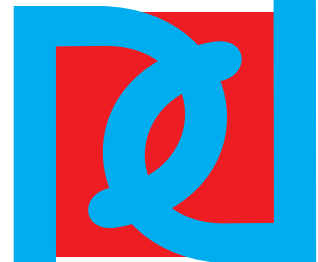


o.s. povídej

# Výroční zpráva

Annual Report  
2009





o. s. povídej



Výroční  
zpráva

za rok 2009

# POSLÁNÍ A CÍLE OBČANSKÉHO SDRUŽENÍ POVÍDEJ

## POSLÁNÍ

Naším posláním je poskytovat odbornou psychosociální pomoc a podporu lidem nacházejícím se v tíživé životní situaci.

## CÍLE

Cíli, kterými naplňujeme naše poslání, jsou:

1. Obecným cílem sdružení je pomoc dětem, mládeži a dospělým v situaci akutní nouze, zvláště požádají-li o rychlou pomoc po telefonu. Úkolem je zeslabit intenzitu krizového stavu a zamezit tomu, aby se nadále zhoršoval, provést volajícího náročnou situací a podpořit účelné řešení problému.
2. Dalším cílem je nabídka činností úzce spjatých s psychoterapeutickou první pomocí, krizovou intervencí a preventivní péčí v oblasti mezilidských vztahů a drogových závislostí.
3. O. s. Povídej zajišťuje informační službu zprostředkující další kontakty v rámci psychosociální sítě.
4. V rámci své působnosti o. s. Povídej nabízí, realizuje a organizuje další vzdělávání odborné a laické veřejnosti.

## PROFIL

Občanské sdružení Povídej bylo zaregistrováno MV ČR dne 13. 5. 1998. Je dobrovolným nepolitickým sdružením odborné i laické veřejnosti v oblasti péče o občany, kteří se ocitají v životní krizi. Činnost sdružení je upravena zákonem č. 83/1990 Sb. o sdružování občanů. Sdružení je samostatnou právnickou osobou. K naplňování stanovených cílů sdružení zřizuje a provozuje Centrum krizové intervence.

## SLOVO PŘEDSEDKYNĚ VÝBORU OBČANSKÉHO SDRUŽENÍ POVÍDEJ

Milí přátelé,

pravidelně při tvorbě výroční zprávy za uplynulý rok si uvědomuji, jak čas rychle běží, jak se situace proměňují a zároveň se v něčem neustále opakují, uvědomuji si relativnost věcí.

Každý rok je něčím jiný, ten letošní byl velmi pestrý, asi pro mě nejvíce ve znamení personálních změn, odchodů a příchoďů, někteří dlouholetí spolupracovníci zvolili jinou profesní cestu, jiní se nakrátko u nás zastavili a poté je život zavál jinam, náš tým obohatily další nové tváře...v podstatě se děje pouze to, co se děje v běžném každodenním životě, o čemž nás dennodenně přesvědčují příběhy našich klientů v telefonickém kontaktu či poradenském setkání tváří v tvář.

Uvědomuji si znovu a znovu to, že krize je v podstatě pozitivní výzva a příležitost zkusit věci jinak, nově, třeba i s určitým rizikem, že je svým způsobem nejlepším, sice bolestivým, ale zároveň obohacujícím prostředkem k tomu, aby tým i jednotlivci nezapadli do stereotypů, aby si uvědomili, co je pro ně důležité, co mohou či nemohou, kde jsou jejich vlastní hranice, kde jsou jejich pevné body.

Jsem ráda, že stále můžeme nabízet tolik potřebné služby v našem regionu a že je můžeme nabízet s týmem, který je vyzrálý, zkušený a v rámci již výše zmíněné relativity stabilní.



PhDr. Eva Moravská  
předsedkyně Výboru Občanského sdružení Povídej

# ORGÁNY OBČANSKÉHO SDRUŽENÍ POVÍDEJ

## VÝBOR SDRUŽENÍ

PhDr. Eva Morawská – předsedkyně  
Mgr. Jana Komárková – místopředsedkyně  
Mgr. Eva Bicanová

## REVIZNÍ KOMISE

Ing. Dana Jandová  
Marie Krčilová  
Irena Martincová

## ČLENOVÉ O. S. POVÍDEJ

Jana Adamová  
Šárka Belková  
PhDr. Eva Filipová  
Mgr. Ilona Gembiczka  
Miroslava Hebrová  
Marek Hipík  
Blažena Chládková  
Ing. Dana Jandová  
Irena Jelínková  
Mgr. Milan Lehečka  
Alžběta Mézlová  
Štěpánka Myřátská  
Marcela Pospíšilová  
Bc. Heda Rajsiková, DiS.  
Hana Řihová  
Mgr. Eva Soukupová  
PhDr. Martina Skalníková  
Bc. Veronika Ošťádalová

## ČESTNÍ ČLENOVÉ

Mgr. Stanislava Černá  
PhDr. Eva Grandischová  
Jiřina Pospíšilová

## SUPERVIZOR

PhDr. Yvonna Lucká

## KONTAKTNÍ ÚDAJE

**Občanského sdružení Povídej**  
Česká 235, 284 01 Kutná Hora  
Telefon/fax: 327 511 111  
mobil: 602 874 470  
internet: [www.linkaduvery.kh.cz](http://www.linkaduvery.kh.cz)  
e-mail: [linkaduvery@kh.cz](mailto:linkaduvery@kh.cz)  
IČO: 67984860  
Bankovní spojení: ČSOB Kutná Hora  
č. ú.: 131 265 551/0300

