



sdružení linka bezpečí

výroční zpráva 2014

Sdružení Linka bezpečí a jeho služby

- 3 Sdružení Linka bezpečí bylo založeno za účelem pomoci dětem a dospívajícím jak v obtížných životních situacích, tak při každodenních starostech a problémech. Dne 13. 4. 1994 bylo zaregistrováno Ministerstvem vnitra ČR a je akreditováno v rámci systému sociálně-právní ochrany dětí v České republice. Je rovněž členem celosvětové asociace dětských linek důvěry Child Helpline International (CHI). Sdružení Linka bezpečí provozuje dvě sociální služby. Linku bezpečí, která poskytuje krizovou pomoc a poradenství dětem a mladým lidem, a Rodičovskou linku, která je tu pro všechny dospělé, kteří potřebují odbornou radu týkající se dětí, dospívajících a mladých dospělých. Linka bezpečí i Rodičovská linka jsou registrované sociální služby dle zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách. Sdružení linka bezpečí má také pověření k výkonu sociálně-právní ochrany dětí ve stanoveném rozsahu dle rozhodnutí MHMP ze dne 16. 9. 2002.

LINKA BEZPEČÍ

Linka bezpečí je nejstarší a největší dětská linka důvěry v České republice, která funguje nepřetržitě od 1. září 1994. Na jednotném evropském telefonním čísle 116 111 poskytuje nonstop telefonickou pomoc dětem a dospívajícím. Její služby jsou zdarma a ctí anonymitu svých klientů. Vzhledem ke své neomezené dostupnosti je Linka bezpečí jedinou službou svého druhu v České republice. Pro děti, které nemohou nebo nechtějí telefonovat, jsou k dispozici odborní konzultanti v E-mailové poradně nebo na Chatu Linky bezpečí.

116 111

pomoc@linkabezpeci.cz

chat.linkabezpeci.cz

www.linkabezpeci.cz

RODIČOVSKÁ LINKA

Rodičovská linka byla zřízena v roce 2001. Poskytuje telefonickou krizovou intervencí a poradenství především rodičům, prarodičům, pěstounům, učitelům a všem dospělým, kteří jednají v zájmu dětí. Pro klienty, kteří preferují písemný kontakt anebo jsou v zahraničí, je od roku 2011 k dispozici rovněž E-mailová poradna Rodičovské linky. Hovory na Rodičovskou linku jsou zpoplatněny zvýhodněným tarifem.

840 111 234

606 021 021

pomoc@rodicovskalinka.cz

www.rodicovskalinka.cz

Linka bezpečí

- Každý den se na Lince bezpečí potkáváme s množstvím nejrůznějších příběhů. Někdy se nestačíme divit, co mají děti, které se na nás obrací, všechno za sebou... Co vše musí zvládnout. Pokud se navíc dozvíme, že jsme ti první, komu se svěří, je to velký závazek. I proto mi přijde důležité, že se na Linku bezpečí mohou děti obrátit kdykoliv, že jsme tu pro ně vždy, když zrovna nemají někoho poblíž nebo se z různých důvodů nemohou svěřit někomu blízkému.**

Peter Porubský – vedoucí Linky bezpečí

POPIS SLUŽBY

Základním posláním Linky bezpečí je poskytovat telefonickou krizovou pomoc a poradenství dětem a mladým lidem, kteří se nacházejí v tíživé životní situaci takového rozměru, že ji nemohou nebo nedokážou zvládnout vlastními silami. Linka bezpečí pomáhá dětem a dospívajícím řešit těžké životní situace. Slouží především těm, kteří si nevědí rady se svými problémy, cítí se ohrožení, osamělí, zrazení, zmatení a z nejrůznějších důvodů se nechtějí nebo nemohou svěřit někomu ze svého okolí. Přesto však potřebují pochopení, podporu, důvěru a zároveň kvalifikovanou radu a pomoc. Linka bezpečí poskytuje také službu vzkaz domů/vzkaz dítěti na útěku. Tuto službu mohou využít jak samotné děti, které jsou na útěku z domova, tak rodiče (pečující osoby), kteří chtějí nechat nezletilému dítěti na útěku vzkaz.

LINKA BEZPEČÍ JE URČENA

pro děti do dosažení 18. roku věku, pro studenty denní formy studia do dosažení 26. roku věku a pro rodiče, kteří chtějí nechat vzkaz svému nezletilému dítěti na útěku.

