



# linka důvěry

Linka důvěry  
Pardubického kraje  
Ústí nad Orlicí

VÝROČNÍ  
ZPRÁVA

2020

---

KONTAKT  
Ústí nad Orlicí  
o. p. s.

## Slovo úvodem

Vážené čtenářky a vážení čtenáři výroční zprávy.

V roce 2020 se nám podařilo zajistit provoz Linky důvěry Ústí nad Orlicí, která již 25 rokem zajišťuje v Pardubickém kraji nepřetržitý provoz sociální služby „telefonická krizová pomoc“ dle § 55 zákona č. 108/2006 Sb. Jsem velmi ráda, že jsme v této nelehké době mohli být bez přerušení dostupní pro všechny klienty, a to nejen v našem kraji.

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

Také bych chtěla poděkovat našim dlouhodobým podporovatelům a spolupracujícím organizacím a všem pracovníkům KONTAKT Ústí nad Orlicí o. p. s. za plnění dalších pracovních úkolů. Bez toho by Linka důvěry Ústí nad Orlicí nemohla fungovat.

V této výroční zprávě se dočtete podrobnější informace o naší činnosti za rok 2020.

.....

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

V Ústí nad Orlicí .....

# Obsah

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Z HISTORIE</b> .....                                      | <b>4</b>  |
| <b>KDO JSME</b> .....  | <b>4</b>  |
| ZÁKLADNÍ CÍLE SPOLEČNOSTI .....                              | 4         |
| DRUH POSKYTOVANÝCH OBECNĚ PROSPĚŠNÝCH SLUŽEB .....           | 5         |
| <b>ORGANIZAČNÍ STRUKTURA V ROCE 2020</b> .....               | <b>6</b>  |
| <b>PRO KOHO JSOU A NEJSOU NAŠE SLUŽBY?</b> .....             | <b>7</b>  |
| TELEFONICKÁ KRIZOVÁ POMOC .....                              | 7         |
| E-MAILOVÉ KONZULTACE .....                                   | 8         |
| BESEDY A PŘEDNÁŠKY .....                                     | 9         |
| <b>ZPRÁVA O ČINNOSTI ZA ROK 2020</b> .....                   | <b>9</b>  |
| <b>PROBLEMATIKA ŘEŠENÁ NA LINCE DŮVĚRY V ROCE 2020</b> ..... | <b>14</b> |
| <b>HOSPODAŘENÍ V ROCE 2020</b> .....                         | <b>15</b> |
| <b>PODPOŘILI NÁS</b> .....                                   | <b>17</b> |
| <b>KONTAKTY</b> .....  | <b>18</b> |

## **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 bylo poskytováno prostřednictvím internetové poradny. V roce 2014 byla registrace služby odborné sociální poradenství ukončena. Nadále poskytujeme e-mailové konzultace jako jednu z možností kontaktu s Linkou důvěry.

## **Kdo jsme**

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**

Základním cílem společnosti je provozovat Linku důvěry Ústí nad Orlicí, která poskytuje sociální službu telefonické krizové pomoci a internetového poradenství.

## **Druh poskytovaných obecně prospěšných služeb**

Společnost poskytuje tyto obecně prospěšné služby a činnosti:

- 1) Telefonickou krizovou pomoc 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. Linka důvěry 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.

# Statutární zástupce: Jarmila Hrušková

**Správní rada:**

Bc. Anna Škopová  
Renata Špačková  
Ing. Stanislava  
Johnová



**linka důvěry**

Linka důvěry  
Pardubického kraje  
Ústí nad Orlicí

**Dozorčí rada:**

Bc. Pavla Hájková  
Mgr. Lucie  
Paarová  
Leona Valterová

**Vedoucí LD:**

Jarmila Hrušková

Tým sociálních  
pracovníků

## Pro koho jsou a nejsou naše služby?

Linka důvěry Ústí nad Orlicí je tu pro každého, kdo se nachází v obtížné životní situaci. Pro kohokoliv, koho něco trápí, s něčím si neví rady a potřebuje pochopení či podporu při řešení 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 České republiky.

