# VÝROČNÁ SPRÁVA 2017
# LINKA DETSKEJ ISTOTY, n.o.

Linka detskej istoty, n. o. vznikla oddelením poslania a činností národného projektu Linka detskej istoty, je registrovaná na OÚ Bratislava 31.10.2014 pod registračným číslom OVVS-87164/447/2014-NO

**Výročná správa je informáciou o činnosti a hospodárení Linky detskej istoty, n.o. za obdobie od 1.1. 2017 do 31.12.2017.**

---

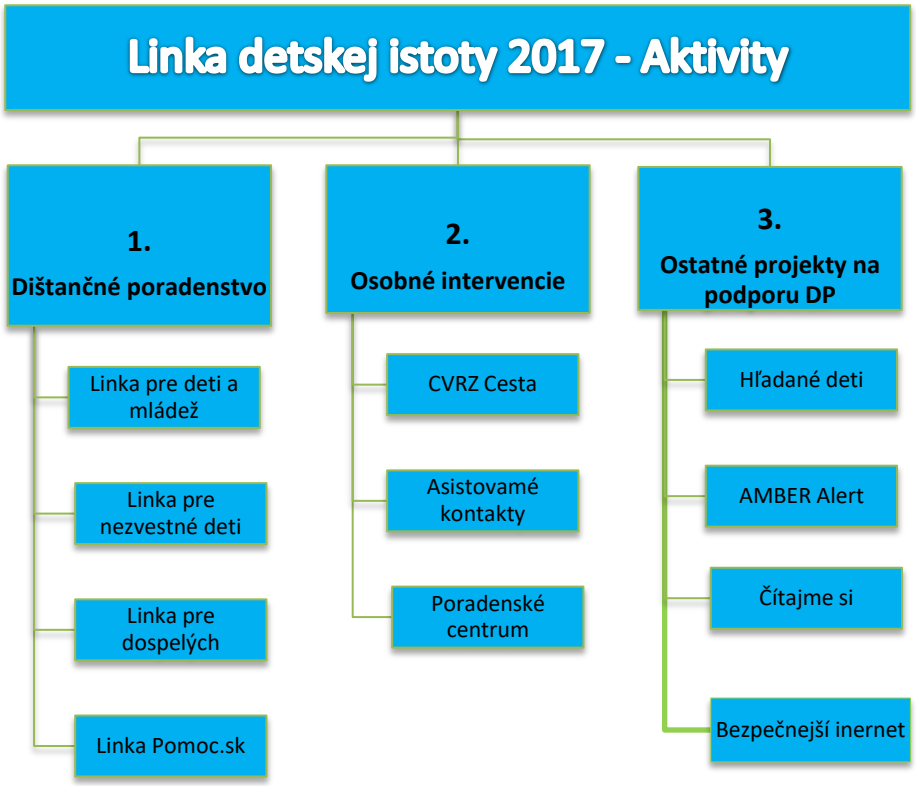
## DRUH VŠEOBECNE PROSPEŠNÝCH SLUŽIEB

***Predmetom činnosti organizácie podľa zakladajúcej listiny sú všeobecne prospešné služby v oblasti poskytovania sociálnej pomoci a humanitárnej starostlivosti podľa osobitných zákonov**:*

*Druh všeobecne prospešných služieb v oblasti poskytovania sociálnej pomoci a humanitárnej starostlivosti podľa osobitných zákonov:*

