



linka důvěry

Linka důvěry
Pardubického kraje
Ústí nad Orlicí

VÝROČNÍ
ZPRÁVA

2015

KONTAKT
Ústí nad Orlicí
o. p. s.

Slovo úvodem

Vážené čtenářky a vážení čtenáři výroční zprávy. Také v roce 2015 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 20 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 2015.

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 2015	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 2015	9
PROBLEMATIKA ŘEŠENÁ NA LINCE DŮVĚRY V ROCE 2015	14
HOSPODAŘENÍ V ROCE 2015	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) Základní sociální poradenství prostřednictvím e-mailu, které spočívá ve zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a zprostředkovává navazující služby a poradenství v oblasti orientace v sociálních systémech.
- 3) Besedy pro žáky základních a středních škol s cílem přiblížit dětem a mládeži činnost Linky důvěry Ústí nad Orlicí.
- 4) Aktivní účast při procesu komunitního plánování sociálních služeb.
- 5) Informační servis, vydávání propagačních materiálů a šíření informace o službě telefonické krizové intervence a e-mailového poradenství.

Organizační struktura v roce 2015

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 2015

Hlavní cíl projektu:

- Nepřetržitý provoz Linky důvěry Ústí nad Orlicí se v roce 2015 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 - úvazek 0,5) 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. 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 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 39 dotazů. Prostřednictvím Skype bylo uskutečněno 98 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 2015 jsme zajistili pracovníkům vzdělávací kurzy v celkové časové dotaci minimálně 24 hodin.
 - Pracovníci v roce 2015 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 2015 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.
 - Na www stránkách naší služby byl vytvořen dotazník spokojenosti pro klienty služby, ve kterém mohou zhodnotit práci pracovníka, co jim chybělo a co bylo v pořádku a na základě těchto zpětných reakcí se můžeme zaměřit na oblasti, které spatřují klienti jako nedostatečné.
- **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 a domníváme se, že to mělo vliv na zvýšení počtu kontaktů v roce 2015.

- Přednášky – V roce 2015 proběhlo 37 hodin besed na téma Linka důvěry Ústí nad Orlicí. Přednášky proběhly na základních školách ve Svitavách, Žamberku, Dolní Dobrouči, Pardubicích, Dolní Čermné, Skutči, Ústí nad Orlicí, Letohradě, Chrudimi a v Lanškrouně.
- Informování veřejnosti o naší činnosti formou příspěvků do sdělovacích prostředků a tisku:
 - V magazínu Reklama a Českotřebovském zpravodaji je pravidelně k vidění logo Linky důvěry Ústí nad Orlicí. Také jsme v průběhu roku informovali o možnostech využít linku důvěry a informacích o podporovateli naší služby a to v následujících regionálních zpravodajích: Noviny města Bystrého, Hlinecké noviny, Choceňský zpravodaj, Chrudimský zpravodaj, Jevíčský zpravodaj, Listy Lanškrounska, Letohradský zpravodaj, Zpravodaj města Litomyšl – Lilie, Prosečský zpravodaj, Třemošnické noviny, Ústecké noviny, Vysokomyštský zpravodaj, Žamberské listy.
 - 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 služba jsou k nalezení na stránkách města Svitavy, Vysoké Mýto, Přelouč, Anenská Studánka, Polička a Bystré.

- Jsme zařazeni do akce „Společně za úsměv 2015“, 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 2015: 3370 **kontaktů**

Z toho hovorů: **2203**

Celkové hodnocení výsledků projektu

Vytyčených cílů v projektu se nám dařilo dosahovat. V roce 2015 došlo ke zlepšení v oblasti propagace, zejména díky novým propagačním materiálům a intenzivní distribuci těchto materiálů. 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.

V průběhu roku 2015 byly také realizovány besedy na základních školách. Domníváme se, že toto je také důvodem zvýšení zájmu o službu telefonické krizové intervence v uplynulém roce. Od loňského roku se nám daří udržet počet uskutečněných besed na školách a udržujeme s nimi dlouhodobou spolupráci. Školy naši službu začínají vyhledávat 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 Královehradeckém kraji, předpokládáme, že zájem o ni i nadále potrvá.

