

Centrum intervenčních a psychosociálních služeb Libereckého kraje,  
příspěvková organizace

---

# Výroční zpráva 2020

## 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

- ☞ 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

## Cíle služby

- ☞ stabilizace stavu uživatele a snížení nebezpečí prohloubení krize, předejít zhoršení
- ☞ zeslabení akutní krize, ve které se uživatel nachází – uklidnit uživatele, nabídnutí pomoci
- ☞ nalezení podpůrných mechanismů v přirozeném prostředí uživatele
- ☞ zpracování blízké budoucnosti
- ☞ předání informací o navazujících službách
- ☞ zplnomocnění uživatele, aby jednal na základě vlastního rozhodnutí
- ☞ v případě potřeby dlouhodobá podpora uživatele – provázení při chronických krizích
- ☞ podpora za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení
- ☞ motivace a aktivizace uživatele
- ☞ ochrana života a zdraví

# 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 2020

- ☞ 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
- ☞ i přes problémy spojené s pandemií COVID 19 se nám podařilo během celého roku udržet nonstop provoz Linky důvěry

## Linka důvěry Liberec informovala o své činnosti

- ☞ distribucí propagačních materiálů Linky důvěry do školských, zdravotních a sociálních zařízení a dalších institucí
- ☞ distribucí informačního letáku v MHD Liberec
- ☞ na svých aktualizovaných webových stránkách [www.linka-duvery.cz](http://www.linka-duvery.cz)

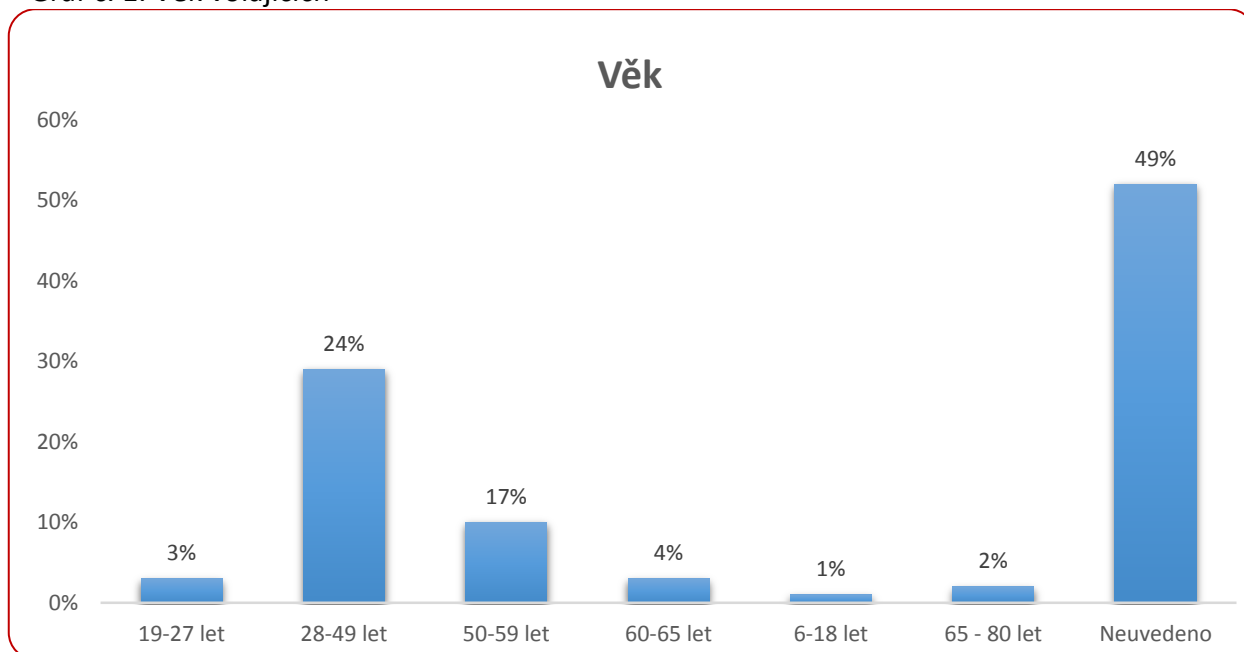


# Statistické údaje za rok 2020

## 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 2020 přijali pracovníci LDL celkem **5105** všech kontaktů – telefonem a e-mailem, z toho 2430 samotných hovorů – intervencí trvající 30 minut
- 🔪 průměrný počet kontaktů za měsíc - 425 kontaktů
- 🔪 v přímé souvislosti COVID 19 bylo 174 hovorů
- 🔪 celkový počet zpracovaných emailových odpovědí – 52 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

