

VÝROČNÍ ZPRÁVA

Linky duševní tísně za rok 2012




MOST K NADĚJI
občanské sdružení

Most k naději

Petra Jilemnického 1929, Most

IČO: 63125137

OBSAH:

1. Úvodní představení.....	3
2. Co nabízíme svým klientům	3
2.1 Telefonická krizová intervence	3
2.2 Nepřetržitý provoz	3
2.3 Emailové a dopisové poradenství	3
2.4 Přednášky a stáže	4
2.5 Gay a lesbická linka	4
2.6 Působení na veřejnost	4
3. Proč jsou naše služby zapotřebí.	4
4. Zajištěná kvalita a odbornost našich služeb	4
5. Analýza naší činnosti v roce 2012	5
5.1 Problematika volajících	6
5.2 Poskytovaná pomoc	10
6. Závěr.....	10

1 ÚVODNÍ PŘEDSTAVENÍ

Linka duševní tísně v Mostě je součástí nestátní, neziskové organizace - občanského sdružení Most k naději. **Již 20 let** představuje důležitou součást psychosociální sítě mosteckého regionu. Její činnost a význam však současně přesahují i na Teplicko, Lounsko, Chomutovsko a Ústecko.

2 CO NABÍZÍME SVÝM KLIENTŮM

2.1 Telefonická krizová intervence

Hlavní činností našeho pracoviště je **telefonická krizová intervence**. To v praxi znamená umožnění bezprostředního telefonického kontaktu klientům, kteří jsou v tísně. Pracovník Linky duševní tísně především klientovi poskytuje podporu a napomáhá mu v cestě k vlastnímu aktivnímu řešení problému. Spolupracujeme s mnoha dalšími organizacemi psychosociální sítě, aby bylo možno poskytnout klientovi komplexní péči založenou na návaznosti služeb (Poradna pro manželství, rodinu a mezilidské vztahy, odbor sociálních věcí Magistrátu města Mostu, Fond ohrožených dětí, Občanská poradna, psychologové, právníci, psychiatrické oddělení nemocnice Most, Policie ČR, azylové domy apod.). Často přitom býváme první, komu se volající svěří se svým problémem, leckdy dlouho skrývaným. Naprostá anonymita (zakotvená i v etickém kodexu LDT) totiž vytváří pocit klientova bezpečí, díky kterému se může odhodlat začít svůj problém nějak řešit.

2.2 Nepřetržitý provoz

Naše služby jsou dostupné **v nepřetržitém provozu**. Využít jich může každý člověk bez ohledu na jeho věk, pohlaví, sexuální orientaci, náboženské přesvědčení, a samozřejmě také bez ohledu na druh jeho problému (podrobnější údaje o klientech a typologii jejich problematiky budou následovat později). S každým klientem hledáme individuálně cestu k vyřešení nebo aspoň zmírnění jeho potíží, aby měl šanci navrátit se do plnohodnotného života. Podpora klienta může být jednorázová i dlouhodobá, nabízená pomoc tedy není omezena na první kontakt klienta s naším pracovištěm.

2.3 E-mailové a dopisové poradenství

Klientům poskytujeme kromě telefonní krizové intervence i další druhy pomoci, a to **e-mailové a dopisové poradenství**. (Těchto forem využívají zejména klienti, pro které je zpočátku těžké hovořit o svých problémech po telefonu.) **E-mailové poradenství** je dostupné na adrese ldt.most@seznam.cz, pro **dopisové poradenství** nás klient kontaktuje na adrese zřizovatele: Most k naději o.s., LDT, ulice Jilemnického 1929, 434 01 Most

2.4 Přednášky a stáže

Další naší aktivitou jsou **přednášky**, které pořádáme pro různé typy a stupně škol. Cílem přednášek je jednak seznámení s nabídkou služeb Linky duševní tísně, jednak vykonávání primární prevence (zejména v oblasti mezilidských vztahů, domácího násilí, týrání a zneužívání dětí, problematiky AIDS, drog, odlišné sexuální orientace). Studentům VOŠ a VŠ umožňujeme **stáže**, při kterých se snažíme odborně je obohatit jak pro studium, tak i pro budoucí zaměstnání.

2.5 Gay/lesbická linka

Od 1. 1. 2002 naše pracoviště v rámci své činnosti funguje také jako **gay/lesbická linka**. V hovorech s touto tematikou se nezdáka objevují vážné sebevražedné tendence související se zavržením klienta ze strany jeho rodiny, ztráta smyslu života, osamělost, setkáváme se i s psychickým vydíráním a s omezováním základních lidských práv.