# OBČANSKÉ SDRUŽENÍ POVÍDEJ ORGANIZAČNÍ STRUKTURA

<b>Valná hromada občanského sdružení Povídej</b>	
<p><b>Výbor o. s. Povídej</b> PhDr. Eva Morawská (předsedkyně) Mgr. Jana Komárková (místopředsedkyně) Mgr. Eva Bicanová</p> <p><b>Revizní komise o.s.Povídej</b> Ing. Dana Jandová Marie Krčilová Irena Martinová</p>	
<b>Centrum krizové intervence</b> Mgr. Eva Bicanová (ředitelka)	
<b>Linka důvěry</b> non-stop	<b>Poradna pro lidi v tísní</b> každý pracovní den 8.00 – 18.00 hodin – dle objednání
<p style="text-align: center;"><b>Interní zaměstnanci</b> Vedoucí LD Bc. Heda Rajsiková, DiS.</p> <p style="text-align: center;">Odborný pracovník LD Mgr. Eva Bicanová – interní supervizor Marcela Pospíšilová (do 8/09) Mgr. Eva Soukupová (od 11/09)</p> <p style="text-align: center;"><b>Externisté</b> 14 konzultantů LD</p>	<p style="text-align: center;"><b>Interní zaměstnanci</b> Vedoucí Poradny Mgr. Eva Bicanová <i>(psycholog, psychoterapeut - problematika dospělých, párová a rodinná terapie)</i></p> <p style="text-align: center;">Sociální pracovník a projektový manažer Bc. Heda Rajsiková, DiS. <i>(sociálně-právní poradenství)</i></p> <p style="text-align: center;"><b>Externisté</b> PhDr. Eva Morawská <i>(pedagog, psychoterapeut - problematika dospělých a adolescentů)</i></p> <p style="text-align: center;">PhDr. Martina Skalníková <i>(dětský psycholog - problematika dětí, rodinná terapie, terapie rodin dětí se syndromem CAN)</i></p>

## ZÁKLADNÍ STATISTICKÉ ÚDAJE ROKU 2009

Centrum krizové intervence	<b>I 952 kontaktů</b>
Linka důvěry i.s. 3706758 – telefonická krizová pomoc	<b>I 186 kontaktů:</b> Intervence: 649, internetové poradenství: 55
Poradna pro lidi v tísní i.s. 5296525 – krizová pomoc	<b>I 20 případů = 383 konzultací (766 intervencí)</b> I I odborných zpráv

# LINKA DŮVĚRY V ROCE 2009

Linka důvěry byla v roce 2007 zaregistrována jako služba Telefonické krizové pomoci podle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. Číslo registrace služby – identifikátor služby je 3706758.

## CÍLE

1. Poskytnout každému člověku v tísní, zoufalství a při nebezpečí sebevraždy možnost bezprostředního kontaktu s jiným člověkem, který je připraven a schopen jej vyslechnout a vést s ním hovor, aniž by ho omezoval v jeho svobodě.
2. Dodat volajícímu odvalu k životu a přispět k překonání jeho krizového stavu, aby mohl nadále žít důstojně, způsobem pro něj běžným.
3. Podpořit volajícího ve využití potenciálu jeho přirozeného prostředí, ať už se jedná o jeho rodinu, místní společenství či služby místních institucí.
4. Zaručit uživateli kvalitní péči s vysokým důrazem na odbornost pracovníků, bezpečí a plnou anonymitu.

## CÍLOVÁ SKUPINA

Cílovou skupinou jsou děti, mládež a dospělí v situaci akutní psychosociální krize, kteří se rozhodli svou tíživou životní situaci řešit s odbornou pomocí na telefonu linky důvěry.

## ZÁSADY

1. Každému volajícímu a každému, kdo přijde do osobního kontaktu s pracovníky Linky důvěry, je zaručena absolutní mlčenlivost. Tato mlčenlivost může být porušena pouze na výslovnou žádost volajícího.
2. Na volajícího ani na pracovníka Linky důvěry nesmí být vykonáván jakýkoliv nátlak, který se týká přesvědčení, náboženství, politiky nebo ideologie.
3. Všichni pracovníci Linky důvěry procházejí pečlivým výběrem, přípravou a školením. Přitom je nutno brát v úvahu zejména schopnost pochopení pro druhého člověka, schopnost empatie, naslouchání a sebereflexe.
4. Od volajícího nesmí být požadován finanční ani jakýkoli jiný závazek.
5. Pracovníci Linky důvěry mohou před soudem vypovídat jen se svolením uživatele a vedoucího Linky důvěry.

## PERSONÁLNÍ ZAJIŠTĚNÍ LINKY DŮVĚRY

Pracovní tým Linky důvěry se v roce 2009 skládal ze tří interních pracovníků, kteří zajišťovali službu na telefonu od 8.00 do 16.00 hodin, a 15 externistů pro odpolední služby od 16.00 do 22.00 hodin a noční služby od 22.00 do 8.00 hodin. Víkendová služba linky důvěry byla zajištěna přesměrováním na spolupracující Linku důvěry v Kladně. Od září 2009 se externistka Hana Říhová věnuje besedám a interakčním programům na školách, aby se zvýšilo povědomí žáků a studentů o krizové pomoci a zvýšila se jejich schopnost sebeochrany.

