Vytyčených cílů v projektu se nám celkově dařilo dosahovat. Pro oblasti, v nichž výsledků bylo dosaženo jen částečně (zejména oblast propagace) budou přijata v následujícím roce opatření.

Tato opatření budou vycházet také z doporučení, která jednotliví pracovníci uvedli v evalvačním dotazníku. (Pracovníci v něm hodnotí - spokojenost, nedostatky vedení atd, vzdělávací potřeby, ale také uvádějí nápady, jak stav zlepšit).

I v tomto roce jsme zaznamenávali zájem o službu. Předpokládáme, že i přes mírný pokles hovorů nadále potrvá poptávka. Vycházíme ze statistik za minulý rok, které ukazují trvalý zájem o existenci našeho nízkoprahového, bezbariérového pracoviště krizové pomoci. Linka důvěry je jedním z nejjednodušších a přitom velmi efektivních forem pomoci lidem, kteří se ocitli v nesnázích či potřebují své trápení s někým sdílet.

Projekt mohl být úspěšně naplňován díky zodpovědné práci jednotlivých pracovníků Linky důvěry, vstřícnému přístupu ze strany měst a spolupracujících organizací a médií. Úspěšná realizace projektu by nebyla také možná bez finanční podpory MPSV, Pardubického kraje, obcí a jednotlivých dárců.

Problematika řešená na Lince důvěry v roce 2012

Problematika řešená na LD v 2012		
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)	26%
3	Problematika zdravotní (tělesná nemoc, smyslové postižení, AIDS a obavy z onemocnění, gynekologická problematika, gravidita, antikoncepce)	16%
4	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)	14%
6	Problematika závislostí a sociální patologie (alkohol, drogy, hráčství, sekty, poruchy příjmu potravy, zneužívané a týrané dítě, domácí násilí)	5%
7	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 2012

Výnosy celkem	1433875
Dotace MPSV	1200000
Dotace Pardubický kraj	140000
Dary a granty od měst a obcí Pardubického kraje	65000
Přijaté dary	25450
Ostatní příjmy	25
Členské příspěvky	3400
Náklady	1408452
Materiálové náklady	9915
Kancelářské a hyg. potřeby	5104
Pořízení DDHM (do 40 tis)	3989
Ostatní materiál	822
Nemateriálové náklady	149795
Opravy a udržování	3021
Doprava, cestování náhrady	237
Nájemné	62780
Telefony	19029
Poštovné	4542
Propagace, reklama, kopírování	15172
Povinné vzdělávání dle zákona o soc. službách, kurzy	42610
Ostatní služby	2404
Mzdové náklady	951948
Mzdy	366237
OON DPČ	582435
OON DPP	3276
Odvody	288682
Odvody Z mezd	124520
Odvody Z DPČ	164162
Náhrada mzdy v PN	0
Pokuty a penále	321
Ostatní náklady	7791
Poplatky bance	1626
Pojištění Kooperativa	3444
Ostatní náklady	2721

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 obce -poskytovatelé dotací a darů v roce 2012 :

- Město Žamberk
- Město Česká Třebová
- Město Lanškroun
- Město Letohrad
- Město Slatiňany
- Město Ústí nad Orlicí
- Město Vysoké Mýto
- Magistrát města Pardubice
- Město Chrudim
- Jevíčko
- Přelouč
- Třemošnice
- Rybitví
- Janov

Dary a spolupráce v oblasti propagace:

KONZUM, obchodní družstvo v Ústí nad Orlicí –Partneři projektu JSME TU DOMA

- HOSTALEK-WERBUNG spol. s r.o.
- Knihkupectví Paseka Česká Třebová.
- MASOEKO s.r.o. Letohrad
- Koalice nevládek Pardubicka
- Krajská hospodářská komora Pardubického kraje.

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.linkaduveryo.cz



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

e-mailové poradenství: napis@linkaduveryo.cz