2.6 Působení na veřejnost

Prostor k **působení na veřejnost** opakovaně dostáváme také na stranách regionálních novin, zejména Deníku Mostecká, Homéru, Svobodného hlasu aj. Jsme za to vděční, mimo jiné i proto, že kromě potenciálních klientů se zde o nás dozvídají i případní sponzoři, kteří zajišťují významný podíl našeho vícezdrojového financování a tím tvoří klíčovou a nezastupitelnou podmínku pro vykonávání našich služeb klientům.

3 PROČ JSOU NAŠE SLUŽBY ZAPOTŘEBÍ

V roce 2012 se oblast Motecka dostala na přední místa v nezaměstnanosti. Lidé se zde potýkají s finanční tísní, řada klientů trpí depresemi. 21 let po revoluci můžeme na Mostecku nalézt rodiny, ve kterých děti nikdy neviděly své rodiče pracovat. Dlouhodobá nezaměstnanost logicky vede k nástupu různých patologických jevů, jako jsou např. alkoholismus, toxikomanie, gamblerství a celkově vysoká kriminalita. Rodiny navíc trpí nestabilitou, takže vysoká rozvodovost, domácí násilí apod. jsou typickými sociologickými jevy zdejšího kraje.

4 ZAJIŠTĚNÁ KVALITA A ODBORNOST NAŠICH SLUŽEB

Pracovní tým Linky duševní tísně je v současnosti tvořen jedenácti zaměstnanci (dvoučlenný **stálý tým** zajišťuje provoz ve všedních dnech, zatímco osm **externistů** zabezpečuje směny hlavně o víkendech a svátcích). Každý člen týmu splňuje požadavky zákona 108/2006 o sociálních službách, každý rovněž absolvoval akreditovaný výcvik v telefonické krizové intervenci. Pracovníci mají SŠ či VŠ vzdělání. V týmu je několik sociálních pracovníků, psycholog, pedagog, zdravotní sestra. Vedoucí LDT je paní Bc. Jiřina Venclíčková.

Kvalitu a odbornost námi poskytovaných služeb hlídá **Česká asociace pracovníků linek důvěry (ČAPLD)**, jejímuž akreditačnímu procesu jsme úspěšně vyhověli. Celý pracovní tým rovněž pracuje pod pravidelnou odbornou supervizí PhDr. Milana Kinkora, který dohlíží na odbornou úroveň a pomáhá řešit extrémně těžké případy z praxe.

Renomé linky potvrzuje i stálá spolupráce s institucemi místní psychosociální sítě (např. Rychlá záchraná služba, Rodinná poradna, psychiatrické oddělení nemocnice, policie, azylový dům, hospic, školy aj). Opakovaně se na nás s žádostí o radu a pomoc obrací učitelé, kteří u některého ze svých žáků zaregistrují závažný problém, s jehož řešením si nevědí rady. Zaznamenáváme i telefonáty lékařů hledajících cestu, jak zabránit např. domácímu násilí či zneužívání páchaném na jejich pacientovi. Velmi si takové spolupráce vážíme, protože součinnost psychosociálních zařízení znamená větší šanci na úspěšné vyřešení klientova trápení, a jsme současně potěšeni svou vlastní aktivní rolí v takovéto spolupráci.