Celkové personální obsazení v r.2009:

<b>A. Kmenoví zaměstnanci</b> <b>Odbornost</b>	<b>Počet osob</b>	<b>Vzdělání</b>	<b>Funkce</b>	<b>Úvazek</b>	<b>Obsah, náplň práce</b>
psycholog	1	VŠ	Ředitelka CKI, konzultant LD	0,5	0,3 manažerská práce a supervize 0,2 služba na LD
sociální pracovníce	1	VŠ	projektový manažer, konzultant LD	0,5 do 31.3.	0,3 manažerská práce, administrativa 0,2 administrativa
sociální pracovníce	1	VŠ	vedoucí LD, konzultant LD	0,5 od 1.7.	0,3 manažerská práce 0,2 služba na LD
psycholog	1	SŠ	konzultant LD	1 do 31.8.	0,8 služba na LD 0,2 administrativa
sociální pracovníce	1	VŠ	konzultant LD	1 od 2.11.	0,8 služba na LD 0,2 administrativa
<b>Celkem:</b>	<b>5</b>			<b>2,2</b>	

B. Externí pracovníci	Počet osob	Vzdělání	Funkce	Počet hodin /rok	Obsah, náplň práce
Pedagog krizový intervent	2	VŠ	Konzultant Linky důvěry	263	Služby telefonické krizové intervence na telefonu linky důvěry
Speciální pedagog krizový intervent	1	VŠ	Konzultant Linky důvěry	387,5	Služby telefonické krizové intervence na telefonu linky důvěry
Sociální pedagog krizový intervent	2	VŠ	Konzultant Linky důvěry	324,5	Služby telefonické krizové intervence na telefonu linky důvěry
Sociální pracovník krizový intervent	1	VŠ	Konzultant Linky důvěry	21	Služby telefonické krizové intervence na telefonu linky důvěry
Sociální pracovník krizový intervent	1	VOŠ	Konzultant Linky důvěry	56	Služby telefonické krizové intervence na telefonu linky důvěry
Sociální pracovník krizový intervent	1	SŠ	Konzultant Linky důvěry	255	Služby telefonické krizové intervence na telefonu linky důvěry
Psycholog krizový intervent	1	VŠ	Konzultant Linky důvěry	72	Služby telefonické krizové intervence na telefonu linky důvěry
Sociolog krizový intervent	1	VŠ	Konzultant Linky důvěry	104	Služby telefonické krizové intervence na telefonu linky důvěry
Pedagog krizový intervent	1	SŠ	Konzultant Linky důvěry	357	Služby telefonické krizové intervence na telefonu linky důvěry, besedy a interakční programy na školách
Zdravotní sestra krizový intervent	3	SŠ	Konzultant Linky důvěry	1115	Služby telefonické krizové intervence na telefonu linky důvěry
St.úřednice krizový intervent	1	SŠ	Konzultant Linky důvěry	89	Služby telefonické krizové intervence na telefonu linky důvěry
<b>Celkem</b>	<b>14</b>			<b>3044</b>	

#### LINKA DŮVĚRY – KRIZOVÝ TELEFON

V roce 2009 byla Linka důvěry volajícím k dispozici po celý rok v non-stop provozu. Přímou službou krizového pracovníka na telefonu Linky důvěry byla zajištěna non-stop služba od pondělí od 8.00 do pátku do 22.00 hodin. Víkendová služba byla zajištěna přesměrováním na spolupracující Linku důvěry v Kladně. Klienti byli o službě informováni propagačním materiálem a inzercí v médiích, informace mohli také nalézt na našich internetových stránkách (linkaduvetry.kh.cz). V tomto roce počet kontaktů na Lince důvěry významně překročil magickou tisícovku – 1186 kontaktů, z nichž zhruba jednu polovina tvoří hovory týkající se závažných témat, tedy hovory typu intervence. Navýšený počet kontaktů zřejmě souvisí s rozšířenou provozní dobou linky.

**Celkový počet kontaktů na telefonu Linky důvěry byl v roce 2009: 1186, z toho 649 typu intervence.**

#### INTERNETOVÉ PORADENSTVÍ

Od roku 2001 poskytuje Linka důvěry v Kutné Hoře také internetové poradenství. Služba internetového poradenství se postupně rozvíjela a ukotvovala do pravidel. V roce 2004 prošel tým pracovníků Linky důvěry výcvikem v internetovém poradenství, který byl akreditován Českou asociací pracovníků linek důvěry. Na sněmu ČAPLD v r.2005 byl pak v konečné podobě schválen etický kodex pro internetové poradenství, kterým se internetové pracoviště Linky důvěry v Kutné Hoře řídí a s jehož obsahem je možné se seznámit na našich internetových stránkách.

**V roce 2009 jsme byli prostřednictvím internetu kontaktováni v 55 případech.**

## ◆ TÉMATA ŘEŠENÁ NA LINCE DŮVĚRY V ROCE 2009

### VZTAHOVÁ PROBLEMATIKA

(partnerská, manželská, rodinná, sousedská, vrstevnická, vztahy mezi nadřízeným a podřízeným, seznamování, nevěra, jiná)  
366 intervencí

31 %

### PROBLEMATIKA OSOBNÍ A EXISTENCIÁLNÍ

(problémy se sebou samým, psychopatologie, problémy výkon, sebevražedné úvahy, osamělost, ztráta smyslu života, úmrtí blízké osoby, jiná)

399 intervencí

34 %

### PROBLEMATIKA SOCIÁLNÍ A PRÁVNÍ

(předmanželská, manželská, rozvodová, vztah rodičů a dětí, určení otcovství, péče o seniory, finanční tíseň, bytová tíseň, nezaměstnanost, jiná)

89 intervencí

8 %

### PROBLEMATIKA ZDRAVOTNÍ

(tělesná nemoc, smyslové postižení, AIDS a strach z něj, gynekologická problematika, gravidita, antikoncepce, jiná)

47 intervencí

4 %

### SEXUÁLNÍ PROBLEMATIKA

(prostá sexuální problematika, sexuální dysfunkce, sexuální deviace, rozhovor za účelem sex. uspokojení, jiná)

83 intervencí

7 %

### PROBLEMATIKA ZÁVISLOSTÍ

71 intervencí

6 %

### SOCIÁLNÍ PATOLOGIE VZTAHU

(domácí násilí)

50 intervencí

4 %

### NÁHLÁ NEČEKANÁ TRAUMATIZUJÍCÍ UDÁLOST

(autonehoda, znásilnění, přepadení, okradení živelná katastrofa, náhlé tragické úmrtí, jiná)

