

Zpráva o činnosti za období od 1.1.2013 do 31.12.2013

Název střediska: Poradna pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy
Linka důvěry
Druh služby: Telefonická krizová pomoc, id.č. 8089658

Kapacita služby:

S ohledem na charakter služby je uváděna hodnota maximální okamžité kapacity služby (tj. počet intervencí, které lze uskutečnit v jednom časovém okamžiku) – 1.

Tabulková část – statistiky:

- ve sledovaném období roku 2013 se uskutečnilo 730 kontaktů včetně e-mailových dotazů;
- vzhledem k charakteru služby (stanovení okamžité kapacity) nelze porovnat kapacitu služby;
- klienti, kteří se obraceli na linku důvěry byli převážně občané města Havířova, v menší míře obyvatelé Moravskoslezského kraje a ČR. S ohledem na princip činnosti linky důvěry respektovat anonymitu klienta, není možné vždy určit místo pobytu klienta;
- nebyl evidován žádný žadatel o poskytnutí služby, kterému by nebylo možné poskytnout službu.

a) Počet kontaktů (intervencí) klientů

Počet kontaktů (intervencí)	1.1.-31.12.2012	1.1.- 31.12.2013
Hovor	145	131
Testovací hovor	17	25
Podaná informace	170	163
Profesní kontakt	82	90
Mlčení	23	27
E-maily	55	63
Ostatní kontakty – zneužití, zavěšení, zazvonění, apod.	233	231
Celkem kontaktů	725	730

b) Přehled kontaktů (intervencí) za rok 2013

Rok 2013	Hovor	Testovací hovor	Podaná informace	Profesní kontakt	E-maily	Ostatní kontakty
leden	13	0	13	8	6	21
únor	16	1	13	8	2	23
březen	8	3	14	10	6	25
duben	8	2	14	9	3	23
květen	12	2	13	8	5	21

červen	10	4	14	9	8	25
červenec	9	1	13	6	1	14
srpen	13	4	14	6	3	24
září	9	2	15	7	2	26
říjen	10	1	13	7	14	20
listopad	14	3	12	6	4	21
prosinec	9	2	15	6	9	15

c) Délka kontaktů

	1.1.-31.12.2012	1.1.-31.12.2013
0 – 10 minut	578	489
11 – 30 minut	75	108
31 – 60 minut	51	54
60 a více	21	18
Celkem kontaktů	725	730

Z pohledu délky kontaktů jsou stejně jako v loňském roce nejvíce zastoupeny kontakty do 10 minut. Zkušenosti z praxe při poskytování telefonické krizové pomoci ukazují, že i kratší telefonické kontakty představují velmi důležitou podporu pro klienta a jsou dostačující pro řešení jeho aktuální krizové situace.

d) Počet klientů

Počet a pohlaví klientů	1.1.-31.12..2012	1.1.-31.12.2013
Muži	130	83
Ženy	325	357
Celkem	455	440

Z hlediska pohlaví klientů se v letošním roce také obracejí na linku důvěry více ženy než muži.

e) Věkové kategorie klientů

Věk klientů	1.1.-31.12.2012	1.1.-31.12.2013
do 19 let	25	20
20-29 let	45	70
30-39 let	95	65
40-49 let	130	120
50-59 let	137	135
60 let a více	23	30

V případě srovnání věkových kategorií v roce 2012 a 2013 se situace nezměnila, nejvíce jsou zastoupeny věkové kategorie 40-49 let a 50-59 let.

