

Zpráva o činnosti za období od 1.1.2016 do 31.12.2016

Název střediska: Středisko Prevence
Linka důvěry
Druh služby: Telefonická krizová pomoc, id.č. 8089658

Kapacita služby:

S ohledem na charakter poskytované 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 2016 se uskutečnilo na lince důvěry 731 kontaktů včetně e-mailových dotazů;
- vzhledem k charakteru poskytované služby (stanovení okamžité kapacity) není možné porovnat kapacitu služby;
- klienti, kteří se obraceli na linku důvěry byli většinou občané města Havířova, v menší míře obyvatelé Moravskoslezského kraje a ČR. S ohledem na princip poskytované služby na lince důvěry - respektovat anonymitu klienta, nebylo vždy možné určit místo pobytu klienta;
- během roku 2016 nebyl evidován žádný žadatel, kterému by nebylo možné v rámci provozní doby v pracovní dny 6,30 – 15,00 hodin poskytnout službu.

a) Počet kontaktů (intervencí) klientů

Počet kontaktů (intervencí)	1.1.-31.12.2015	1.1.- 31.12.2016
Hovor	175	199
Testovací hovor	20	18
Podaná informace	167	158
Profesní kontakt	126	127
Mlčení	26	21
E-mailly	51	62
Ostatní kontakty – zazvonění, zavěšení, zneužití, omyl	168	146
Celkem kontaktů	733	731

b) Přehled kontaktů (intervencí) za rok 2016

Rok 2016	Hovor	Testovací hovor	Podaná informace	Profesní kontakt	E-mailly	Ostatní kontakty
Leden	20	0	15	10	4	18
Únor	22	2	15	11	5	14
Březen	17	0	12	9	12	15
Duben	17	1	14	10	3	15
Květen	19	0	13	10	4	15
Červen	17	2	14	12	9	14

Červenec	11	0	10	9	5	13
Srpen	13	3	14	12	6	16
Září	9	2	12	12	5	11
Říjen	16	5	13	13	5	13
Listopad	18	2	14	11	0	14
Prosinec	20	1	12	8	4	9

c) Délka kontaktů

	1.1.-31.12.2015	1.1.-31.12.2016
00 – 10 minut	512	482
11 – 30 minut	153	170
31 – 60 minut	49	52
61 minut a více	19	27

Z hlediska délky kontaktů byly na lince důvěry v roce 2016 stejně jako v předchozích letech nejvíce uskutečněny kontakty do 10 minut. Zkušenosti z dlouhodobé praxe při poskytování telefonické krizové intervence ukazují, že tyto krátkodobé kontakty představují významnou podporu pro klienta, který poskytovaných služeb na lince důvěry využívá.

d) Počet klientů

Počet a pohlaví klientů	1.1.-31.12.2015	1.1.-31.12.2016
Muži	51	80
Ženy	350	300
Celkem	401	380

Z hlediska počtu a pohlaví klientů se ve sledovaném období roku 2016 stejně jako v roce 2015 obraceli na linku důvěry více ženy než muži. Více klientů volá na linku důvěry dlouhodobě nebo v různém časovém období opakovaně.

e) Věkové kategorie klientů

Věk klientů	1.1.-31.12.2015	1.1.-31.12.2016
do 19 let	8	10
20-29 let	58	42
30-39 let	82	90
40-49 let	112	108
50-59 let	98	97
60 let a více	43	33

Z pohledu věkových kategorií byly v roce 2016 nejvíce zastoupeny věkové kategorie 40-49 let, 50-59 let a 30-39 let.

f) Problematiky hovorů klientů

	1.1.-31.12.2015	1.1.-31.12.2016
Vztahová (rodinná, partnerská, manželská, nevěra aj.)	190	260
Osobní a existenciální (osamělost, sebevražedné úvahy aj.)	217	254
Sociální a právní (rozvodová, finanční tíseň, bytová tíseň aj.)	83	75
Zdravotní (tělesná nemoc, smyslové postižení, AIDS aj.)	22	45
Sexuální (prostá sex.problematika, sex. dysfunkce, deviace aj.)	8	13
Závislosti a sociální patologie (domácí násilí, alkohol, hráčství, drogy, poruchy příjmu potravy, delikvence aj.)	29	17
Problematika menšin (rasové otázky, jiná sex.orientace aj.)	0	1
Náhlá nečekaná traumatizující událost (úmrtí, přepadení, okradení, aj.)	8	6
Problematika syndromu CAN (psychické a tělesné týrání dítěte, šikana, zanedbávání aj.)	2	5
Psychopatologie (psychózy, poruchy nálad, neurotické poruchy, poruchy osobnosti aj.)	24	14

