

## Linka důvěry Liberec Výroční zpráva 2016



### 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 2016

- k 31. 12. 2016 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

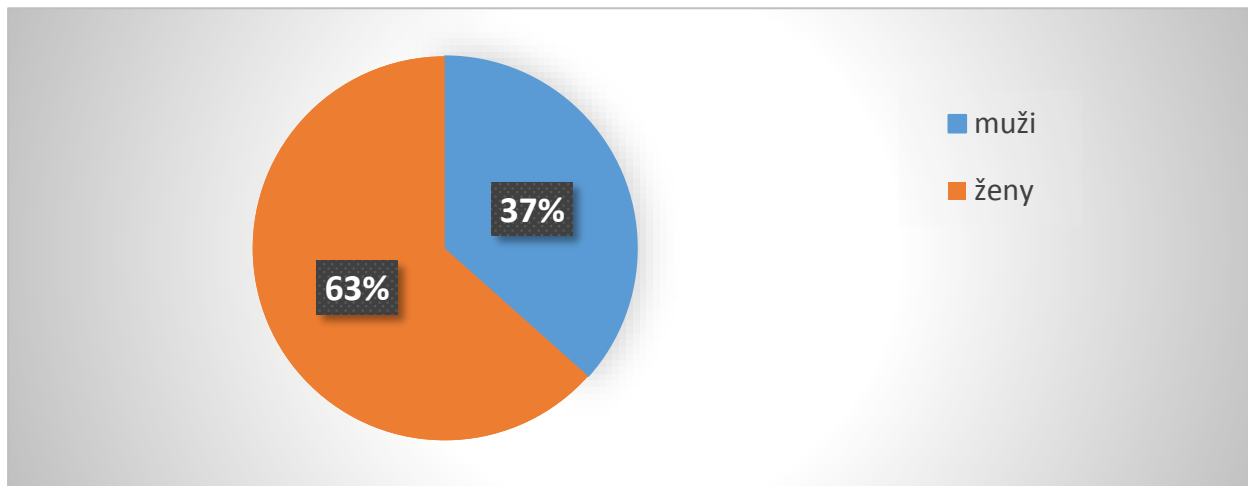
- distribucí propagačních materiálů Linky důvěry do školských, zdravotních a sociálních zařízení, úřadů, policie a dalších institucí
- na svých aktualizovaných webových stránkách [www.linka-duvery.cz](http://www.linka-duvery.cz)
- besedami na středních školách v Liberci

## Počet a charakter kontaktů

- statistická data vyplývají z počítačového programu HLS, do kterého pracovníci anonymně zaznamenávají kontakty s uživateli; v tomto programu se sledují typy kontaktů: hovor, testovací hovor, podaná informace, profesní kontakt, testovací hovor, emailové kontakty a ostatní (zavěšení, zazvonění, sms zprávy atd.)
- v roce 2016 přijali pracovníci LDL celkem **10200** všech kontaktů – telefonem, e-mailem a prostřednictvím aplikace Skype, z toho **4463** samotných hovorů – intervencí trvajících 30 minut.
- průměrný počet kontaktů za měsíc - 850 kontaktů
- celkový počet zpracovaných emailových odpovědí – 34 emailů
- na LDL se dovolali lidé převážně z Libereckého kraje a celé ČR,  
poznámka: v souladu s pravidly anonymity pracovníci linky místo bydliště uživatele nezjišťují, pokud ho volající nesdělí

