

OBSAH

MOTTO	3
ÚVODNÍ SLOVO SPRÁVNÍ RADY	4
SLOVO ŘEDITELKY	5
LINKA DŮVĚRY V ROCE 2014	7
PORADENSKÉ CENTRUM V ROCE 2014	21
CENTRUM PRO VZDĚLÁNÍ A SUPERVIZI V ROCE 2014	22
PROPAGACE MODRÉ LINKY V ROCE 2014	24
VÝHLED MODRÉ LINKY DO ROKU 2015	25
PROFIL OBČANSKÉHO SDRUŽENÍ MODRÁ LINKA	26
FINANČNÍ ZPRÁVA ZA ROK 2014	27
PODĚKOVÁNÍ	30

MOTTO VÝROČNÍ ZPRÁVY ZA ROK 2014

„Hvězdy jsou krásné, protože je na nich květina, kterou není vidět...“

„Ano, jistě,“ řekl jsem a mlčky jsem pozoroval vlnu písku ve svitu měsíce.

„Poušť je krásná...“ dodal.

A měl pravdu. Vždycky jsem miloval poušť. Usedneme na pískový přesyp... Nevidíme nic... Neslyšíme nic...

A přece něco září v tichu...

„Poušť je krásná právě tím, že někde skrývá studnu...“ řekl malý princ.

Byl jsem překvapen, že pojednou chápu to tajemné záření písku. Když jsem byl malým chlapcem, byl jsem ve starobylém domě a pověst vyprávěla, že je tam zakopán poklad. Nikdy jej ovšem nikdo nedovedl objevit a snad jej ani nehledal. Ale dodával kouzlo celému tomu domu. Můj dům skrýval ve svých hlubinách tajemství...

„Ano,“ řekl jsem malému princovi, „ať je to dům, hvězdy nebo poušť, to, co je dělá krásnými, je neviditelné!“

Saint Antoine De Exupéry

Naše životy jsou jako hvězda, na kterých se skrývá květina, jako dům, ve kterém je ukryt poklad, jako poušť, v níž se schovává studna.

Jen je někdy potřeba dlouho se brodit v hvězdném prachu a kamení. Spoléhat, že poklad opravdu někde je. A s doufáním vyhlížet blankytné oko studny v nekonečném moři písku.

Jak snadné bývá nevěřit v poklady našeho života, životodárnou vodu, líbeznost květin, když je nemůžeme vidět. A jak snadné může být nevěřit v to, že je život krásný. Jak snadné je ztratit naději v bludišti žití. Zvláště, když ji nemáme s kým sdílet, když nemáme někoho, s kým budeme odkrývat tajemství pouště. Potkat svého Malého prince v tu pravou chvíli není snadné, snad proto, že Malý princ byl jenom jeden. Jeho poselství ale stále zůstává.

Zůstává možná i v příbězích odehrávajících se na lince důvěry. Setkáváme se v nich s pískem pouště i kamením bez živosti zeleně. A na nás je, abychom podali ruku, opatrně provedli, ukázali cestu a odkryli krásu skrývajících se v příslibu neviditelného. Nepřesvědčujeme, nabízíme. A radost je dvojnásobná, když společně najdeme to, co by jinak zůstalo skryto.

Přejeme všem, aby se na svých cestách potkali s tím, s kým budou spatřovat to neviditelné ve svých životech, co činí jejich život krásnými.

ÚVODNÍ SLOVO SPRÁVNÍ RADY

Vážení čtenáři,

držíte v rukou výroční zprávu Modré linky, zprávu o životě a působení této organizace v roce 2014. Na následujících stranách tak můžete najít přehledné informace, které jsou důležité, abychom podali transparentní informaci a zprávu o činnosti organizace. Výroční zprávou uzavíráme tento kalendářní rok, abychom naplno, posílení dobrými věcmi z roku tohoto, hleděli s vizí a nadějí do let příštích.

Je naší velkou radostí být u toho, jak v jednotlivých letech přibývají do pomyslné kroniky zápisy o událostech, na které můžeme být právem hrdí. Dovolte nám na tomto místě zastavit se u těch nejvýznamnějších z nich.

Bezpochyby hlavní událostí roku 2014 je 20. výročí existence a nepřetržité činnosti Modré linky. Modrá linka se svých „dvaceti“ díky nadšení a profesní i lidské angažovanosti všech jejích současných i minulých pracovníků dožila v dobré formě a kondici a k narozeninám si nadělila hezkou oslavu. Ve svých dvaceti letech je Modrá linka zdravým a fungujícím organismem, který přes nejrůznější obtíže a strasti patřící k dnešní době má chuť do smysluplné práce, má vizi do dalších let a dobrý směr.

„Internetové poradenství – Svět bez hranic“ byl název již IV. mezinárodní konference, kterou Modrá linka ve spolupráci s Fakultou sociálních studií MU uspořádala v říjnu 2014. Konference patří k významným stabilním projektům Modré linky, který přispívá k profesionalizaci a dalšímu rozvoji poradenské metody obecně označované jako internetové poradenství.

V roce 2014 kontaktovalo Linku důvěry Modrá linka historicky nejvíc klientů od jejího založení – uskutečnilo se více než 6 tisíc kontaktů všemi způsoby, kterými je linku důvěry možné oslovit. Zájem o práci a službu Modré linky neustále roste. Avšak nejen z rostoucího počtu kontaktů čteme, že tato naše služba má svůj smysl a že našim klientům nabízíme a zprostředkováváme pro ně něco podstatného. Modrá linka navíc v tomto roce prošla úspěšně několika kontrolami kvality, ze kterých vyšla s velmi dobrými hodnoceními. Nejen o těchto událostech můžete číst na dalších stránkách letošní výroční zprávy Modré linky.

Jako správní rada chceme na tomto místě poděkovat všem, kteří se na dobrém životě a dobré práci podílejí jak nyní v současnosti, tak všem těm, kteří na Modré lince a pro Modrou linku pracovali a žili s ní v uplynulých dvaceti letech. Mnohdy je jejich práce téměř neviditelná – o to více si této práce a osobní investice vážíme. Do dalších let jí přejeme, aby měla pro svou smysluplnou práci dostatek zdrojů k vlastní stabilitě, energii k rozvoji a moudrosti ke všemu svému rozvažování a rozhodování.

Mgr. Danka Ciešlarová, Mgr. Lucie Kudrnová Vosečková, Mgr. Ladislav Ptáček
Správní rada Modré linky

SLOVO ŘEDITELKY

Jako každý rok i letos můžete nahlédnout do výroční zprávy Modré linky, která pravidelně informuje o své činnosti v uplynulém roce. Tento přehled přináší vše, co rok 2014 přinesl, kam nás posunul, jaké nové obzory a cesty nám otevřel.

Pro Modrou linku to byl krok překročení hranice 20 let od svého založení. 20 let služby pro klienty, kteří nás potřebují, protože sami nedokáží v danou chvíli najít východisko a řešení svého problému. Bylo to 20 let rozšiřování a zkvalitňování služeb klientům, 20 let postupné profesionalizace a budování pracovního týmu.

Za dlouhou dobu 20 let činnosti prošla Modrá linka – linka důvěry mnoha postupnými změnami. Jakým směrem se tyto změny ubíraly, by nejlépe mohli zhodnotit naši klienti. Vzhledem k principům linky důvěry, které ctí anonymitu a důvěrnost, nelze získávat od klientů zpětnou vazbu. Spokojenost a důvěru v poskytovanou službu je však možné spatřovat v zájmu a počtu kontaktů, který v posledních letech stále vzrůstá.

Například v roce 2011 jsme zaznamenali 3 254 kontaktů, v roce 2012 se kontakty navýšily na 4 324, v roce 2013 se počet zvedl na 5 055 a v uplynulém roce 2014 byl nárůst kontaktů na 6 015, což je o 950 více než v předchozím roce.

Celkový počet klientů, obracejících se na linku důvěry, dosáhl od svého založení již čísla 78 540, což je průměrně 3 927 klientů ročně.

Modrá linka však nenabízí pouze služby linky důvěry, ale přináší klientům i možnost využití osobní bezplatné anonymní poradny. Osobní poradna, stejně jako linka důvěry, ctí a zaručuje klientům princip anonymity, důvěrnosti a bezpečí.

