



linka důvěry

Linka důvěry
Pardubického kraje
Ústí nad Orlicí

VÝROČNÍ
ZPRÁVA

2024

KONTAKT
Ústí nad Orlicí
o. p. s.

Slovo úvodem

Vážení a milí čtenáři,

rok 2024 utekl jako voda a my se opět s vámi máme tu čest potkat prostřednictvím Výroční zprávy Linky důvěry Pardubického kraje, kterou zřizuje obecně prospěšná společnost Kontakt Ústí nad Orlicí.

Loňský rok nám přinesl mnoho výzev, ale i cenných příležitostí, o kterých se podrobněji dočtete na následujících stranách. V této zprávě vám představíme klíčové informace, statistické údaje a finanční přehledy, které shrnují naši činnost v uplynulém roce.

I v roce 2024 jsme s vámi byli každou jeho minutu prostřednictvím telefonické krizové intervence či internetového poradenství. Naplnění poslání linky důvěry by nebylo možné bez týmu lidí, kteří zde pracují, starají se nám o finanční záležitosti a vytvářejí nám bezpečné IT zázemí. Samozřejmě bychom nemohli plnit naše poslání, vize a cíle bez dlouholetých podporovatelů a spolupracujících organizací.

V roce 2025 nás čekají velké výzvy, které, doufám, zdoláme úspěšně. Tak, aby se na nás s důvěrou mohli i nadále obracet ti, kteří potřebují.

Požádat o pomoc je známka odvahy. Ze srdce všem přeji, abyste byli odvážní.

.....

Bc. Pavla Hájková

ředitelka KONTAKT Ústí nad Orlicí o. p. s.

V Ústí nad Orlicí

Obsah

Z HISTORIE	4
KDO JSME.....	4
NAŠE CÍLE	4
DRUH POSKYTOVANÝCH OBECNĚ PROSPĚŠNÝCH SLUŽEB	5
ORGANIZAČNÍ STRUKTURA V ROCE 2024	6
.....	6
PRO KOHO JSOU A NEJSOU NAŠE SLUŽBY?.....	7
TELEFONICKÁ KRIZOVÁ POMOC	7
E-MAILOVÉ KONZULTACE.....	8
ZPRÁVA O ČINNOSTI ZA ROK 2024	9
PROBLEMATIKA ŘEŠENÁ NA LINCE DŮVĚRY V ROCE 2024	13
HOSPODAŘENÍ V ROCE 2024	14
PODPOŘILI NÁS.....	16
KONTAKTY	17

Z historie

Linka důvěry začala svoji činnost v roce 1995 pod Pedagogicko-psychologickou poradnou v Ústí nad Orlicí. Od roku 1998 LD spolupracovala s občanským sdružením KONTAKT, které se od roku 2001 věnovalo pouze podpoře činnosti LD.

Od svého vzniku poskytuje Linka důvěry telefonickou krizovou pomoc, která byla v roce 2006 zaregistrovaná jako sociální služba Pardubického kraje dle § 55 zákona č. 108/2006 Sb. O sociálních službách. Tato služba je určena volajícím z celé České republiky v nonstop provozu.

Od roku 2011 poskytujeme e-mailové konzultace jako jednu z možností spojení s Linkou důvěry. Dále je možné nás od roku 2013 kontaktovat prostřednictvím on-line aplikace Skype.

Kdo jsme

Obecně prospěšná společnost KONTAKT Ústí nad Orlicí je dobrovolnou, nevládní, neziskovou společností vzniklou podle zákona č. 248/1995 Sb., o obecně prospěšných společnostech a dle předpisu č. 68/2013 Sb., o změně právní formy občanského sdružení na obecně prospěšnou společnost. Obecně prospěšná společnost je právnickou osobou podle českého práva.

KONTAKT Ústí nad Orlicí o. p. s. byla zaregistrována 4. 1. 2014, pod sp. zn.: O 414, u Krajského soudu v Hradci Králové.

Naše cíle

Hlavním cílem KONTAKT o.p.s. je nepřetržitý provoz Linky důvěry Ústí nad Orlicí, která představuje klíčovou službu v oblasti telefonické krizové pomoci. Naše linka je dostupná pro volající z celé České republiky a nabízí okamžitou podporu v obtížných životních situacích.

