

Centrum intervenčních a psychosociálních služeb Libereckého kraje, p.o.

Výroční zpráva Linky důvěry Liberec 2012



Poslání Linky důvěry Liberec

Posláním Linky důvěry Liberec je poskytovat Telefonickou krizovou pomoc (dle zák. 108/2006 Sb.) na přechodnou dobu osobám, které se nacházejí v situaci ohrožení zdraví či života nebo v jiné obtížné životní situaci, kterou dočasně nemohou řešit vlastními silami.

Linka důvěry Liberec je pracoviště sociálních služeb registrované Krajským úřadem Libereckého kraje. Na pracovišti je zaveden intervizní a supervizní systém, jehož využívání vede ke zkvalitňování přímé práce s uživateli. Linka důvěry Liberec se hlásí k dodržování Etického kodexu České asociace pracovníků linek důvěry.

Základní formy poskytovaných služeb LDL

- + telefonický rozhovor
- + internetové poradenství

Služby LDL

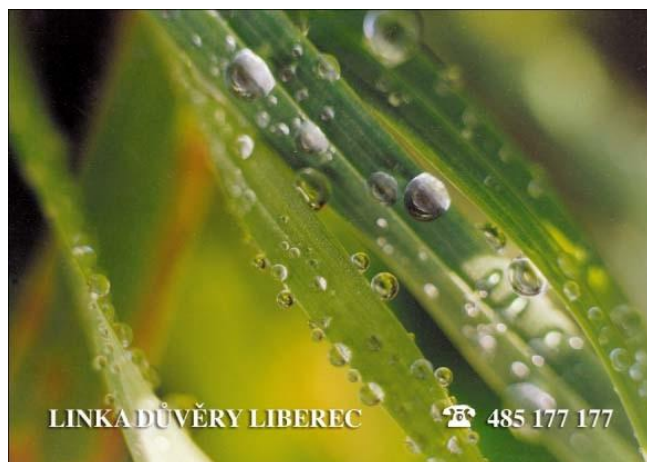
- + telefonická krizová pomoc
- + dlouhodobá podpora uživatelů (opakovaně volající uživatelé)
- + psychosociální poradenství
- + informace o službách a kontaktech
- + distribuce do navazujících zařízení
- + zajištění spolupráce jednotlivých pomáhajících institucí a jednotlivců

Kontaktní informace

telefon: **485 177 177, 485 106 464** nonstop
mobil: **606 450 044** nonstop (formou SMS služby LDL neposkytuje)
skype: **linka.duvery.liberec** (všední dny 7:00-22:00)
e-mail: **odpovim@napismi.cz** (odpověď nejpozději do 7 dnů)
web: **www.linka-duvery.cz**

Historie Linky důvěry Liberec

Linka důvěry Liberec poskytuje sociální služby nepřetržitě od 15. 3. 1992, je organizační složkou Centra intervenčních a psychosociálních služeb Libereckého kraje, příspěvkové organizace. První vedoucí na Lince důvěry Liberec byla PhDr. Bohumila Baštecká, která se podílela na jejím vzniku.



Činnost Linky důvěry Liberec v roce 2011

Kdo pracuje na Lince důvěry?

- ✚ k 31. 12. 2012 pracovali na LDL 3 stálí pracovníci a 14 externích, na práci externisty se připravovali pět dobrovolníků v zácviku
- ✚ všichni zaměstnanci LDL jsou absolventi výcviku v telefonické krizové intervenci a splňují podmínky na vzdělání sociálních pracovníků stanovené Zák. o sociálních službách č. 108/2006 Sb., většina jsou absolventi výcviku v internetovém poradenství (jeden pracovník si doplňuje požadované vzdělání v kombinovaném studiu na Univerzitě v Hradci Králové a jeden v kurzu pro pracovníky v soc. službách)
- ✚ všichni pracovníci se účastní pravidelných pracovních seminářů a supervizí, v odborných kurzech rozšiřují své teoretické znalosti i praktické dovednosti důležité pro práci s uživateli