Nedílnou součástí celé organizace Modré linky, o. s. je i Centrum pro vzdělávání a supervizi. Toto středisko poskytuje vzdělávání v oblastech, které mohou být přínosem pro pracovníky v pomáhajících profesích. I této služby bylo v loňském roce hojně využíváno.

Na dalších stránkách Výroční zprávy se můžete podrobněji seznámit s činnostmi jednotlivých středisek Modré linky v roce 2014. Spolu s námi můžete bilancovat, jak pro nás a pro naše klienty uplynulý rok proběhl.

Na tomto místě bych ráda zmínila důležitou událost v životě Modré linky – 20. výročí existence a činnosti naší organizace, které připadlo na září roku 2014. V říjnu proběhl slavnostní večer, na kterém Modrá linka toto své výročí oslavila nejen s lidmi, kteří jsou s Modrou linkou a její historií spojeni.

Dovolte mi, abych poděkovala za pomoc těm, kteří nám umožňují službu telefonické krizové pomoci nadále poskytovat.

Jedná se zejména o státní instituce, které nám v roce 2014 poskytly finanční podporu formou dotací a darů městských částí. Jsou to Ministerstvo práce a sociálních věcí, Krajský

úřad Jihomoravského kraje, Magistrát města Brna, městské části Brno-střed, Brno – Královo Pole, Brno-Židenice, Brno-Černovice, Brno-Líšeň, Brno-Komín.

Děkuji všem těmto i dalším donátorům, dárcům, sponzorům, zejména pak Ing. Jiřímu Suchánkovi, firmě Maxprogres, s. r. o. a firmě Remet, s. r. o., kteří nám každoročně finančně pomáhají.

Děkuji všem kolegům a pracovníkům linky důvěry, kteří s ochotou a empatií odvádí svoji profesionální práci. Především s jejich podporou, pracovitostí a vytrvalostí může být Modrá linka i nadále otevřena svým klientům.

Děkuji i našim rodinám a našim blízkým, kteří nezištně a trpělivě pomáhají a jsou k dispozici při všech aktivitách a akcích, kdykoliv je třeba. Přeji Modré lince a nám všem, aby se dařilo její poslání i nadále naplňovat.

Jana Zárubová

LINKA DŮVĚRY V ROCE 2014

Člověk je zrozen k vzájemné pomoci.

Seneca

OHLÉDNUTÍ ZA ROKEM 2014

Uplynulý rok 2014 byl rokem jubilejním. Linka důvěry oslavila v podzimních dnech své dvacáté narozeniny. A oslava skutečně stála za to – slavili jsme po celý rok naší práci s klienty. Zní to sice jako fráze, ale fráze to nebyla: rok 2014 přinesl historicky nejvyšší hranici počtu kontaktů, který přesáhl šestitisícový milník.

Jubileum je vždy důvodem k bilančnímu pohledu zpět. Měli jsme možnost se ohlédnout za cestou, kterou jsme za dvacet let ušli. Linka důvěry Modrá linka začínala voláním přes ústřednu, bez svého vlastního telefonu (zřídit „pevnou telefonní linku“ bylo v roce 1994 velmi obtížné), několik hodin denně, s dobrovolníky, kteří byli nadšeni pro práci s ohroženými dětmi. Po dvaceti letech je Modrá linka organizací, která usiluje o profesionalitu, zejména týmem odborníků s odpovídající profesní výbavou, s odpovídajícím zázemím, a svým klientům nabízí kontakt šesti možnými komunikačními cestami po dvanáct hodin denně.

Ve dvacátém roce služeb pro klienty v oblasti telefonické krizové pomoci můžeme spatřovat jednoznačný rozvoj činnosti. Stejně jako v letech předešlých jsme zaznamenali zvýrazněný zájem klientů o služby Linky důvěry Modrá linka, což se projevilo meziročním navýšením celkového počtu kontaktů o celou pětinu. V průběhu roku se navíc podařilo udržet stávající služby, což je v dnešní nepříliš jisté době bezpochyby pozitivní. Chceme-li se tedy podívat zpětně na uplynulých dvanáct měsíců roku 2014, můžeme jej pro linku důvěry považovat za příznivý a zdařilý.

ROK 2014 JAKO ROK NEJVYŠŠÍHO POČTU KONTAKTŮ V HISTORII MODRÉ LINKY

V roce 2014 Linka důvěry Modrá linka zaznamenala 6 013 kontaktů, tj. o 19 % více než v roce uplynulém. Vzrůstající trend počtu kontaktů jsme mohli spatřovat již v letech 2011 až 2013, kdy se projevil vyšší zájem o služby Linky důvěry Modrá linka nejspíše v souvislosti s rozšířením cílové skupiny uživatelů a nabídkou dalších komunikačních médií.

Jak již bylo uvedeno, v jubilejním roce 2014 jsme dosáhli nejvyššího počtu kontaktů od založení Linky důvěry Modrá linka. Chceme-li se zamyslet nad možnými příčinami této skutečnosti, můžeme dojít k následujícím závěrům:

V průběhu několika uplynulých let došlo ze strany Modré linky, linky důvěry nejen pro děti a mládež, k několika zásadním krokům, které vycházely vstříc uživatelům služby telefonické krizové pomoci. Tyto kroky odpovídaly na určitý pokles kontaktů, který jsme

zaznamenali na konci první dekády tohoto tisíciletí, kdy jsme vnímali jistý úbytek klientů z cílové skupiny dětí a mládeže, tak ze strany dospělé populace (která neměla jistotu, že nás může v krizové situaci kontaktovat). Přistoupili jsme tedy k opatřením, která měla úbytek klientů zastavit. Byla jimi především transformace cílové skupiny Linky důvěry Modrá linka, která byla realizována v roce 2011 a deklarována změnou názvu z Linky důvěry pro děti a mládež na Linku důvěry nejen pro děti a mládež. Tím jsme otevřeli pomyslné dveře klientům z řad dospělých. Dalším krokem bylo rozšíření nabídky poskytovaných služeb – komunikace s linkou důvěry prostřednictvím chatu, kterým jsme vyšli vstříc zejména dětem a mladým lidem, kterým je tato forma komunikace blízká.

BLIŽŠÍ POHLED NA VÝVOJ POČTU KONTAKTŮ LINKY DŮVĚRY MODRÁ LINKA V POSLEDNÍCH LETECH

Budeme-li sledovat vývoj celkového počtu kontaktů Linky důvěry Modrá linka od doby jejího založení, spatřujeme jeho kulminační bod v roce 2008, kdy Modrá linka dosáhla

5 063 kontaktů. V následujících letech vykazovala křivka statistického vývoje počtu kontaktů klesající tendenci, která se zastavila v roce 2011. Rok 2012 znamenal masivní nárůst klientů (téměř o čtvrtinu: z 3 254 kontaktů na 4 324). Rok 2013 na tendenci předešlých let navázal – se svými 5 055 kontakty se velmi těsně přiblížil k hodnotě roku 2008.

Na začátku loňského roku jsme vnímali, že celkový trend statistického vývoje počtu kontaktů Linky důvěry Modrá linka nasvědčuje jeho dalšímu navyšování. K navyšení skutečně došlo, a to meziročně překvapivě o celou pětinu. Chceme-li srovnat například rok 2005 a 2014, docházíme téměř k dvojnásobnému počtu kontaktů v roce 2014.

Modrá linka se takto aktuálně dostává téměř za hranu své reálné kapacity, kdy je ještě možné zachovat potřebnou kvalitu služby a nezajít za možnosti pracoviště i jeho pracovníků. Stávající vytiženost linky důvěry je možné zvládat pouze s vysokým a obětavým nasazením členů týmu Linky důvěry Modrá linka a rovněž určitými opatřeními, zejména navyšením potřebné časové dotace ke stávající pracovní době linky důvěry (což neznamená rozšíření doby provozu, ale například ad hoc posílení služby v případě, že v běžné pracovní době není možné odpovědět na všechny e-maily klientů).

Díváme-li se do budoucnosti a přemýšlíme-li nad možným nárůstem kontaktů i v následujících obdobích, musíme uvažovat o zásadnějších změnách, které by umožnily odpovědět na potřeby klientů. Nicméně výraznou změnu v navyšení kontaktů již v podstatě neočekáváme, není však možné vyloučit i další překvapivý vývoj.