- *poskytovanie prostredníctvom telekomunikačných a internetových technológií – služba poskytovaná fyzickej osobe, ktorá je v krízovej situácii, alebo v inej obtiažnej životnej situácii, ktorú nemôže riešiť vlastnými silami a zabezpečuje sa najmä poskytnutím sociálneho a psychologického poradenstva*
- *opatrenia sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately na obmedzenie a odstraňovanie negatívnych vplyvov, ktoré ohrozujú psychický vývin, fyzický vývin alebo sociálny vývin dieťaťa a plnoletej fyzickej osoby:*
  - *ak sa rodičia dieťaťa rozvádzajú, poskytnúť alebo sprostredkovať sociálne poradenstvo; rodičom dieťaťa odporučiť psychologickú pomoc v záujme obnovy manželského spolužitia, dieťaťu poskytnúť alebo zabezpečiť potrebnú psychologickú pomoc aj po rozvode,*
  - *orgán sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately s cieľom úpravy rodinných pomerov dieťaťa, ktoré bolo predbežným opatrením súdu dočasne zverené do starostlivosti fyzickej osoby alebo právnickej osoby, v spolupráci najmä s obcou a akreditovaným subjektom, vykoná*
  *opatrenia na zabezpečenie úpravy rodinných pomerov dieťaťa,*
  - *o príprave dieťaťa na náhradnú rodinnú starostlivosť, vypracúva určený orgán sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately alebo zariadenie správu o príprave dieťaťa na náhradnú rodinnú starostlivosť,*
  - *krízové stredisko vykonáva činnosť:*
    *sociálnej práce,*
    *odbornej diagnostiky,*
    *pomoci na zvládnutie krízy,*
    *špeciálneho sociálneho poradenstva,*
    *psychologickej starostlivosti,*
    *zariadenie vykonáva svoju činnosť ambulantnou formou, celodennou formou alebo po určitú časť dňa,*
  - *opatrenia sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately sa vykonávajú v prostredí utvorenom a usporiadanom na výkon opatrení podľa osobitného zákona,*
- *služby v oblasti tvorby, rozvoja, ochrany, obnovy a prezentácie duchovných a kultúrnych hodnôt:*
  - *organizovanie kultúrnych, osvetových a športových podujatí, stretnutí, prezentácií*
  - *organizovanie seminárov, školení*
- *a ďalšie služby v oblasti výskumu, vývoja, vedecko-technických služieb a informačných služieb so zameraním na informačné služby:*
  - *poskytovanie informácií o uvedených aktivitách prostredníctvom internetu a drobných tlačovín,*
  - *analýzy, rozbory, prieskumy, spracovanie a realizácia projektov s cieľom získania finančných prostriedkov z rôznych fondov.*

## PREHĽAD ČINNOSTÍ VYKONÁVANÝCH V ROKU 2017




## ČLENSTVO LDI, N.O.

**Linka detskej istoty, n. o. potvrdila v roku 2017 členstvá v organizáciách:**

***Child Helpline International (CHI)***

Child Helpline International

***Missing Children Europe (MCE)***

Missing Children Europe

***AMBER Alert Europe (AA EU)***

AMBER Alert Slovensko
Dieťa v ohrození života

***Koalícia pre deti Slovensko***

***Asociácia liniek pomoci.***

asociácia liniek pomoci

## DIŠTANČNÉ POADENSTVO

Hlavným cieľom dištančného poradenstva bolo poskytnutie bezplatného, anonymného, 24/7 non-stop dostupného priestoru pre komunikáciu – deťom a mládeži.

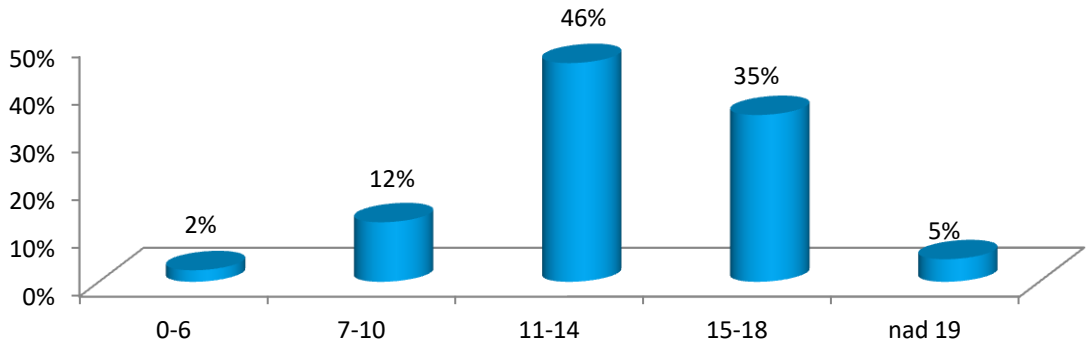
Aktivity, ktorými sme realizovali cieľ:

Realizácia poradenstva -počas celého roku sme tento cieľ plnili prostredníctvom harmonizovaných čísiel sociálneho charakteru 116 111 a 116 000, ďalej prostredníctvom chatu a mailu:

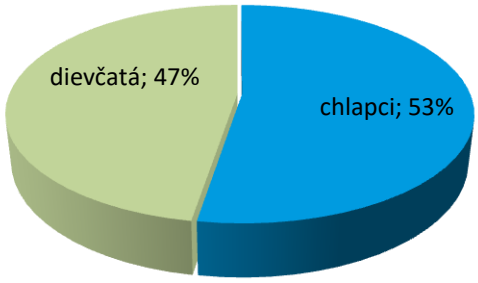
1. **Linka pre deti a mladých ľudí** 116 111 (non-stop, anonymná, bezplatná), podporené - on-line poradenstvom cez livechat každý deň od 16:00 do 23:30 a cez e-mail
2. **Linka pre nezvestné a sexuálne zneužívané deti** 116 000 (non-stop, anonymná, bezplatná)
3. **Linka Pomoc.sk** pre problematiku digitálnych technológií prostredníctvom čísla 116 111
4. **Linka pre dospelých** - každú stredu od 13:30 do 19:30 - Rodičovská linka
   každý štvrtok a sobotu od 13:30 do 19:30 – Sociálno-právna poradňa

V rámci dištančného poradenstva sme zaznamenali viac ako 70 000 hovorov (pokusov o kontakt s našou linkou bolo však oveľa viac, kapacitne a finančne sme nemohli obsluhovať viac telefónov/klapiek súčasne).
Z 20 330 konaktov sme spracovali štatistické výstupy:

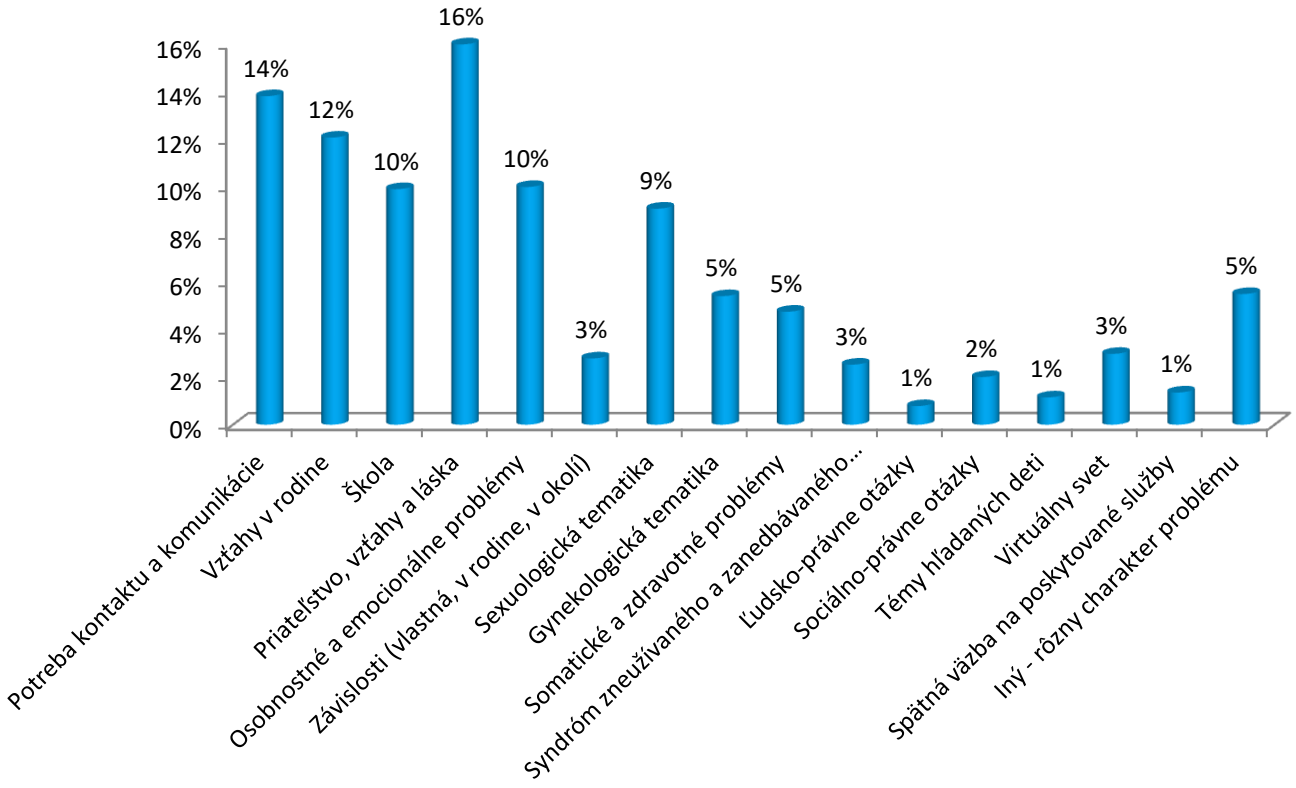
**Vek volajúcich detí a mladých ľudí v percentách**