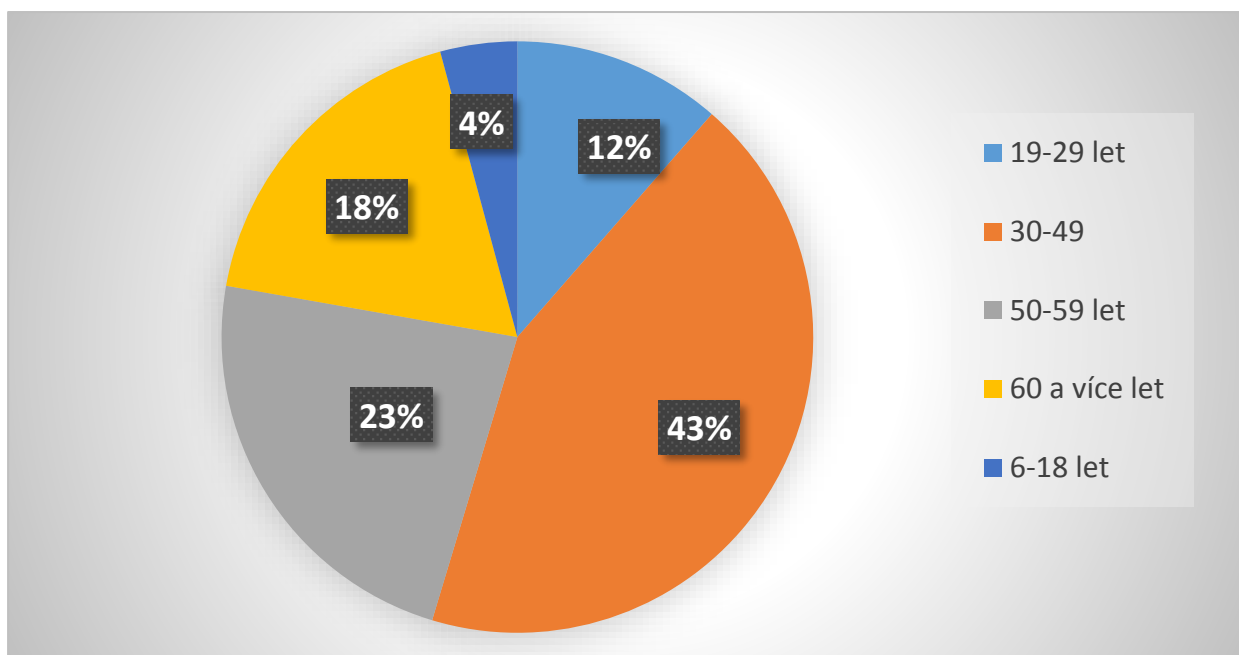
## Věk a pohlaví volajících

→ na LDL se obracejí muži i ženy



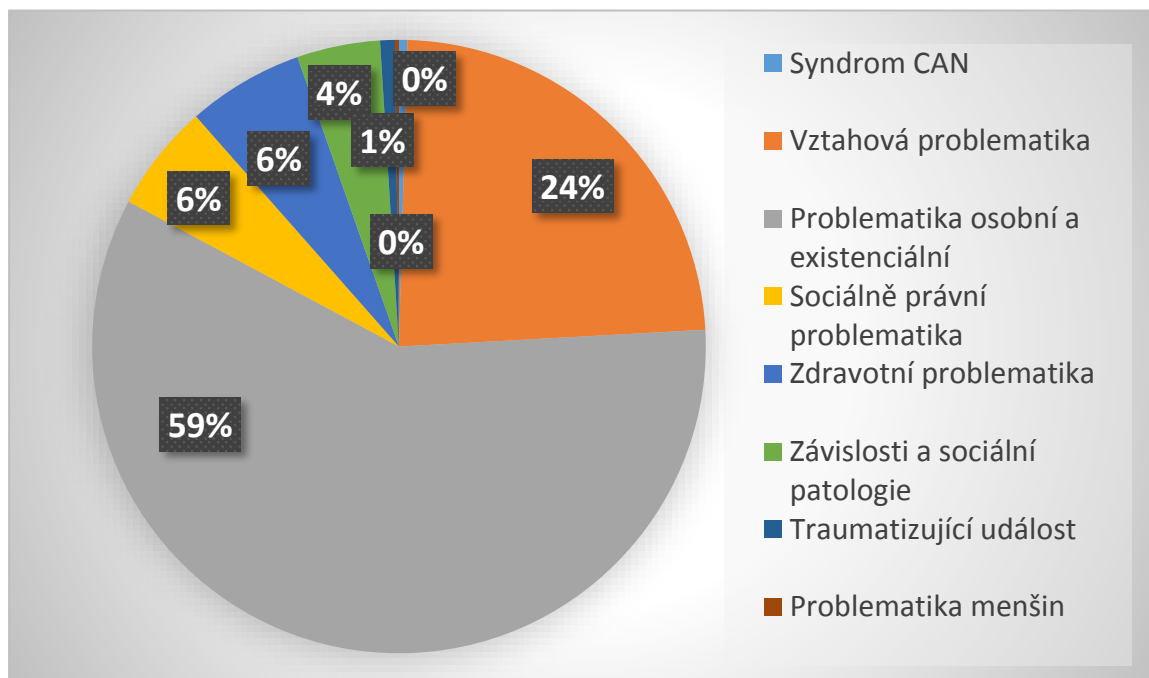
Tabulka č. 1. Věkové rozložení uživatelů

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: [pomoc@napismi.cz](mailto:pomoc@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 Marešová  
vedoucí LDL

Liberec 31. 1. 2017