ROK 2014 VE ZPŮSOBECH KONTAKTU KLIENTŮ S LINKOU DŮVĚRY MODRÁ LINKA

Tak jako v předešlých letech mohli Linku důvěru Modrá linka klienti kontaktovat hlasově – prostřednictvím pevných, mobilních i internetových sítí, či písemně – prostřednictvím e-mailové korespondence, chatu a schránky internetového poradenství. V současné době je možné využít nezměněných kontaktů: pevné síť 549 241 010; mobilní síť: 608 902 410; Skype – skypename modralinka; e-mail: help@modralinka.cz), dále chatu a schránky internetového poradenství, které jsou přístupné z webových stránek organizace www.modralinka.cz. Hovory jsou zpoplatněny běžnými tarify příslušných telefonních operátorů, kontakt prostřednictvím internetového programu Skype je zdarma, pouze za cenu připojení k internetu, stejně jako všechny nabízené způsoby písemného poradenství.

Jak jsme již uvedli, říjen roku 2013 přinesl klientům již šestou možnost, jak kontaktovat Linku důvěry Modrá linka – schránku internetového poradenství založenou na web message systému, kterou klienti dokonce kontaktovali 24krát. V roce 2014 byl tento způsob komunikace s Modrou linkou volen 136krát. Potvrdil se nastoupený trend počátků zavedení web message systému, kdy v podstatě každý třetí den vložil některý z klientů do schránky svůj text.

Hlasový kontakt klienti využili v uplynulém roce 2014 přibližně v 60% kontaktů, zatímco písemný v 40%. Ve srovnání s minulými roky je zřejmé, že nejvíce nárůstu zaznamenala skutečně telefonická, tedy hlasová krizová intervence.

V ní klienti preferovali tak jako jiné roky pevné telefonní síť. Stejně jako předešlý rok pak využili mobilní telefon přibližně v polovině případů hlasových kontaktů. Kontakty prostřednictvím Skype se v uplynulém roce poněkud snížily, a to o přibližně 16%. Tento fakt je možné hypoteticky vysvětlovat dostupností výhodných tarifů volání na pevné a mobilní linky, které jsou pro telefonický kontakt komfortnější.

V písemném kontaktu je přirozeně ponejvíce využíván e-mail. Chat je službou, která je pro uživatele služeb poskytována v omezených provozních hodinách, čemuž adekvátně odpovídá statistický počet kontaktů. Ten však byl v uplynulém roce poněkud navyšen. Zbývající počet kontaktů se uskutečnil prostřednictvím již zmiňované schránky internetového poradenství.

Přestože respektujeme současné komunikační trendy a naší nabídkou vycházíme vstříc klientům, vítáme ustálenou hladinu zájmu o služby hlasové. Oceňujeme příležitost blízkého lidského kontaktu, možnosti vnímat hlasové projevy klienta, „pracovat“ s nimi, mít možnost reagovat i na paraverbální složku komunikace a být s klientem „tady a teď“. To je samozřejmě možné v omezené míře i v písemném spojení s klientem, lidský hlas však psanou formou komunikace nahradit nelze. Jsme rádi, že naše služby jsou stále více „telefonickou krizovou intervencí“ než intervencí textovou – jak dokumentují následující statistická data.

CELKOVÝ POČET KONTAKTŮ V ROCE 2014 V PODÍLU HLASOVÝCH A PÍSEMNÝCH SLUŽEB

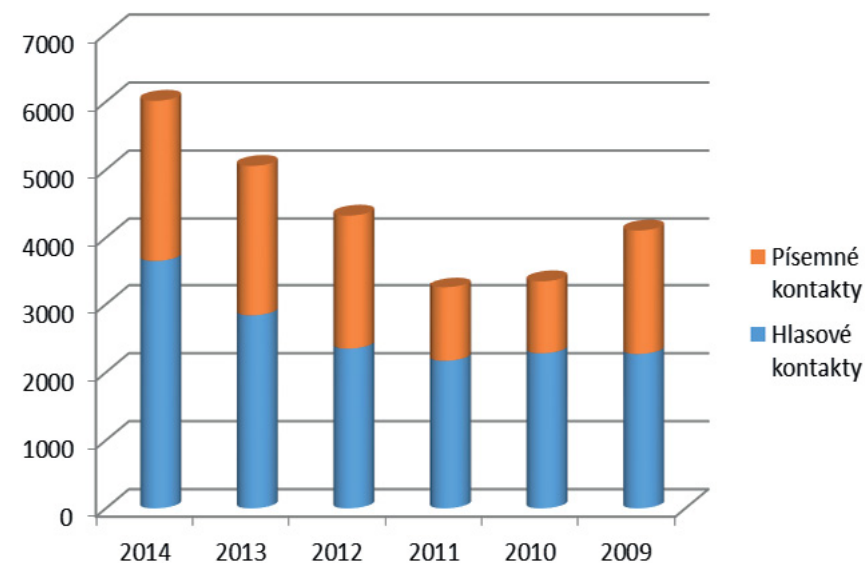
Hlasové kontakty rok 2014	Písemné kontakty rok 2014	Celkem rok 2014
3658	2355	6013

PODÍL HLASOVÝCH A PÍSEMNÝCH KONTAKTŮ ZA POSLEDNÍCH 5 LET V JEDNOTLIVÝCH POLOŽKÁCH

Rok	Hlasové služby			Celkem	Písemné služby			Celkem
	Pevná linka	Mobil	Skype		E-mail	Chat	SIP	
2014	2097	1235	326	3658	1972	247	136	2355
2013	1583	867	388	2838	1974	219	24	2217
2012	1323	641	385	2349	1869	106	-	1975
2011	1421	351	398	2170	1084	-	-	1081
2010	1629	262	389	2280	1078	-	-	1078
2009	1685	207	378	2270	1835	-	-	1835

CELKOVÝ PODÍL HLASOVÝCH A PÍSEMNÝCH KONTAKTŮ ZA POSLEDNÍCH 6 LET

	Hlasové kontakty	Písemné kontakty
2014	3658	2355
2013	2838	2217
2012	2349	1975
2011	2170	1081
2010	2280	1078
2009	2270	1835



ROK 2014 A STRUKTURA KLIENTŮ KONTAKTUJÍCÍCH LINKU DŮVĚRY - VĚKOVÉ HLEDISKO

Uplynulý rok 2014 byl již třetím celým rokem, ve kterém se Linka důvěry Modrá linka otevřela více dospělým a byla v provozu jako linka důvěry nejen pro děti a mládež. Byl potvrzen trend zvyšujícího se podílu dospělých klientů, započatý již v iniciačním roce 2011, kdy došlo ke změně stanov a orientaci na rozšíření cílových skupin. Klienti jsou ve volání na Modrou linku postupně stále jistější – otázka „Dobrý den, smějí k vám volat i dospělí?“ se ozývá čím dál tím méně. Klientela dětí, dospívajících a mladých lidí zaznamenává procentuálně stále určitý, byť statisticky nevýznamný pokles, což logicky odpovídá popisovanému nastupujícímu trendu.

V roce 2014 však procentuálně podíl kontaktů populace nad 20 let poprvé převýšil podíl kontaktu populace pod 20 let, i když přibližně o pouhé procento. Je možné konstatovat, že statistický počet kontaktů dětí a dospělých je tedy v podstatě vyrovnaný. Vzhledem k tomu, že u dospělé populace věk pouze odhadujeme, předpokládáme, že počet kontaktů populace nad dvacet let je v reálném počtu vyšší.

Změnu věkové struktury kontaktů ilustruje následující statistika komparující jednotlivé věkové skupiny klientů zjednodušeně rozdělené na věkovou kategorii do 20 let a od 20 let. Statistika zahrnuje období od roku 2006 do roku 2014, tedy posledních devět let. Je důležité upozornit na nesporné zkrácení výsledků vzhledem ke skutečnosti, že u téměř poloviny celkového počtu kontaktů věk klienta nelze zjistit.

