

Výroční zpráva 2018

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.

Činnost Linky důvěry Liberec v roce 2018

- ✎ k 31. 12. 2018 pracovali na LDL 2 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 Zákonem o sociálních službách č. 108/2006 Sb., všichni 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, v roce 2018 to byl dvoudenní kurz Práce s motivací klienta a hranice služby
- ✎ zástupci z Linky důvěry Liberec se pasivně účastnili na III. celostátní konferenci 1000 PODOB KRIZOVÉ INTERVENCE
- ✎ v tomto roce byla navázána spolupráce formou workshopu na Katedře sociálních studií a speciální pedagogiky na Technické univerzitě v Liberci, spolupráce by měla trvat i v dalším roce

Linka důvěry Liberec informovala o své činnosti

- ✎ distribucí propagačních materiálů Linky důvěry do školských, zdravotních a sociálních zařízení, úřadů, policie a dalších institucí
- ✎ formou workshopů pro studenty sociální práce na Technické univerzitě Liberec
- ✎ na svých aktualizovaných webových stránkách www.linka-duvery.cz

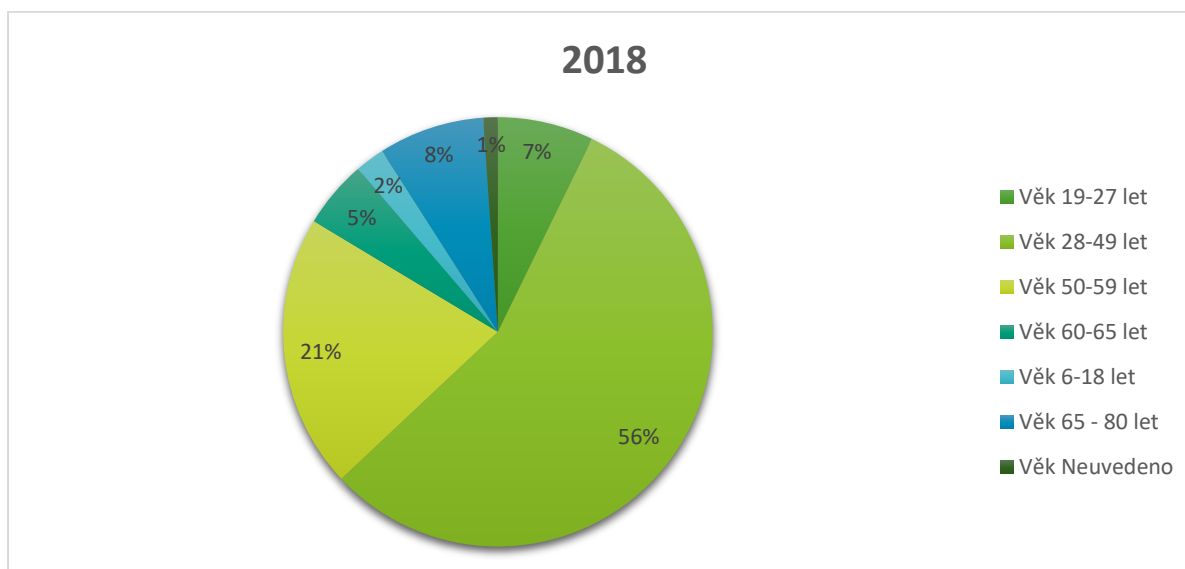
Statistické údaje za rok 2018

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 2018 přijali pracovníci LDL celkem **5540** všech kontaktů – telefonem, e-mailem a prostřednictvím aplikace Skype, z toho **2231** samotných hovorů – intervencí trvajících 30 minut.
- 🔪 průměrný počet kontaktů za měsíc - 460 kontaktů
- 🔪 celkový počet zpracovaných emailových odpovědí – 35 emailů
- 🔪 na LDL se dovolali lidé převážně z Libereckého kraje a celé ČR,
poznámka: v souladu s pravidly anonymity pracovníci linky místo bydliště uživatelů nezjišťují, pokud ho volající sám nesdělí

