



modrá *linka a.s.*

VÝROČNÍ
ZPRÁVA 2012

OBSAH

MOTTO	3
ÚVODNÍ SLOVO SR	4
SLOVO ŘEDITELKY	5
LINKA DŮVĚRY V ROCE 2012	7
PORADENSKÉ CENTRUM V ROCE 2012	18
ČINNOST CENTRA PRO VZDĚLÁNÍ A SUPERVIZI V ROCE 2012	19
PROPAGACE MODRÉ LINKY V ROCE 2012	21
VÝHLED MODRÉ LINKY DO ROKU 2013	22
PROFIL OBČANSKÉHO SDRUŽENÍ MODRÁ LINKA	23
FINANČNÍ ZPRÁVA ZA ROK 2012	24
PODĚKOVÁNÍ	27

MOTTO

„Tu však jsem náhle viděl, že mohu pro druhého něco znamenat už jenom tím, že tu jsem a že ten druhý je šťastný, protože jsem u něho. Když se to takhle řekne, zní to velmi prostě, ale když pak o tom člověk přemýšlí, je to obrovská věc, která vůbec nemá konce. Je to něco, co člověka může úplně roztrhat a změnit. Je to láska, a přece něco jiného. Něco, pro co lze žít. Pro lásku člověk žít nemůže. Ale pro člověka jistě!“

Erich Maria Remarque: Tři kamarádi

Ano, i na Modré lince jsme tu pro druhé. Jako odborníci, ale především jako lidé, kteří se setkávají s lidmi. S lidmi, kteří si v dané chvíli nevědí rady, prožívají něco náročného, stojí na životních křižovatkách. Už to, že tu jsme, pro ně může znamenat „obrovskou věc“. I když se snažíme dělat naši práci co nejlépe, přicházejí chvíle, kdy si nemusíme vědět rady, kdy nemáme po ruce zaručeně účinné řešení či východiska. Někdy nám mohou chybět i slova. Ale je to naše přítomnost, která je pro druhého významná, která pro něj může něco změnit, obdarovat jej.

Jsme tu a chceme tu být pro druhé a pro druhého. Děkujeme, že nám v tom pomáháte.

Bohuslava Horská

ÚVODNÍ SLOVO SR

Milí čtenáři výroční zprávy,

opět držíte v rukou Výroční zprávu občanského sdružení Modrá linka, o. s. Projděte se s námi pro začátek po důležitých momentech života Modré linky v roce 2012.

Rok 2012 byl rokem významným, rokem plnoletosti. Připomněli jsme si, co všechno se za dobu fungování Modré linky změnilo, zmiňovala se jména zakladatelek (Eva Horká, Jitka Kačerová a Věra Jelínková), vzpomínalo na těžké začátky i zrychlující se modernizaci, oddělení linky důvěry od poradny pro osobní kontakt, odložení papírových sešitů a přivítání elektronické databáze (LDW), postupný rozvoj internetového poradenství, později přibyl mobilní telefon a také Skype. V loňském roce jsme po náročných přípravách a s velkým očekáváním otevřeli další komunikační „kanál“ – chat. Celý minulý rok byl ve znamení školení pracovníků, ověřovacího provozu, nacházení nedostatků a jejich takřka bleskového odstraňování, ale také hledání hranic a nových možností v rámci této služby. Rozšíření o další možnosti komunikace jsou v přípravě, ale to už bychom opravdu hodně předbíhali.

Dalším důležitým momentem, u kterého se celé sdružení „zadýchalo“, aby dále pokračovalo posilněno novými zkušenostmi, byla konference Internetové poradenství na podzim roku 2012. S nesnázemi, ale přesto úspěšně, se podařilo udržet mezinárodní kontext konference a přitáhnout pozornost pomáhajících pracovníků z různých koutů celé České republiky i ze Slovenska. Nadějí je udržet tuto tradici a v roce 2014 uspořádat další konferenci, která napomůže sdílení zkušeností nejen s internetovým poradenstvím, ale i nadále přispěje k živé diskusi na tomto poli.

Co ještě stojí za zmínku? Přinejmenším ještě jedna událost – a tou bylo dokončení příprav Výcviku v telefonické krizové intervenci. Letitá praxe pracovníků linky důvěry se zde spojuje s odborným vzděláním a lektorskými dovednostmi. Jak se situace vyvine, se můžete nechat překvapit v příští výroční zprávě.

Na tomto místě bychom proto rádi poděkovali všem, kteří se na životě Modré linky podílejí, kteří tím životem jsou – pracovníkům o. s. Modrá linka na všech frontách i ve všech jednotkách (manažerských, linkařských, vzdělávacích, poradenských, IT atd.).

A samozřejmě chceme poděkovat našim sponzorům, ale také těm, kteří nás podporují nejen materiálně, ale i duševně, slovem, nápadem, zajímavou nabídkou. Také vám, kteří nyní čtete výroční zprávu a dáváte tak zájem o dění na Modré lince, kteří tím také přispíváte ke společnému úsilí měnit a zlepšovat svět kolem nás a pomáhat potřebným.

Mgr. Danka Ciešlarová, Mgr. et Bc. Jarmila Krajčová, Mgr. Ladislav Ptáček,
členové správní rady o. s. Modrá linka

SLOVO ŘEDITELKY

A je to zase tady... Rok s rokem se sešel a my se opět setkáváme nad další výroční zprávou, která nás má seznámit s uplynulým rokem 2012 na Modré lince. Jaký byl, co se povedlo a co ne, jak jsme se zase o kousek posunuli blíže našim klientům, co jsme jim nabídli, zda jsme tady pro ně byli... Otázek by mohlo být ještě mnoho. Pokusím se na některé z nich odpovědět. Podrobnější a rozpracovanější odpovědi získáte, když nahlédnete do dalších sekcí, zabývajících se jednotlivými činnostmi Modré linky.

Modrá linka dosáhla dospělosti. Po 18 letech můžeme říct, že ušla kus náročné cesty, kdy se snažila být opravdu maximálně pro potřebné klienty.

Od roku 1994 prošla dlouhým a postupným vývojem. Za celou dobu vývoje až do dnešní podoby šlo ale vždycky jen o to jediné – být k dispozici a co nejbližší klientovi. Klientovi, pro něhož byla v tu chvíli Modrá linka jediným možným řešením jeho problémů, jediným „přítelem“, na kterého se klient mohl vždy obrátit.