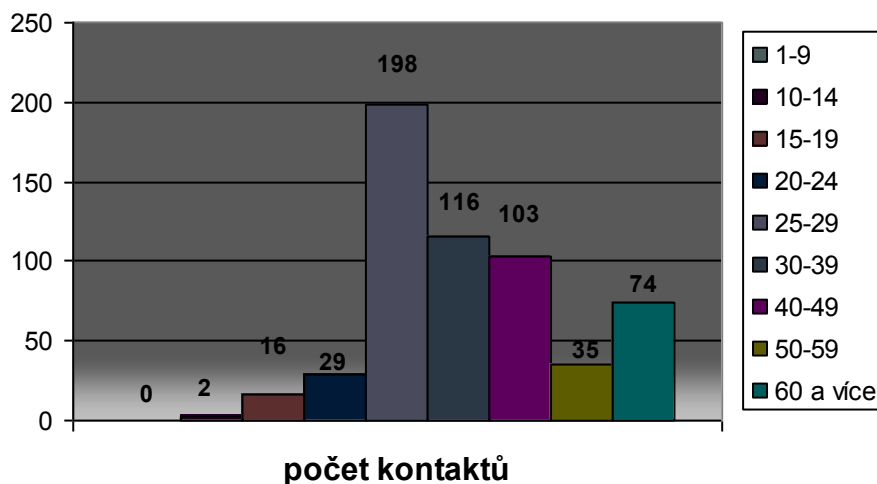
5 ANALÝZA NAŠÍ ČINNOSTI V ROCE 2012

(Veškeré údaje v následující analýze činnosti Linky duševní tísně za rok 2012 byly získány pomocí počítačového programu LDW, který je standardním vybavením všech akreditovaných Linek důvěry v ČR. Každý telefonický kontakt je službu konajícím pracovníkem zaznamenán do počítače, jednak pro statistické účely, jednak pro informovanost celého týmu. Díky těmto záznamům tedy nemusí klient při opakovaných voláních zas a znovu popisovat od začátku své problémy, protože ze stručného zápisu uskutečněného hovoru se každý pracovník může v situaci a v jejím vývoji kdykoliv rychle zorientovat.)

V roce 2012 bylo na našem pracovišti uskutečněno celkem 2.107 telefonických kontaktů. Doplníme-li věcné číselné údaje v tabulce představou konkrétních dotazů či obtíží svěřovaných nám živými lidmi, vyvstává zřetelně potřebnost a prospěšnost naší práce...

Odkud pocházejí naši klienti, není vždy známo, protože klienti jsou chráněni anonymitou. Své bydliště někteří z nich udají například tehdy, když jim pomáháme vyhledat další odborníky a zařízení fungující poblíž jejich města. V roce 2012 tak udalo 69 našich klientů jako své bydliště Mostecko. V současné době převažují mezi našimi klienty ženy. Většina volajících je **ve věku** mezi 30 a 39 lety. Mezi volajícími jsou lidé nejrůznějšího **vzdělání**, pomáháme lidem sotva vyučeným stejně jako profesně úspěšným vysokoškolákům.

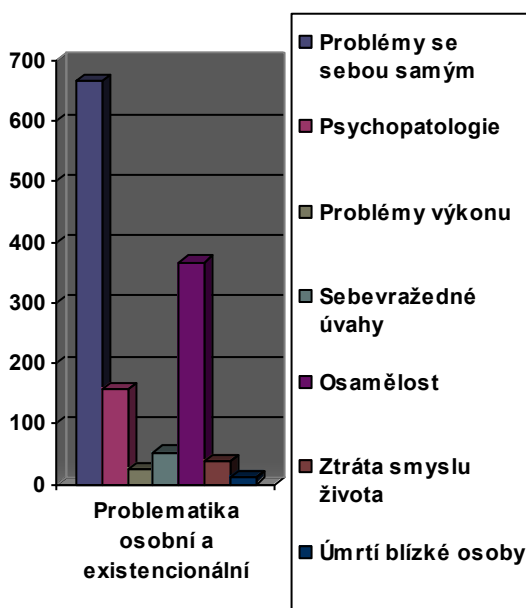
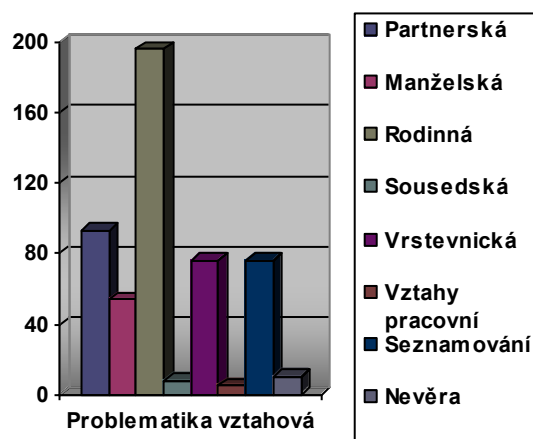
věk	počet kontaktů
1-9	0
10-14	2
15-19	16
20-24	29
25-29	198
30-39	116
40-49	103
50-59	35
60 a více	74