Linka důvěry Liberec informovala o své činnosti

- ✚ distribucí propagačních materiálů Linky důvěry do školských, zdravotních a sociálních zařízení, úřadů, policie a dalších institucí
- ✚ na svých aktualizovaných webových stránkách www.linka-duvery.cz
- ✚ v médiích – Liberecký deník
- ✚ linka důvěry slavila 20. výročí od svého vzniku, konala se tisková konference 15. 3. 2012

Počet a charakter kontaktů

- statistická data vyplývají z LDW programu, do kterého pracovníci zaznamenávají kontakty s uživateli, v tomto programu se sledují typy kontaktů: hovor, hovor za účelem sex. uspokojení, podaná informace, profesní kontakt, testovací hovor, emailové kontakty
- v roce 2012 přijali pracovníci LDL celkem **4290** kontaktů – telefonem, e-mailem a prostřednictvím aplikace Skype, z toho 2823 samotných hovorů
- průměrný počet kontaktů za měsíc - 358 kontaktů
- celkový počet zpracovaných emailů – 138 emailů
- na LDL se dovolali lidé převážně z celé ČR (1836 kontaktů zjištěných), z Prahy 476 kontaktů zjištěných a z Jablonce nad Nisou 264 kontaktů zjištěných, tyto regiony (Liberecký, Ústecký a Praha) jsou uváděny z důvodu zaměření programu LDW
poznámka: v souladu s pravidly anonymity pracovníci linky místo bydliště uživatele nezjišťují, pokud ho volající nesdělí

Věk a pohlaví volajících

- na LDL se obracejí muži i ženy – 2078 kontaktů muži - 2138 kontaktů ženy

Tabulka č. 1. Věkové rozložení uživatelů

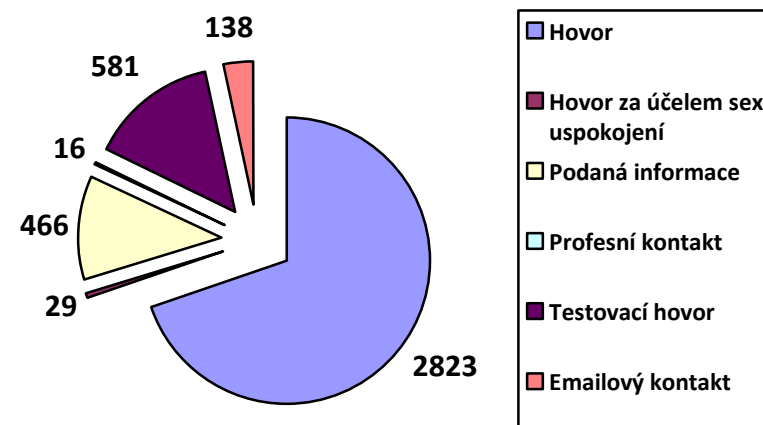
Pozn. Věk uživatele se sleduje pouze u samotných hovorů

Věk uživatele	2012
6 - 19	68
20 - 29	340
30 - 39	1148
40 - 49	678
50 - 59	220
60 a více	331
věk nerozlišen	38
Celkem	2823

Délka hovorů

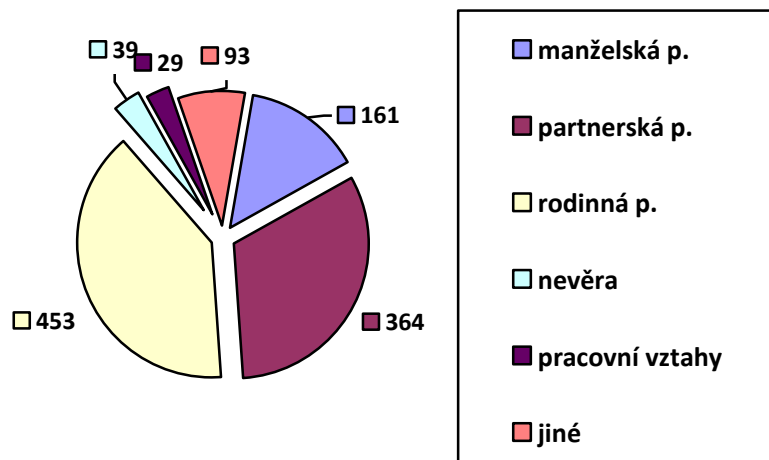
- odpovídá charakteru služby telefonické krizové intervence – 2395 sledovaných hovorů trvalo do 30 minut, 428 sledovaných hovorů trvalo více než 30 minut