Od svého založení až do současnosti Modrá linka v rámci poskytované registrované služby – telefonická krizová pomoc – postupně rozšiřovala, byla a stále je k dispozici jak telefonicky – pevnou linkou i mobilem, tak i prostřednictvím skype a internetového poradenství.

Rok 2012 byl ale další vývojový. Podařilo se rozšířit službu linky důvěry o další komunikační kanál – chatové poradenství.

Nejen tato nová služba přispěla k navýšení kontaktů za rok 2012, kdy jsme zaevidovali 4324 kontaktů. Od roku 1994 se na nás obrátilo již 67 470 klientů, což je průměrně 3 748 kontaktů ročně.

Modrá linka ale kromě linky důvěry nabízí i další služby. Jednou z nich je Poradenské centrum, které je k dispozici klientům formou osobního poradenství 1x týdně ve středu, vždy od 14 do 18 hodin.

Nedílnou součástí služeb Modré linky, o. s. je také Centrum pro vzdělávání a supervizi, které poskytuje vzdělávací činnost již od roku 2002. Vzdělávací centrum nabízí vzdělávání v oblastech, které mohou být přínosem pro pracovníky v pomáhajících profesích.

Ráda bych zmínila a poděkovala za pomoc těm, kteří nám umožňují službu telefonické krizové pomoci nadále poskytovat.

Jedná se zejména o státní instituce, které nám poskytují 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-Řečkovice.

Chci poděkovat všem těmto i dalším donátorům, dárcům, sponzorům.

V neposlední řadě děkuji také všem kolegům a pracovníkům linky důvěry, kteří odvádí svoji profesionální práci s trpělivostí a empatií. Především s jejich podporou, pracovitostí a vytrvalostí tady může být Modrá linka i nadále pro své klienty.

Jana Zárubová

LINKA DŮVĚRY V ROCE 2012

ROK 2012 JAKO ROZVOJ SLUŽEB

Ohlížíme-li se za uplynulým rokem 2012, můžeme si povšimnout jednoznačného rozvoje činnosti, a to jak kvalitativně, tak kvantitativně. Uplynulý rok totiž přinesl jednak rozšíření nabídky forem komunikace zavedením nové služby pro klienty linky důvěry, jednak v něm došlo k výraznému navýšení celkového počtu kontaktů, což navázalo a přesáhlo stabilizační tendence roku 2011.

Jak je zřejmé z celkového přehledu kontaktů od doby založení linky důvěry Modrá linka, vývoj jejich počtu dosáhl svého vrcholu v roce 2008, kdy překročil hranici pěti tisíc, tedy již mimo reálnou kapacitu linky důvěry. Tento rok zůstal v historii objemu kontaktů unikátní – následující roky zaznamenaly sestupnou tendenci, která byla stabilizována v roce 2011. Rok následující, tedy 2012, přinesl nárůst celkového počtu kontaktů o třetinu – z 3358 na 4324.

Není možné jednoznačně určit, nakolik mohou linky důvěry (či další oblasti pomáhajících profesí) ovlivnit, kolik klientů jejich služby vyhledá. Vždy budou ve velké míře intervenovat proměnné, na které nelze mít vliv a které zůstanou nezávislémi. Na druhou stranu se však otevírá určitý prostor, v němž je možné vyjít uživatelům služeb vstříc a otevřít se jejich potřebám a požadavkům. Takové kroky Modrá linka učinila zejména v roce 2011, kdy se více otevřela klientům z řad dospělé populace a prošla transformací z linky důvěry pro děti a mládež k lince důvěry nejen pro děti a mládež. Dalším krokem v tomto roce byla inicializace přípravy na rozšíření nabídky poskytovaných služeb – komunikace s linkou důvěry prostřednictvím chatu. Tato služba byla spuštěna na Světový den zdraví, 7. 4. 2012, v ročním ověřovacím provozu.

Obě rozhodnutí, jak se otevřít více dospělým klientům, tak vyjít vstříc spíše nastupující generaci důrazem na současné komunikační technologie, byly snahou Modré linky o ucelenou odpověď na potřeby našich klientů zaznamenané v uplynulých letech. Narůst počtu kontaktů v roce 2012 nasvědčuje tomu, že směr, kterým se linka vydala, lze označit jako správně nastavený. Teprve další vývojové trendy však mohou toto uvažování potvrdit, či vyvrátit.

MODRÁ LINKA VÍCE PRO DOSPĚLÉ

Uplynulý rok 2012 byl prvním celým rokem, kdy byla linka Modrá linka v provozu jako linka důvěry nejen pro děti a mládež, tedy i pro klienty z řad dospělé populace. Již statistiky za iniciační rok 2011 vypovídaly o zvyšujícím se počtu kontaktů dospělých klientů. Rok 2012 tento trend potvrdil. Na častou otázku „Dobrý den, směji k vám volat i dospělí?“ můžeme odpovídat kladně, což je (nejenom) klienty zřetelně pozitivně přijímáno.

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 2012, tedy posledních sedm let. Je důležité upozornit na nesporné zkreslení výsledků vzhledem ke skutečnosti, že u téměř poloviny celkového počtu kontaktů nelze věk klienta zjistit.

V roce 2006 tvořila věková skupina do 20 let 53 % z celkového počtu kontaktů, zatímco věková skupina nad 20 let 7 %. V dalších letech lze spatřovat výrazný pokles ve skupině do 20 let a pozvolný nárůst ve skupině nad 20 let, až k výsledku 26 % u mladší věkové skupiny a 12 % u starší věkové skupiny. V roce 2006 se na linku důvěry Modrá linka obracelo 7,5krát více dospělých klientů než klientů z řad dětí a dospívajících, zatímco v roce 2012 to bylo přibližně dvakrát více. Zaznamenáváme tedy úbytek kontaktů u mladší věkové kategorie (o polovinu), zatímco u kategorie starší nárůst (rovněž téměř o polovinu).