Problematika volajících

Problematika	Problematika	Počet volajících
Problematika vztahová	Partnerská	95
	Manželská	52
	Rodinná	196
	Sousedská	8
	Vrstevnická	76
	Vztahy mezi nadřízenými a podřízenými	5
	Seznamování	76
	Nevěra	10
Osobní a existenční	Problémy se sebou samým	663
	Psychopatie	156
	Problémy výkonu (v práci, ve škole)	25
	Sebevražedné úvahy	52
	Osamělost	366
	Ztráta smyslu života	37
	Úmrtí blízké osoby	11
Závislostí a sociální patologie	Alkohol	26
	Drogy	26
	Hráčství	4
	Sekty	0
	Poruchy příjmu potravy	6
	Zneužívané a týrané dítě	9
	Domácí násilí	28
	Znásilnění	5
	Delikvence	1
	Sociální a právní	Předmanželská, manželská, rozvodová
Vztah rodičů a dětí		131
Určení otcovství		1
Péče o seniory		5
Finanční tíseň		176
Bytová tíseň		14
Nezaměstnanost		15
Zdravotní	Tělesná nemoc	377
	Smyslové postižení	5
	AIDS a strach z něj	7
	Gynekologická problematika	1
	Gravidita	5
	Antikoncepce	2
Sexuální	Prostá sexuální problematika	28
	Sexuální dysfunkce	37
	Sexuální deviace	28
	Rozhovor za účelem sex. uspokojení	1
Problematika menšin	Rasové otázky	1
	Duchovní otázky	8
	Problematika odlišné sexuální orientace	148
Náhla nečekaná traumatizující událost	Autonehoda	0
	Znásilnění	4
	Přepadení	0
	Okradení	0
	Úmrtí náhlé, tragické	10
	Ztráta zaměstnání	3
Syndromu CAN	Psychické týrání	11
	Tělesné týrání	7
	Sexuální zneužívání	13
	Zanedbávání	3
	Šikana	4

Mezi nejčastěji řešené otázky patří **problematika vztahová**, z ní pak ponejvíce záležitosti týkající se vztahů rodinných, partnerských a manželských. Z předchozí tabulky je patrné, že tento typ problematiky tíží opravdu hodně klientů, setkáváme se s ním skutečně každodenně - v r. 2012 byly vztahové problémy obsahem **518 hovorů**. Tato tematika bývá navíc často spojena s dalšími problémy (finančními, sexuálními, se sociální patologií aj.), mnohdy jde o vleklé a roky neřešené bolesti, u kterých nyní „přetekl pohár“. Vysoké zastoupení rodinné problematiky (196 hovorů) vypovídá o křehkosti institutu rodiny - a my se snažíme hledat cesty k tomu, aby se pro naše klienty jejich rodiny opět staly žádoucím „ostrovem bezpečí“.