27 intervencí

2 %

### PROBLEMATIKA SYNDROMU CAN

(psychické týrání, tělesné týrání, sexuální zneužívání, zanedbávání dětí, rozvodové spory o dítě, ohrožující prostředí, systémové týrání, sekundární viktimizace)

31 intervencí

3 %

### PROBLEMATIKA MENŠIN

7 intervencí

1 %



## ◆ VĚKOVÁ STRUKTURA VOLAJÍCÍCH NA LINKU DŮVĚRY (INTERVENENCE)

0 – 9 let věku	0	–
10 – 14 let věku	11	2 %
15 – 19 let věku	52	8 %
20 – 24 let věku	11	2 %
25 – 29 let věku	205	31 %
30 – 39 let věku	121	19 %
40 – 49 let věku	96	15 %
50 – 59 let věku	21	3 %
60 a více	34	5 %
nezjištěno	98	15 %

## ◆ STRUKTURA VOLAJÍCÍCH PODLE POHLAVÍ

Muži	110	17 %
Ženy	539	83 %

## PORADNA PRO LIDI V TÍSNI V ROCE 2009

Poradna pro lidi v tísní byla v roce 2007 zaregistrována jako služba Krizové pomoci podle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. Číslo registrace služby – identifikátor služby je 5296525.

Poradna pro lidi v tísní je ambulantním zařízením, které zajišťuje krizovou intervenci tváří v tvář a následnou psychologickou a psychotherapeutickou péči (emergentní a krátkodobou psychoterapii) zejména pro volající na Linku důvěry, kteří žádají o pomoc tohoto druhu a jsou rozhodnuti pracovat na svém problému hlouběji prostřednictvím osobního kontaktu s psychologem, psychotherapeutem nebo poradcem pro problematiku domácího násilí. Do poradny přicházejí klienti také na doporučení spolupracujících organizací (např. OSPOD, soudu), nebo spontánně.

V roce 2009 byla poradna uživatelům k dispozici pro prvokontakt **každý pracovní den od 8.00 do 18.00 hodin**, následné služby byly poskytovány na objednání. Linka důvěry potřebuje dobré vlastní zázemí následné psychologické, psychotherapeutické a sociální pomoci tváří v tvář a poradna pro lidi v tísní se v tomto velmi osvědčila. Poradna je jediným zařízením svého druhu v regionu Kutná Hora a Kolín.

### CÍLOVÁ SKUPINA

Cílovou skupinou poradny jsou zejména lidé volající na Linku důvěry, kteří projeví zájem o další psychologickou, psychotherapeutickou či poradenskou pomoc. Jedná se o lidi v různých osobních a vztahových krizích, kteří pro dobré zpracování krize potřebují krátkodobé psychologické, psychotherapeutické nebo poradenské vedení.

Cílem poradny je také zabezpečit pomoc dětem v krizi, dětem týraným či zneužívaným a dětem v jiných obtížných (např. rozvodových) situacích a jejich rodinám, a to ve spolupráci s OSPOD, komisí pro sociálně právní ochranu dětí v Kutné Hoře, Čáslavi i Kolíně a Dětským krizovým centrem v Praze.

V r. 2008 udělil Odbor sociálních věcí Krajského úřadu Středočeského kraje, jakožto orgán věcně a místně příslušný, podle §49 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí o. s. Povídej oprávnění k výkonu sociálně-právní ochrany dětí v tomto rozsahu:

- pomoc rodičům při řešení výchovných nebo jiných problémů s péčí o dítě.
- pořádání v rámci poradenské činnosti přednášek a kurzů zaměřených na řešení výchovných, sociálních a jiných problémů souvisejících s péčí o dítě a jeho výchovou.
- zřizování a provoz zařízení odborného poradenství pro péči o dítě.

### CÍLEM KRIZOVÉ POMOCI JE:

1. Pomoc dětem, mládeži a dospělým v situaci akutní psychické nouze, zeslabit intenzitu krizového stavu a zamezit, aby se nadále zhoršoval. Nabízená pomoc se netýká pouze prvního kontaktu, ale platí po celou dobu krizového stavu.
2. Provést klienta jeho náročnou životní situací a podpořit účelné řešení problému.
3. Dodat klientovi odvalu k životu a přispět k překonání krizového stavu, aby se mohl vrátit na předkrizovou úroveň event. na vývojově vyšší úroveň zpracování konkrétního problému a nadále mohl žít důstojně a způsobem pro něho obvyklým.
4. Podpořit klienta ve využití potenciálu jeho přirozeného prostředí, ať už se jedná o rodinu, místní společenství či služby místních institucí.
5. Zaručit klientovi kvalitní péči s vysokým důrazem na odbornost pracovníků.

### METODY PRÁCE V KRIZOVÉ POMOCI A PSYCHOTERAPII:

1. Pracovník poradny naváže se zájemcem o službu kontakt a vytváří s ním dohodu o potřebné intervenci – krizová intervence, psychoterapie, poradenství - co klient potřebuje a co mu pracovník může poskytnout. Dohoda také zahrnuje počet konzultací a v rámci vedení je zpřesňována a upravována.
2. V rámci krátké terapie a poradenství je důležité zacílení na konkrétní problém. Krátká terapie vytváří pro klienta možnost návratu na předkrizovou úroveň event. vývojově vyšší úroveň zpracování konkrétního problému.
3. Pracovník poradny provádí zápis o průběhu vedení případu do programu LDW - poradna. Z tohoto zápisu je patrný vývoj dohody mezi pracovníkem a klientem – zakázka a individuální plánování služby - cíl terapie, poskytnuté intervence a ukončení případu.
4. Pokud pracovník pracuje s osobními daty klienta, vyžádá si k tomu jeho písemný souhlas.