Mezi další naše cíle patří:

- Systematická propagace a popularizace Linky důvěry – aktivně se snažíme zvyšovat povědomí o naší službě prostřednictvím pravidelných besed na základních, středních školách a univerzitách třetího věku v Pardubickém kraji. Dále se zaměřujeme na tvorbu a distribuci informačních a reklamních materiálů, které cílí na širokou veřejnost.
- Trvalé zajišťování odborných seminářů pro pracovníky Linky důvěry, zaměřených na aktuální témata z oblasti krizové intervence a psychologie. Důraz klademe také na důkladné zaškolování nových kolegů. Neustálým investováním do vzdělávání našich pracovníků zvyšujeme kvalitu poskytované služby a zajišťujeme, že volající obdrží kompetentní a profesionální pomoc.

Druh poskytovaných obecně prospěšných služeb

Společnost poskytuje telefonickou krizovou pomoc, besedy pro školy, účast v komunitním plánování a informační servis. Cílem je pomoci lidem v obtížných situacích a zvýšit povědomí o službách Linky důvěry.

- 1) Telefonickou krizovou pomoc jako terénní službu na přechodnou dobu osobám, které se nacházejí v obtížné životní situaci, kterou dočasně nemohou řešit vlastními silami. Linka důvěry pomáhá klientům při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Základním nástrojem pracovníka linky důvěry je rozhovor.
- 2) Besedy pro žáky základních a středních škol s cílem přiblížit dětem a mládeži činnost Linky důvěry Ústí nad Orlicí.
- 3) Aktivní účast při procesu komunitního plánování sociálních služeb (Česká Třebová, Ústí nad Orlicí).
- 4) Informační servis, vydávání propagačních materiálů.

Statutární zástupce:

Bc. Pavla Hájková

Správní rada:

Bc. Anna Škopová
Mgr. Karina Jansa
Ing. Stanislava
Johnová



Dozorčí rada:

Mgr. Tomáš Lukes
Mgr. Lucie
Paarová
Leona Valterová

Vedoucí LD:

Mgr. Sylva
Heulerová, DiS.

Tým
sociálních
pracovníků

Pro koho jsou a nejsou naše služby?

Linka důvěry Ústí nad Orlicí je tu pro každého, kdo se nachází v obtížné životní situaci. Pro kohokoliv, koho něco trápí, s něčím si neví rady a potřebuje pochopení či podporu při řešení své situace. Cílovou skupinu tvoří osoby bez omezení věku a pohlaví. Šíře probírané problematiky je neohraničena. Služby jsou určeny pro všechny osoby z Pardubického kraje. Naše služby mohou využívat také obyvatelé dalších krajů České republiky.

Služba není určena osobám k uspokojení jejich sexuálních potřeb.

Telefonická krizová pomoc

- Telefonická krizová pomoc je poskytována prostřednictvím pevné telefonické linky, Skypu a prostřednictvím konzultačního e-mailu či formuláře na webových stránkách Linky důvěry Ústí nad Orlicí.
- Posláním Linky důvěry Ústí nad Orlicí je poskytovat okamžitou telefonní pomoc lidem, kteří se ocitli v těžké situaci a neví, jak dál. Služba je určena pro ty, kteří se cítí ohroženi, mají potřebu sdílet své pocity nebo se chtějí svěřit s tím, co je trápí. Linka důvěry může být první možností pro člověka, který čelí momentu, kdy jiné varianty podpory selhaly. Díky snadné dostupnosti a anonymitě poskytuje bezpečný prostor pro vyjádření myšlenek.

Pevná telefonická linka

- Telefon za cenu běžného telefonního hovoru.
- Zaručení anonymity (nevyžadujeme Vaše jméno ani jiné osobní údaje).
- Non-stop provoz.
- **Telefonní číslo: 465 52 42 52.**

Skype

- Uskutečnění hovoru prostřednictvím aplikace Skype je zdarma.
- Zachování anonymity.
- Telefonická krizová pomoc prostřednictvím programu Skype poskytována od 9:00 – 21:00 hodin.
- **Uživatelské Skype jméno: [linka.duvery.uo](https://linkaduveryuo.cz)**

E-mailové konzultace

- Dostupnost, bezbariérovost a anonymita.
- Na e-mail odpovídají pracovníci, kteří splňují kvalifikaci pro poskytování internetového poradenství.
- Konzultace po e-mailu nenahrazuje telefonickou krizovou pomoc.
- Negarantujeme okamžitou odpověď na naléhavé e-maily.
- Služba je poskytována zdarma.
- Odpovědi jsou zpracovány v nejbližším možném termínu podle kapacity zařízení (odpověď zasíláme nejpozději do 4 kalendářních dnů).
- Kontakt prostřednictvím e-mailu je pro klienta bezpečný, může si svobodně řídit, kdy službu využije, jak svůj dotaz naformuluje, jakou e-mailovou adresu použije a kdy si přečte odpověď.
- E-mailová konzultace může sloužit jako první kontakt klienta s pomáhajícími službami.
- **Adresa konzultačního e-mailu: napis@linkaduveryuo.cz**