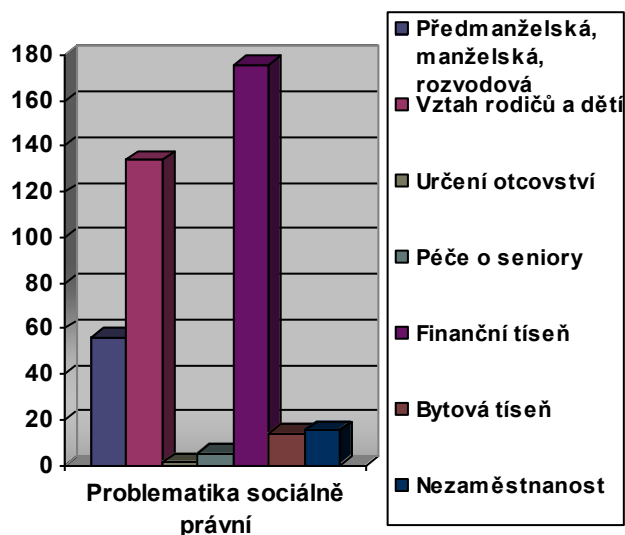


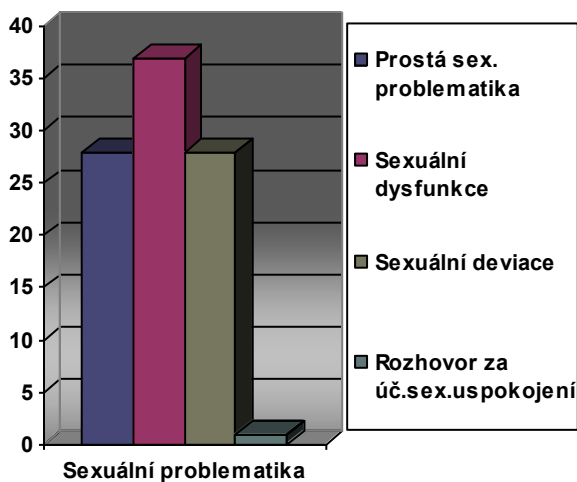
Závažnou oblastí naší práce je tzv. **problematika osobní a existencionální**. Mnoho našich klientů nezvládá situace ve svém osobním či pracovním životě. Často se nedovedou adaptovat na měnící se poměry a na požadavky okolního světa. Postupně se cítí být stále víc vyřazení ze společnosti, jejich sebevědomí klesá, sílí pocit osamělosti. U některých z nich dochází až ke ztrátě smyslu života a k sebevražedným úvahám.

Z grafu je zřetelně vidět, že v roce 2012 naši pracovníci například ošetřili **52 lidí, kteří se vážně zabývali sebevražednými úvahami**. S osamělostí se setkáváme také velmi často, přičemž se jedná o staré opuštěné lidi stejně jako třeba o mladé klienty trpící depresemi.

Problematika sociální a právní poměrně dobře ilustruje a doplňuje již zmíněnou problematiku vztahovou. Nestabilní rodiny, na které ještě zvenku útočí vysoká nezaměstnanost se všemi svými důsledky – to je častý okruh hovorů s klienty LDT.

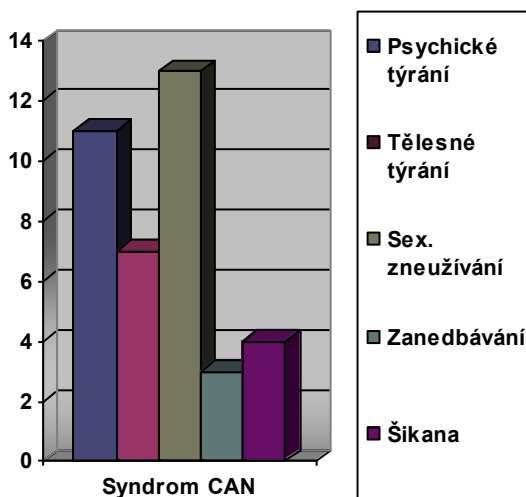
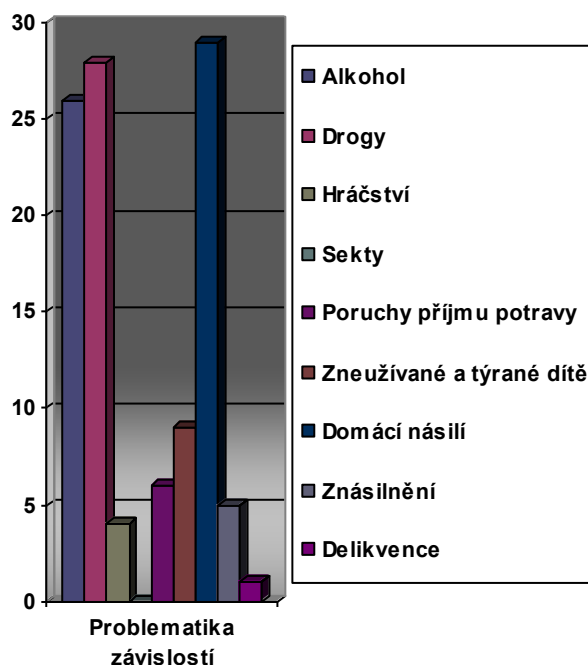
U většiny těchto témat bohužel můžeme jasně sledovat narůstající tendenci, která zrcadlí v úvodu již zmíněnou objektivně nelehkou situaci v našem regionu.





V **sexuální problematice** často vykonáváme osvětovou a preventivně-výchovnou funkci. Setkáváme se s trápením týkajícím se menšinového sexuálního citění a chování, pomáháme řešit strach ze sexuálních deviací nebo dysfunkcí, obavy z nechtěného těhotenství, zodpovídáme dotazy ohledně prevence sexuálně přenosných chorob. Klientům se díky nám také zbavují leckdy zbytečných obav, o kterých našli odvahu mluvit právě jen do anonymního telefonního sluchátka.