DOSTUPNOST

Linka bezpečí je dostupná nepřetržitě 24 hodin denně na telefonním čísle 116 111. Volání na Linku bezpečí je zdarma z celé České republiky. Možnosti kontaktovat Linku bezpečí prostřednictvím internetu jsou popsány v kapitole online služby Linky bezpečí.

PERSONÁLNÍ ZAJIŠTĚNÍ

Nepřetržitý provoz telefonických služeb Linky bezpečí zajišťuje přibližně 100 zaměstnanců. Klíčovou roli přitom hrají konzultanti a konzultantky a vedoucí směň, kteří pracují v třísměnném provozu. Počet konzultantů na směnách se mění dle denní doby a průběhu školního roku a prázdninových období, která mají vliv na počet volajících dětí. V odpoledních hodinách, kdy zaznamenáváme nejvyšší počet volání, může být na směně najednou až sedm konzultantů. Naopak v ranních a nočních hodinách slouží dva konzultanti. V roce 2014 jsme se potýkali s nedostatkem finančních prostředků, a proto jsme museli provoz Linky bezpečí omezit, v odpoledních hodinách byli k dispozici pouze 4 konzultanti. Všichni zaměstnanci, kteří pracují v přímé péči o klienty, absolvovali akreditovaný kurz telefonické krizové intervence v rozsahu 150 hodin. Každý rok mají zaměstnanci povinnost

absolvovat následné vzdělávání v rozsahu minimálně 24 hodin. Připravené jsou pro ně různé semináře, přednášky nebo workshopy k tématům, se kterými se klienti a klientky na Linku bezpečí často obracejí. Dalšími členy týmu jsou sociální pracovníce, psychologka, organizačně personální pracovníce, vedoucí online služeb Linky bezpečí a vedoucí Linky bezpečí.

ZPŮSOB PRÁCE S KLIENTEM

Linka bezpečí je především službou telefonické krizové intervence a poradenství. Každý hovor s dítětem, které se na Linku bezpečí dovolá, probíhá podle zásad a technik této metody práce s klientem. Hlavními principy telefonické krizové intervence jsou aktivní naslouchání, práce s emocemi, práce se zakázkou hovoru a další techniky, které vedou k emočnímu zklidnění klienta a ke změně v klientově obtížné situaci. V případě, že dítě vytočí číslo 116 111, dovolá se nejdříve na ústřednu Linky bezpečí. Denně se na Linku bezpečí dovolá kolem 500–700 dětí, proto se může stát, že je ústředna obsazena. V takovém případě uslyší: „Ahoj, tady je Linka bezpečí. Právě je bohužel obsazeno. Zkus prosím zavolat později.“ Ústředna slouží jako vstup na Linku bezpečí. Je-li volající klientem Linky bezpečí, je mu nabídnuto přepojení některého z konzultantů, který se mu bude věnovat. Konzultant pak s dítětem situaci podrobně probere a společně hledají východisko a řešení problému. Pomoc Linky bezpečí spočívá především v tom, že umožňuje dětem, aby se bez obav někomu svěřily se svými problémy, aby se mohly poradit, jak se zachovat v určitých životních situacích, které se jim jeví jako složité. V úvodu hovoru konzultant tzv. mapuje – snaží se získat prostřednictvím přesně směřovaných otázek co nejvíce informací o situaci klienta. V další fázi hovoru se s dítětem domlouvá zakázka, tedy co dítě od hovoru očekává, co potřebuje probrat, co je pro něj v tuhle chvíli nejdůležitější a nejvíce užitečné. Na naplnění zakázky se pak snaží konzultant pracovat. Při tzv. hledání řešení se opírá především o přirozené zdroje v nejbližším okolí klienta. V případě, kdy je to nutné nebo žádoucí, nabízíme klientovi kontakty na další odborné organizace v blízkosti místa jeho bydliště. Linka bezpečí má pro tyto účely k dispozici rozsáhlou databázi organizací. Speciální službu vzkaz domů nabízíme klientům na útěku, v případě že jim to pomůže řešit situaci, v níž se ocitli. Celé předání vzkazu funguje tak, že volající přesně řekne, co by chtěl rodičům nebo někomu dospělému vzkázat, a následně se pokusíme zkontaktovat rodiče (nebo jinou dospělou osobu, kterou

- volající uvede) a vzkaz jim předat. Rodiče pak mají možnost dítěti nebo dospívajícímu zanechat odpověď, která je předána, pokud se na nás dítě či dospívající znovu obrátí.