f) Problematiky hovorů klientů

	1.1.-31.12.2012	1.1.-31.12.2013
Vztahová (rodinná, partnerská, manželská, nevěra aj.)	122	124
Osobní a existenciální (osamělost, sebevražedné úvahy aj.)	120	121
Sociální a právní (rozvodová, finanční tíseň, bytová tíseň aj.)	30	43
Zdravotní (tělesná nemoc, smyslové postižení, AIDS aj.)	7	8
Sexuální (prostá sex.problematika, sex. dysfunkce, deviace aj.)	5	6
Závislosti a sociální patologie (domácí násilí, alkohol, hráčství, drogy, poruchy příjmu potravy, delikvence aj.)	41	30
Problematika menšin (rasové otázky, jiná sex.orientace aj.)	0	0
Náhlá nečekaná traumatizující událost (úmrtí, přepadení, okradení, aj.)	6	4
Problematika syndromu CAN (psychické a tělesné týrání dítěte, šikana, zanedbávání aj.)	1	2
Psychopatologie (psychózy, poruchy nálad, neurotické poruchy, poruchy osobnosti aj.)	10	4

*Celkový počet problematik hovorů neodpovídá celkovému počtu hovorů, protože v jednotlivých hovorech může být zastoupeno více problematik, se kterými se klient na linku důvěry obrací.

Ve sledovaném období roku 2013 se poměrně často klienti obraceli na linku důvěry s problematikou vztahovou (rodinná, manželská, partnerská) a osobní a existenciální (osobní problémy, sebevražedné úvahy, osamělost, apod.).

Přehled stížností, námětů a připomínek

V průběhu roku 2013 nebyla na poskytovanou sociální službu na lince důvěry podána žádná stížnost, námět nebo připomínka ze strany občanů.

Přehled akcí pro klienty

Vzhledem k charakteru poskytované služby není možné pořádat pro klienty společenské, kulturní ani sportovní akce.

Poskytované služby na lince důvěry byly prezentovány široké veřejnosti na celodenní akci „Veletrh sociálních služeb“, který se uskutečnil dne 17.9.2013 na náměstí v Havířově.

Během roku 2013 se uskutečnily v součinnosti s pracovníky poradny pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy čtyři besedy se studenty střední školy a jedna beseda s žáky základní školy. Studentům a žákům byly sděleny informace o poskytovaných službách na lince důvěry, zodpovězeny dotazy a nabídnuta možnost využít těchto služeb.

Na pracovišti linky důvěry proběhly ve sledovaném období 2013 odborné praxe 6 studentek z VOŠS Ostrava a OU Ostrava.

Vzdělávání pracovníků

V rámci zvyšování odborné způsobilosti pracovníků na lince důvěry v roce 2013 sociální pracovníce absolvovala odborný vzdělávací program, akreditovaný MPSV – "Právní minimum pro pomáhající profese v oblasti občanského, rodinného a trestního práva", odborný seminář „Účinně proti stresu a vyhoření pracovníků v sociální oblasti“ a odborný seminář „Sociální služby a dopady legislativních změn od 1.1.2014“. Zúčastnila se celostátního sněmu ČAPLD v Praze, odborné konference „Ruku v ruce s občany“ v Ostravě a konference „Dobrá praxe v zavádění SQSS aneb standardy a co dál?“ v Praze. Dále absolvovala dvě individuální supervize pod vedením akreditovaného supervizora ČAPLD.

Vyhodnocení plnění úkolů uložených na rok 2013

- byla průběžně zajišťována informovanost občanů města Havířova a jeho okolí o poskytované sociální službě na lince důvěry;
- veřejnosti byly distribuovány nové informační materiály;
- pracovníce služby si zvyšovaly odbornou způsobilost v souladu s požadavky Zákona č.108/2006 Sb., s ohledem na aktuální potřeby klientů;
- pokračuje se v navázané spolupráci s ÚSZS Moravskoslezského kraje v Ostravě a linkami důvěry v našem regionu.

Priority pro rok 2014

- zajistit dostupnost informací o poskytované službě prostřednictvím webových stránek organizace, informačních materiálů, novin, televizního programu POLAR Havířov
- revize metodických materiálů pro naplňování standardů kvality sociálních služeb

V Havířově 20. 1. 2014

Zpracovaly: Mgr. Petřeková Ivana, Dana Mokrošová