Graf č. 1. Věk volajících

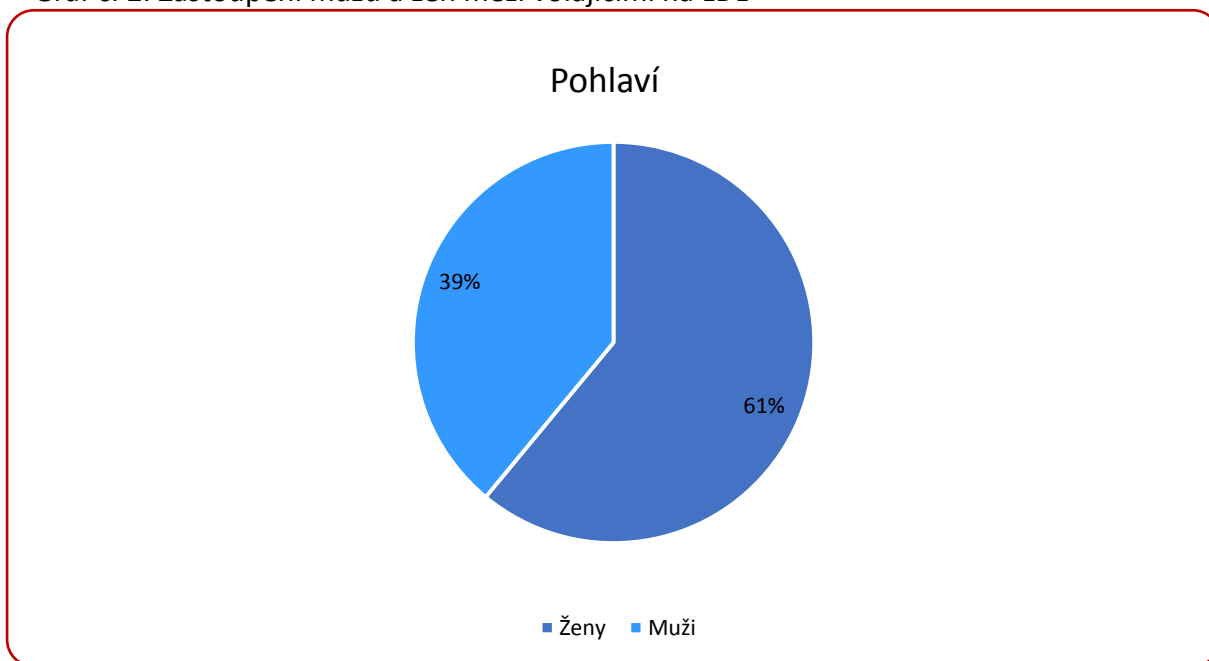


V souladu s pravidly anonymity, pracovníci linky věk uživatelů nezjišťují, pokud ho volající sám nesdělí. Z toho důvodu u 49 % volajících, věk neznáme.

Nejčastěji se pak dovolají na LDL lidé ve věkové kategorii **28 – 49 let**. Další větší skupinou jsou volající ve věku

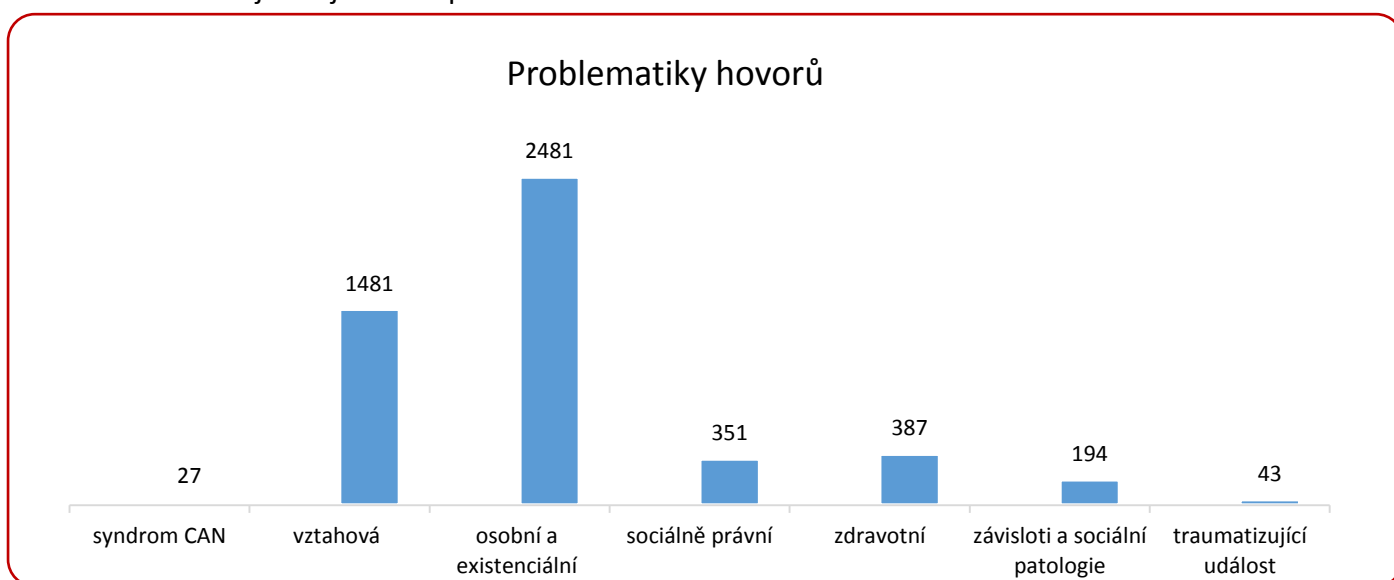
50 – 59 let. Děti představují 1% volajících, protože primárně volají na specializovanou linka pro děti.

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



Muži zastupují 39 % volajících – o 9 % méně než v loňském roce.

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 2020 celkem **2481** 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 a seznamování.

**LINKA DŮVĚRY LIBEREC**  
nonstop anonymní provoz

 485 177 177  
606 450 044

[pomoc@linka-duvery.cz](mailto:pomoc@linka-duvery.cz)  
[www.linka-duvery.cz](http://www.linka-duvery.cz)

  
Linka důvěry Liberec

Centrum intervenčních a psychosociálních služeb Libereckého kraje, p. o.  
[www.cipslk.cz](http://www.cipslk.cz)

## Centrum intervenčních a psychosociálních služeb LK, p. o.

Tanvaldská 269, 463 11 Liberec 30

Tel.: 482 750 890

Email: [info@cipslk.cz](mailto:info@cipslk.cz)

[www.cipslk.cz](http://www.cipslk.cz)



Šárka Svačinová, DiS.  
vedoucí LDL

Liberec 21. 2. 2021