Absolutní počet klientů mladší věkové skupiny se v porovnání s předchozím rokem mírně navýšil – 1110 kontaktů v roce 2012 oproti 1014 v roce 2011. Pokles zájmu této věkové skupiny se tedy zastavil (pro ilustraci: v roce 2009 to bylo 1757 kontaktů, v roce 2010 již 1224). Do budoucna bychom chtěli v trendu udržení mladší cílové skupiny klientů pokračovat. Moderní informační technologie, zejména možnost kontaktovat linku důvěry prostřednictvím chatu a Skype, považujeme na lince důvěry za cestu, jak se více otevřít právě tomuto segmentu našich klientů.

VÝVOJ POČTU KONTAKTŮ LD ML V ZÁVISLOSTI NA VĚKOVÝCH KATEGORIÍCH 2006 – 2012 V PROCENTECH

rok	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

Jak již bylo uvedeno, na Den zdraví, 7. 4. 2012 byla klientům nabídnuta další možnost, jak komunikovat s linkou důvěry, a to prostřednictvím služby chat. Tato cesta k oslovení linky důvěry v sobě snoubí výhody písemné a hlasové formy komunikace. Tou je v první řadě dostupnost (zejména sociální, kdy se snižuje míra investic do překonávání sociálních bariér; rovněž však finanční, místní i časová) a vysoká míra anonymity a důvěrnosti. Jak

jsme již uvedli, v další řadě jde o způsob komunikace s klientem, který se svojí dialogickou formou přibližuje standardnímu hlasovému kontaktu. Spojení s klientem prostřednictvím chatu je spojením „tady a teď“, které přináší možnost reagovat na aktuální situaci, klást otázky, být s klientem v konkrétním okamžiku, kdy „se něco děje“ a klient je otevřený pomoci i změně.

S e-mailovou formou komunikace má Modrá linka zkušenost již od roku 1999, kdy se klientům nabídla možnost obrátit se na ni prostřednictvím e-mailu. Se zavedením hlasového kontaktu využitím internetového programu Skype projevovali klienti linky důvěry opakovaný zájem s pracovníkem linky důvěry nejenom telefonovat, ale rovněž chatovat. E-mailová a chatová komunikace si jsou určitým způsobem podobné, v mnohém však lze zaznamenat charakteristické odlišnosti, což můžeme spatřovat i ve srovnání s kontaktem hlasovým.

Následující tabulka přináší zajímavé srovnání atributů komunikace prostřednictvím internetové telefonie, e-mailu a chatu.¹

atributy kontaktu	kontakt uskutečněný prostřednictvím		
	internet. telefonie	e-mailu	chatu
kontakt se odehrává	v reálném čase – synchronně	v odlišných časech – asynchronně	v reálném čase – synchronně
on/offline	online	offline	online
forma komunikace	dialogická/ mluvená	monologická/ písemná	dialogická/ písemná
přítomnost neverbálních a paraverbálních projevů	omezená na hlasové projevy	nízká	nízká, avšak vyšší než v e-mailu
formálnost komunikace	běžná	vyšší (na straně konzultanta vždy)	běžná až nižší
užitý jazyk	běžný, hovorový	více spisovný (na straně konzultanta vždy)	běžný, hovorový
riziko nedorozumění	většinou malé	většinou vyšší	většinou vyšší, zdánlivě menší (ale větší možnost zpětné vazby v reálném čase)
časová náročnost kontaktu	běžná	po dobu vytvoření odpovědi	vysoká (cca 5x déle, než v hovoru)
otevřenost klienta	běžná	běžná až vysoká	většinou vysoká

¹ Převzato z: Bohuslava Horská, Ladislav Ptáček: Metodika pro využívání moderních informačních technologií při poskytování krizové pomoci – chat
<http://www.krizova-pomoc.cz/download.php?aname=file13526252021205704>

Jsme rádi, že jsme mohli ucelit nabídku našich služeb pro klienty a že v současné době můžeme klientům nabídnout takovou formu kontaktu, která jim nejvíce vyhovuje, a kterou považujeme za smysluplnou.

Cesta k zavedení služby chat nebyla jednoduchá. Naším cílem bylo nabídnout klientům co nejvíce kvalitní službu, tak abychom na službu byli dobře vybaveni se zřetelem na materiální i lidské zdroje. Jak již bylo uvedeno, na základě přípravného roku 2011 byla tato služba dne 7. 4. 2012, na Světový den zdraví, uvedena do provozu, a to třikrát týdně po dobu tří hodin.

Jako velmi přínosné spatřujeme jednak kvalitní průpravu pracovníků, jednak vybavení vlastním softwarem pro realizaci chatového kontaktu s klienty. Další výhodou (oproti dalším subjektům poskytujícím krizovou pomoc prostřednictvím chatu) je, že klientovi „na chatu“ je věnována výlučná pozornost – tedy, že pracovník se věnuje pouze chatu, nikoliv dalším klientům (je totiž běžnou praxí, že v prostředí linek důvěry je jeden pracovník ve službě k dispozici klientům jak pro telefonický, tak chatový kontakt a v okamžiku, kdy dochází v průběhu chatové komunikace souběhu kontaktů, pracovník přeruší chat a věnuje se kontaktu telefonickému). Na lince důvěry Modrá linka jsou tedy v době provozu chatu k dispozici dva pracovníci, jeden pro kontakt hlasový a e-mailový, druhý pro kontakt chatový. V podstatě tak došlo k navýšení služeb v celkovém počtu devíti hodin týdně, tedy o časovou kapacitu v rozšahu 11 %.

Prvních devět měsíců služby chat potvrdil předpoklady, se kterými jsme službu připravovali, zejména vzhledem k věku uživatelů. Za zmínku stojí fakt, že je tato služba klienty „brána vážně“ a není výrazněji zneužívána a testována, k čemuž u bezplatně používaných služeb frekventovaněji dochází.

Po dobu ověřovacího provozu chatu, který trval po celý rok 2012, jsme nezaznamenali výraznější problémy vyjma problémů technických, jednak na straně Modré linky, spojených s využíváním speciálního software pro chat, jednak na straně klientů, vyplývající zejména z inkompatibility virtuálních prostředí.

V době ověřovacího provozu došlo na základě zkušeností rovněž ke změně časového rozložení provozu služby tak, aby více vyhovovalo našim klientům.