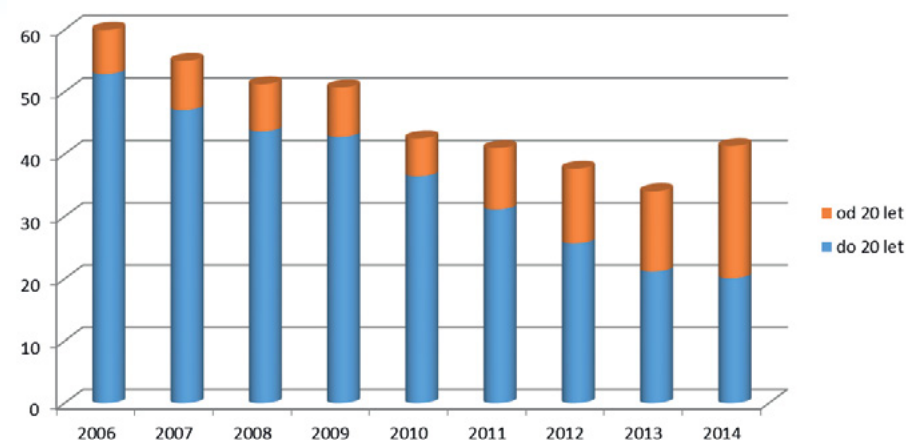
Podíváme-li se několik let zpět, tvořila v roce 2006 věková skupina do 20 let 53 % z celkového počtu kontaktů, zatímco věková skupina nad 20 let 7 %. V následujících letech lze spatřovat výrazný pokles ve skupině do 20 let a pozvolný nárůst ve skupině nad 20 let, až k výsledku 20,1 % u mladší věkové skupiny a 21,5 % u starší věkové skupiny. V roce 2006 se na Linku důvěry Modrá linka obracelo 7,5krát více klientů z řad dětí a dospívajících než klientů dospělých, zatímco jak jsme již uvedli, nyní je podíl skupiny v podstatě vyrovnán, s určitým převýšením dospělé populace.

Absolutní počet klientů příslušejících k mladší věkové skupině se v porovnání s předchozím rokem zvýšil, a to o celou pětinu – 1 210 kontaktů v roce 2014 oproti 1 071 v roce 2013 u těch klientů, kde je znám jejich věk. Do budoucna bychom chtěli pokračovat v trendu udržení mladší cílové skupiny klientů. Moderní informační technologie, zejména možnost kontaktovat linku důvěry prostřednictvím chatu a Skype, považujeme i nadále za cestu, jak se více otevřít právě této skupině našich klientů.

VÝVOJ POČTU KONTAKTŮ V ZÁVISLOSTI LD ML NA VĚKOVÝCH KATEGORIÍCH 2006 – 2013 V PROCENTECH

	věková kategorie do 20 let v procentech z celkového počtu	věková kategorie od 20 let v procentech z celkového počtu
2006	52,89	7,09
2007	47,15	7,86
2008	43,7	7,55
2009	42,8	7,92
2010	36,45	6,11
2011	31,16	9,83
2012	25,67	12
2013	21,2	12,88
2014	20,12	21,51

Dopočet do 100 % kontaktů tvoří klienti, jejichž věk není aktuálně znám.



V roce 2006 byl znám věk téměř u 60 % kontaktů, zatímco v roce 2013 pouze u 40 % kontaktů – což je příčinou zkrácení statistických dat. Percentuální rozložení známosti věku klientů se každoročně proměňuje.

Nejčastější věkovou skupinou, která se na Modrou linku obrací, jsou děti ve věku 10 až 14 let (10 % z počtu kontaktů, u kterých je znám věk klientů) a mladí lidé od 15 do 19 let (9 %). Tato čísla odrážejí již zmíněný pokles podílu kontaktů této věkové skupiny. 8,7 % kontaktů bylo uskutečněno klienty mezi 20. a 30. rokem, 13 % klienty staršími 30 let. Tato skupina je však fakticky procentuálně zastoupena výrazně více – v případě telefonického kontaktu s dospělým klientem není věk ve většině kontaktů uváděn či není třeba se na něj v zájmu kontaktu doptávat, tak jak to bývá obvyklé u klientů z řad dětské cílové skupiny. U dospělé věkové skupiny je věk případně odhadován.

ROK 2014 A STRUKTURA KLIENTŮ KONTAKTUJÍCÍCH LINKU DŮVĚRY – HLEDISKO POHLAVÍ

V podstatě nezměněna zůstává skladba klientů Linky důvěry Modrá linka vzhledem k pohlaví. Z celkového počtu klientů nás kontaktovalo 41 % žen a 15 % mužů; u zbývajících počtu klientů nelze pohlaví uvést (jedná se o mlčení, zavěšení bez hlasového kontaktu apod.) Modrou linku nekontaktují pouze jednotlivci, ale rovněž páry či skupiny klientů – ať už vrstevnické či rodinné, v roce 2014 tomu tak bylo v 6 případech.

ROK 2014 V PROBLEMATICE ŘEŠENÝCH PŘÍPADŮ

Rozložení hlavních oblastí problémů, se kterými nás naši klienti kontaktují, se od předchozích let, až na některé výjimky, statisticky výrazně neliší. Nejčastěji se setkáváme s problémy či těžkostmi v oblasti vztahů, a to přibližně v ustálených 34 % z celkového počtu evidovaných kontaktů (tedy o 1 % více, než předchozí roky). Tyto kontakty jsou již mnoho let stabilní součástí práce linky důvěry a jejich podíl v celkovém počtu kontaktů klesá či stoupá ze statistického hlediska pouze nevýznamně. Linka důvěry Modrá linka je tak pomocí při řešení náročných a krizových situací v oblasti vztahů rodinných, vrstevnických, partnerských, kolegiálních a dalších.

S těžkostmi osobnostními a existenciálními se na nás obrátilo 30% klientů, což je oproti minulému roku pokles o nepříliš významná 2 %.

Další výraznou skupinou problémů, s nimiž se klienti obrazejí na Modrou linku, jsou problémy sociálně-právní, které tvoří 15 %. Zde jsme zaznamenali meziroční nárůst o polovinu (v roce 2013 to bylo 10). Řešené problémy se pohybují zejména v oblasti řešení obtíží souvisejících s tématy finanční tísně, zadluženosti, insolvence a sociálních dávek (přibližně 104 řešených případů). Opravdu enormní nárůst zaznamenala oblast řešení sociálně-právních vztahů rodičů a dětí, která byla řešena v celkovém počtu 514 případů, což je 3,5krát více než v roce 2013. Spory mezi rodiči týkající se výchovy a výživy, svěřeni dětí do péče, porozvodového uspořádání rodinných vztahů nabývají v řešené problematice na významu.

Mezi další častá témata patří problematika závislosti a sociální patologie (6,5 %), ve které dominují témata závislosti na alkoholu a závislosti drogové (84 a 85 případů). Významný je rovněž podíl kontaktů zabývajících se domácím násilím (68 případů).

Problematika zdravotní byla řešena ve 4 %. Tradičně jsou frekventována témata gynekologická a andrologická, která opět tvořila téměř pětinu řešených případů (zejména fyziologické změny související s nástupem dospívání, i když tato témata jsou vzhledem ke změně struktury klientů na určitém ústupu), dále témata související s životosprávou a optimální tělesnou váhou, poruchami příjmu potravy, obavami či otázkami týkajícími se menstruace, těhotenství a antikoncepce, strachu z pohlavně přenosných onemocnění, ale i dalšími tématy dotýkajícími se celého spektra této problematiky. Navýšení zaznamenaly otázky tělesného zdraví a nemoci, které tvoří již třetinu všech kontaktů v této oblasti,

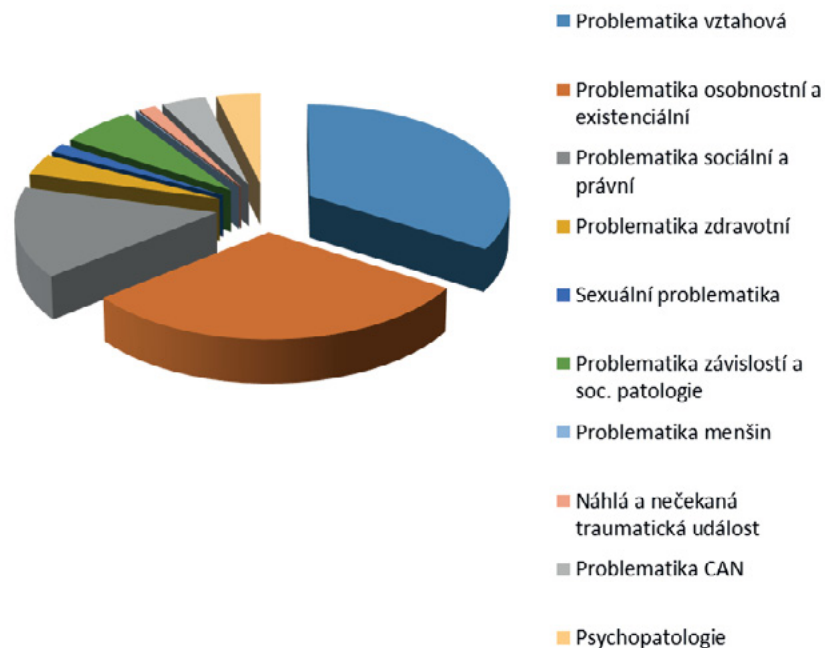
což pokládáme rovněž za průvodní jev přechodu na témata dospělé populace. Zájem je rovněž o témata týkající se sexuality (1,5 %), která byla oproti minulým letem frekventována o něco méně.