## Telefonická krizová pomoc

- Telefonická krizová pomoc je poskytována prostřednictvím pevné telefonické linky, Skypu a prostřednictvím konzultačního e-mailu či formuláře na webových stránkách Linky důvěry Ústí nad Orlicí.
- Posláním Linky důvěry Ústí nad Orlicí je poskytovat lidem okamžitou telefonickou pomoc v obtížné životní situaci, pomoc se starostí, s níž si volající neví rady, cítí se ohrožen, nebo své trápení či radost potřebuje někomu svěřit a s někým své pocity sdílet. Linka důvěry může být první záchytnou pomocí pro člověka v jakémkoliv stavu, který ho přesahuje. Její výhodou je snadná dostupnost a anonymita.

## Pevná telefonická linka

- Telefon za cenu běžného telefonního hovoru.
- Zaručení anonymity (nevyžadujeme Vaše 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 konzultace

- Dostupnost a bezbariérovost.
- Anonymita.
- Na e-mail odpovídají pracovníci, kteří pracují na Lince důvěry Ústí nad Orlicí.
- Konzultace 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 kalendářních dnů).
- V akutních případech se obraťte na Linku důvěry Ústí nad Orlicí – 465 52 42 52.
- Posláním e-mailových konzultací 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 konzultačního e-mailu: napis@linkaduveryuo.cz**



## Besedy a přednášky

Besedy a přednášky nebylo možné v roce 2020 uskutečnit z důvodu epidemiologického stavu nemoci Covid-19 a s ním spojených mimořádných opatřeních v nouzovém stavu.

## Zpráva o činnosti za rok 2020

### Hlavní cíl projektu:

- Nepřetržitý provoz Linky důvěry Ústí nad Orlicí se v roce 2020 podařilo zabezpečit. Tento provoz zajišťovali sociální pracovníci odborně vyškolení v telefonické krizové intervenci a internetovém poradenství:  
1 sociální pracovník na hlavní pracovní poměr (soc. pracovník – úvazek 0,5) a 16 soc. pracovníků na DPČ (úvazek 16x 0,26).
- 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. V roce 2020 jsme, vzhledem k epidemiologické situaci nemoci Covid-19, zaznamenali zvýšený zájem o hovory s touto problematikou. Spolupracovali jsme s linkami 112 a 155.

### Dílčí cíle:

- **Poskytování konzultací prostřednictvím internetu v rámci služby telefonické krizové pomoci.**
  - Počet kontaktů uskutečněných prostřednictvím internetu se udržuje v přibližně stejné výši, jako v letech přechozích. Prostřednictvím konzultačního e-mailu bylo zodpovězeno 33 dotazů. Prostřednictvím Skype bylo uskutečněno 173 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 2020 jsme zajistili pracovníkům vzdělávací kurzy v celkové časové dotaci minimálně 24 hodin.
  - Pracovníci v roce 2020 prošli 1 neakreditovaným kurzem – Základy TKI, práce s agresivním klientem a 1 jedním kurzem akreditovaným – Hranice ve vztahu ke klientovi sociální služby.
  - 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 2020 pokračovali v zavedeném nástroji zvyšování kvality práce, a to formou individuálních intervizí. Každý pracovník splnil intervizi v rozsahu a podobě dané vedoucí Linky důvěry.
  - 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.
- **Zvýšit informovanost veřejnosti o službách, které krajská Linka důvěry Ústí nad Orlicí poskytuje.**
  - V roce 2020 jsme vytvořili nové propagační materiály s logem služby a kontaktem. Materiály jsou distribuovány do školských a zdravotnických zařízení, do zařízení poskytujících sociální služby, do měst a obcí a na různá místa v Pardubickém kraji.
  - Přednášky – Vzhledem k epidemiologické situaci ohledně nemoci Covid-19 se v roce 2020 pro ZŠ a SŠ neuskutečnila žádná přednáška.