Typy kontaktů

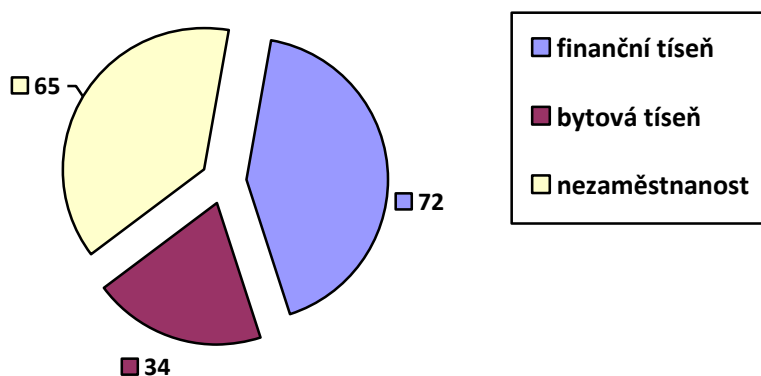


Problematika hovorů

✚ **Problematika mezilidských vztahů** - partnerská, rodinná, manželská problematika (943 hovorů).

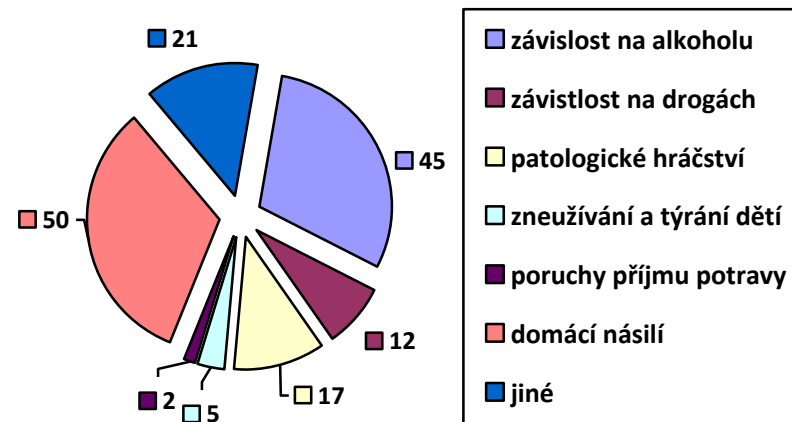


✚ **Sociální a právní problematika** – finanční a bytová tíseň, nezaměstnanost (114 hovorů).

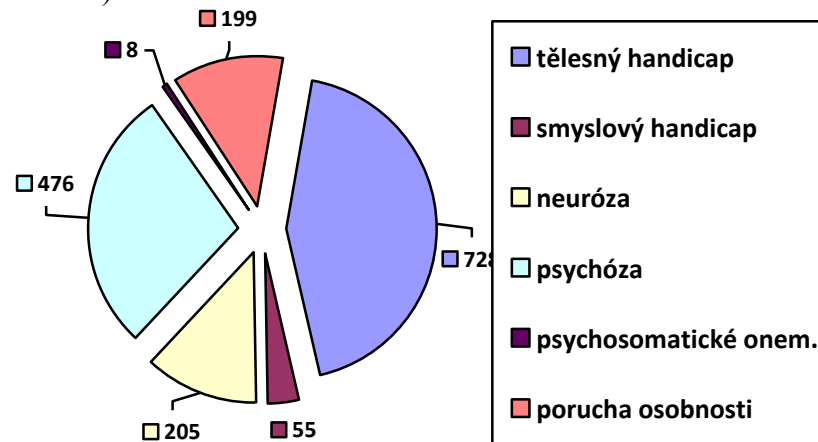


✚ **Problematika závislostí a sociální patologie** se v hovorech objevuje nejčastěji v souvislosti se závislostí na alkoholu, zneužíváním drog a patologickým hráčstvím. Dále se zde objevuje problematika zneužívání dětí, domácího násilí, poruchy příjmu potravy a jiné (105