S KÝM LB SPOLUPRACUJE

Důležitým principem práce na Lince bezpečí je anonymita klientů – to znamená, že primárně nezjišťujeme jméno a adresu bydliště klienta. Ve vážných případech ovšem klient může z anonymity vystoupit a pokud dobrovolně uvede své údaje, Linka bezpečí kontaktuje ve prospěch klienta další instituci, která je kompetentní poskytnout klientovi adekvátní pomoc. Nejčastěji se pracovníci Linky bezpečí obracejí na orgány sociálně-právní ochrany dětí, Policii ČR, Zdravotnickou záchranou službu, krizová centra a zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc. V případě akutních stavů se zprostředkovává kontakt ihned na službě prostřednictvím sloužícího intervizora. Je možné také využít tzv. konferenci, kdy technické zařízení Linky bezpečí umožní, aby se v jednu chvíli slyšeli společně klient, pracovník Linky bezpečí a pracovník dané instituce. Pokud situace není naléhavá a snese odklad (dítě není akutně ohrožené), intervenci zprostředkuje nejbližší pracovní den sociální pracovníce. Ve specifických případech, kdy se na nás obrátí dítě nebo student s tím, že požil (omylem nebo záměrně) nějaké léky, máme možnost konzultovat míru toxicity a ohrožení života na Toxikologickém informačním středisku, se kterým Linka bezpečí v roce 2012 uzavřela memorandum o spolupráci.

STATISTIKY

Pokud se „statistickým okem“ blíže podíváme na linkový rok 2014, uvidíme, že ekonomická situace Linky bezpečí, která se v roce 2014 potýkala s nedostatkem finančních prostředků, dopadla i na kapacitu hovorů, které jsme byli schopni kvůli sníženému počtu konzultantů přijmout. Oproti roku 2013 jsme přijali o 14 % hovorů méně, celkově to bylo 187 776 hovorů. Na druhou stranu jsme zaznamenali o 42 % více kontaktů na chatu (1025) a dokonce o 61 % více dotazů do E-mailové poradny Linky bezpečí (1170). To prokázalo velkou důležitost těchto dvou doplňkových komunikačních kanálů. Děti, které se k nám z důvodu omezení kapacity nedovolaly, se na nás mohly obrátit přes chat a e-mail, kde jsme jim dokázali poradit a pomoci, byť v delším časovém horizontu.

V roce 2014 děti na lince 116 111 s konzultanty nejvíce řešily problémy sexuálního zrání (21 %), osobní témata (18 %) a problémy s láskou a partnerstvím (13 %). Počet přijatých hovorů na téma sexuální zrání je dán i faktem, že jsme v posledních letech změnili přístup k těmto hovorům. Věnujeme jim mnohem více pozornosti než dříve, protože si uvědomujeme, že jsme často ti jediní, se kterými děti své otázky mohou otevřeně, bez obav a rozpaků sdílet.

online služby Linky bezpečí: Chat a E-mailová poradna

- 6 Linka bezpečí nabízí dětem vedle telefonu i online komunikační kanály – chat a e-mail, přes které s námi mohou děti také probírat své problémy. Ze statistik Linky bezpečí je patrné, že online forma komunikace bude dále nabývat na významu a že je také velmi potřebná. Ukazuje se navíc, že pro mnohé děti je písemná komunikace přijatelnější pro otevření závažného či intimního tématu. Jsme proto rádi, že se nám za podpory partnerů podařilo v roce 2014 zprovoznit nové webové stránky, které díky přehledným formulářům umožnily klientům snadný vstup do E-mailové poradny Linky bezpečí i Rodičovské linky.

Kateřina Lišková – vedoucí online služeb

POPIS SLUŽBY CHAT LINKY BEZPEČÍ

Klientům zaručujeme anonymitu (přihlášení mohou být pod přezdívkou) a soukromí. Rozhovor se odehrává v chatovací místnosti, kde je v danou chvíli pouze náš pracovník a klient. Nikdo další z venku se tam v okamžiku jejich komunikace nedostane. Klientům nabízíme prostor pro řešení jejich trápení. V případech, kdy jim nestačí kontakt s Linkou bezpečí, mohou zde získat kontakty na další odborníky, případně jim můžeme zajistit intervenci např. u sociálních pracovníků na oddělení sociálně-právní ochrany dětí. Chat je určen pro stejnou cílovou skupinu jako telefonická služba Linky bezpečí.

