

## Výroční zpráva Linky důvěry Liberec 2014



### 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.

### Cílová skupina

Cílovou skupinou Linky důvěry Liberec jsou uživatelé, kteří se ocitli v krizi nebo v situaci, kterou prožívají jako zátěžovou, nepříznivou, ohrožující se sníženou schopností vlastními silami nebo z vlastních zdrojů zvládnout sami v potřebném čase. Uživatelé, kteří chtějí zůstat v anonymitě nebo potřebují okamžitou a nepřetržitou dostupnost služby.

Služba je poskytována bez ohledu na věk.



# 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 2014

### Kdo pracuje na Lince důvěry?

- ✚ k 31. 12. 2014 pracovali na LDL 3 stálí pracovníci a 14 externích, na práci externisty se připravovali dva dobrovolníci 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
- ✚ 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](http://www.linka-duvery.cz)



Pozn. Informační skládačka a vizitka LD Liberec.

## 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 **6315** kontaktů – telefonem, e-mailem a prostřednictvím aplikace Skype, z toho 4459 samotných hovorů
- ✚ průměrný počet kontaktů za měsíc - 358 kontaktů
- ✚ celkový počet zpracovaných emailů – 85 emailů
- ✚ na LDL se dovolali lidé převážně z celé ČR,  
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 – 2329 kontaktů muži  
 - 3986 kontaktů ženy

Tabulka č. 1. Věkové rozložení uživatelů

Pozn. Věk uživatele se sleduje pouze u samotných hovorů

Věk uživatele	2014
6 - 19	55
20 - 29	537
30 - 39	984
40 - 49	1558
50 - 59	815
60 a více	469
věk nerozlišen	41
<b>Celkem</b>	<b>4459</b>

## Délka hovorů

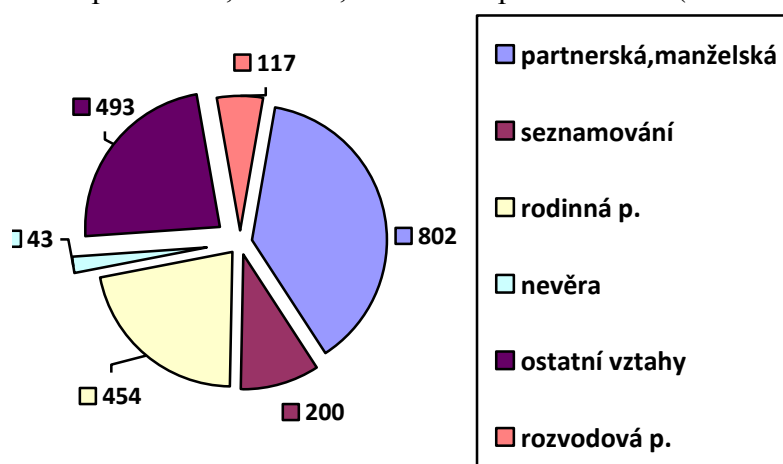
- ✚ odpovídá charakteru služby telefonické krizové intervence – 3643 sledovaných hovorů trvalo do 30 minut, 816 sledovaných hovorů trvalo více než 30 minut

## Typy kontaktů

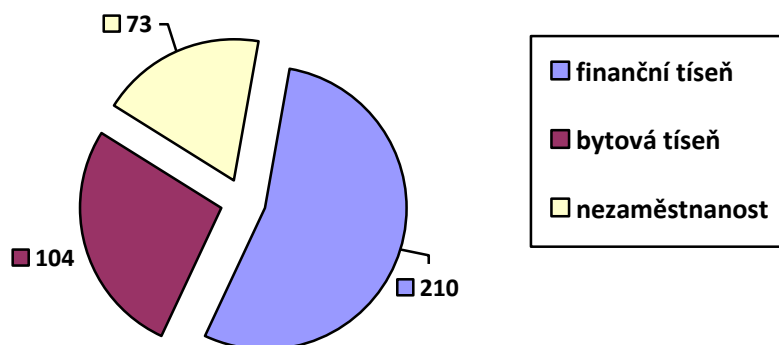
Hovor	4459
Hovor za účelem sex. uspokojení, zneužití	74
Podaná informace	638
Profesní kontakt v rámci klienta	16
Testovací hovor	681
Písemný kontakt (příchozí i odchozí)	447

## Problematika hovorů

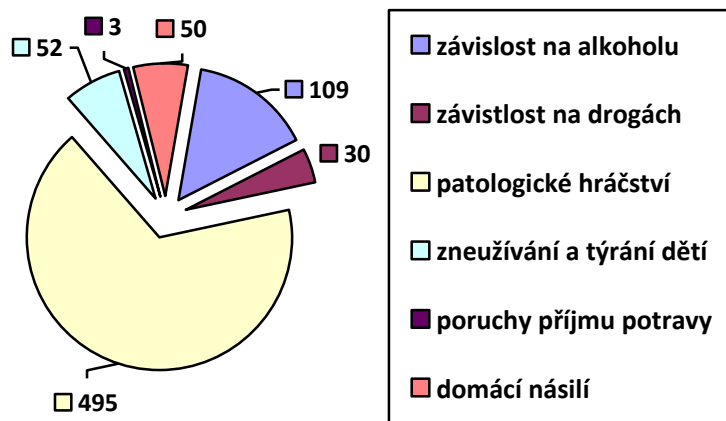
- ✚ **Problematika mezilidských vztahů -**  
partnerská, rodinná, manželská problematika (**2109 hovorů**).



- ✚ **Sociální a právní problematika –** finanční a bytová tíseň, nezaměstnanost (**387 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 (**687 kontaktů**).



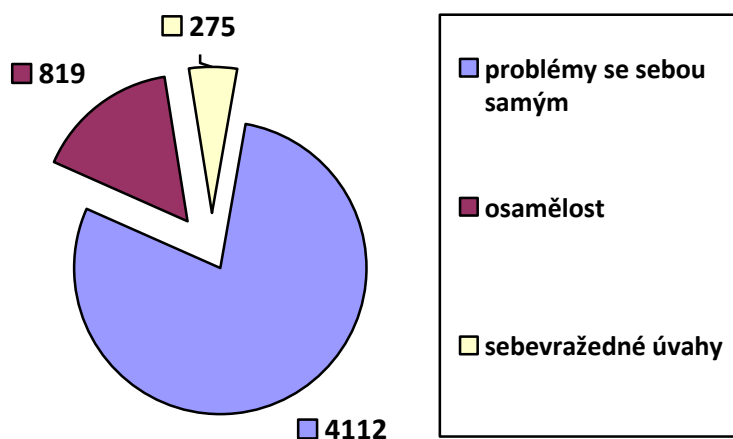
✚ **Zdravotní problematika** – tělesný handicap, smyslový handicap, neuróza, psychóza, psychosomatické onemocnění, porucha osobnosti (**1483 kontaktů**).

✚ **Náhlá traumatizující událost** - autonehoda, přepadení, náhlé úmrtí blízkého člověka, ztráta zaměstnání, živelná katastrofa, znásilnění a ztráta zaměstnání (**71 kontaktů**).

Autonehoda	2
Přepadení	2
Znásilnění	5
Náhlé úmrtí blízkého člověka	62
Ztráta zaměstnání	0
Živelná katastrofa	0

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

✚ **Problematika osobní a existenciální** byla zastoupena v hovorech nejčastěji (5206 kontaktů).



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

Bc. Vendula Brožová  
vedoucí LDL



Liberec 21. 2. 2015