Zpráva o činnosti za rok 2024

Hlavní cíl projektu:

- Nepřetržitý provoz Linky důvěry Ústí nad Orlicí se nám podařilo zabezpečit i v roce 2024. Provoz zajišťovali sociální pracovníci odborně vyškolení v telefonické krizové intervenci a internetovém poradenství:
1 sociální pracovník na hlavní pracovní poměr (soc. pracovník – úvazek 0,5) a 18 soc. pracovníků na DPČ (úvazek 18 x 0,25).
- V hovorech na Lince důvěry převládala problematika osobní a existenciální povahy, která zahrnovala otázky týkající se sebepoznání, psychických potíží, sebevražedných úvah, osamělosti, ztráty smyslu života nebo zármutku ze ztráty blízké osoby. V uplynulém roce pokračovaly i hovory týkající se psychiatrických problémů, které se v současnosti staly druhou nejčastější kategorií. Neopomenutelnou kategorií jsou také kontakty týkající se běžných otázek každodenního života či vztahové oblasti.
- V rámci řešení problémů klientů docházelo rovněž ke spolupráci s tísňovými čísly 112 a 155, čímž byla zajištěna rychlá a efektivní pomoc v nejnáročnějších situacích.

Dílčí cíle:

- **Poskytování konzultací prostřednictvím internetu v rámci služby telefonické krizové pomoci.**
 - Prostřednictvím konzultačního e-mailu bylo v roce 2024 zodpovězeno 17 dotazů a prostřednictvím Skype bylo vyřízeno 40 kontaktů.
- **Zvyšování odbornosti stávajících pracovníků formou kurzů na klíč, seminářů a přednášek, které jsou nezbytné k rozšiřování vědomostí a zkvalitňování práce s klienty a jejich zakázkou.**

- V roce 2024 jsme zajistili pracovníkům vzdělávací kurzy v celkové časové dotaci minimálně 24 hodin.
 - Pracovníci v roce 2024 absolvovali 2 vzdělávací akce – „Panické ataky, úzkosti“ a „Myšlenkové mapy“.
 - Pracovníkům Linky důvěry byla zajištěna pravidelná supervize – 3 x za rok (v celkové časové dotaci 9 hodin supervize).
 - V roce 2024 jsme pokračovali v zavedené praxi zvyšování kvality práce prostřednictvím individuálních intervizí. Každý pracovník absolvoval intervizi v rozsahu a podobě stanovené vedoucí Linky důvěry.
 - Kromě toho se jednotliví pracovníci pravidelně vzdělávají v rámci svých profesí a účastní se odborných konferencí zaměřených na témata relevantní pro sociální práci, která jsou využitelná v naší profesi. Po účasti na těchto konferencích a školeních informují celý tým o získaných poznatcích.
- **Zvýšit informovanost veřejnosti o službách, které krajská Linka důvěry Ústí nad Orlicí poskytuje.**
 - Abychom vyhověli potřebám klientů a upoutali jejich pozornost, každý rok připravujeme propagační materiály s logem služby a kontaktními informacemi. Tyto materiály byly v průběhu roku distribuovány do škol, zdravotnických zařízení, organizací poskytujících sociální služby a do měst a obcí v Pardubickém kraji.
 - Přednášky – na ZŠ, SŠ a v rámci univerzit 3. věku se v roce 2024 uskutečnilo 5 přednášek o činnosti Linky důvěry Ústí nad Orlicí.
 - Informování veřejnosti o naší činnosti formou příspěvků do sdělovacích prostředků a tisku:
 - Logo Linky důvěry Ústí nad Orlicí se objevuje v novinách Golempress. Během roku jsme také pravidelně oslovovali regionální zpravodaje, abychom je informovali o možnostech

využití naší linky důvěry a o podpoře, kterou naše služba získává od různých podporovatelů.