Je však nesporné, že zavedení služby chat odpovědělo na očekávání naše i našich klientů, zejména v rozšíření nabídky služeb a její ucelenosti a ve snaze o přiblížení se mladší cílové skupině uživatelů. Do budoucna chceme tuto službu udržet v jejím rozsahu a dále se zaměřovat na kvalitu se zaměřením na rozvoj odborných kompetencí pracovníků, kteří tuto službu poskytují.

ROK 2012 JAKO ROK STABILIZACE I ROZVOJE

Jak jsme již uvedli, v uplynulém roce došlo k rozvoji jednak kvantitativnímu, jednak kvalitativnímu. Počet kontaktů se nejenom stabilizoval, ale mezitím navýšil o třetinu; byla zavedena nová služba pro klienty a v podstatě rozšířena doba provozu.

I přes kvantitativní nárůst kontaktů vnímáme již několik let posun k závažným tématům, zejména v hlasových kontaktech, což lze chápat v souvislostech se změnou skladby cílové skupiny uživatelů služby.

Po delší době došlo i ke stabilizaci personální – jednak přijetím nových členů týmu a dále změnou interních personálních strategií. Vzhledem k tomu, že Centrum pro vzdělání a supervizi spolu s pracovníky linky důvěry v současné době připravuje Výcvik v telefonické krizové intervenci, lze předpokládat, že v případě realizace výcviku bude mít linka důvěry k dispozici adekvátní platformu pro výběr nových pracovníků. Předpokládáme rovněž návrat některých pracovníků, které jsou v současné době na rodičovské dovolené. S určitou přirozenou fluktuací vyplývající z personální struktury týmu je třeba v prostředí linek důvěry stále počítat a na možné změny se cíleně připravovat.

ROK 2012 V ČÍSLECH

V roce 2012 linka důvěry zaznamenala v celkovém počtu 4324 kontaktů, tj. o 28 % více, než v roce uplynulém. Vzrůstající trend počtu kontaktů jsme mohli spatřovat již v druhém roce 2011, kdy se projevil vyšší zájem o služby Modré linky nejspíše v souvislosti s rozšířením cílové skupiny uživatelů.

Stejně jako v předešlých letech můžeme konstatovat, že hlasové kontakty tvoří významnou, převažující část kontaktů. Uvedený trend lze registrovat v posledních několika letech – v roce uplynulém tvořilo hlasový kontakt 54 % kontaktů, v roce 2011 i 2011 56 %. Pro srovnání uvádíme i počet kontaktů z roku 2009 – 46 %, 2007 a 2008 procent 36.

Za zmínku stojí možný pohled na lehký pokles podílu hlasových kontaktů, který činil 2 %. Tento pokles je možné dát do souvislosti se zavedením služby chat - procentuální podíl chatového kontaktu tvořil 2,4 % z celkového počtu kontaktů. Bude zajímavé tyto trendy sledovat i v budoucích obdobích.

Mnohá témata přinášena klienty mají závažný charakter, včetně krizí se suicidálními tendencemi (v roce 2012 ve 151 případech, což je o polovinu případů více než v uplynulém roce (což lze přisoudit opět změně věkové skladby klientů).

V celkovém počtu hlasových kontaktů bylo v roce 2012 nejvíce hovorů uskutečňováno stále prostřednictvím tradičních pevných sítí, a to v 51 %. Mobilní sítě byly využívány v 31 % a sítě internetové (Skype) v 18 %.

Nejčastější věkovou skupinou, která se na Modrou linku obrací, jsou děti ve věku 10 až 14 let (25,25 %) a mladí lidé od 15 do 19 let (10 %). Tato čísla odrážejí již zmíněný pokles kontaktů této věkové skupiny (o 2 %). 5 % kontaktů bylo uskutečněno klienty mezi 20. a 30. rokem (o jedno procento více než loni), 7 % klienty staršími 30 let, což činí nárůst o 1 % oproti minulému roku. Vzhledem k tomu, že více než 62 % klientů využívá svého práva a svůj věk neuvádí, je třeba počítat se zkeslením údajů; i s ohledem na tuto skutečnost je však možné spatřovat nárůst dospělé části cílové skupiny. Ta bude 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.

Věnujeme-li pozornost věkové struktuře klientů obracejících se na Modrou linku prostřednictvím chatu, docházíme k jiným výsledkům – tak, jak jsme předpokládali před zavedením této služby. Především je třeba konstatovat, že klienti kontaktující linku důvěry chatovou cestou častěji uvádějí svůj věk, takže jej známe v 73 %, což je podstatně více, než v celkové skladbě klientů. Většina klientů využívajících služby chat je z řad dětí: věk 10 – 14 let v 29 %, věk 15 – 20 let 28 % a věk 20 – 30 let 12 %. Zbylá 4 % připadají na věkovou skupinu nad 30 let. Je pravděpodobné, že věková struktura se bude v budoucnu proměňovat, její těžiště však i nadále předpokládáme v mladší věkové skupině, na kterou jsme tuto službu zacílili.

V podstatě nezměněna zůstává skladba klientů vzhledem k pohlaví. Z celkového počtu klientů nás kontaktovalo 48 % žen a 16 % 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 2011 v 13 případech.

Rozložení hlavních oblastí problémů, se kterými nás naši klienti kontaktují, se od předchozích let výrazně neliší. Nejčastěji se setkáváme s problémy v oblasti vztahů, a to přibližně v 32 % celkového počtu evidovaných kontaktů, což představuje určitý, ne příliš výrazný pokles (o 2 %). Modrá linka je tak pomocí při řešení náročných a krizových situací v oblasti vztahů rodinných, vrstevnických i partnerských.

S těžkostmi osobnostními a existenciálními se na nás obrátilo stejně jako v roce předchozím 30 % klientů. Další významnou skupinou problémů, s nimiž se klienti obracejí na Modrou linku, jsou problémy zdravotní, které tvoří 7 %. Tradičně nejfrekventovanější jsou témata gynekologická a andrologická, která opět tvořila třetinu řešených případů (zejména fyziologické změny související s nástupem dospívání), dále témata související s životosprávou a optimální tělesnou váhou, poruchy příjmu potravy, obavy či otázky týkající se těhotenství, strach z pohlavně přenosných onemocnění, ale i další témata dotýkající se celého spektra této problematiky. Celkově však v této oblasti lze v roce 2012 spatřovat určitý pokles.