DOSTUPNOST

Na chat se klienti mohou přihlásit přes webové stránky linkabezpeci.cz či přes rozhraní x-chatu. V provozu je každý den od 15 do 19 hodin a o víkendech i od 9 do 13 hodin. Konkrétnímu klientovi se v průběhu jedné směny můžeme věnovat nejdéle 90 minut. Po dosažení tohoto limitu klientům v případě potřeby nabízíme volání na Linku bezpečí, psaní do E-mailové poradny, nebo aby přišli na chat další den.

PERSONÁLNÍ ZAJIŠTĚNÍ

Službu chatu zajišťuje 16 pracovníků z řad konzultantů Linky bezpečí, kteří mají navíc absolvovaný výcvik v chatové intervenci. Na jejich kontakt s klienty dohlíží během směny intervizor Linky bezpečí.

ZPŮSOB PRÁCE S KLIENTEM

S klienty pracujeme metodou chatové krizové intervence, tedy analogicky jako po telefonu. Rozdíl je například v tom, že písemný kontakt je výrazně pomalejší (co se stihne v telefonu říct za deset minut, po chatu trvá i 1 hodinu) či nelze pracovat s projevy hlasu. Prožívané emoce jsou klienty naznačovány pomocí emotikonů. Práce proto vyžaduje vysoce vyvinutou schopnost empatie a adekvátního písemného projevu.

STATISTIKY

V roce 2014 sledujeme nárůst kontaktů na chatu o 40 % oproti minulému roku. Tento nárůst je dán náborem nových zaměstnanců a lepší obsazeností služeb, dále zvýšenou propagací služby chatu prostřednictvím nového webu Linky bezpečí a jejího Facebooku. Nejčastěji řešeným tématem na chatu byla v roce 2014 osobní témata. V rámci tohoto tématu s námi děti řešily především sebevražedné tendence a sebepoškozování.

počet kontaktů na Chatu v letech 2012–2014

| 2012 | 2013 | 2014 |
|------|------|------|
| 803 | 720 | 1025 |

- 7 **POPIS SLUŽBY E-MAILOVÁ PORADNA**

E-mailová poradna funguje prostřednictvím e-mailu. Po přijetí dotazu zasíláme klientovi hlášku, že jsme dotaz obdrželi a že mu odpovíme do tří pracovních dnů. Pro případ, že by potřeboval pomoc rychleji, posíláme mu také odkaz na telefonickou Linku bezpečí a chat. Dítě se může obracet na E-mailovou poradnu opakovaně, nemusí uvádět žádné osobní údaje, pouze e-mailovou adresu, na kterou chce obdržet odpověď na svůj dotaz. I prostřednictvím e-mailu si klient může říct o pomoci, že nám o sobě sdělí osobní údaje a následně mu je zprostředkovaná odborná pomoc u jiné organizace nebo instituce. E-mailová poradna je určena pro stejnou cílovou skupinu jako telefonická služba Linky bezpečí.

PERSONÁLNÍ ZAJIŠTĚNÍ

V E-mailové poradně pracuje 14 poradců. Všichni jsou současně nynější či dřívější konzultanti Linky bezpečí, kteří navíc absolvovali výcvik v internetovém poradenství.

ZPŮSOB PRÁCE S KLIENTEM

Příchozí dotaz je vedoucí služby přidělen konkrétnímu poradci. Všichni pracují metodou internetového poradenství. Klientům nabízíme vedle pochopení a přijetí také různé varianty řešení jeho situace. Výběr necháváme na klientovi. Na odpověď od poradce dohlíží vedoucí E-mailové poradny. Teprve po její kontrole a případném doplnění je odpověď zasílána klientovi. Klient může kdykoli napsat svůj dotaz na adresu pomoc@linkabezpeci.cz.

STATISTIKY

V roce 2014 jsme v E-mailové poradně přijali o 60 % více dotazů než v roce 2013. Nárůst počtu dotazů může být dán větší propagací E-mailové poradny na Facebooku Linky bezpečí a novém webu, kde byl zprovozněn online formulář, který umožňuje do poradny přímý vstup. Nejčastěji řešenými tématy byly v E-mailové poradně Linky bezpečí v roce 2014 opět rodinné vztahy. V rámci tohoto tématu s námi děti řešily především neshody s rodinou, problémy v rodinné komunikaci a přehnanou přísnost rodičů.

počet kontaktů v E-mailové poradně v letech 2012–2014

| 2012 | 2013 | 2014 |
|------|------|------|
| 887 | 726 | 1170 |

Rodičovská linka

- 8 Těší nás, že Rodičovská linka nabízí klientům své služby již čtrnáctým rokem a doplňuje tím služby Linky bezpečí. Naším cílem je nabídnout především rodičům kvalitní podporu při orientaci v náročné i méně náročné rodinné situaci doplněnou odbornou radou a informacemi o možnostech následné pomoci.