- Na webových stránkách měst, obcí a dalších institucí jsou zveřejněna naše loga s odkazem na náš informační web a články o naší službě. K nalezení jsou na stránkách Janov, Rybitví, Bystré, Česká Třebová, Králíky, Lanškroun, Ústí nad Orlicí, Hlinsko, Brandýs nad Orlicí, Jevíčko, Krouna, Letohrad, Chrudim, Přelouč, Anenská Studánka, České Heřmanice, Pedagogicko-psychologická poradna Ústí nad Orlicí, Loutkové divadlo Srdíčko Vysoké Mýto a tísňové linky Anděl na drátě.
- Byli jsme zařazeni do akce „Společně za úsměv 2024“, kterou organizuje Konzum Ústí nad Orlicí a která je, kromě finanční pomoci, i propagací naší organizace.
- V roce 2024 jsme se opět zúčastnili Burzy filantropie v Pardubickém kraji, kterou pořádá Koalice nevládek Pardubicka společně s Pardubickým krajem. Náš projekt „Linka důvěry – Napsat může každý..., i Vy“ týkající se žádosti o finanční podporu vzdělávacího kurzu „chatová krizová intervence“ pro zavádění chatu byl donátory podpořen. V roce 2025 proběhne samotný vzdělávací kurz, v roce 2026 bude zahájen provoz chatových konzultací.
- V roce 2024 jsme se zúčastnili Veletrhu sociálních služeb v Holicích a Ústí nad Orlicí, turistického pochodu v Dolní Dobrouči.
- V roce 2024 jsme také vytvořili videospot o naší činnosti, který je dostupný na našem Youtube profilu Linka důvěry ÚO pod názvem „Zavolat může každý... i Vy!“.
- Veškeré aktuální informace poskytujeme na webových stránkách Linky důvěry a na facebookovém profilu Linky důvěry.

- **Spolupráce s ČAPLD**

- Dlouhodobě jsme spolupracujícími členy České asociace pracovišť Linek důvěry, z.s. (ČAPLD). V letošním roce se ČAPLD zaměřila na zlepšení dostupnosti telefonické krizové intervence pro osoby, které ji potřebují. Jednou z aktivit, která tento cíl podporuje, je tzv. redistribuce hovorů v rámci České republiky. Naše Linka důvěry se do této iniciativy zapojila. Tento krok vedl k okamžitému nárůstu počtu hovorů na naší LD.

Statistické údaje:

Linka důvěry uskutečnila: **6645 kontaktů** (včetně e-mailových a Skype konzultací)

Z toho hovorů: 4933 kontaktů

Celkové hodnocení výsledků projektu

V roce 2024 se podařilo zajistit nepřetržitý provoz Linky důvěry Ústí nad Orlicí.

Projekt provozu krajské Linky důvěry Ústí nad Orlicí mohl být úspěšně realizován díky finanční podpoře Pardubického kraje, měst, obcí, jednotlivých dárců a také díky odpovědné práci našich pracovníků.

Problematika řešená na Lince důvěry v roce 2024

	Problematika řešená na LD v 2024	
1	Problémy osobní a existenciální (problémy se sebou samým, psychopatologie, sebevražedné úvahy, osamělost, ztráta smyslu života, úmrtí blízké osoby, problémy výkonu)	27 %
2	Psychiatrická problematika (poruchy nálad /deprese, mánie/, kverulanti, poruchy osobnosti, neurotické poruchy, psychózy /včetně schizofrenie/, sexuální poruchy, ...)	26 %
3	Vztahová problematika (partnerská, manželská, rodinná, sousedská, vrstevnická, seznamování, nevěra, vztahy mezi nadřízenými a podřízenými)	18 %
4	Problematika sociální a právní (předmanželská, manželská, rozvodová, péče o seniory, finanční, bytová tíseň, nezaměstnanost)	10,5 %
5	Problematika zdravotní (tělesná nemoc, smyslové postižení, AIDS a obavy z onemocnění, gynekologická problematika, gravidita, antikoncepce)	10 %
6	Problematika závislostí a sociální patologie (alkohol, drogy, hráčství, sekty, poruchy příjmu potravy, zneužívané a týrané dítě, domácí násilí)	3,5 %
7	Náhlá nečekaná traumatizující událost (autonehoda, znásilnění, přepadení, okradení, živelná katastrofa)	2 %
8	Problematika menšin (rasové otázky, duchovní otázky, problematika odlišné sexuální identity...)	1,5 %
9	Sexuální problematika (prostá sexuální problematika, sexuální dysfunkce, sexuální deviace, rozhovor za účelem sexuálního uspokojení)	1 %
10	Syndrom CAN (Psychické týrání, tělesné týrání, sexuální zneužívání, šikana...)	0,5 %

Hospodaření v roce 2024

Výnosy celkem	3 822 491,75
Dotace MPSV	3 516 000
Dotace Pardubický kraj	143 000
Dary a granty od měst a obcí Pardubického kraje	83 000
Přijaté dary	42 675
Ostatní příjmy	37 816,75