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

Problematika řešená na Lince důvěry v roce 2015

Problematika řešená na LD v 2015		
1	Problémy osobní a existenciální (problémy se sebou samým, psychopatologie, sebevražedné úvahy, osamělost, ztráta smyslu života, úmrtí blízké osoby, problémy výkonu)	25%
2	Vztahová problematika (partnerská, manželská, rodinná, sousedská, vrstevnická, seznamování, nevěra, vztahy mezi nadřízenými a podřízenými)	18%
3	Problematika sociální a právní (předmanželská, manželská, rozvodová, péče o seniory, finanční, bytová tíseň, nezaměstnanost)	12%
4	Problematika závislostí a sociální patologie (alkohol, drogy, hráčství, sekty, poruchy příjmu potravy, zneužívané a týrané dítě, domácí násilí)	12%
5	Psychiatrická problematika (poruchy nálad /deprese, mánie/, kverulanti, poruchy osobnosti, neurotické poruchy, psychózy /včetně schizofrenie/, sexuální poruchy, ...)	11%
6	Problematika zdravotní (tělesná nemoc, smyslové postižení, AIDS a obavy z onemocnění, gynekologická problematika, gravidita, antikoncepce)	7%
7	Sexuální problematika (prostá sexuální problematika, sexuální dysfunkce, sexuální deviace, rozhovor za účelem sexuálního uspokojení)	7%
8	Problematika menšin (rasové otázky, duchovní otázky, problematika odlišné sexuální identity...)	6%
9	Náhlá nečekaná traumatizující událost (autonehoda, znásilnění, přepadení, okradení, živelná katastrofa)	2%

Hospodaření v roce 2015

Výnosy celkem	1 901 700,17
Dotace MPSV	1 628 000
Dotace Pardubický kraj	181 000
Dary a granty od měst a obcí Pardubického kraje	55 000
Přijaté dary	22 620
Ostatní příjmy	15 080,17
Náklady celkem	1 901 711,92
Spotřeba materiálu	37 906,50
Materiálové náklady	500
Kancelářské a hyg. potřeby	5 727
Pořízení DDHM (do 40 tis)	16 627,50
Ostatní materiál	15 052
Nemateriálové náklady	243 181,61
Opravy a udržování	0
Doprava, cestování náhrady	4 174
Nájemné	75 000
Telefony	21 601,25
Poštovné	2 819
Propagace, reklama, kopírování	25 387,36
Povinné vzdělávání dle zákona o soc. službách, kurzy	47 319
Ostatní služby	50 000
SW	16 881
Mzdové náklady	1 237 834
Mzdy	250 000
OON DPČ	918 334
OON DPP	69 500
Odvody	372 666
Odvody Z mezd	85 000
Odvody Z DPČ	287 666
Náhrada mzdy v PN	0
Pokuty a penále	2 276
Ostatní náklady	7 847,81
Poplatky bance	1 608,81
Pojištění Kooperativa	4 605
Ostatní náklady	1 634

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

Společnost v roce 2015 pořídila drobný hmotný a nehmotný majetek ve výši 12 937,- Kč z toho:

- drobný hmotný majetek ve výši 12 937,- Kč,
- drobný nehmotný majetek ve výši 0,- Kč (Program Linkař).

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. 2015

Datum	Číslo	Typ	Firma	Částka	Z toho DPH	K likvidaci	Splatno	Uhrazeno
31. 12. 2015	161101	Faktura přijatá	02 Czech republic	846,17	0,00	846,17	22. 1. 2016	
31. 12. 2015	161102	Faktura přijatá	02 Czech republic	643,02	0,00	649,02	23. 1. 2016	
Neproplacené:		2				V hodnotě: 1 495,19		

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:

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR Pardubický kraj

Další města a obce -poskyvatelé dotací a darů v roce 2015 :

- Bystré
- Česká Třebová
- České Heřmanice
- Hlinsko
- Choceň
- Chrudim
- Janov
- Jevíčko
- Králíky
- Lanškroun
- Letohrad
- Litomyšl
- Nové Hradky
- Proseč
- 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

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.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)