Kateřina Schmidová — vedoucí Rodičovské linky

POPIS SLUŽBY

Rodičovská linka nabízí telefonickou krizovou intervenci, rodinné a výchovné poradenství a základní sociální poradenství pro klienty z celé ČR nebo pro klienty hovořící česky. Dále provozuje pro své klienty E-mailovou poradnu. Nabízí i kontakty na konkrétní odborná zařízení a instituce. Odborní konzultanti poskytují tuto službu především rodičům, prarodičům a ostatním členům rodiny, kteří potřebují konzultaci v zájmu dětí, dospívajících či mladých dospělých. Službu Rodičovské linky využívají také pedagogové mateřských, základních a středních škol a v některých případech i pracovníci zájmových kroužků. Hlavní výhodou Rodičovské linky je, že v případě akutní potřeby řešit problémy s dětmi nabízí klientům téměř okamžitou pomoc.

DOSTUPNOST

Své služby nabízí každý pracovní den v pondělí až čtvrtek od 13 do 19 hodin a v pátek od od 9 do 15 hodin. na telefonním čísle 840 111 234 (1,60 Kč/min. z O2, 4,80 Kč/min z T-mobile a 5,59 Kč/min z Vodafone) 606 021 021 (O2 operátor). Volajícím je zajištěna anonymita. Telefonické hovory nejsou nahrávány a telefonní čísla nejsou evidována ani monitorována. Internetové poradenství nabízí Rodičovská linka na e-mailové adrese pomoc@rodicovskalinka.cz. Klienti obdrží odpověď v nejkratším možném termínu, zpravidla do 3 pracovních dnů. Poradna zajišťuje pisatelům anonymitu. K e-mailové adrese klientů má přístup pouze vedoucí poradny, který je vázán mlčenlivostí.

PERSONÁLNÍ ZAJIŠTĚNÍ

Telefonickou krizovou intervenci a e-mailové poradenství na Rodičovské lince zajišťují výhradně psychologové a odborní pracovníci, kteří mají za sebou mnohaletou praktickou zkušenost a znalosti z oblasti rodinného a výchovného poradenství. Nezbytnou součástí odborné dovednosti konzultantů je absolvování výcviku v telefonické krizové intervenci a v internetovém poradenství.

NEJČASTĚJŠÍ TÉMATA HOVORŮ

Nejčastějším tématem hovorů na Rodičovské lince jsou rodinné vztahy a jejich krizové situace. S klienty řešíme především problémy v rodinné komunikaci. Další velkou potřebou klientů bývá konzultace obtíží, které jsou způsobené rozvodem a porozvodovým uspořádáním péče o dítě. Na tuto skutečnost pak navazují další vztahy a situace doplněných rodin, které na Rodičovské lince také velmi často řešíme.

Dalším typickým tématem, které klienti konzultují, je téma výchovných problémů dětí, dospívajících a mladých dospělých. Jedná se o běžné i závažné výchovné problémy dětí, např. zvýšenou agresivitu, lhaní, opakované krádeže, zneužívání návykových látek a jiné situace. Se zhoršující se ekonomickou situací českých rodin se stále častěji setkáváme i s případy mladých dospělých, kteří jsou často závislí na příjmu rodičů, většinu času tráví na počítači a vůči svým rodičům zvyšují svoji agresivitu.

Mezi specifická témata Rodičovské linky patří i problémy spojené se školní docházkou, kdy s volajícími řešíme zejména adekvátní reakci a postupy v případech šikany ve škole a stále více se objevující kyberšikanu, dále potíže s prospěchem, záškoláctví a vztahy dětí s učiteli. V rámci těchto témat se na nás kromě rodičů obracejí také pedagogové základních škol. V posledních době mají volající rodiče větší potřebu s námi konzultovat také partnerské vztahy svých dětí. Jedná se především o zahájení předčasného sexuálního života. Dalším tématem je sexuální experimentování mezi dětmi (např. pokusy o sexuální styk, vulgární korespondence). Klienti se na nás též obrací s podezřením na týrání, zneužívání nebo zanedbávání dítěte v rodině nebo ve svém okolí. Volající velmi často prožívají zoufalství z toho, když se dětem v rodině nebo mimo ni ubližuje, a zároveň nevědí, jakým způsobem by měli vhodně zasáhnout. Obávají se zejména ohrožení ze strany rodiny, kde je dítěti ubližováno, což je důvod, proč anonymně oznamují své podezření na naši linku.