Náklady celkem	3 824 153,34
-----------------------	---------------------

<u>Materiálové náklady</u>	116 114,72
Kancelářské a hygienické potřeby	33 510,72
Pořízení DDHM (do 60 tis)	82 604

<u>Nemateriálové náklady</u>	338 524,06
-------------------------------------	-------------------

Opravy a udržování	600
Doprava, cestování náhrady	3 819
Nájemné	108 000
Telefony, internet	30 068,12
Poštovné	1 148
Propagace, reklama, kopírování	13 190,74
Povinné vzdělávání dle zákona o soc. sl., kurzy	53 290,20
Ostatní služby	124 960
SW	3 448

<u>Osobní náklady</u>	3 354 763
------------------------------	------------------

<u>Mzdové náklady</u>	2 562 945
------------------------------	------------------

Mzdy HPP	231 690
OON DPČ	2 214 851
OON DPP	116 404

<u>Odvody</u>	791 818
----------------------	----------------

Odvody z HPP	78 310,11
Odvody z DPČ	713 507,89

<u>Ostatní náklady</u>	14 751,56
-------------------------------	------------------

Pojištění odpovědnosti podnikatele	3 252,50
Pojištění Kooperativa	9 307
Ostatní náklady	2 192,06

Přehled drobného majetku KONTAKT Ústí nad Orlicí o. p. s.

Společnost v roce 2024 pořídila drobný hmotný a nehmotný majetek ve výši Kč z toho:

■ drobný hmotný majetek ve výši 82 604,- Kč,

■ drobný nehmotný majetek ve výši 3 448,- Kč

Evidence drobného dlouhodobého hmotného (do 60 000,- Kč) a nehmotného majetku (do 80 000,- Kč) je vedena v samostatné evidenci.

Kniha závazků ke dni 31. 12. 2024

Datum	Číslo	Firma	Částka	Splatnost	Uhrazeno
16.12.2024	24090	Danbi s.r.o.	6 000,- Kč	31.12.2024	2.1.2025

Podpořili nás

KONTAKT Ústí nad Orlicí o. p. s. je financována dotacemi z rozpočtů kraje, měst a obcí v Pardubickém kraji.

Hlavními poskytovateli finančních prostředků na provoz Linky důvěry jsou:

Pardubický kraj

a

další města a obce-poskytovatelé dotací a darů v roce 2024:

- Brandýs nad Orlicí
- Budislav
- Bystré
- Cerekvice nad Loučnou
- Česká Třebová
- České Heřmanice
- Dolní Morava
- Hlinsko
- Holice
- Hrušová
- Choceň
- Chrudim
- Jablonné nad Orlicí
- Janov
- Jevíčko
- Králíky
- Lanškroun
- Letohrad
- Litomyšl
- Luže
- Magistrát města Pardubice
- Městečko Trnávka
- Moravská Třebová
- Nové Hradky
- Polička
- Přelouč
- Rybitví
- Sezemice
- Skuteč
- Svitavy
- Třemošnice
- Ústí nad Orlicí
- Vysoké Mýto
- Zámorsk
- Žamberk

Další dary a dotace v každoročních projektech:

Společně za úsměv 2024 – KONZUM, obchodní družstvo v Ústí nad Orlicí

Burza filantropie 2024

Bohemia Rings, s. r. o.

KONZUM, obchodní družstvo v Ústí nad Orlicí

Město Česká Třebová

Město Ústí nad Orlicí
SOLEA CZ, výrobní družstvo
Šmídl s. r. o.

Dary a spolupráce v oblasti propagace:

- KONZUM, obchodní družstvo v Ústí nad Orlicí
- Burza Filantropie 2024
- Koalice nevládek Pardubicka KONEP
- Inzertní noviny Golempress, Informační listy městských a obecních úřadů v Pardubickém kraji
- Společnost MEDIA FACTORY Czech Republic a. s.

Děkujeme všem, kteří nás podporují.

Číslo účtu: 757001494/0600 - MONETA Money Bank, a. s. (sponzorské dary)

Kontakty

IČO: 61239488

Statutární zástupce

Tel: 724742720

e-mail: lduo@seznam.cz

ID: cmtjpym

Web: www.linkaduveryuo.cz

Facebook: Linka důvěry Ústí nad Orlicí



Telefonická krizová pomoc: 465 52 42 52
(provoz non-stop)

E-mailové konzultace: napis@linkaduveryuo.cz
(odpověď do 4 kalendářních dnů)

SKYPE: [linka.duvery.uo](https://linkaduveryuo.cz)
(provoz každý den 9:00 – 21:00)

Těšíme se na vše, co přinese rok 2025 😊.