Problematika závislostí a sociální patologie je zastoupena v našich hovorech s klienty častěji, než bychom si přáli (**105 hovorů** v roce 2012). Opakovaně tak pomáháme rozplétat trápení týkající se alkoholu, drog, gamblerství. Domácí násilí bylo předmětem hovoru 28krát, alkohol 26krát, drogy 26krát, zneužívané a týrané dítě 9krát. Za těmito čísly je skryto obrovské množství lidského utrpení, ze kterého bohužel nevedou snadné ani rychlé cesty...

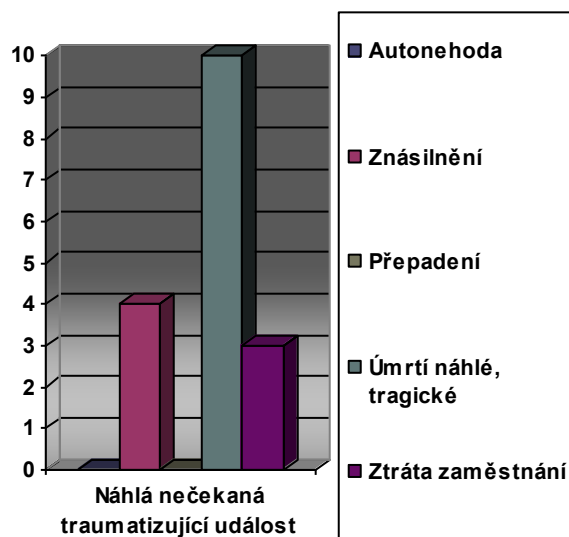


Tzv. **syndrom CAN** znamená syndrom týraného, zneužívaného a zanedbávaného dítěte (zkratka z anglického termínu children abused and neglected). Tyto tragické věci se v naší společnosti dějí daleko častěji, než si většina lidí myslí. Oběti totiž mívají ze svých tyranů strach, proto veškeré hrůzy zůstávají často skryty za zavřenými dveřmi bytu. Naštěstí některé děti nebo jejich blízcí přece jen najdou odvahu udělat první krok na dlouhé cestě k vyřešení těžké situace. V roce 2012 jsme ošetřili neuvěřitelných **38 hovorů**, z toho psychické týrání zažilo 11 dětí, 7 bylo týráno tělesně a 13 hovorů se týkalo sexuálního zneužívání.

Zdravotní problematika je v hovorech ponejvíce zastoupena tělesnými nemocemi (hovorů 397 v roce 2012), graviditou (5 hovorů) a obavami z AIDS (7 klientů). Otázky smyslového postižení s námi konzultovalo 5 klientů.

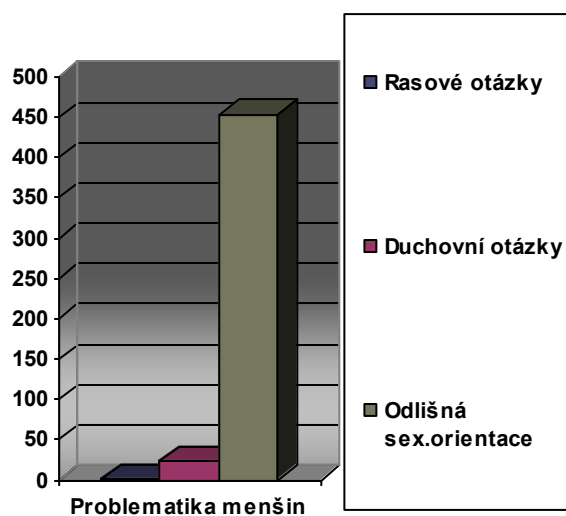
Náhlá, nečekaná traumatizující událost.

Obracejí se na nás i lidé, kteří právě prodělali nějakou náhlou traumatizující událost. Pomáháme jim překonat první otřes a stabilizovat se, hledáme s nimi podpůrné body pro další období. Takto jsme pomoc poskytli 0 oběti autonehody, 4 obětem znásilnění, 10 hovorů se týkaly náhlého úmrtí, 0 hovorů přepadení, 3 lidé byli sužováni ztrátou zaměstnání. Zde se jednalo v pravém slova smyslu o krizovou intervenci a o nejrychleji dostupnou první pomoc v akutní nouzi.



Problematika menšin.