Poradna pro lidi v tísní nabízí již několik let své služby také dětem a mládeži a vychází tak vstříc především potřebám rodičů a dětí, kteří se ocitnou v krizové rodinné situaci. U našich dětských klientů souvisí aktuální krize nejčastěji s domácím násilím a náročnou rozvodovou nebo porozvodovou situací, s úmrtím v rodině, ale také s problémy sebekoncepcí a sebepřijetím, suicidálními myšlenkami a pokusy v období dospívání. Aby bylo provázení dětí v náročných životních situacích efektivní, vyžaduje ve většině případů promyšlené vedení a podporu také osob dětem nejbližších. Pro účinnou terapeutickou péči je tedy často nezbytná aktivní spolupráce rodičů. Složení psychoterapeutů poradny pro lidi v tísní umožňuje vzájemně se doplňující propojení zkušeností z oblasti terapie dětí, dospívajících a párové, rodinné terapie. V rámci psychosociální pomoci dětem a dospívajícím se i v tomto roce významně rozvíjela spolupráce s OSPOD v Kutné Hoře, Čáslavi i Kolíně, jakož i pomoc při řešení komplikovaných rodinných situací na doporučení soudu.

### PERSONÁLNÍ ZAJIŠTĚNÍ PORADNY PRO LIDI V TÍSNÍ

A. Kmenoví zaměstnanci Odbornost	Počet osob	Vzdělání	Funkce	Úvazek	Obsah, náplň práce
Psycholog/ psychoterapeut: Mgr. Eva Bicanová	1	VŠ	Vedoucí poradny psycholog-psychoterapeut	0,5	0,2 manažerská práce a supervize 0,3 psychoterapeut-psycholog poradny
Sociální pracovník: Bc. Marek Hipík	1	VŠ	Sociální pracovník	0,5 do 31.3.	0,2 sociálně-právní poradenství 0,3 manažerská práce-standardy kvality
Sociální pracovník: Bc. Heda Rajsiková, DiS.	1	VŠ	Sociální pracovník	0,5 od 1.7.	0,2 sociálně-právní poradenství 0,3 manažerská práce-standardy kvality
<b>Celkem</b>	<b>2</b>			<b>0,8</b>	

B. Externí pracovníci	Počet osob	Vzdělání	Funkce	Počet hod/rok	Obsah, náplň práce
Dětský psycholog/ speciální pedagog/ psychoterapeut: PhDr.Martina Skalníková	1	VŠ	Dětský psycholog, psychotera- peut, krizový pracovník	308	Služby krizové intervence, emergentní psy- choterapie a poradenství
Pedagog/ psychoterapeut: PhDr.Eva Moravská	1	VŠ	Psychotera- peut, krizový pracovník	160	Služby krizové intervence, emergentní psy- choterapie a poradenství
<b>Celkem</b>	<b>2</b>			<b>468</b>	

#### Vedoucí poradny:

Mgr. Eva Bicanová – *psycholog, psychoterapeut (problematika dospělých, párová a rodinná terapie)*

Bc. Heda Rajsiková, DiS. – *sociální pracovník (sociálně – právní problematika)*

#### Externí odborníci:

PhDr. Eva Moravská – *pedagog, psychoterapeut (problematika dospělých a adolescentů)*

PhDr. Martina Skalníková – *speciální pedagog, dětský psycholog (dětská problematika, problematika syndromu CAN, práce s rodinou)*

**V roce 2009 vedla Poradna pro lidi v tísní 120 případů při 383 konzultacích (1 konzultace = 60 minut přímé práce s klientem) = 766 intervencí a vydala 11 odborných zpráv pro OSPOD a okresní soud.**



## ◆ TÉMATA ŘEŠENÁ V PORADNĚ PRO LIDI V TÍSNI V ROCE 2009

### PROBLEMATIKA VZTAHOVÁ

– partnerská, manželská, rodinná

514 intervencí

35 %

### PROBLEMATIKA SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ

230 intervencí

15 %

### PROBLEMATIKA SYNDROMU CAN

36 intervencí

2 %

### PROBLEMATIKA SOCIÁLNÍ PATOLOGIE VZTAHU

domácí násilí

38 intervencí

3 %

### PROBLEMATIKA OSOBNÍ A EXISTENCIÁLNÍ

– sebevražedné úvahy, problémy se sebou samým, problémy výkonu,  
ztráty smyslu života, psychosomatika, psychopatologie

404 intervencí

27 %

### PROBLEMATIKA ZÁVISLOSTÍ

22 intervencí

1 %

### ZDRAVOTNÍ PROBLEMATIKA

28 intervencí

2 %

### NÁHLÁ NEČEKANÁ TRAUMATIZUJÍCÍ UDÁLOST

34 intervencí

2 %

### PORUCHY PŘÍJMU POTRAVY

14 intervencí

1 %

### PSYCHOPATOLOGIE

168 intervencí

12 %

## Složení klientů poradny pro lidi v tísní v roce 2009

Děti a mládež do 18 let	66
Muži – dospělá populace	41
Ženy – dospělá populace	120

## DALŠÍ VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKŮ A SUPERVIZE

### SUPERVIZE

Obsahem a náplní supervize je podpora kvality služby a péče o klienta. Nástrojem supervize je především záměrné pozorování, cílené otázky, rozhovor a metody vztahující se k cíli práce. Děje se tak skrze zjišťování, ověřování, uvědomování procesu a především vztahu. V pomáhajících profesích jsou vztahy nejvýznamnější složkou celého procesu. Formy a způsoby supervize jsou různé, vždy však směřují ke zlepšení práce.

V r. 2009 pracoval tým linky důvěry a poradny pro lidi v tísní pod supervizí externího supervizora akreditovaného Českou asociací pracovníků linek důvěry PhDr. Yvonney Lucké a interního supervizora akreditovaného Českou asociací pracovníků linek důvěry Mgr. Evy Bicanové.