Problémy týkající se psychopatologie tvořily stejně jako v roce 2013 4 % v celkovém počtu kontaktů. Problematika syndromu týraného, zneužívaného a zanedbávaného dítěte tvořila 4 % kontaktů z celkového počtu, což procentuálně představuje dvouprocentní úbytek. Na linku důvěry se obrazejí jak děti, kterých se syndrom CAN týká, tak dospělí, kteří ve svém okolí zaznamenávají děti, které mohou být syndromem CAN ohroženy.

Problematiku menšin jsme řešili v 0,1 % procentech případů, což je o 0,4 % méně, než v uplynulém roce. Jde většinou o menšiny v oblasti sexuální orientace, rovněž však také menšiny založené na národnosti či rasovém původu.

Linka důvěry rovněž poskytuje pomoc klientům, které potkala neočekávaná traumatizující krizová událost (1,5 %), ať už smrt blízkého člověka, násilné činy, autonehody, úrazy apod.

PŘEHLED PROBLEMATIKY ŘEŠENÉ NA LINCE DŮVĚRY MODRÁ LINKA V ROCE 2014



ROK 2014 A VZTAHY SE SPOLUPRACUJÍCÍ ODBORNOU VEŘEJNOSTÍ

Stejně tak jako v minulých letech byla rozvíjena spolupráce s dalšími subjekty poskytujícími služby klientům, nejvíce však s linkami důvěry, převážně v předávání zkušeností a dobré praxe, zejména v oblasti internetového poradenství – internetová telefonie prostřednictvím programu Skype, kontakt s klienty prostřednictvím chatu, schránky internetového poradenství apod. Na lince důvěry byly stejně jako v roce předešlém uskutečněny dvě stáže „sesterských“ linek důvěry zaměřené na uvedená témata. Pracovníci Linky důvěry Modrá linka se rovněž podíleli na vzdělávání pracovníků některých linek důvěry, a to jak v telefonické, tak i v písemné krizové intervenci.

Modrá linka se i v roce 2014 podílela na výzkumech v rámci kvalifikačních studentských prací (rozhovory v rámci kvalitativních výzkumů, dotazníky v rámci výzkumů kvantitativních). Byly uskutečněny krátkodobé i dlouhodobé stáže studentů brněnských vysokých a vyšších odborných škol příslušného zaměření.

Linka důvěry a její pracovníci rovněž úzce spolupracují s organizacemi poskytujícími navazující služby – tj. krizová centra, pracoviště poskytující psychologickou a psychotherapeutickou pomoc, poradenská pracoviště, lékaři (zejména psychiatři a ženští lékaři), orgány státní správy (zejména OSPOD – oddělení sociálně právní ochrany dětí), policie, svépomocné organizace a organizace poskytující specializovanou péči (domovy pro matky s dětmi, organizace zabývající se domácím násilím, občanské poradny, Fond ohrožených dětí ...) a mnoho dalších.

Pracovníci linky důvěry absolvovali exkurzi na pracoviště Bílého kruhu bezpečí a navázali tak možnosti užší spolupráce v zájmu klientů, kteří se ocitli v krizových situacích, zejména v oblasti násilných činů. Další subjekty z oblasti spolupracujících odborníků absolvovaly stáže a exkurze na pracovišti linky důvěry Modrá linka.

Modrá linka také spolupracuje s Integrovaným záchranným systémem, který v případě potřeby linky důvěry předává klienty, kteří se na něj obrátili. V uplynulém roce tak bylo učiněno celkem pětkrát.

ROK 2014 JAKO ROK INSPEKČÍ KVALITY POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

V březnu roku 2014 Linka důvěry Modrá linka úspěšně absolvovala kontrolní šetření inspekce kvality v rámci projektu „Podpora plánování rozvoje sociálních služeb v Jihomoravském kraji III.“ zaměřené na vybrané ukazatele v oblasti Standardů kvality sociálních služeb.

V květnu roku 2014 Linka důvěry Modrá linka úspěšně absolvovala dvoudenní inspekci poskytování sociálních služeb zaměřenou komplexně na službu telefonická krizová pomoc dle § 55 Zákona 108/2006 Sb.

ROK 2014 A MEDIÁLNÍ AKTIVITY LINKY DŮVĚRY MODRÁ LINKA

Vedoucí linky důvěry Mgr. Bohuslava Horská a další pracovníci Modré linky spolupracovali s médii (server Ona dnes, Brněnská televize, Česká televize Brno, deníky a týdeníky), stejně tak jako další členové týmu linky důvěry. Ke dvacátému výročí založení Modré linky byla natočena obsáhlá reportáž, za níž děkujeme České televizi Brno, zpravodajské redakci. Na webových stránkách Modré linky a stránkách Modré linky na sociální síti Facebook byly uveřejňovány články k aktuálním událostem (vysvědčení, začátek školního roku apod. I v roce 2014 pokračovala spolupráce s dětským internetovým serverem Alík (www.alik.cz) – s Alíkovou poradnou provozovanou a. s. Mafra, pro kterou jsou pravidelně vytvářeny odpovědi na dotazy dětí.

Ke dvacátému výročí vzniku Linky důvěry Modrá linka byla vyhlášena internetová soutěž o ceny. Jejím podstatou bylo správné zodpovězení krizových otázek z oblasti historie i současnosti Modré linky. Všechny odpovědi bylo možné nalézt na webu Modré linky. Správně odpovědělo 38 soutěžících z celé České republiky, z nichž byli vylosováni tři výherci.

ROK 2014 A ODBORNÝ ROZVOJ PRACOVNÍKŮ MODRÉ LINKY

Tak jako v jiných letech i v roce 2014 byl odborný rozvoj konzultantů Modré linky (externích i interních pracovníků) zajišťován dvojím způsobem: supervizním a intervizním systémem a odborným vzděláváním. V rámci supervizního systému bylo realizováno 15 hodin skupinové supervize s externím supervizorem; pracovníci také fakultativně procházeli individuální supervizí na základě povinnosti vyplývající z interního intervizního systému, který ukládá každému konzultantovi povinnost projít jednou ročně individuální intervizi. Skupinové intervize jsou zaměřeny kromě provozně-organizačních či procedurálních témat na témata odborná, zacílená na práci s konkrétním klientem či problematiku procesu distanční krizové intervence.

V rámci pravidelného vzdělávání absolvoval tým Modré linky školicí akce věnující se právní problematice související s telefonickou krizovou intervencí zajištěné externím právníkem ze spolupracující organizace.

Rok 2014 přinesl ukončení spolupráce se stávajícím supervizorem. Podařilo se realizovat jedno supervizní sezení s nestorkou telefonické krizové intervence v českých zemích Danielou Vodáčkovou, v následujícím roce bude Linku důvěry Modrá linka odborně provázet již nový supervizor.

Pracovníci se nadále věnovali posílení a rozvoji kompetencí ve všech oblastech krizové intervence. Dále rovněž procházeli individuálním vzděláváním, zajišťovaným externě nebo mateřskou organizací, zastoupenou Centrem pro vzdělávání a supervizi Modré linky. Několik pracovníků prochází dlouhodobým psychoterapeutickým výcvikem a dalším specializovaným vzděláváním, které je více vybavuje pro práci s klienty v rámci linky důvěry.