Poměrně často nás o pomoc žádají klienti s odlišnou sexuální orientací. LDT v Mostě má totiž již tradičně dobrý zvuk mezi českou gay a lesbickou minoritou. Klienti s odlišnou sexuální orientací se na nás pravidelně obracejí se vztahovými, sexuálními, společenskými problémy i s rizikovým chováním. Obvykle jsou to mladí lidé, mající problém se svým coming outem. Výjimkou ale nejsou ani homosexuální klienti středního věku, kteří svou orientaci dlouhá léta skrývali před společností a nyní hledají radu a podporu při radikální změně způsobu života.



Naši klienti se mohou nacházet v nejrůznějším psychickém stavu. Velmi často je hovor spojen s **pláčem, úzkostí, vztekem, hlubokým smutkem či panikou**. Každý pracovník je odborně připraven s klientovými emocemi pracovat. Stejně tak se musí umět vyrovnat i s různou mírou závažnosti hovorů. Nezřídka se například objevují suicidální (tj. sebevražedné) tendence. V roce 2012 jsme tak například úspěšně poskytli své služby **35 lidem se suicidálními tendencemi**. Závažný údaj poskytuje rovněž kategorie „**bez pomoci by svou situací naprosto nebyli schopni zvládnout**“. V roce 2012 sem spadalo alarmujících **123 osob**, a bohužel je nutno dodat, že počet klientů z této kategorie v průběhu let narůstá a že jejich život zpravidla bývá poznamenán skutečně vážnými obtížemi.

5.3 Poskytovaná pomoc

Jakou **pomoc klientům** poskytujeme? Častou pomocí je už „pouhá“ ventilace, tedy skutečnost, že utrápený člověk může o svém problému hovořit s někým, kdo ho trpělivě a citlivě vyslechne. Podpůrný rozhovor či poradenské vedení představují již vyšší míru pracovníkova aktivního zapojení a jeho vlastní určitou tvůrčí iniciativu. Někdy klientovi velmi pomůže racionální rozbor jeho situace, protože on sám ve svém emočním zmatku nemůže dost dobře věc „rozškatulkovat“ a utřídit. Jindy klient hledá nějakou konkrétní informaci = odpověď. Tzv. telefonická krizová intervence znamená skutečnost, že mnoho klientů volá o pomoc v tak vypjatém stavu, že je v první řadě nutno je zklidnit, stabilizovat, a až poté je možno společně řešit problém.

Svým klientům v případě potřeby **doporučujeme další pomoc**. Nejčastěji to bývá pomoc psychologa, psychiatra, rodinné poradny, lékaře, právníka. Vysvětlujeme klientům, jak se orientovat v zařízeních místní psychosociální sítě. V závažných případech pomáháme zprostředkovat azylové bydlení či urgentní přijetí patřičným odborníkem.

6 ZÁVĚR

Nejdůležitější řešenou událostí v roce 2012 byl nedostatek finančních prostředků, který způsobil omezení letitého nonstop provozu na provozní dobu 9.00 – 21.00 hod. I přes veškeré vynaložené úsilí všech pracovníků linky a uspořádání benefičního představení „Bez roucha“ v Městském divadle Most dne 15. 9. 2012 se nepodařilo nonstop provoz v roce 2012 obnovit.

I přes nedostatek finančních prostředků se podařilo zahájit provoz SKYPE telefonu od 12. 1. 2012, který umožnil bezplatné volání lidem ve finanční tísní.

Velmi bychom chtěli poděkovat všem těm, kteří jakýmkoli způsobem přispěli k zachování naší služby telefonní krizové intervence. Zejména bychom chtěli vyjádřit poděkování uvedeným institucím a organizacím:

**Děkujeme všem, kteří podpořili
v roce 2012
Linku duševní tísně**

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Fond hejtmanky Ústeckého kraje

Statutární město Most

Město Bílina

Město Louny

Speciální stavby Most, spol. s r.o.

UNITED ENENERGY, a.s. Most

Vršanská uhelná a.s. Most

První mostecká, a.s. Most

Pro Office, s.r.o. Most

Herkul, a.s. Obrnice

Gumotex Automotive, s.r.o. Most

Severočeské doly a.s. Chomutov

Svou podporou jste výrazně napomohli užitečné věci. Děkujeme, že nám pomáháte pomáhat. Děkujeme za sebe i za všechny volající klienty, kteří nebyli na své těžké a krizové chvíle sami...

V Mostě dne 1. března 2013

.....
Bc. Jiřina Vencíčková

vedoucí LDT

.....
Lubomír Šlapka

ředitel a statutární zástupce MONA