Mezi další častá témata patří problematika závislosti a sociální patologie (7 %). Zájem je rovněž o témata týkající se sexuality (3 %), která byla oproti minulému roku o něco méně frekventována. Dalším tématem je problematika sociálně právní (10 %) – zde jsme zaznamenali nárůst o 2 %, zejména v oblasti řešení problémů souvisejících se finanční tísní, zadlužeností a sociálních dávek (přibližně 105 řešených případů, což je více než dvakrát ve srovnání s předchozím rokem). Problémy týkající se psychopatologie se objevily více než v roce 2012, a to v 5 %. Problematika syndromu týraného, zneužívaného a zanedbávaného dítěte tvořila 4 % kontaktů, což procentuálně představuje určitý pokles (o 2 %), celkově došlo k navýšení počtu kontaktů v souvislosti s touto problematikou (celkem 191 kontaktů).

Problematiku menšin jsme řešili v 0,5 % procentech případů. Linka rovněž poskytuje pomoc klientům, které potkala traumatizující krizová událost (1,5 %), ať už smrt blízkého člověka, násilné činy, autonehody, úrazy apod.

Častěji se setkáváme s domácím násilím, které jsme řešili v 77 případech, což je více než dvakrát oproti uplynulému roku. Nedomníváme se, že by domácího násilí přibývalo, přibývá však informovanosti a osvěty, která vede k uvědomělejšímu přístupu k této problematice u těch, kterých se dotýká.

Oblasti problémů řešené prostřednictvím chatu jsou specificky odlišné. Vztahová problematika byla řešena ve 26 %, problematika osobní a existenciální ve 20 %. V porovnání s tématy řešenými jinými cestami je více frekventována problematika zdravotní – 14 %, závislosti a sociální patologie – ve 12 %. Dalšími řešenými těžkostmi byla témata sexuální, sociálně-právní, náhlé traumatizující události – vše v 5 %, a témata sociální patologie a menšin, a to v 2,5 %. Významnými 13 % se podílely kontakty s klienty se sebevražednými tendencemi; často řešenými tématy byla témata rozchodu, rozvodů, sebepoškozování, poruch příjmu potravy apod.

VZTAHY SE SPOLUPRACUJÍCÍ ODBORNOU VĚŘEJNOSTÍ

Zástupci Modré linky se zúčastnili akcí pořádaných Českou asociací pracovníků a linek důvěry, zejména podzimního sněmu v Praze. Jako v minulých letech byla rozvíjena spolupráce s dalšími linkami důvěry, převážně v předávání zkušeností a dobré praxe převážně v oblasti internetového poradenství – internetová telefonie prostřednictvím programu Skype, kontakt s klienty cestou chatu apod. Na lince důvěry byly uskutečněny celkem tři stáže „sesterských“ linek důvěry zaměřené na uvedená témata.

Modrá linka se 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 škol příslušného zaměření a frekventantů výcviků v telefonické krizové intervenci.

Vedoucí linky důvěry Mgr. Bohuslava Horská se podílela na projektu Pražské linky důvěry „Poskytování krizové pomoci – výměna zkušeností a know how“. Hlavním tématem projektu byl transfer zkušeností a dobré praxe od švýcarských partnerů v oblasti poskytování krizové pomoci a využití moderních informačních technologií pro tyto účely. V rámci projektu Bohuslava Horská absolvovala týdenní stáž v zařízeních poskytujících krizovou pomoc ve švýcarském Bernu a Zurichu. Spolu s dalšími kolegy (Mgr. Šárka Licehammerová, Mgr. Ladislav Ptáček) se aktivně podílela na podzimní konferenci pořádané v rámci projektu a tvorbě metodiky chatového poradenství.

Linka důvěry a její pracovníci rovněž úzce spolupracují s organizacemi poskytujícími navazující služby – jsou to 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), svépomocné organizace a organizace poskytující specializovanou péči (domovy pro matky

s dětmi, organizace zabývající se domácím násilím, občanské poradny, policie, Fond ohrožených dětí...) a mnoho dalších.

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

Pracovníci linky důvěry absolvovali exkurzi do Krizového centra pro děti a dospívající v Brně-Řečkovických a navázali tak užší spolupráci v zájmu klientů v krizových situacích. Další subjekty z oblasti spolupracujících odborníků absolvovaly stáže a exkurze na pracovišti linky důvěry Modrá linka.

ABY SE O NÁS VĚĎELO

Vedoucí linky důvěry Mgr. Bohuslava Horská a další pracovníci (Mgr. Barbora Šímová) spolupracovali s médii (rádio Petrov, denní tisk), stejně tak jako další členové týmu linky důvěry. Na webových stránkách Modré linky a stránkách Modré linky na sociální síti Facebook byly uveřejňovány články k aktuálním událostem (vysvědčení, začátek školního roku apod.). Zúčastnili jsme se propagační akce v Brně na Kraví hoře Bezpečíáda, pořádané Městskou částí Brno střed. I v roce 2012 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.

ODBOBNÝ ROZVOJ PRACOVNÍKŮ MODRÉ LINKY

Odborný rozvoj konzultantů Modré linky (externích i interních pracovníků) byl zajišťován jako jiné roky 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 supervizi 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 domácímu násilí (vedeno pracovníci o. s. Persefona Brno) a problematice sociálně-patologických jevů – gamblingu (vedeno pracovníci o. s. Podané ruce Brno).

Pracovníci se nadále věnovali posílení a rozvoji kompetencí v oblastech krizové intervence, zejména nově zavedeného chatu. Dále rovněž procházejí 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 pracovníků Modré linky pod vedením vedoucí linky důvěry započal přípravu Výcviku telefonické krizové intervence s cílem nabídnout jej spolupracující odborné veřejnosti a studentům následující rok.

OBRAŤTE SE NA NÁS

Modrou linku lze kontaktovat hlasově: prostřednictvím pevných, mobilních i internetových sítí: pevná linka 549 241 010; mobilní linka: 608 902 410; Skype linka – skypename modralinka. Dále je možné obrátit se na ni písemně: prostřednictvím e-mailové korespondence doručené na e-mail help@modralinka.cz a prostřednictvím chatové konverzace přihlášením se na <https://chat.modralinka.cz>.