Tým stávajících i bývalých pracovníků Modré linky pod vedením vedoucí linky důvěry realizoval pilotní Výcvik v telefonické krizové intervenci, což vedlo přirozeně i ke zvyšování kvality přímé práce s klienty na lince důvěry.

ROK 2014 A SLUŽBA KLIENTŮM

Provozní doba Modré linky zůstává stále nezměněna – denně od 9 do 21 hod. Provozní hodiny chaty jsou pondělí, středa a sobota od 18 do 21 hod. V době letních prázdnin, popřípadě některých svátků není možné zajistit chat o sobotách.

Do popředí se dostává naše nenaplněné přání být klientům k dispozici nonstop, zejména vysokým počtem kontaktů a nesporně i přáním a potřebou našich klientů, která se manifestuje jako pokus o kontakt mimo provozní dobu linky důvěry. Klienti nás v uplynulém roce v době mezi 21. a 9. hodinou kontaktovali telefonicky 538krát, a to i prostřednictvím programu Skype. Počet kontaktů mimo provozní dobu Modré linky se oproti roku 2013 zdvojnásobil.

Klientům Modré linky je určeno i tzv. pasivní poradenství, tedy možnost hledat řešení těžkostí a problémů prostřednictvím informací zejména na webových stránkách www.modralinka.cz. Ty kromě základních informací obsahují kontakty na spolupracující organizace, které jsou pravidelně aktualizovány, dále příběhy na frekventovaná témata, která s našimi klienty řešíme a které jsou vytvářeny pracovníky Modré linky, a další náměty a témata. V roce 2014 jsme zaznamenali průměrnou měsíční návštěvnost našich webových stránek téměř 17 000, přičemž jednou návštěvou se rozumí tzv. session, tj. otevření stránek a proklikávání se na další stránky v rozmezí cca půl hodiny.

Stejně tak nás těší i zavazuje pozitivní zpětná vazba od klientů, kteří se na nás obracejí, například poděkování za e-mailovou odpověď, které jsme obdrželi 104krát. Jsme rádi, že více než polovina (52 %) klientů výslovně vyjádřila svoji spokojenost s telefonickým hovorem či chatovou komunikací. Pozitivní zpětná vazba je pro nás důležitá, neméně důležité jsou pro nás rovněž i signály o tom, že klient byl se službou linky důvěry nespokojen, vzhledem k prostoru pro růst a odborný rozvoj, který takové zpětné vazby obvykle dávají. S nespokojeností klienta jsme se v uplynulém roce setkali 30krát. Většinou se jednalo o nenaplnitelné očekávání klienta od realizovaného kontaktu, nicméně se vždy snažíme odhalit naše případné rezervy a prostor pro změnu.

ROK 2014 KONČÍ A DALŠÍ ROK ZAČÍNÁ

Rok 2014 přinesl Lince důvěry Modrá linka zejména výrazný nárůst počtu kontaktů. I v následujícím roce se těšíme na to, že budeme moci nabídnout pomocnou ruku těm, kteří to potřebují, a to i v případě vysokého počtu kontaktů.

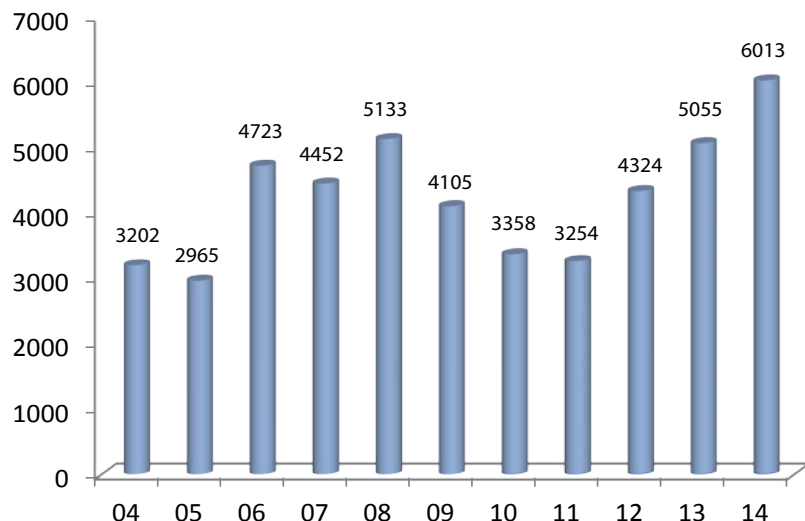
Kromě pokračování v tom, co se odehrává každoročně v roce 2014, očekáváme jednak již zmíněný příchod nového supervizora, jednak vývoj vlastního evidenčního programu pro zaznamenávání a statistické zpracování kontaktů, který vystřídá současný zastaralý software. Rádi bychom pokračovali ve vzdělávání pracovníků, zejména v oblasti chatu.

V oblasti rozvoje služeb nevyklučujeme možný další posun, který je však závislý na mnoha faktorech. Za úspěch budeme považovat zachování stávajících služeb a udržení jejich kvality.

Očekáváme, že i v roce 2015 se bude naplňovat Senecův výrok o vzájemné pomoci, který uvádí tuto kapitolu. Naše pomáhání není totiž jen dáváním, ale i přijímáním a možností vzájemného obohacení.

Bohuslava Horská

VÝVOJ POČTU KLIENTŮ MODRÉ LINKY



ROZMANITÉ SVĚTY INTERNETOVÉHO PORADENSTVÍ

Modrá linka ve spolupráci s Katedrou sociální politiky a sociální práce Fakulty sociálních studií Masarykovy univerzity zrealizovala v říjnu 2014 již IV. ročník mezinárodní konference internetového poradenství, tentokrát s podtitulem INTERNETOVÉ PORADENSTVÍ – Svět bez hranic? Konferenci realizujeme každé dva roky (již od roku 2008) s cílem podpořit setkávání a dialog profesionálů pomáhajících profesí, kteří se prakticky i teoreticky zabývají různými formami internetového poradenství. Letos byla diskutována témata týkající se například hranic a limitů služby, právních aspektů či jednotlivých praktických témat. Kromě obohacujícího osobního setkávání a odborné diskuse je výstupem také sborník odborných příspěvků obohacených o další relevantní recenzované texty. Konference a výstupy z ní tak obohacují a posouvají vpřed odbornou diskusi v tématu a dlouhodobě a systematicky přispívá k prohlubování profesionality internetového poradenství. Za odborné záštity vedoucího katedry Sociální politiky a sociální práce doc. Jiřího Winklera se konference zúčastnilo celkem 100 odborníků.

PORADENSKÉ CENTRUM V ROCE 2014

Občanské sdružení Modrá linka o. s. nabízí své služby i prostřednictvím poradenského centra, jehož hlavní aktivitou je psychologická osobní poradna. V poradně je klientům k dispozici, vždy jedenkrát týdně, kvalifikovaná psychologička. Pracovnice poradny má také na starost výukové programy pro děti ZŠ, které jsou pravidelně nabízeny všem základním školám v Brně.

OSOBNÍ PORADNA

V rámci poradenského centra Modré linky je klientům k dispozici psychologická poradna, která nabízí bezplatnou krizovou intervenci a poradenské služby nejen dětem a jejich rodičům a mladým lidem, ale i dospělým, kteří se ocitli v osobní, vztahové, rodinné, existenční nebo sociální krizi. V roce 2014 zaznamenala poradna 68 kontaktů, což je přibližně stejný počet jako v minulém roce. Někteří klienti navštívili poradnu jednou, jiní chodili opakovaně, dokud se jejich situace nestabilizovala (zhruba tři až pět návštěv). Nejčastější věkovou kategorií, která poradnu navštívila, je kategorie mladých dospělých mezi 20. a 25. rokem. Časté jsou také návštěvy samotných rodičů kvůli výchovným problémům jejich dětí. Nejčastěji poradnu navštěvují ženy (cca 80 %). Klienti vyhledávají pomoc nejvíce kvůli rodinným problémům, problematickým partnerským vztahům nebo studijním potížím, dále pak kvůli psychiatrickým obtížím svým či svých blízkých. V 70 % případů byli klienti nasměrováni na úžeji zaměřenou psychologickou pomoc.