- 9 **ZPŮSOB PRÁCE S KLIENTEM**

Na počátku hovoru klient dostává dostatečný prostor k tomu, aby mohl hovořit o své situaci, popř. sdělit své dotazy. Je přirozené, že může být zaskočen, rozrušen či zmaten situací, která se jemu či dítěti přihodila. Konzultant mu nabízí podporu a možnost hledat konkrétní oblast, o které potřebuje hovořit. Společně hledají rozšiřující možnosti řešení klientova problému. V případě, že se během hovoru ukáže, že klient potřebuje odbornou radu, jsou mu kladeny doplňující dotazy, které umožní adekvátní odpověď. Na základě svých odborných zkušeností a znalostí konzultant podá vyžadované informace, popř. jistá doporučení. Konzultant linky zná hranice možné pomoci po telefonu a na základě své praktické zkušenosti promluví s klientem o možnostech následné pomoci. Vysvětlí formy spolupráce s vhodnými zařízeními a dle místa bydliště mu na ně předá kontakt.

E-MAILOVÁ PORADNA RL

Rodičovská linka nabízí kromě telefonické krizové intervence i E-mailovou poradnu. Na svůj dotaz klient obdrží odpověď nejpozději třetí pracovní den. V odpovědi může očekávat podporu, pochopení a zpětnou vazbu na svá očekávání. Dále nabídku možných řešení jeho situace, včetně odborných doporučení, popř. odkazů na organizace a instituce, které se daným tématem zabývají. Systém zpracování dotazu zajišťuje pisatelé anonymitu a všechny odpovědi jsou kontrolovány odborným garantem.

S KÝM RL SPOLUPRACUJE

Rodičovská linka spolupracuje s odděleními sociálně-právní ochrany dětí a s Policií ČR v případech stanovených zákonem. Jedná se především o případy týraného, zneužívaného a zanedbávaného dítěte. Pokud klient ve svém telefonátu či mailu uvede jméno a adresu bydliště dítěte, u kterého je podezření na týrání, zneužívání a zanedbávání, jsme povinni nahlásit tuto skutečnost odboru sociálně právně ochrany dítěte příslušného místního či městského úřadu v místě bydliště dítěte. Pokud se jedná o ohrožení života klienta, spolupracujeme s integrovaným záchranným systémem.

STATISTIKY

Počet hovorů na Rodičovské lince se za rok 2014 nepatrně zvýšil. V rámci E-mailové poradny došlo k 31% navýšení počtu dotazů. Celkový počet dovolání a dotazů má obecně vzestupnou tendenci. Důvodem může být větší povědomí o této službě, které je dáno spuštěním nových webových stránek s přehlednými formuláři na dotazy a komunikačními kampaňmi, které o službě informují. Volající pak častěji řeší problémy, které se týkají dívek. Oproti minulému roku zaznamenala shodně Rodičovská linka i E-mailová poradna 8% nárůst hovorů na téma rodina. V rámci tohoto tématu jsou na prvním místě hovory, které se týkají předrozvodového a porozvodového uspořádání péče dítěte.

počet telefonických kontaktů v letech 2012–2014

| 2012 | 2013 | 2014 |
|------|------|------|
| 640 | 828 | 849 |

počet e-mailů v letech 2012–2014

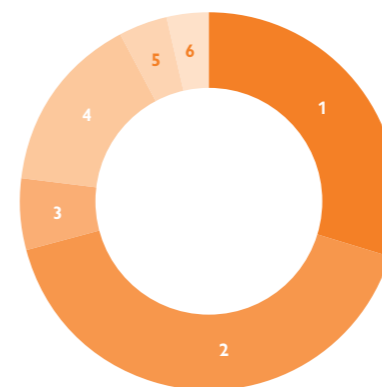
| 2012 | 2013 | 2014 |
|------|------|------|
| 269 | 246 | 359 |