Provozní doba Modré linky zůstává nezměněna – denně od 9 do 21 hod., provozní hodiny chatu jsou pondělí, středa, sobota od 18 do 21 hod. Naším nesplněným přáním je poskytování nonstop služeb – a zřejmě i přáním a potřebou našich klientů, kteří nás v uplynulém roce 231krát telefonicky kontaktovali v době mezi 21. a 9. hodinou.

Hovory jsou zpoplatněny běžnými tarify příslušných telefonních operátorů klienta, kontakt prostřednictvím internetového programu Skype je zdarma, pouze za cenu připojení k Internetu, stejně tak jako e-mailové a chatové poradenství.

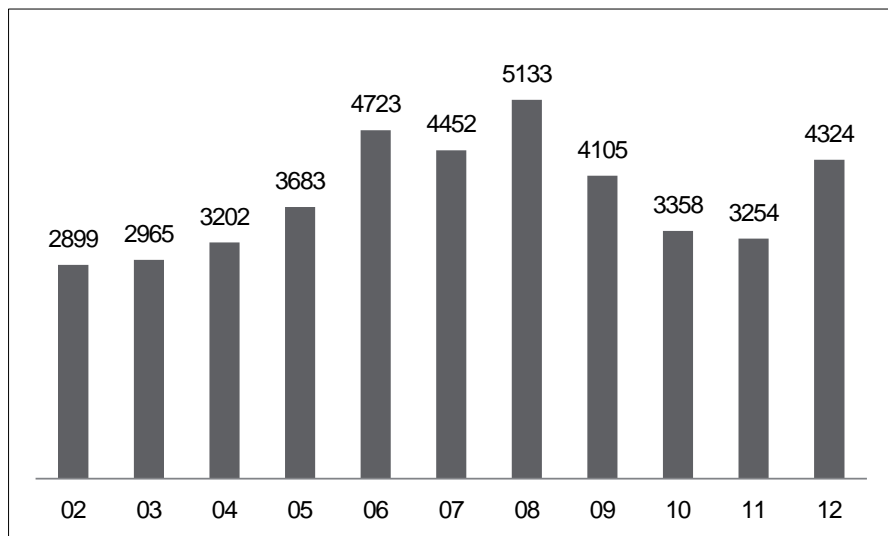
Klientům Modré linky je určeno i tzv. pasivní poradenství, tedy možnost hledat řešení těžkostí a problémů prostřednictvím informací zejména na webových stránkách. Ty tvoří kontakty na spolupracující organizace, které jsou pravidelně aktualizovány, dále příběhy na motivy nesnáží, které s našimi klienty řešíme a které jsou vytvářeny pracovníky Modré linky, a další náměty a témata. V roce 2012 jsme zaznamenali průměrnou měsíční návštěvnost našich webových stránek 7 308, což je o 700 více, než v roce předešlém. Svědčí to o vzrůstajícím zájmu o linku důvěry, což nás samozřejmě těší.

Stejně tak nás těší pozitivní zpětná vazba od klientů, kteří se na nás obracejí, například poděkování za e-mailovou odpověď, které jsme obdrželi 92krát. Jsme rádi, že více než polovina (54 %) klientů výslovně vyjádřila svoji spokojenost s telefonickým hovorem či chatovou komunikací. Koneckonců – proto tu Modrá linka je, aby přinášela klientům pozitivní posun v jejich aktuální životní situaci. Pokud se to daří, víme, že tu nejsme nadarmo.

ZÁVĚREM

Rok 2012 přinesl Modré lince jednak mnoho nového, jednak každodenní intenzivní práci s našimi klienty. I v následujícím roce se těšíme na to, že budeme moci nabídnout pomocnou ruku těm, kteří to potřebují. Nabízení a poskytování pomoci není jednosměrnou cestou, ale přináší zisky oběma stranám – a jistě nejenom jim: „Jako vlna neexistuje sama o sobě, ale pokaždé je součástí pohybu oceánu, tak ani my nemůžeme procházet životem sami, ale vždycky máme účast na zkušenosti života, který působí všude.“ (Albert Schweitzer)

VÝVOJ POČTU KLIENTŮ MODRÉ LINKY



PORADENSKÉ CENTRUM V ROCE 2012

OSOBNÍ PORADNA

V rámci poradenského centra Modré linky je klientům k dispozici osobní poradna, kde formou odborného psychologického poradenství pracuje s klienty psycholožka. Stejně jako pracoviště linky důvěry je osobní poradna určena k pomoci lidem, kteří se ocitli v osobní, vztahové, rodinné, existenční nebo sociální krizi. Pracoviště poskytuje individuální, párové i rodinné poradenství, v některých případech v návaznosti na pracoviště linky důvěry. Během roku 2012 proběhlo v osobní poradně Modré linky 69 kontaktů, někteří klienti navštívili poradnu jednorázově, někteří se opakovaně vraceli až do doby, než došlo v jejich životní situaci ke změně. Přicházeli klienti všech věkových kategorií, nejčastěji ženy (v 70 % případů). Oproti minulým rokům se zvýšila návštěvnost klientů starších 60 let, kteří trpěli existenčními obtížemi. V případě klientů středního věku (40 – 60 let) se jednalo zejména o rodinné či manželské krize. U klientů ve věku 15 – 30 let patřily k nejčastějším potížím nedorozumění s rodiči, školní problémy, partnerské neshody či existenciální témata. Často také navštěvovali poradnu rodiče s dětmi, kteří potřebovali konzultovat obtíže ve výchově svých dětí.

Poradna může být k dispozici také anonymně, stejně jako v předchozích letech, a bez předchozího objednání. Většina klientů však využila možnost objednání pomocí e-mailu, což umožnilo vhodnější rozložení sezení a přijetí klienta v nejbližším možném termínu. Pro další rok očekáváme vzrůstající zájem o bezplatnou psychologickou pomoc, dostupnou v krátkém čase. Zvyšující se zájem nás vede k reflexi dosavadního postavení osobní poradny v rámci sociálních služeb města Brna i Jihomoravského kraje.