- Informování veřejnosti o naší činnosti formou příspěvků do sdělovacích prostředků a tisku:
  - V novinách Golempress je pravidelně k vidění logo Linky důvěry Ústí nad Orlicí s telefonním kontaktem. Také jsme v průběhu roku oslovovali regionální zpravodaje a informovali o možnostech využít služby Linky důvěry a o podporovateli naší služby.
  - Na webových stránkách měst, obcí a dalších institucí, jsou zveřejněna naše loga s odkazem na náš informační web a článek o naší službě. K nalezení jsou na stránkách Janov, Rybitví, Bystré, Česká Třebová, Králíky, Lanškroun, Litomyšl, Svitavy, Ústí nad Orlicí, Vysoké Mýto, Žamberk, Hlinsko, Jablonné nad Orlicí, Brandýs nad Orlicí, Jevíčko, Krouna, Letohrad, Chrudim, Přelouč, Moravská Třebová, Anenská Studánka, Pedagogicko-psychologická poradna Ústí nad Orlicí, Loutkové divadlo Srdíčko Vysoké Mýto.
  - Opětovně jsme byli zařazeni do akce „Společně za úsměv 2020“, kterou organizuje Konzum Ústí nad Orlicí a která je, kromě finanční pomoci, i propagací naší organizace.
  - Zúčastnili jsme se Burzy filantropie v Pardubickém kraji, kterou pořádá Koalice nevládek Pardubicka společně s Pardubickým krajem.
  - 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 facebookovém účtu.
- V září 2020 jsme se zúčastnili akce „Tady neziskovky, vítějte“ v Hlinsku.

### **Statistické údaje:**

Linka důvěry uskutečnila v roce 2020: **5 024 kontaktů**

Z toho hovorů: **3 200**

### **Celkové hodnocení výsledků projektu**

Vytyčených cílů v projektu se nám dařilo dosahovat, kromě besed na školách, které nebylo možné v roce 2020 uskutečnit z důvodu epidemiologického stavu nemoci Covid-19 a s ním spojených mimořádných opatření v nouzovém stavu. V oblasti propagace jsme zachovali pravidelnou distribuci (do školských zařízení, zdravotnických zařízení atd.) ve městech a obcích Pardubického kraje.

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). Tito klienti vyhledávají naši službu ve chvílích psychické nepohody, kdy nemají možnost kontaktovat svého ošetřujícího lékaře či sociálního pracovníka denních center pro psychicky nemocné.

V roce 2020 jsme zaznamenali zájem o hovory s tematikou nemoci Covid-19 a s ní spojené problémy, např. nejistota z budoucnosti (ztráta zaměstnání,

nejistota příjmu), osamělost, sociální dopady na společnost, nálady ve společnosti.

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 2020

| Problematika řešená na LD v 2020 |  |       |
|----------------------------------|--|-------|
| 1                                | Problémy osobní a existenciální<br>(problémy se sebou samým, psychopatie, sebevražedné úvahy, osamělost, ztráta smyslu života, úmrtí blízké osoby, problémy výkonu)      | 25 %  |
| 2                                | Psychiatrická problematika<br>(poruchy nálad /deprese, mánie/, kverulanti, poruchy osobnosti, neurotické poruchy, psychózy /včetně schizofrenie/, sexuální poruchy, ...) | 22 %  |
| 3                                | Vztahová problematika<br>(partnerská, manželská, rodinná, sousedská, vrstevnická, seznamování, nevěra, vztahy mezi nadřízenými a podřízenými)                            | 19 %  |
| 4                                | Problematika sociální a právní<br>(předmanželská, manželská, rozvodová, péče o seniory, finanční, bytová tíseň, nezaměstnanost)  | 13 %  |
| 5                                | Problematika zdravotní<br>(tělesná nemoc, smyslové postižení, AIDS a obavy z onemocnění, gynekologická problematika, gravidita, antikoncepce, Covid-19)                  | 13 %  |
| 6                                | Problematika závislostí a sociální patologie<br>(alkohol, drogy, hráčství, sekty, poruchy příjmu potravy, zneužívané a týrané dítě, domácí násilí)                       | 3 %   |
| 7                                | Náhlá nečekaná traumatizující událost<br>(autonehoda, znásilnění, přepadení, okradení, živelná katastrofa)   | 3 %   |
| 8                                | Sexuální problematika<br>(prostá sexuální problematika, sexuální dysfunkce, sexuální deviace, rozhovor za účelem sexuálního uspokojení)                                  | 1 %   |
| 9                                | Problematika menšin<br>(rasové otázky, duchovní otázky, problematika odlišné sexuální identity...)   | 0,5 % |
| 10                               | Syndrom CAN<br>(Psychické týrání, tělesné týrání, sexuální zneužívání, šikana...)  | 0,5 % |