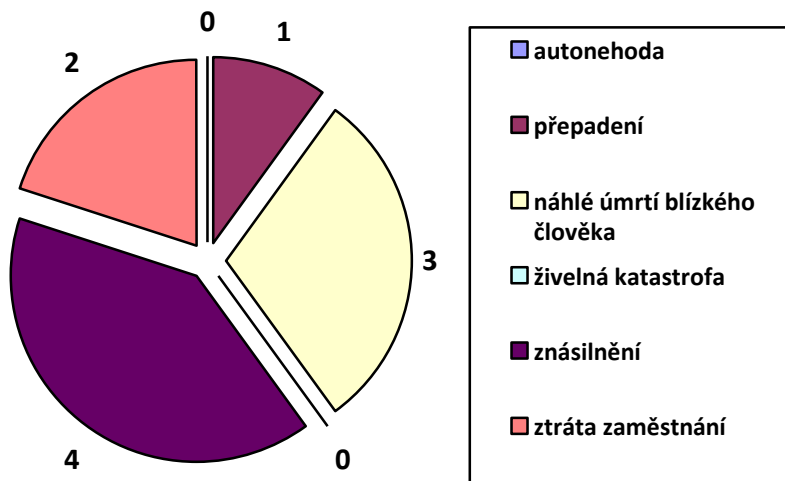
kontaktů).



Zdravotní problematika – tělesný handicap, smyslový handicap, neuróza, psychóza, psychosomatické onemocnění, porucha osobnosti (1434 kontaktů).



✚ **Náhlá traumatizující událost** - autonehoda, přepadení, náhlé úmrtí blízkého člověka, ztráta zaměstnání, živelná katastrofa, znásilnění a ztráta zaměstnání (10 kontaktů).

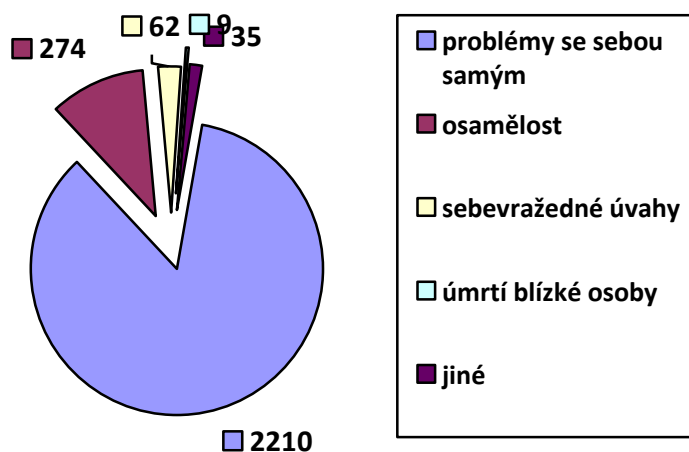


Pozn. Uváděné statistické grafy jsou z nejčastěji zastoupených problematik, nelze je porovnávat s celkovým počtem přijatých kontaktů – v mnoha kontaktech se problematiky kombinují.



Propagační pohled

✚ **Problematika osobní a existenciální** byla zastoupena v hovorech nejčastěji (2303 kontaktů).



Linka důvěry Liberec
 Tel.: 485 177 177, 485 106 464
 Mobil: 606 450 044
 Skype: linka.duvery.liberec
 Email: odpovim@napismi.cz (pro uživatele)
info@linka-duvery.cz (vedoucí)
www.linka-duvery.cz

Centrum intervenčních a psychosociálních služeb LK, p.o.
Tanvaldská 269, 463 11 Liberec 30
Tel.: 482 750 890 Fax: 482 757 515
Email: info@cipslk.cz
www.cipslk.cz

*Bc. Vendula Brožová
vedoucí LDL*

Liberec 25. 2. 2013