Poradna je k dispozici anonymně a bez předchozího objednání. Většina klientů však zvolila možnost objednání pomocí e-mailu, což umožnilo vhodnější rozložení sezení a přijetí klienta v nejbližší možné době. Poradnu mohou klienti navštívit jedenkrát v týdnu (každou středu od 14 do 18 hod. mimo období prázdnin) v prostorách Modré linky na ulici Anenská 10. Nejčastěji se klienti o poradně dozvídají přes internetové stránky Modré linky nebo jim je doporučena v návaznosti na intervenci pracovníka Linky důvěry Modrá linka. Pro další rok očekáváme vzrůstající zájem o bezplatnou psychologickou pomoc, dostupnou v krátkém čase.

VÝUKOVÉ PROGRAMY

Důležitou součástí práce poradenského centra Modré linky je osvětová aktivita, která nabízí školám výukový program zaměřený na prevenci patologických jevů. Účelem výukových programů, zaměřených na děti prvního stupně základních škol, je rozšíření povědomí o místě, kde mohou získat kvalifikovanou pomoc v situacích, které je ohrožují. Během dvouhodinového programu „Haló, tady linka důvěry...“ seznamují pracovníci Modré linky děti formou diskuzí a her s tím, jak Modrá linka pracuje, v čem jim může pomoci a také jaká jsou její omezení. Osobní setkání s pracovníky linky důvěry snižuje přirozenou úzkost a nedůvěru dětí, které jim často brání se na nás obrátit. Neméně důležitým efektem je také povzbuzení dětí v tom, že samy mohou v případě potřeby aktivně vyhle-

dat pomoc ve svém okolí, či samy být těmi, kdo pomáhají. Výukové programy se realizují na základních školách města Brna a v blízkém okolí. Program je cílen na žáky 4. a 5. tříd, avšak často je objednávan i pro 3. třídy ZŠ. V roce 2014 se programu zúčastnilo celkem 6 tříd z různých základních škol s celkovým počtem 108 žáků. Počet dětí výrazně klesl oproti roku 2013. Tento pokles je možným důsledkem toho, že program nebyl oproti minulému roku hrazen z grantu, tudíž nebyl pro školy zadarmo. V průběhu roku je pro zvýšení povědomí o výukovém programu zaslána nabídka do všech brněnských škol.

CENTRUM PRO VZDĚLÁVÁNÍ A SUPERVIZI V ROCE 2014

Centrum pro vzdělávání a supervizi nabízí vzdělávací aktivity již od roku 2002. Možnost dalšího osobnostního rozvoje a vzdělávání v oblastech, jež by mohly být přínosem pro další práci, poskytuje zejména pracovníkům v pomáhajících profesích, pedagogům a také studentům.

Od roku 2007 je toto centrum akreditováno MPSV a jeho akreditace byla znovu obnovena v roce 2011. Centrum pro vzdělávání a supervizi poskytuje prostřednictvím kurzů, seminářů a výcvikových programů možnost prohloubení znalostí a dovedností, jak v rovině teoretické, tak i praktické. Jeho velkou předností je provázanost teorie s praxí, která je podpořena kvalitou výběru lektorů. Přednášející lektori jsou vybaveni potřebnými akademickými znalostmi, které pak dokážou aplikovat na konkrétní případy z praxe a pracovního života.

Posláním centra pro vzdělávání a supervizi je nabídnout ucelenou a zároveň finančně dostupnou koncepci dalšího vzdělávání pro pracovníky v pomáhajících profesích.

ČINNOST CENTRA PRO VZDĚLÁVÁNÍ A SUPERVIZI V ROCE 2014

Dostupnost kurzů pro pracovníky sociálních služeb, a to zejména finanční, byla v roce 2013 podpořena získáním projektu ESF „Kvalitní vzdělávání jako přirozená součást profesního růstu“. Projekt je financován z prostředků Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a ze státního rozpočtu České republiky.

Projekt byl zahájen 1. září 2013 a jeho plánované ukončení je 30. června 2015.

Cílem projektu je nabídnout a zpřístupnit pracovníkům registrovaných sociálních služeb profesní (odborné) vzdělávání zaměřené na kvalitní profesní růst, který napomůže zajištění a zvyšování kvality poskytovaných služeb, ve kterých pracují. Aktivity projektu jsou určeny sociálním pracovníkům, pracovníkům v sociálních službách a vedoucím sociálních služeb ze všech krajů ČR, vyjma Prahy.

Díky tomuto projektu má Centrum pro vzdělávání a supervizi možnost nabízet vzdělávání pracovníkům v registrovaných sociálních službách zdarma.

V roce 2014 bylo v rámci projektu realizováno celkem 25 kurzů jednodenních až třídnenních, jejichž prostřednictvím bylo možné nabídnout širokou škálu kurzů z různých oblastí pracovníkům v registrovaných sociálních službách.

Kurzy, které proběhly v rámci projektu, jsou Psychologické minimum, Způsoby zvládání obtížných situací při spolupráci s klientem, Mediace, Komunikace verbální a neverbální, Výcvik v internetovém poradenství, Vedení týmu v oblasti sociálních služeb a Syndrom CAN.

Jednotlivých kurzů ESF se během celého roku zúčastnilo celkem 282 pracovníků v registrovaných sociálních službách.

V rámci tohoto projektu jsme měli také možnost nabídnout již dlouhou dobu námi připravovaný Výcvik v telefonické krizové intervenci o celkovém rozsahu 120 hodin. Tento výcvik byl zahájen v únoru 2014 a ukončen v květnu 2014. Celkem se tohoto výcviku účastnilo 13 pracovníků a 12 z nich jej úspěšně zakončilo.

Centrum pro vzdělávání a supervizi realizovalo také několik kurzů mimo projekt ESF, byly to kurzy realizované na klíč a jednalo se o kurzy zaměřené na Výcvik v internetovém poradenství. Celkem byly realizovány 4 kurzy na klíč. V rámci těchto kurzů bylo proškolen celkem 58 frekventantů.

PROPAGACE MODRÉ LINKY V ROCE 2014

V rámci činnosti Modré linky byly jako každoročně vytištěny letáky a vizitky Modré linky, které byly rozdávány v rámci výukových programů na základních školách, dále průběžně rozdávány do škol ve městě Brně, na Městských úřadech a v čekárnách lékařů.

O aktuálním dění a nových službách pro klienty jsou pravidelně informována i média. V roce 2014 proběhlo vysílání v ČT Brno a v regionální BTV, zájem o informace a rozhovor projevil i ostravský rozhlas a rádio Petrov.

Modrou linku a aktuální informace o dění a její činnosti lze nalézt také na stránkách Modré linky www.modralinka.cz a na Facebooku, který se stal velmi rozšířeným médiem nejen mezi mladými lidmi. Jsou zde k dispozici jak kontakty, tak i informace o činnosti CVS a plánovaných kurzech.

Nadále Modrá linka spolupracuje s Mladou frontou a jejím webovým portálem www.alik.cz nebo www.detskyweb.cz.

Modrá linka se již šest let aktivně podílí na tvorbě Komunitního plánu sociálních služeb města Brna, jehož zpracovatelem je Magistrát města Brna.

VÝHLED MODRÉ LINKY DO ROKU 2015

V roce 2015 se bude Modrá linka nadále snažit posílit personální i finanční zajištění. V rámci žádosti o dotaci JMK pro rok 2014 byla Modrá linka opětovně zařazena do víceletého financování JMK. Nadále jsou o finanční příspěvek žádány jednotlivé městské části a v průběhu celého roku budou oslovovány s žádostmi o finanční nebo materiální podporu i soukromé firmy. Pravidelně jsou předkládány žádosti o dotace na státní instituce, a v rámci možností podávány žádosti o dary z různých nadací a projektů z grantů EU.

Pro rok 2015 bude stejně jako v roce předchozím důležitá spolupráce s Magistrátem města Brna při tvorbě Komunitního plánu sociálních služeb a realizace priorit tohoto plánu. V rámci Komunitního plánu bude stejně jako v předchozích letech i nadále usilováno o rozšíření služby Linky důvěry Modré linky, o. s. na nonstop službu.

Stále jsou průběžně aktivně aktualizovány a doplňovány přehledné mapy psychosociální pomoci v městě Brně, aby měla Linka důvěry Modré linky, o. s. nadále možnost sloužit laické i odborné veřejnosti mimo jiné i jako středisko informací.

V rámci vzdělávacích programů budeme i nadále pracovat na rozšíření nabídky vzdělávání o další, pro cílovou skupinu zajímavé a aktuální akreditované kurzy a semináře.