*Celkový počet problematik hovorů klientů neodpovídá celkovému počtu hovorů, protože v jednotlivých hovorech je zastoupeno více problematik, se kterými klient na linku důvěry volá.

Během roku 2016 se nejčastěji klienti obraceli na linku důvěry s problematikou vztahovou - rodinná, manželská, partnerská aj. a s problematikou osobní a existenciální - osobní a pracovní problémy, sebevražedné úvahy, osamělost, apod.

Přehled stížností, námětů a připomínek

V průběhu roku 2016 nebyla podána žádná stížnost ani připomínka, pouze jeden námět ze strany občanky města Havířova na poskytovanou sociální službu na lince důvěry.

Přehled akcí pro klienty

Vzhledem k charakteru sociální služby není možné pořádat pro klienty společenské, kulturní ani sportovní akce, pouze prezentace poskytovaných služeb.

Dne 20.zář 2016 proběhla prezentace poskytovaných sociálních služeb na lince důvěry pro veřejnost na 5.ročníku akce „Veletrh poskytovatelů sociálních služeb“ na náměstí Republiky v Havířově. Akci pořádalo Statutární město Havířov v rámci komunitního plánování sociálních služeb a návazných aktivit.

Na pracovišti linky důvěry proběhla ve sledovaném období roku 2016 odborná vícedenní praxe studentky z VOŠS v Ostravě.

Vzdělávání pracovníků

V rámci zvyšování odborné způsobilosti pracovníků na lince důvěry se v roce 2016 vedoucí LD zúčastnila Konference ČAPS "Sdílená péče o seniory v Moravskoslezském kraji" v Havířově. Sociální pracovníce absolvovala odborný vzdělávací seminář "Komunikace s klientem s psychiatrickou diagnózou" v Ostravě a vzdělávací kurz „Work-life balance jako prevence syndromu vyhoření“ v Praze. Zúčastnila se konference VOŠS v Ostravě s odborným programem "Proměny sociální práce“, mezinárodní konference „Patologické hráčství Brno 2016“ v Brně a celostátního Sněmu ČAPLD v Praze. V rámci organizace SSmH všechny pracovníce absolvovaly školení BOZP a PO.

V průběhu roku 2016 absolvovala sociální pracovníce dvě individuální supervize pod vedením akreditovaného supervizora ČAPLD.

Součástí vzdělávání pracovníka na lince důvěry je také práce na internetu a studium odborné literatury – knih, brožur, časopisů i novin. Získané informace i kontakty na pomáhající zařízení slouží k aktualizaci zpracované psychosociální sítě města Havířova a jsou průběžně využívány při práci s klienty.

Vyhodnocení plnění úkolů uložených na rok 2016

- během sledovaného období roku 2016 byla zajišťována informovanost občanů města Havířova a jeho okolí o poskytované sociální službě na lince důvěry;
- pracovníce služby si zvyšovaly odbornou způsobilost v souladu s požadavky Zákona č.108/2006 Sb., s ohledem na preventivní i aktuální potřeby klientů i pracovníka;
- LD pokračovala v navázané spolupráci s ÚSZS Moravskoslezského kraje v Ostravě a linkami důvěry v našem regionu.

Priority pro rok 2017

- zajistit dostupnost informací o poskytované službě prostřednictvím webových stránek, informačních materiálů, Katalogu sociálních služeb, Radničních listů
- revize metodických materiálů pro naplňování standardů kvality sociálních služeb
- výměna zkušeností a dobré praxe při poskytování krizové pomoci s pracovníky linek důvěry ČR (konference, pracovní setkání, sněm ČAPLD apod.);

V Havířově dne 16.1.2017

Zpracovala: Dana Mokrošová, Bc. Michaela Režňáková, DiS.