

Linka důvěry Liberec Výroční zpráva 2015



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 a je členem České asociace pracovníků linek důvěry (ČAPLD).

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
- emailové 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.

Činnost Linky důvěry Liberec v roce 2015

- k 31. 12. 2015 pracovali na LDL 3 stálí pracovníci a 15 externích, na práci externisty se připravoval jeden dobrovolník 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
- besedami na středních školách v Liberci



Linka důvěry Liberec

Tel.: 485 177 177
Mobil: 606 450 044
Skype: linka.duvery.liberec
E-mail: odpovim@napismi.cz
www.linka-duvery.cz

Centrum intervenčních a psychosociálních služeb Libereckého kraje, p.o.
www.cipslk.cz

Výhody služby: telefonicky - anonymně - nonstop

- okamžitá dostupnost
- anonymita
- nonstop provoz
- služby jsou pro všechny bez rozdílu věku
- cena hovoru dle běžné telefonní sazby

Telefonický hovor se odvíjí od přání uživatele v souladu s tím, jaké služby Linka důvěry Liberec nabízí.

Užitečné odkazy:

Intervenční centrum Liberec
482 311 632

DONA linka Bílého kruhu bezpečí
2 51 51 13 13 (nonstop)

Linka bezpečí dětí a mládeže
116 111 (nonstop, bezplatná)

Dětské krizové centrum
241 484 149 (nonstop)

Senior linka
800 200 007 (nonstop, bezplatná)

Senior telefon sdružení „Život 90“
800 157 157 (nonstop, bezplatná)

www.linka-duvery.cz



Linka důvěry Liberec

nonstop - anonymně - telefonicky

Tel.: **485 177 177**
Mobil: **606 450 044**
E-mail: odpovim@napismi.cz
Skype: [linka.duvery.liberec](https://www.skype.com/name/linka.duvery.liberec)

www.linka-duvery.cz

...nebuďte se svými problémy sami...

Centrum intervenčních a psychosociálních služeb
Libereckého kraje, p.o.
www.cipslk.cz

Pozn. Informační skládačka a vizitka LD Liberec.

Počet a charakter kontaktů

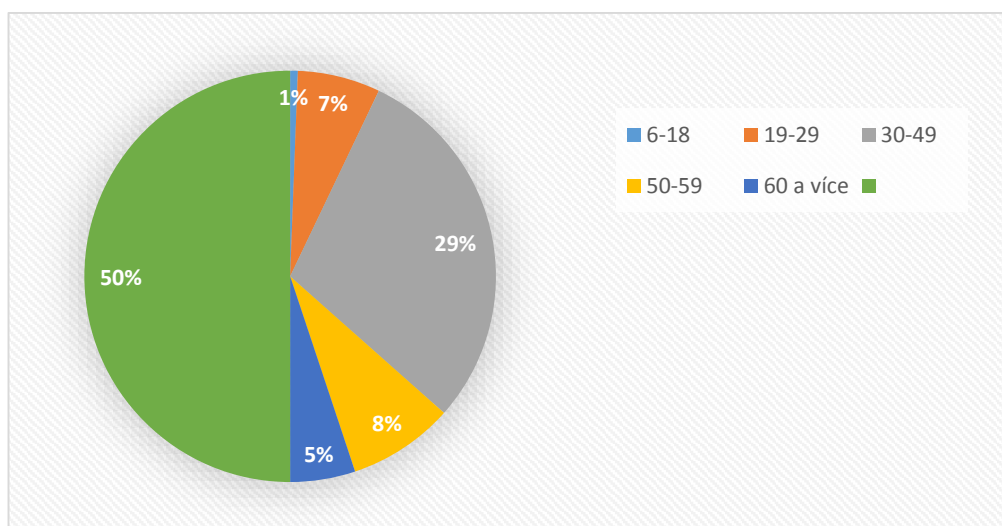
- statistická data vyplývají z LDW a nového HLS programu, do kterého pracovníci zaznamenávají kontakty s uživateli, v tomto programu se sledují typy kontaktů: hovor, podaná informace, profesní kontakt, testovací hovor, emailové kontakty
- v roce 2015 přijali pracovníci LDL celkem **9453** kontaktů – telefonem, e-mailem a prostřednictvím aplikace Skype, z toho 6371 samotných hovorů - intervencí.
- průměrný počet kontaktů za měsíc - 788 kontaktů
- celkový počet zpracovaných emailů – 61 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

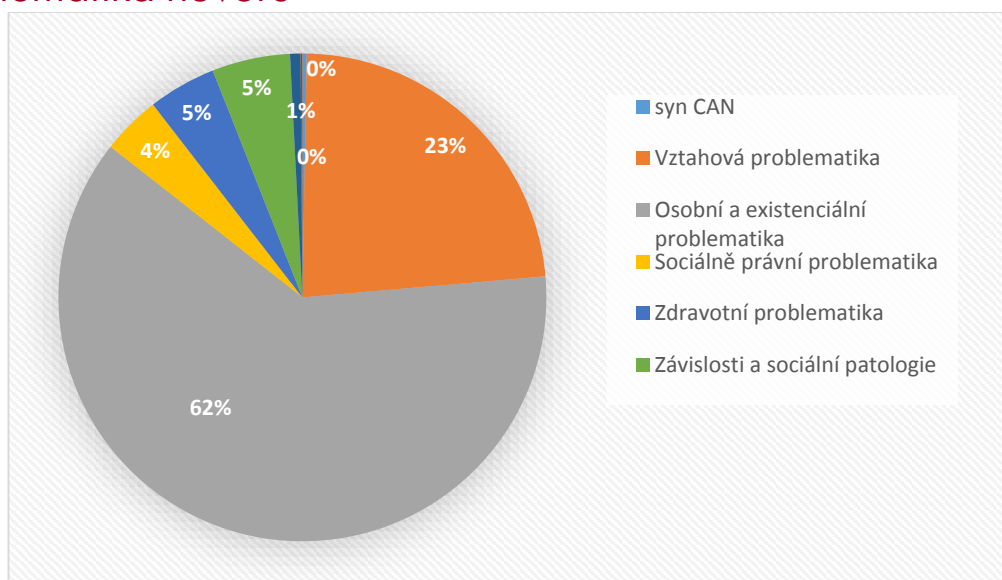
- na LDL se obracejí muži i ženy – 2142 kontaktů muži
- 4229 kontaktů ženy

Tabulka č. 1. Věkové rozložení uživatelů

Pozn. Věk uživatele se sleduje pouze u samotných hovorů



Problematika hovorů



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



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 4.2. 2016