VÝUKOVÉ PREVENTIVNÍ PROGRAMY

V návaznosti na dobrou tradici preventivních výukových programů Modré linky, o. s. v letech minulých i nadále nabízíme základním školám interaktivní dvouhodinový program, zaměřený na osvětu možností krizové intervence. Program má název „Haló, tady linka důvěry“ a je určen pro děti prvního stupně základních škol. Během něho si děti rozšiřují povědomí o možnostech kvalifikované pomoci v situacích, které je ohrožují.

V roce 2012 se do programu účastnilo 20 tříd a celkem 400 dětí. Program probíhá na základních školách v okresech Brno-město a Brno-venkov, které jsou o jeho existenci pravidelně informovány. Výukový program je kromě jiného i možností osobního setkání s pracovníky linky důvěry, které snižuje přirozenou úzkost a nedůvěru dětí. Důležitým efektem je také povzbuzení dětí v tom, že samy mohou v případě potřeby aktivně vyhledat pomoc ve svém okolí, či samy být těmi pomáhajícími.

ČINNOST CENTRA PRO VZDĚLÁVÁNÍ A SUPERVIZI

Centrum pro vzdělávání a supervizi poskytuje vzdělávací činnost již od roku 2002. Nabízí vzdělávání v oblastech, které mohou být přínosem pro pracovníky v pomáhajících profesích.

Od roku 2007 je akreditovaným vzdělávacím centrem MPSV, v roce 2011 byla tato akreditace obnovena.

Centrum pro vzdělávání a supervizi nabízí vzdělávací kurzy, semináře a výcvikové programy, které prohlubují znalosti a dovednosti především pracovníků pomáhajících profesí. Jeho velkou předností je provázanost teorie s praxí. Lektori disponují akademickými znalostmi, které dokáží převést na konkrétní případy z běžného pracovního života.

Posláním Centra pro vzdělávání a supervizi je nabídnout ucelenou koncepci kvalitního a zároveň ekonomicky dostupného vzdělávání zejména pracovníkům pomáhajících profesí. Díky vzdělávacím kurzům mohou pracovníci v sociálních službách získávat nejen prohloubení znalostí, ale i plnit další vzdělávání, které stanovuje zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.

ČINNOST CENTRA PRO VZDĚLÁVÁNÍ A SUPERVIZI V ROCE 2012

V roce 2012 se uskutečnilo 15 vzdělávacích aktivit, kterých se zúčastnilo celkem 172 osob.

Na vzdělávání se podílelo 12 lektorů při celkem 26 vzdělávacích dnech.

Centrum pro vzdělávání a supervizi nabízí až na výjimky vlastní vzdělávací programy, tedy námi sestavené a akreditované MPSV. Realizujeme jak otevřené kurzy, tak vzdělávací programy na klíč. Prostřednictvím lektorů z řad právníků, psychologů, sociálních pracovníků a pedagogů nabízíme možnost získání nových znalostí a dovedností.

V současné době Centrum pro vzdělávání a supervizi spolu s pracovníky linky důvěry připravuje nový vzdělávací program Výcvik v telefonické krizové intervenci, který bude poprvé nabízen v roce 2013.

Dlouhotrvajícímu zájmu se těší kurz Výcvik v internetovém poradenství, jenž je akreditován MPSV a určen především pro pracovníky pomáhajících profesí, zejména ale pro ty, kteří jsou v bezprostředním kontaktu s klientem prostřednictvím e-mailu. Nově evidujeme rostoucí zájem o kurzy Psychologické minimum a Právní minimum pro pomáhající profese v oblasti občanského, rodinného a trestního práva.

Kurzy Diagnostika, prevence a zvládnutí syndromu vyhoření, Syndrom CAN, Způsoby zvládnutí obtížných situací při spolupráci s klientem, Etické otázky nebo Komunikace verbální a neverbální reagují na problematiku, se kterou je konfrontována současná moderní společnost.

KONFERENCE INTERNETOVÉ PORADENSTVÍ 2012

Patří k dlouhodobým vizím a cílům Modré linky podporovat zvyšování profesionality a odbornou diskusi v tématech, kterými se prakticky zabývá při přímé práci s klienty, a dotýkat se také teoreticky témat, ke kterým má z povahy svého poslání blízký vztah.

Modrá linka proto od roku 2008 realizuje dlouhodobý projekt KIP – Konference internetového poradenství, který utváří prostor pro setkávání odborníků z oblasti internetového poradenství, podněcuje odbornou diskusi, napomáhá profesionalizaci této poradenské disciplíny a přispívá k jeho pozitivnímu vývoji a rozvoji v českém prostředí. Na konferenci přijíždějí diskutovat odborníci zejména z České republiky, ze Slovenska a Rakouska.

Konference se koná jednou za dva roky. Konference v roce 2012, která se konala v den 18. narozenin Modré linky, nesla podtitul „Rozmanité světy internetového poradenství“.

Zúčastnilo se jí 97 odborníků. Konference se konala pod morální záštitou veřejného ochránce práv JUDr. Pavla Varvařovského a odbornou záštitou děkana Pedagogické fakulty Masarykovy univerzity doc. RNDr. Josefa Trny, CSc. K výstupům z konference patří sborník příspěvků, který je zajímavým odborným materiálem i pro ty, kteří se konference neúčastnili.

PROPAGACE MODRÉ LINKY

V rámci činnosti Modré linky byly vytištěny letáky a vizitky Modré linky, které byly rozeslány a rozdány všem základním a středním školám ve městě Brně.

Letáky s informacemi o činnosti linky důvěry a poradně byly umístěny i v brněnské MHD.

V měsíci květnu prezentovala ML svoji činnost na akci „Bezpečíáda“, která byla pořádána městskou částí Brno-střed cíleně pro děti.

S informacemi o činnosti Modré linky byla rovněž průběžně obesílána média. Pravidelná byla také měsíční prezentace Modré linky v měsíčníku Program Brněnsko.

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 aktivně podílí na tvorbě Komunitního plánu sociálních služeb města Brna, jehož zpracovatelem je Magistrát města Brna.

VÝHLED MODRÉ LINKY DO ROKU 2013

Již pravidelně každoročně je snaha upevnit personální i finanční zajištění Modré linky. Několikrát ročně jsou oslovovány firmy s žádostí o sponzoring nebo finanční dar, pravidelně předkládány žádosti o dotace na státní instituce a v rámci možností podávány žádosti o dary z různých nadací a projektů z grantů EU.