Tým pracovníků LD a poradny se scházel jednou měsíčně, vyjma letních měsíců, k interní odborné případové supervizi. K supervizi tým LD využíval zejména interní supervizorku a pouze jednou v tomto roce se tým sešel na supervizním sezení s externí supervizorkou Y. Luckou.

K individuální práci využívali pracovníci LD vedle supervizorů také jednoho intervizora-mentora.

Tým pracovníků poradny absolvoval 2 dvouhodinová supervizní sezení s externí supervizorkou.

Každý pracovník má svůj index supervize a intervize, do kterého jsou zapisovány záznamy o supervizi individuální, skupinové a týmové a intervizi individuální nebo skupinové. Postupně budovaný supervizní a intervizní systém pomáhá k uvedení nových pracovníků do praxe a k udržení dobré praxe celého týmu. Pro zvýšení kompetencí a dovedností pracovníka je důležité v supervizi zpracovat vnitřní nejistoty, těžká osobní témata, etická dilemata či přenosové otázky.

Supervize by měla chránit pracovníky před vyčerpáním a syndromem vyhoření, který je při nedostatku podpory ohrožuje a je výsledkem neustálého emočního tlaku spojeného s intenzivní účastí s lidmi.

### DALŠÍ VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKŮ

Také v tomto roce se tým pracovníků linky důvěry a poradny věnoval prohlubování znalostí v krizové pomoci a to s osvědčenými lektory. V měsíci říjnu tým absolvoval výcvikový kurz „Krizová intervence“ (lektori: PhDr. Y. Lucká, PhDr. L. Koblí, 10 hodin).

Ředitelka organizace Mgr. Eva Bicanová se účastnila odborných konferencí, seminářů a workshopů k problematice krizové pomoci, psychoterapie, standardů kvality poskytování sociálních služeb.

Bc. Heda Rajisková, DiS. absolvovala základní výcvik v telefonické krizové intervenci (150 hodin), náslechy, zaškolení do práce na telefonu linky důvěry a vedení týmu LD.

## PROGRAMY PRIMÁRNÍ PREVENCE

V květnu tohoto roku se uskutečnila přímo v poradně pro lidi v tísní schůzka se školními preventisty, kteří byli seznámeni se zařízením krizové pomoci, které si mohli prohlédnout a byl jim předán propagační materiál do jejich škol. V září se ujala programů primární prevence, besed a interakčních programů na školách externí pracovnice linky důvěry a pedagog Hana Říhová. Výroční zprávou o. s. Povědej a nabídkou besed byly obelány školy v regionu Kutná Hora, Čáslav a Kolín. V tomto roce se uskutečnilo 7 besed, při kterých bylo osloveno 107 dětí. Jejich cílem je zprostředkovat dětem novou zkušenost jak nakládat s tíživou situací, jak se chránit před nebezpečím, jak aktivně vyhledat pomoc a účinně řešit problém.

Linka důvěry a poradna pro lidi v tísní se již tradičně prezentovala na Veletrhu



škol, který pořádá Úřad práce v Kutné Hoře a účastníci zde mohli hovořit s pracovníci LD a získat propagační materiál.

## PROPAGACE

Propagace služeb CKI je založena na distribuci vlastních informačních letáčků a vizitkových kartiček. Tyto vizitky má k dispozici např. záchranná služba a policie, která je v indikovaných případech předává a odkazuje na naše služby. Distribuce letáčků míří do všech škol, ordinací, na úřady práce, OSPOD a do ostatních zařízení. Dále je činnost Centra krizové intervence prezentována při besedách a interakčních programech ve školách a při přednáškách pro laickou i odbornou veřejnost. Veřejnost je o činnosti CKI informována na stránkách regionálních novin a v rádiu Region. Centrum krizové intervence má vlastní webové stránky [www.linkaduvery.kh.cz](http://www.linkaduvery.kh.cz), kde jsou všechny služby, které poskytuje, popsány a jsou zde uvedeny dokumenty, podle kterých se jednotlivé služby řídí. Odkaz na naše služby je také na stránkách [www.kutnohorskko.cz](http://www.kutnohorskko.cz) a na stránkách České asociace pracovníků linek důvěry [www.capld.cz](http://www.capld.cz), kde je Linka důvěry v Kutné Hoře uvedena jako jedno z akreditovaných pracovišť. Pracovníci CKI se aktivně zapojili do programu komunitního plánování v Kutné Hoře, Kolíně i Čáslavi.

## NOVÉ PROJEKTY A PLÁNY NA ROK 2010

Jak se zdá, ekonomická krize dopadla na poskytovatele sociálních služeb právě v roce 2010 nejvíce a naším cílem je udržet naše registrované sociální služby ve stejném nebo jen mírně omezeném provozu jako v roce 2009.

Díky finančním prostředkům z Dobročinného fondu Philip Morris, které jsme získali na základě grantu od Nadace VIA, se budeme moci v r. 2010 více věnovat preventivním programům na školách. Na realizaci projektu „Krizová pomoc pro děti“ jsme získali 25.728,- Kč.



Novým projektem pro rok 2010 je projekt podaný ve spolupráci s Národním vzdělávacím fondem o.p.s. v Praze a o.s. V.O.D.A v Kladně v rámci operačního programu Vzdělávání pro konkurenceschopnost ESF. Název projektu: „Specializovaná příprava pracovníků mobilních krizových psychosociálních služeb ve Středočeském kraji a vytvoření podmínek k partnerskému propojení s Integrovaným záchranným systémem a psychosociálními službami.“ Pokud bude tento projekt přijat, měla by jeho realizace započít v polovině roku 2010.