personální obsazení Sdružení Linka bezpečí za rok 2014

| | | |
|----|---|---|
| 10 | <p>ředitelka Ivana Šatrová</p> <p>vedoucí Linky bezpečí Peter Porubský</p> <p>vedoucí Rodičovské Linky Kateřina Schmidová</p> <p>vedoucí online služeb Kateřina Lišková</p> <p>sociální pracovnice a grantová specialista Lucie Zelenková</p> <p>psycholožka a manažerka následného vzdělávání Lucie Bukovská</p> <p>fundraiser Veronika Benešová</p> <p>specialistka komunikace Lucie Kopejtková</p> <p>organizační pracovnice Klára Vítková</p> <p>koordinátorka externího vzdělávání Bohunka Krejčí</p> <p>datový analytik a webmaster Tomáš Hornek</p> <p>asistentka Karolína Dvorská</p> <p>představenstvo Radek Dudáš (předseda představenstva) Barbara Ernest Lenka Šílerová</p> <p>dozorčí rada Jitka Švejcárová Jitka Heřmanová Barbora Tušilová</p> | <p>se Sdružením Linka bezpečí v roce 2014 dále spolupracovali: Petr Bittner Zuzana Burdová Pavčina Florianová Michal Frankl Torsten Fleischer Kateřina Hobrlandová Marvanová Lucie Juřinová Lenka Janoušková Pavčina Jirošová Honza Kaňák Kateřina Lančová Kristýna Polochová Iveta Poncová Richard Schinko Mira Šindrbalová</p> |
|----|---|---|

náklady SLB v roce 2014

| | | | |
|----|-----|---|-------------------|
| 11 | 501 | spotřeba materiálu | 538 852 |
| | 502 | spotřeba energie, tepla, vody | 142 635 |
| | 511 | opravy a udržování | 8 070 |
| | 512 | cestovné | 158 925 |
| | 513 | náklady na reprezentaci | 44 719 |
| | 518 | ostatní služby | 6 513 399 |
| | | z toho: | |
| | | ostatní služby | 259 808 |
| | | telefony, internet | 2 051 724 |
| | | webhosting, domény, údržba softwaru | 57 020 |
| | | poštovné, kurýr, přeprava | 103 818 |
| | | náklady na inzerci, propagace, PR, marketing | 1 383 443 |
| | | nájemné vč. souvisejících služeb | 428 821 |
| | | vedení účetnictví, mzdová agenda | 600 000 |
| | | auditorské, ekonomické a odborné služby | 901 326 |
| | | drobný nehmotný majetek | 34 746 |
| | | výcvik a vzdělávání | 113 279 |
| | | supervize | 86 740 |
| | | odborné konzultace, psychologické poradenství | 492 674 |
| | 521 | mzdové náklady | 9 782 785 |
| | 524 | zákonné sociální pojištění | 2 491 871 |
| | 527 | zákonné sociální náklady | 332 730 |
| | 538 | ostatní daně a poplatky | 3 300 |
| | 54x | ostatní náklady | 78 084 |
| | 55x | odpisy, tvorba opravných položek | 86 795 |
| | | CELKEM NÁKLADY | 20 182 165 |



výnosy

| | | |
|---|---------------|-------------------|
| 1 | dary | 6 086 163 |
| 2 | dotace | 8 328 551 |
| 3 | EU | 1 222 212 |
| 4 | nadace | 3 112 090 |
| 5 | OPPA | 814 391 |
| 6 | ostatní | 732 797 |
| | CELKEM | 20 296 204 |

výrok auditora

- 12 Podle našeho názoru účetní závěrka podává věrný a poctivý obraz aktiv a pasiv spolku Sdružení Linka bezpečí k 31. prosinci 2014 a nákladů a výnosů a výsledku jeho hospodaření za rok končící 31. prosince 2014 v souladu s českými účetními předpisy.



MAZARS AUDIT S. R. O.