Věk a pohlaví volajících

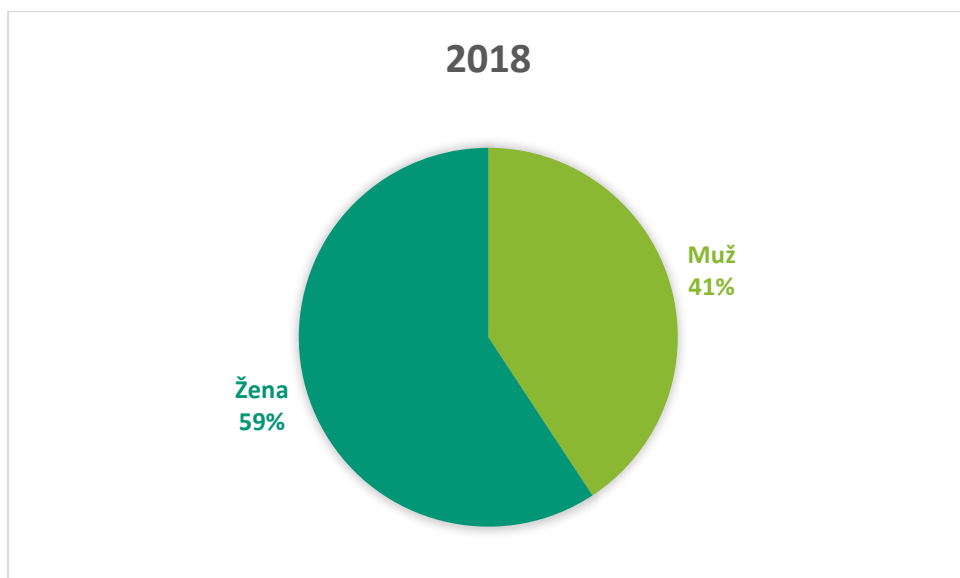
Graf č. 1. Věk volajících



Pozn. Věk uživatele se sleduje pouze u samotných hovorů

Nejčastěji volají na LDL lidé ve věkové kategorii **28 – 49 let (56%)**. Další větší skupinou jsou volající ve věku **50 – 59 let (21%)**. Skoro ve stejném zastoupení volají lidé ve věku **19 – 27 let (7%)** a ve věku **65 – 80 let (8%)**. Děti představují **2%** volajících.

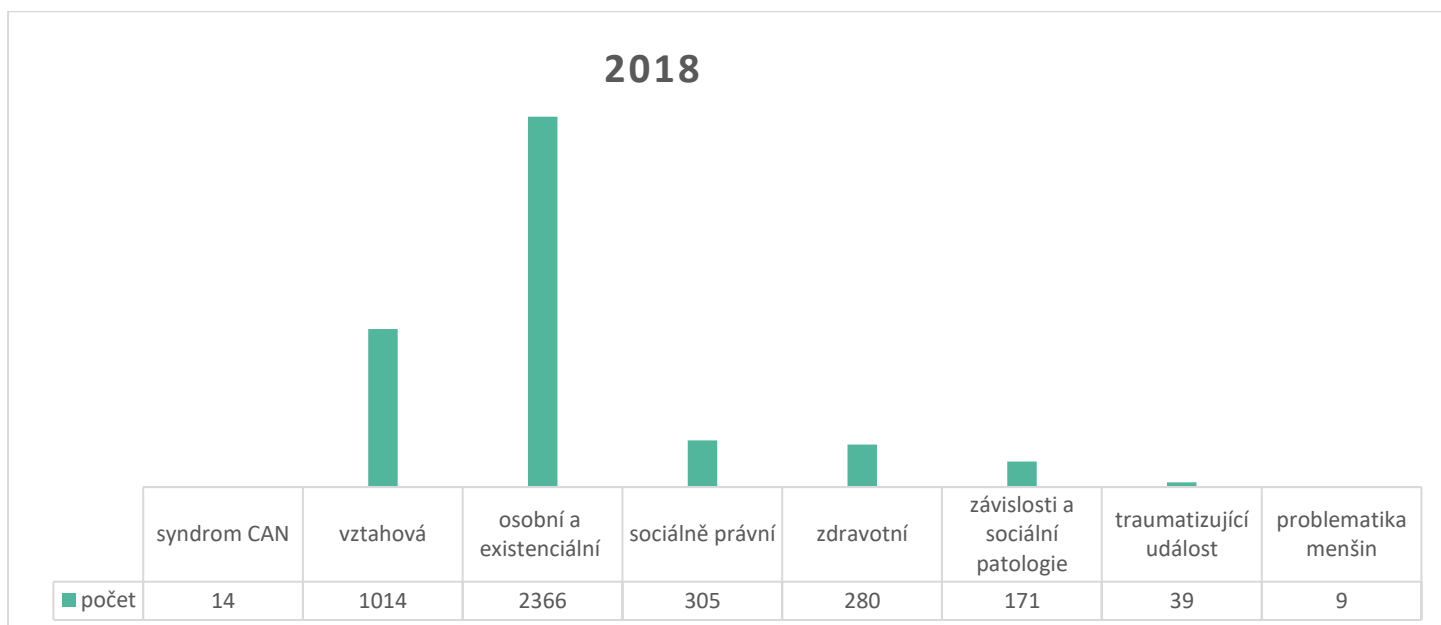
Graf č. 2. Zastoupení mužů a žen mezi volajícími na LDL



Na LDL volají ženy i muži, žen pouze o 18 % víc. Muži zastupují 41 % volajících – o 8% víc než v loňském roce.

Problematika hovorů

Graf č. 3 Nejčastěji řešená problematika



Pozn. Uváděný statistický graf je z nejčastěji zastoupených problematik, nelze je porovnávat s celkovým počtem přijatých hovorů – v mnoha hovorech se problematiky kombinují.

Stejně jako v předešlém roce nejvíce volající řeší **osobní a existenciální otázky**. Za rok 2018 celkem **2366** krát. 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 Pechová
vedoucí LDL*

Liberec 11. 2. 2019