## ZPRÁVA O HOSPODAŘENÍ V ROCE 2009

<b>Výnosy</b>	<b>1.980.476</b>
<b>Náklady</b>	<b>1.957.277</b>

### Výnosy

Ministerstvo práce a sociálních věcí	1.396.000
Humanitární fond Středočeského kraje	346.000
Město Kutná Hora	170.000
Město Kolín	20.000
Město Čáslav	20.000
Věcný dar	3.500
Finanční dar	6.000
Vlastní činnost – přednášky, semináře	1.000
Úroky z BÚ	2.204
Členské příspěvky	6.900
Ostatní finanční výnosy	8.872
<b>VÝNOSY CELKEM</b>	<b>1.980.476</b>

### Náklady

<b>Materiálové náklady</b>	<b>118.766</b>
Kancelářské potřeby	11.663
Úklidové prostředky	444
Odborná literatura	4.306
Ostatní	2.057
Drobný hmotný majetek do 20.000	77.893
Spotřeba nehmotného mat. – do 20.000	22.403
<b>Spotřeba energie</b>	<b>45.000</b>
<b>Cestovné</b>	<b>15.967</b>
<b>Služby</b>	<b>381.115</b>
Nájemné	81.480
Telefony	58.500
Poštovné	2.824
Školení, supervize	57.874
Propagace	26.751
SW služby	7.196
Účetní služby	146.370
Ostatní služby	120
<b>Osobní náklady</b>	<b>1.382.054</b>
Hrubé mzdy	679.942
OON – DPČ vč. SP, ZP	270.578
OON – DPČ bez SP, ZP	27.408
OON - DPP	83.075
náhrada mzdy –dočasná prac.nesch. 14 dnů	2.192
Sociální pojištění organizace	233.008
Zdravotní pojištění organizace	85.551
Zákonné sociální náklady	300

<b>Ostatní náklady</b>	<b>14.375</b>
Ostatní daně a poplatky	439
Jiné provozní náklady	2.520
Pojištění organizace	8.566
Bankovní poplatky	2.850
<b>NÁKLADY CELKEM</b>	<b>1.957.277</b>

<b>Finanční účty celkem</b>	<b>223.363,69</b>
Zůstatek v pokladně k 31. 12. 2009 + ceniny	437
Zůstatek na bank. účtu k 31. 12. 2009	222.926,69

### Majetek a závazky:

Dlouhodobý majetek k 31. 12. 2009	0
Krátkodobé závazky k 31. 12. 2009	4.009,86

### K účetní uzávěrce:

Hospodářský výsledek před zdaněním	23.198,54
Hospodářský výsledek z fin. operací	9.211,96
Provozní hospodářský výsledek	32.410,50
Výdaje neovlivňující základ daně	2.520
Příjmy nezahrnované do základu daně	18.604,04
Základ daně	7.114,50



## SLOVO NA ZÁVĚR

I tento rok mě psaní výroční zprávy vede k ohlédnutí a zamyšlení nad uplynulým rokem. Vybavuji si významné události, těžkosti i radosti a znovu s velkým respektem vnímám osudy lidí, kteří vyhledali pomoc v našich krizových službách a statečně čelili těžkostem svého života. Tento rok mně osobně přinesl poučení z toho, jak i v pracovním týmu překonání krize posiluje kompetence k dalšímu životu. Za nelehkou práci patří velký dík mým kolegům, za finanční podporu patří dík sponzorům a donátorům našich služeb, za důvěru patří dík našim klientům. Ti všichni ukazují smysluplnost naší práce, a to mi dává sílu dál čelit běžným starostem i krizím. Čtenářům naší výroční zprávy přeji, aby své krize překonávali a vyšli z nich posílení o důležitou zkušenost, a aby měli dostatek podpory, zdrojů a času na obnovu sil.



Mgr. Eva Bicanová  
ředitelka Centra krizové intervence



# KLÍČOVÉ POJMY

(D.Vodáčková a kol., Krizová intervence, Praha: Portál, 2002)

## KRIZE

Krize je životní situace, která přesahuje obvyklý repertoár vyrovnávacích strategií.

Krize má subjektivní charakter. Pro každého znamená něco jiného. Je definována jedincem.

Krize se často dotýká celého rodinného systému.

Krize znamená nebezpečí i příležitost. Je důležitým činitelem změny a zrání pro každého jedince.

Krizový stav trvá několik hodin až dnů. Po této době se zpravidla objeví následek krize, ať pozitivní či negativní.

Krizi urychlují vnější či vnitřní činitele.

Rodiny či jedinci jsou v krizové situaci často velmi přístupní změně.

Nezvládnutý krizový stav vede k syndromu psychického ohrožení.

## KRIZOVÁ INTERVENCE

Krizová intervence trvá po dobu klientova krizového stavu. V případě ambulantního kontaktu jde zhruba o jedno až tři setkání, mezi nimiž je obvykle několikadenní přestávka. Frekvence setkání se domlouvá podle naléhavosti stavu klienta.

Krizová intervence končí ve chvíli, kdy se klient cítí být schopen svoji situaci konstruktivně řešit – získal užitečné nástroje a díky rozšíření sféry možností jsou pro něj dostupnější jeho přirozené zdroje podpory.

## EMERGENTNÍ PSYCHOTERAPIE

Emergentní psychoterapie propojuje prvky krizové intervence s prvky psychoterapie. Není zaměřena jen na odstranění symptomu. Navzdory časovému omezení (cca 6 sezení) poskytuje možnost, aby se klient rekonstituoval na vyšší úroveň než předkrizovou. Jejím cílem je práce s jakýmkoli akutním problémem. Emergentní psychoterapie je považována za metodu první volby. Jen když neuspěje, nebo se objeví důvod požadovat extenzivnější změny, mělo by se přikročit k dlouhodobější psychoterapii.