I v roce 2013 se bude Modrá linka, o. s. účastnit spolupráce s Magistrátem města Brna při tvorbě Komunitního plánu sociálních služeb a realizaci priorit tohoto plánu. Průběžně jsou zpracovávány přehledné mapy aktuálních nabídek psychosociální pomoci v městě Brně vzhledem k tomu, že linka důvěry slouží laické i odborné veřejnosti mimo jiné i jako středisko informací. Nadále budou mapovány a poskytovány aktuální informace v této oblasti, aby byla možnost podpořit ty klienty, kteří po krizové intervenci potřebují navazující pomoc.

V roce 2013 připravujeme v rámci rozšíření služeb klientům zprovoznění wms komunikace a stále pracujeme na plánu rozšíření momentálního 12hodinového provozu na nonstop službu – 24 hodin denně.

V rámci vzdělávacích programů budeme i nadále rozšiřovat nabídku 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 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

Předseda: Mgr. Ladislav Ptáček

Místopředsedkyně: Mgr. Danka Ciešlarová

Členka: Mgr. et Bc. Jarmila Krajčová

Ředitelka občanského sdružení: Jana Zárubová

LINKA DŮVĚRY

Vedoucí linky důvěry: Mgr. Bohuslava Horská

PORADENSKÉ CENTRUM:

Vedoucí poradenského centra: Jana Zárubová

Psycholožka poradny: Mgr. Hana Hobzová

CENTRUM PRO VZDĚLÁVÁNÍ A SUPERVIZI

Vedoucí CVS: Jana Zárubová

Koordinátorka a asistentka ředitelky: Veronika Šimarová

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 náslechu 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 2012

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, Židenice, Černovice, Brno-střed, Řečkovice a Mokrá Hora, Brno-Líšeň, ale i sponzoři.

Položka	Stav k 1. 1. 2012	Stav k 31. 12. 2012
AKTIVA		
Dlouhodobý majetek celkem	37	37
Dlouhodobý hmotný majetek celkem	58	58
Samostatné movité věci a soubory movitých věcí	58	58
Oprávky k samostatným movitým věcem a souborům věcí	-21	-21
Krátkodobý majetek celkem	1331	1466
Pohledávky celkem	35	31
Odběratelé	19	13
Poskytnuté provozní zálohy	16	18
Krátkodobý finanční majetek celkem	1296	1435
Pokladna	7	5
Účty v bankách	1289	1430
Aktiva celkem	1368	1503
PASIVA		
A. Vlastní zdroje celkem	1015	1109
Vlastní jmění	918	918
Výsledek hospodaření celkem	97	191
Účet výsledku hospodaření	0	94
Výsledek hospodaření ve schvalovacím řízení	164	0
Nerozdělený zisk, neuhrazená ztráta z minulých let	-67	97
B. Cizí zdroje celkem	353	394
Krátkodobé závazky celkem	353	394
Dodavatelé	23	0
Přijaté zálohy	5	1
Ostatní závazky	0	7
Zaměstnanci	120	163
Závazky k ZP, SP a FÚ	56	67
Ostatní přímé daně	22	26
Závazky ve vztahu k rozpočtu org. územních samospr. celků	107	106
Dohadné účty pasivní	20	24
Pasiva celkem	1368	1 503

VÝKAZ ZISKU A ZTRÁT

Označení	Položka	
	NÁKLADY	
A. I.	Spotřebované nákupy celkem	91 062,06
	Spotřeba materiálu	64 148,96
	Spotřeba energie	26 913,10
	Spotřeba ostatních neskladovatelných dodávek	0,00
A. II.	Služby celkem	488 940,52
	Cestovné	2 501,00
	Náklady na reprezentaci	1 687,08
	Ostatní služby	484 752,44
A.III.	Osobní náklady celkem	1 423 161,00
	Mzdové náklady	1 156 875,00
	Zákonné soc. pojištění	266 286,00
A. V.	Ostatní náklady celkem	12 433,37
	Jiné ostatní náklady	12 433,37
	Náklady celkem	2 015 596,95
	VÝNOSY	
B.I.	Tržby za vlastní výkony	574 237,71
	Tržby z prodeje	574 237,71
B.IV.	Ostatní výnosy celkem	41 413,78
	Úroky	11 134,58
	Jiné ostatní výnosy	30 279,20
B.VI.	Přijaté příspěvky celkem	28 050,00
	Přijaté příspěvky — dary	24 000,00
	Přijaté členské příspěvky	4 050,00
B.VII.	Provozní dotace celkem	1 466 000,00
	Provozní dotace	1 466 000,00
	Výnosy celkem	2 109 701,49
	Výsledek hospodaření	94 104,54

NÁKLADY NA JEDNOTLIVÁ STŘEDISKA:

Stř. 1 Modrá linka — linka důvěry	1 535 779,42
Stř. 2 O. s. členské příspěvky	21 440,00
Stř. 3 Centrum pro vzdělávání a supervizi	440 791,53
Stř. 4 KIP 2010	98,00
Stř. 5 Sborník KIP 2008	0,00
Stř. 6 KIP 2012	17 488,00

VÝNOSY NA JEDNOTLIVÁ STŘEDISKA:

Stř. 1 Modrá linka — linka důvěry	1 567 760,78
Stř. 2 O. s. členské příspěvky	4 050,00
Stř. 3 Centrum pro vzdělávání a supervizi	507 050,00
Stř. 4 KIP 2010	557,00
Stř. 5 Sborník KIP 2008	296,00
Stř. 6 KIP 2012	29 987,71

PODĚKOVÁNÍ

ZA STÁLOU 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.

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

Jejich podpory si velmi vážíme.

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
Úřadu městské části Brno-Černovice
Úřadu městské části Brno-Líšeň

VÁŽÍME SI PODPORY NAŠICH SPONZORŮ, FIREM A DÁRCŮ:

REMET, s. r. o.
MAXPROGRES, s. r. o.
GrECo JLT Czech Republic s. r. o.
SkyNet, a. s.
SNIP&CO, reklamní společnost
Seznam.cz
Bachl, s. r. o.
Brněnské komunikace, a. s.
Penam, a. s.
Ing. Magda Mišeková
Mgr. Tomáš Řiháček

Číslo našeho bankovního účtu u ČSOB: 182826291/0300.

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