PROFIL OBČANSKÉHO SDRUŽENÍ MODRÁ LINKA

Modrá linka je organizace, jehož právní formou je občanské sdružení. Organizace působí od září roku 1994. Modrá linka je registrovaným poskytovatelem sociálních služeb a akreditovanou vzdělávací institucí ve smyslu zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.

V současné době sdružení provozuje tři samostatné organizační jednotky: Linku důvěry, Poradenské centrum (Osobní poradnu) a Centrum pro vzdělávání a supervizi.

Sdružení řídí tříčlenná Správní rada, předseda sdružení je statutárním orgánem. Od roku 2007 je vytvořeno pracovní místo ředitelky podléhající Správní radě.

SPRÁVNÍ RADA OBČANSKÉHO SDRUŽENÍ MODRÁ LINKA, O. S.

Předseda: Mgr. Ladislav Ptáček, DiS.

Členka: Mgr. Danka Ciešlarová

Členka: Mgr. Lucie Kudrnová Vosečková

ŘEDITELKA OBČANSKÉHO SDRUŽENÍ

Jana Zárubová

LINKA DŮVĚRY

Vedoucí linky důvěry: Mgr. Bohuslava Horská

PORADENSKÉ CENTRUM

Pověřená vedoucí poradenského centra: Jana Zárubová

Psycholožky poradny v roce 2014: Mgr. Terezie Tučková a Mgr. Eliška Pavlíková

CENTRUM PRO VZDĚLÁVÁNÍ A SUPERVIZI

Pověřená vedoucí CVS: Jana Zárubová

Projektová a finanční manažerka: Mgr. Lucie Kudrnová Vosečková

Koordinátora projektu: Mgr. Radka Šichová

PRACOVNÍ TÝM LINKY DŮVĚRY

Pracovní tým se skládá z odborných pracovníků, kteří splňují kvalifikační požadavky zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Další podmínkou přijetí je absolvování výcviku v telefonické krizové intervizi a výcviku v internetovém poradenství. Uchazeči o práci konzultanta na lince důvěry procházejí psychologickými testy, absolvují minimálně 15 hodin náslechů a po prověření způsobilosti pro samostatnou práci mohou na lince důvěry působit, a to nejdříve pod vedením tutora. Pracovníci se průběžně vzdělávají, pravidelně se účastní externí a interní supervize.

Modrá linka je kolektivním členem ČAPLD a splňuje všechny profesní požadavky asociace.

FINANČNÍ ZPRÁVA ZA ROK 2014

Modrá linka jako nestátní nezisková organizace získává finance z více zdrojů. Na financování se podílejí především státní instituce Ministerstvo práce a sociálních věcí, Magistrát města Brna, Krajský úřad Jihomoravského kraje, městské části Brno – Královo Pole, Brno-Židenice, Brno-Černovice, Brno-střed, Brno-Líšeň, ale i sponzoři a dárči.

Položka	Stav k 1. 1. 2014	Stav k 31. 12. 2014
AKTIVA		
Dlouhodobý majetek celkem	37	37
Dlouhodobý hmotný majetek celkem	58	58
Samostatné movité věci a soubory movitých věcí	58	58
Oprávky k dlouhodobému majetku celkem	-21	-21
Oprávky k samostatným movitým věcem a souborům věcí	-21	-21
Krátkodobý majetek celkem	3170	2326
Pohledávky celkem	1878	705
Odběratelé	14	3
Poskytnuté provozní zálohy	28	39
Jiné pohledávky	1836	663
Krátkodobý finanční majetek celkem	1292	1621
Pokladna	2	27
Účty v bankách	1290	1594
Aktiva celkem	3207	2363

PASIVA

A. Vlastní zdroje celkem	1 080	1 222
Vlastní jmění	918	918
Výsledek hospodaření celkem	162	304
Účet výsledku hospodaření	0	142
Výsledek hospodaření ve schvalovacím řízení	-29	0
Nerozdělený zisk, neuhrazená ztráta z minulých let	191	162
B. Cizí zdroje celkem	2127	1141
Krátkodobé závazky celkem	2127	1141
Dodavatelé	12	13
Přijaté zálohy	1	0
Ostatní závazky	7	7
Zaměstnanci	107	226
Závazky k ZP, SP a FÚ	34	103
Ostatní přímé daně	13	36

Položka	Stav k 1. 1. 2014	Stav k 31. 12. 2014
Závazky ze vztahu k státnímu rozpočtu	1927	722
Dohadné účty pasivní	26	34
Pasiva celkem	3207	2363

VÝKAZ ZISKU A ZTRÁT

Označení	Položka	
	NÁKLADY	
A. I.	Spotřebované nákupy celkem	232
	Spotřeba materiálu	189
	Spotřeba energie	10
	Spotřeba ostatních neskladovatelných dodávek	33
A. II.	Služby celkem	679
	cestovné	1
	Náklady na reprezentaci	12
	Ostatní služby	666
A. III.	Osobní náklady celkem	2400
	Mzdové náklady	1941
	Zákonné soc. pojištění	459
A. V.	Ostatní náklady celkem	16
	Jiné ostatní náklady	16
	Náklady celkem	3327
	VÝNOSY	
B. I.	Tržby za vlastní výkony	343
	Tržby z prodeje	343
B. IV.	Ostatní výnosy celkem	28
	Úroky	3
	Jiné ostatní výnosy	25
B. VI.	Přijaté příspěvky celkem	126
	Přijaté příspěvky - dary	126
B. VII.	Provozní dotace celkem	2972
	Provozní dotace	2972
	Výnosy celkem	3469
	Výsledek hospodaření	142

NÁKLADY NA JEDNOTLIVÁ STŘEDISKA:

Stř. 1	Modrá linka – linka důvěry	1 866 183,22
Stř. 3	Centrum pro vzdělávání a supervizi – ESF	1 204 580,40
Stř. 3	Centrum pro vzdělávání a supervizi	208 003,00
Stř. 4,6	Sborníky	0,00
Stř. 7	KIP 2014	47 779,00

VÝNOSY NA JEDNOTLIVÁ STŘEDISKA:

Stř. 1	Modrá linka – linka důvěry	1 929 906,19
Stř. 3	Centrum pro vzdělávání a supervizi - ESF	1 204 580,40
Stř. 3	Centrum pro vzdělávání a supervizi	254 850,00
Stř. 4,6	Sborníky	1 843,00
Stř. 7	KIP 2014	77 100,00

PODĚKOVÁNÍ

ZA STÁLOU PŘÍZEŇ A PODPORU DĚKUJEME:

Středisku volného času Lužánky a jeho řediteli Ing. Milanu Appelovi
České asociaci pracovníků linek důvěry
Magistrátu města Brna
Všem spolupracujícím školským i sociálním institucím
a taktéž všem členům občanského sdružení, přátelům, dobrovolníkům a příznivcům
Modré linky, o. s.

Díky podpoře poskytovatelů dotací, dárců a sponzorů může Modrá linka, o. s. nabízet
a rozvíjet své služby.

NAŠE PODĚKOVÁNÍ PATŘÍ:

Ministerstvu práce a sociálních věcí České republiky
Magistrátu města Brna
Krajskému úřadu Jihomoravského kraje
Úřadu městské části Brno – Královo Pole
Úřadu městské části Brno-Židenice
Úřadu městské části Brno-střed
Úřadu městské části Brno – Řečkovice a Mokrá Hora
Národní agentuře evropského vzdělávání a programu Grundtvig

VÁŽÍME SI PODPORY A STÁLÉ PŘÍZNĚ NAŠICH SPONZORŮ A DÁRCŮ:

Ing. Jiří Suchánek
MAXPROGRES, s. r. o.
REMET, s. r. o.
SkyNet, a. s.
Bachl, s. r. o.
Brněnské komunikace, a. s.
Penam, a. s.
Pan Kuklínek – malíř prostor linky důvěry

modrá linka o.s.

Vydalo občanské sdružení Modrá linka, o. s.

Sídlo sdružení: Lidická 1880/50, 602 00 Brno

Kancelář sdružení: Anenská 10, 602 00 Brno

Tel.: 549 216 141

e-mail: manager@modralinka.cz

www.modralinka.cz

www.vzdelavani.modralinka.cz

Číslo bankovního účtu Modré linky, o. s.: 182826291/0300