## KRÁTKODOBÁ PSYCHOTERAPIE

Krátkodobá psychoterapie si klade omezený cíl – vyřešit s odstranit vymezenou a ohraničenou symptomatologii, nebo ji zmírnit. Eventuálně se týká ohraničeného problému zahrnujícího zrání jedince, jeho rodinný systém apod. Do struktury osobnosti klienta zasahuje částečně. Za krátkodobou se považuje psychoterapie do 20 sezení.

## SUPERVIZE

Obsahem a náplní supervize je podpora kvality služby péče o klienta. Nástrojem supervize je především zaměřené pozorování, cílené otázky, rozhovor a metody vztahující se k cíli práce. Děje se tak skrze zjišťování, ověřování, uvědomování si procesu a především vztahu. V pomáhajících profesích jsou vztahy nejvýznamnější složkou celého procesu. Formy a způsoby supervize jsou různé, vždy však směřují ke zlepšení práce.

## **DONÁTOŘI A SPONZOŘI**

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR

Humanitární fond Středočeského kraje

Město Kutná Hora

Město Kolín

Město Čáslav

MUDr. Alexej Říha

PhDr. Eva Moravská

Velké poděkování patří všem, kteří finančně či věcnými dary podpořili naši činnost.

Číslo účtu:  
131265551/0300, ČSOB Kutná Hora

# GENERAL PART OF THE ANNUAL REPORT FOR THE YEAR 2009

## MISSION AND AIMS OF THE CIVIL ASSOCIATION POVÍDEJ („TALK TO US“)

The Civil Association Povídej was established on 13th May 1998 as a voluntary association of professional and amateur public to help people in life crisis. This association provides Centre of Crisis Intervention (CCI) and this team consists of qualified specialists with rich experience in crisis intervention and psychosocial therapy. They have created a service providing help to people in crisis either on phone or by a personal contact (Advice Centre for People in Crisis).

Nowadays the association offers programs to prevent negative and pathological social phenomenon. CCI cooperates with police and emergency service and partly works on planning the community development. CCI seeks for a higher quality of caring about Citizen and educating the staff. CCI draws the financial support from the state, sponsorship and foundations.

## AIMS

The general aim of the association is helping children, young people and adults in situations of acute exigency and when they call for help by phone. Our aim is to decrease the intensity of the state of crisis and prevent making it worse. We have to share the difficult situation with the client and support reasonable solving of given problem.

Another task is the availability of service connected with psychotherapeutical first aid, crisis intervention and preventive care in the field of human relationships and drug addiction.

The Civil Association also ensures information service of mediation with other contacts within the framework of psychosocial network.

Within its framework the Civil Association also offers, realizes and organizes other education of experts and lay public.

## ORGANISATION STRUCTURE

<b>Annual meeting of the Civil Association Talk to us</b>	
Committee of the association	
director of Centre of crisis intervention	
<b>Hot line</b> non-stop	<b>Advisory Centre for People in Crisis</b> every work day from 8 am to 6 pm
<b>Internal staff:</b> Head of the Hot line Rajsiková – social worker Expert worker of HL Soukupová – social worker internal supervisor Bicanová – psychologist	<b>Internal staff:</b> Head of the Advisory Bicanová – psychologist-psychotherapist, supervisor
<b>External workers:</b> 14 crisis interveners of HL (psychologists, social workers, special pedagogues)	<b>External workers:</b> 2 crisis interveners (a psychologist – psychotherapist and a pedagogue – psychotherapist)

## BASIC STATISTICAL DATA 2009

Centre of crisis intervention	<b>1952 contacts</b>
<b>Hot line</b> Telephone aid	<b>1186 contacts</b> intervention 649 internet consultancy 55
<b>Advisory for people in crisis</b> Help in crisis	<b>120 cases = 383 consultations</b> <b>(766 interventions)</b> 11 professional reports

### HOT LINE CRISIS TELEPHONE

In 2009 HL was running non-stop all year long.

Total number of telephone calls was in 2009: 1186 and from this calls 649 were of intervention type.

### STUFF OF HOT LINE

In 2009 the work team of HL consisted of 3 internal workers ensuring telephone service from 8 am to 4 pm and 15 external workers for afternoon service from 4 pm to 10 pm and for night.

### INTERNET ADVISORY

Since 2001 the Hot line of Kutná Hora has been also providing internet advisory .

In 2009 we were contacted through the internet in 55 cases.

### ADVISORY OFFICE FOR PEOPLE IN CRISIS IN 2009

The Advisory for the people in crisis is outpatient facility ensuring crisis intervention face to face and following psychological and psycho therapeutical care (emergent and short-period psychotherapy especially for those calling HL.

In 2009 Advisory office had 120 cases (766 interventions) in its evidence. and issued 11 expert reports for the Law Court.

### MAJOR PROBLEMS OF OUR CLIENTS:

Social pathology, urgent family and marriage crisis, wrong family development, reactions on situations like divorce, death or unexpected illnesses, work and social problems, violence, terrorizing, abusing, drugs, gambling.

### PREVENTIVE PROGRAMS FOR CHILDREN, YOUTHFULS AND YOUNG PEOPLE

From the year 1999 Association „Talk to us“ has been offering preventive programs for schools. Primary Prevention Programs.

This year 7 chats were realized where 107 children participated. The aim is to inform children how to deal with a critical situation, how to protect oneself from dangers and how to find out help and solve the problem.

### NEW PROJECT FOR YEAR 2010

A new project for 2010 has been administrated in cooperation with the National Education Fund in Prague. The title of the project is : Specialized preparation of workers for mobile crisis psychological services in the Central Bohemian region and achieving conditions for partner connection with integrated saving system and psychosocial services.

In 2009 98% of our overall income came from grants of the public institutions and 2 % from own resources of our organization.

Payoff	1 980 476 Kč
Costs	1 957 277 Kč
Economical income	23 199 Kč

