

Výroční zpráva 2017

Linka důvěry Liberec



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 dle standardů kvality Linky důvěry Liberec.

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

LINKA DŮVĚRY LIBEREC nonstop anonymní provoz

tel.: 485 177 177, 485 106 464
mobil: 606 450 044
skype: linka.duvery.liberec
e-mail: pomoc@linka-duvery.cz

www.linka-duvery.cz



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

Krátce o Lince důvěry Liberec

Historie Linky důvěry Liberec

Linka důvěry Liberec zahájila svou činnost 15. března 1992, a to jako první nezdravotnická linka důvěry v Československé republice. Jejími zakladateli byli tehdejší ředitel Okresního ústavu sociálních služeb Mgr. Ivo Brát (nynější ředitel CIPSLK, p. o.) a PhDr. Bohumila Baštecká PhD., kteří zároveň stáli u zrodu České asociace pracovníků linek důvěry (ČAPLD, vznik 1995). O zajištění provozu se zásadním způsobem zasloužil i tehdejší Okresní úřad v Liberci.

Linka důvěry Liberec je pracoviště sociálních služeb registrované Krajským úřadem Libereckého kraje, zřizovatelem je Centrum intervenčních a psychosociálních služeb Libereckého kraje, p. o.

Jako jedna z mála linek v nonstop provozu jsme letos oslavili 25. narozeniny.

Za čtvrtstoletí jejího nepřetržitého fungování přijali pracovníci linky přes 119 tisíc kontaktů, a to telefonem, e-mailem, nebo přes Skype. Jen za rok 2016 to bylo přes 10 tisíc kontaktů. V posledních pěti letech navíc došlo téměř ke dvojnásobnému nárůstu volajících oproti letům předchozím. Volající nejčastěji řeší osobní a existenciální problémy, problémy se vztahy či finanční tísní.

Činnost Linky důvěry Liberec v roce 2017

- ✎ k 31. 12. 2017 pracovali na LDL 2 stálí pracovníci a 15 externích, na práci externisty se připravovali dva dobrovolníci v zácvičku
- ✎ všichni zaměstnanci LDL jsou absolventi výcviku v telefonické krizové intervenci a splňují podmínky na vzdělání sociálních pracovníků stanovené Zákonem 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
- ✎ z technických důvodů měla Linka důvěry Liberec, po prvé za svou existenci, přerušný provoz na týden v měsíci září
- ✎ Linka důvěry Liberec oslavila 25. narozeniny formou tiskové konference, byla přítomná televize i novináři, kteří se zajímali o naši činnost, o které pak napsali.

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

Statistické údaje za rok 2017

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, emailové kontakty a ostatní (zavěšení, zazvonění, sms zprávy atd.)
- v roce 2017 přijali pracovníci LDL celkem **8060** všech kontaktů – telefonem, e-mailem a prostřednictvím aplikace Skype, z toho **2941** samotných hovorů – intervencí trvajících 30 minut.
- průměrný počet kontaktů za měsíc - 670 kontaktů
- celkový počet zpracovaných emailových odpovědí – 32 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

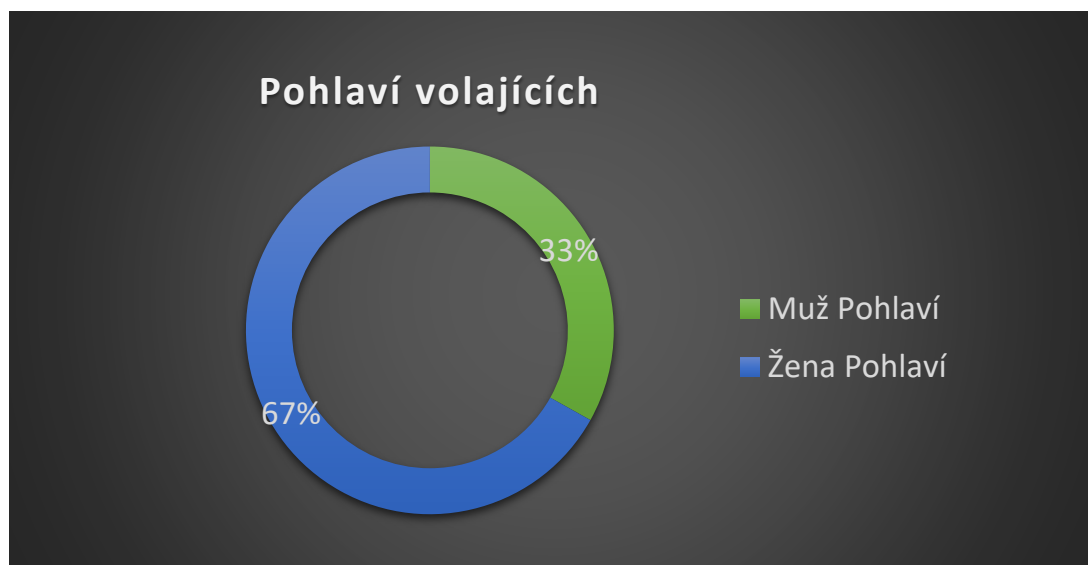
Graf č. 1. Věkové rozložení uživatelů v procentech



Pozn. Věk uživatele se sleduje pouze u samotných hovorů

Nejčastěji volají na LDL lidé ve věkové kategorii 30 – 49 let. Další větší skupinou jsou volající ve věku 50 – 60 let. Na LDL v menším zastoupení volají mladí dospělí ve věku 19 – 29 let. Děti představují 2%.

Graf č. 2. Zastoupení mužů a žen mezi volajícími na LDL



Na LDL volají převážně ženy. Muži zastupují 33% volajících.

Problematika hovorů

Graf č. 3 Procentové vyjádření problematik, s kterými lidé volají



Pozn. Uváděný statistický graf je z nejčastěji zastoupených problematik, nelze je porovnávat s celkovým počtem přijatých kontaktů – v mnoha kontaktech se problematiky kombinují. Proto je počet uváděn v procentech.

Nejčastěji lidé volají s osobními a existenciálními problémy. Do této kategorie zařazujeme osamělost, ztráta smyslu života, ztráta blízké osoby, sebevražedné úvahy, problémy se sebou samým, psychopatologie, problémy výkonu v práci/ škole, pokus o sebevraždu.

Druhou velkou skupinou jsou vztahové problémy, které volající řeší. Do této kategorie zařazujeme problematiku partnerskou, manželskou, rodinnou, nevěru, rozchod, rozvod, sousedskou, vrstevnickou, vztahy na pracovišti, seznamování.



Linka důvěry Liberec

Tel.: 485 177 177, 485 106 464

Mobil: +420 606 450 044

Skype: linka.duvery.liberec

Email: pomoc@linka-duvery.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

Email: info@cipslk.cz

www.cipslk.cz



*Bc. Ivona Vendégová
vedoucí LDL*

Liberec 31. 1. 2018