Číslo oprávnění 158
Pobřežní 620/3
186 00 Praha 8

zastoupená Milanem Prokopiusem



MILAN PROKOPIUS

Statutární auditor, číslo oprávnění 2022

Praha 10. června 2015

poděkování partnerům a dárcům v roce 2014

- 13 **generální partneři**
Nadace O2
Nadační fond AVAST
ERA
- hlavní partneři**
Europe Easy Energy, a.s.
Nadace Naše Dítě
- partneři**
Actum
ADLER Czech, a.s.
Ad Wood advertising s.r.o.
Ahasware s.r.o.
Aquacentrum Šutka
ANECT a.s.
ARVAL CZ s.r.o.
Bayer
Beneš a Lát, a.s.
BEEP Sound Postproduction
BP Action s.r.o.
Cadet Go, s. r. o.
CENTRUM ČERNÝ MOST, a.s.
CET 21 spol. s r.o.
Cisco Systems, Inc
Coffee Experts Czech Republic
Comunica, s.r.o.
CRM pro neziskovky
Crocodile ČR, spol. s r.o.
CZI, s. r. o
Česká filharmonie státní příspěvková organizace
Česká pošta, s.p.
Česká televize
Český rozhlas
Český marketing s.r.o.
Československá obchodní banka, a.s.
CZECH NEWS CENTER a.s.
DEHAS s.r.o.
Dětské krizové centrum
DDB, a.s.
DUNOVSKÁ & PARTNEŘI s.r.o.
ERV pojišťovna, a.s.
Euro
FACE UP, s.r.o.
FILM SERVIS FESTIVAL KARLOVY VARY, a.s.
Fórum dárců, o.s.
hamko cz s.r.o.
Hotel Berg
iNET Solutions s.r.o.
IPSOS s.r.o.
iXperta Czech SE
JIPKA
JCDecaux, Městský mobiliář, spol. s r.o.
KARLOVARSKÁ KORUNNÍ, s.r.o.

Kerio Technologies, s. r. o.
KLIMA-CLASSIC s.r.o.
Klan, s.r.o.
Konektor, a.s.
LMC s.r.o.
Mallorn o.s.
Mazars s.r.o.
Mazars Audit s.r.o.
Medicover CZ / Mediconet CZ, s.r.o.
MEDOFTAL s.r.o.
Miazu s.r.o.
Moët Hennessy Czech Republic s.r.o.
Nadace Auxilia
Nadace České pojišťovny
Nadace Karla Janečka
Nadace Martina Romana
Nadace rozvoje občanské společnosti
NESPRESSO
O2 Czech Republic a.s.
POTEX, s.r.o.
Pražská energetika, a.s.
Pražské služby, a.s.
PricewaterhouseCoopers Česká republika, s.r.o.
Profi Press s.r.o.
Public relations FREYA CZ
Radio United Services
Restu s.r.o.
S PRO Alfa CZ
S. C. Johnson, s.r.o.
SENSO DESIGN s.r.o.
Seznam.cz, a.s.
Siemens, s.r.o.
Spring systems s.r.o.
Studio Marvil s.r.o.
ŠKODA AUTO a.s.
T&CC s.r.o.
Tarsago Česká republika, s.r.o.
TOMKET s.r.o.
VISTA
Xerox Czech Republic, s.r.o.
Zámečnictví Pluhař s.r.o.
ZARAGUZA DIGITAL

individuální dárci

Petr Altman
Michaela Balousová
Lenka Břešťanová
Vlastimil Havránek
Tereza Kožuská
Marta Martinová
Radek Musil
Eliška Piskačová
Lenka Sýkorová
a další

14

granty a dotace

MPSV – podpora sociálních služeb
 MPSV – podpora rodiny
 Evropský sociální fond (Projekt OPPA EU)
 Hlavní město Praha
 Městská část Praha 8
 Lesy České republiky
 Nadace ČEZ
 Nadace VINCI
 NROS
 Safer Internet.cz

města a obce

Bakov nad Jizerou
 Benátky nad Jizerou
 Cizkrajov
 Červenka
 Dobruška
 Dolní Bečva
 Dublovice
 Dýšina
 Dýšina
 Háj u Duchcova
 Hřimeždice
 Chorušice
 Jabkenice
 Kájov
 Kateřinice
 Korkyně
 Kouřim
 Libina
 Libušín
 Lysá nad Labem
 Měrunice
 Městec Králové
 Metylovice
 Milovice
 Mladá Boleslav
 Neděliště
 Němčice

Neveklov
 Nižní Lhoty
 Nové Město pod Smrkem
 Ořech
 Otrokovice
 Ovčáry
 Příbor
 Raspenava
 Raspenava
 Rožmitál pod Tremšínem
 Rychnov u Jablonce nad Nisou
 Skrbeň
 Slavonice
 Slušovice
 Stránčice
 Světec
 Tábor
 Tmaň
 Toužim
 Továř
 Ústí nad Labem - Neštětice
 Úvaly
 Vejprty
 Vlašim
 Vysoký Chlumec
 Vyškov
 Zbenice

patroni

Jan Cina
 Tomáš Feřtek
 Ondřej Havelka
 David Kraus
 Jiří Mádl
 Mandrage
 Václav Marhoul
 Iva Pazderková
 Bohdan Sláma
 Simona Šaturová
 Bára Zemanová

loga partnerů

15 generální partneři

Nadace O₂

hlavní partneři



partneři



AHASWARE s.r.o.

ixperta®

ANECT



MAZARS



dotace a granty