## Hospodaření v roce 2020

|   |                     |
|---|---------------------|
| <b>Výnosy celkem</b>                                    | <b>2.792.044,31</b> |
| Dotace MPSV   | 2.530.000,-         |
| Dotace Pardubický kraj                                  | 143.000,-           |
| Dary a granty od měst a obcí Pardubického kraje         | 88.400,-            |
| Přijaté dary  | 30.560,-            |
| Ostatní příjmy  | 84,31               |
| <b>Náklady celkem</b>                                   | <b>2.792.379,91</b> |
| <b><u>Spotřeba materiálu</u></b>                        | <b>50.963,10</b>    |
| Materiálové náklady                                     | 30.828,10           |
| Kancelářské a hyg. potřeby                              | 7.305,-             |
| Pořízení DDHM (do 40 tis)                               | 12.830,-            |
| <b><u>Nemateriálové náklady</u></b>                     | <b>269.468,80</b>   |
| Opravy a udržování                                      | 0                   |
| Doprava, cestování náhrady                              | 1.949,-             |
| Nájemné   | 74.860,-            |
| Telefony  | 16.557,45           |
| Poštovné  | 3.553,-             |
| Propagace, reklama, kopírování                          | 10.160,-            |
| Povinné vzdělávání dle zákona o soc. službách,<br>kurzy | 73.449,-            |
| Ostatní služby  | 80.000,-            |
| SW  | 7.970,80            |
| <b><u>Mzdové náklady</u></b>                            | <b>2.459.024,-</b>  |
| Mzdy  | 148.731,-           |
| OON DPČ   | 1.654.675,-         |
| OON DPP   | 73.240,-            |
| <b>Odvody</b>   | <b>582.378,-</b>    |
| Odvody Z mezd   | 49.197,14           |
| Odvody Z DPČ  | 533.180,86          |
| <b><u>Ostatní náklady</u></b>                           | <b>11.524,01</b>    |
| Poplatky bance  | 1.951,-             |
| Pojištění Kooperativa                                   | 7.948,-             |
| Ostatní náklady   | 1.625,-             |

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

Společnost v roce 2020 pořídila drobný hmotný a nehmotný majetek ve výši 14.230,- Kč z toho:

- drobný hmotný majetek ve výši 14.230,- Kč,
- drobný nehmotný majetek ve výši 0,- 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. 2020

| Datum | Číslo | Firma | Částka | Splatnost | Uhrazeno |
|-------|-------|-------|--------|-----------|----------|
|-------|-------|-------|--------|-----------|----------|

---



## 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 2020:

- Budislav
- Bystré
- Cerekvice nad Loučnou
- Česká Třebová
- České Heřmanice
- Hlinsko
- Holice
- Choceň
- Chrudim
- Jablonné nad Orlicí
- Janov
- Králíky
- Lanškroun
- Letohrad
- Litomyšl
- Luže
- Magistrát města Pardubice
- Přelouč
- 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
  - KONZUM, obchodní družstvo v Ústí nad Orlicí
  - OEZ s. r. o., Letohrad
- Koalice nevládek Pardubicka KONEP
- Inzertní noviny Golempress a Českotřebovský zpravodaj
- Společnost MEDIA FACTORY Czech Republic a. s. – dlouholeté zajištění domény internetových stránek

**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](mailto:lduo@seznam.cz)

Web: [www.linkaduveryuo.cz](http://www.linkaduveryuo.cz)

Facebook: Linka důvěry Ústí nad Orlicí



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

**E-mailové poradenství: [napis@linkaduveryuo.cz](mailto:napis@linkaduveryuo.cz)**

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