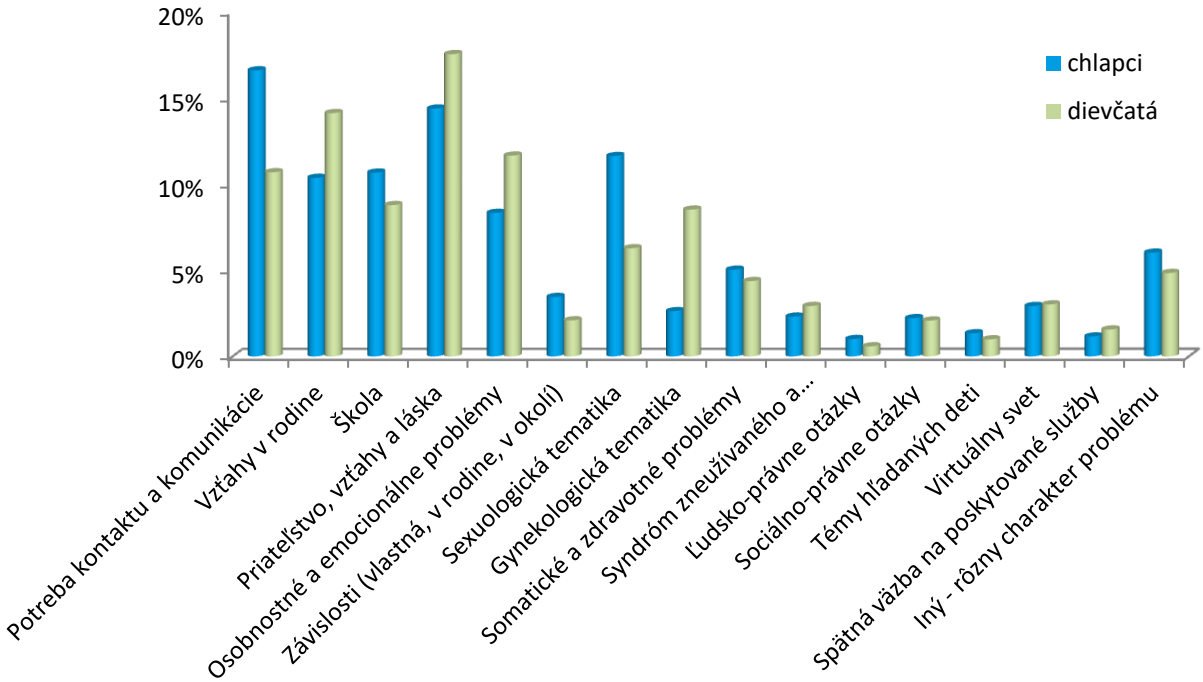

**Pohlavie volajúcich detí v percentách**



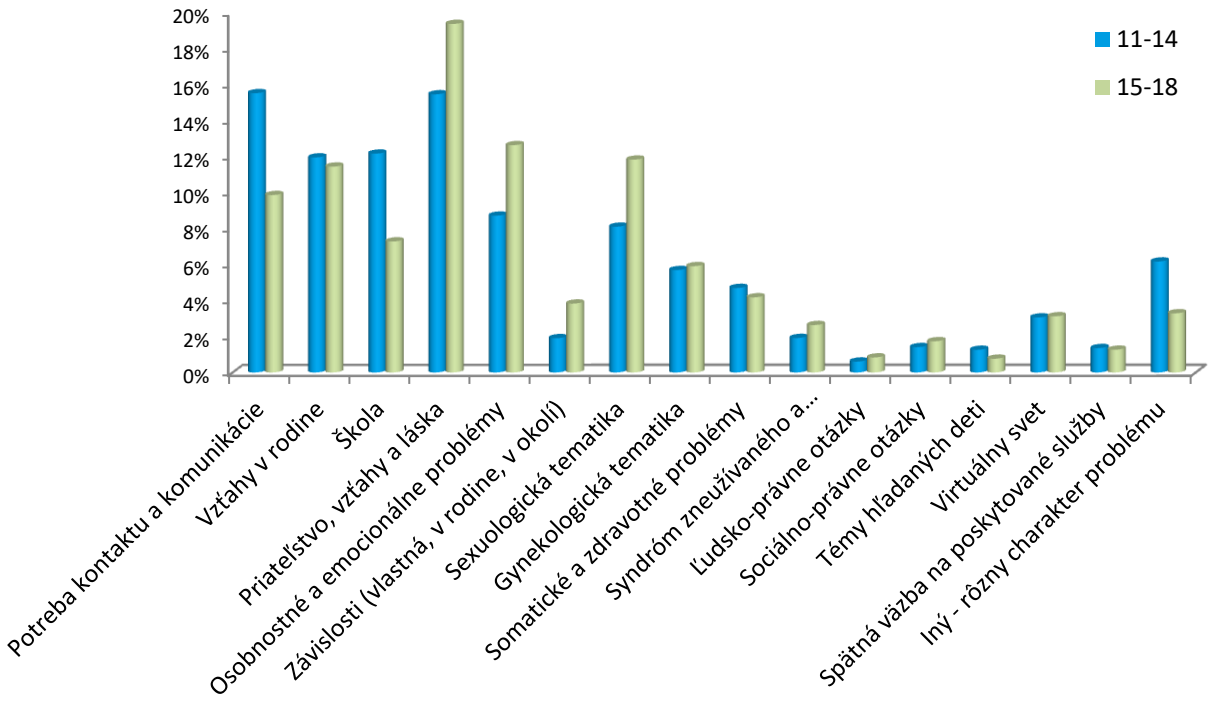
## Typológia hovorov v percentách




## Typológia hovorov v percentách podľa pohlavia volajúcich



## Typológia hovorov v percentách podľa najfrekventovanejších vekových skupín



## OSOBNÉ INTERVENCIE

Hlavným cieľom je Optimalizácia rodinného prostredia v záujme zdravého vývinu detí.

V roku 2017 sme celkovo poskytovali odborné intervencie pre 179 klientov = rodín, z toho

- 101 bolo nových rodín prijatých v roku 2017
- 78 rodín bolo z predchádzajúcich rokov, ktoré si vyžadovali pokračujúce intervencie
- 301 detí pochádzalo z týchto rodín

Pracovníci Linky detskej istoty, n. o pracovali s klientmi v rámci troch základných programov:

**2.1.Práca s ohrozenou rodinou - CVRZ CESTA** (Centrum výchovy k rodičovským zručnostiam)- zvýšenie sociálnych a osobnostných kompetencií, ktoré napomáhajú cieľovej skupine zvládať rolu rodiča a s tým súvisiace zručnosti – starostlivosť o dieťa, psychický a fyzický rozvoj dieťaťa, zabezpečenie vhodného podnetného prostredia pre život rodiny, znižovanie a zároveň prevencia rizikového správania cieľovej skupiny

Prevažujúca časť práce bola vykonávaná prostredníctvom terénnej práce rodinného poradcu, ďalšia časť v CVRZ

Pracovali celkovo v 19 rodinách, t. j. s 22 dospelými osobami / rodičmi (prípadne starými rodičmi) a 38 deťmi. Za uvedené obdobie bolo realizovaných spolu 1 883 odborných intervencií, ktoré smerovali k eliminácii dopadov problémových situácií vzniknutej v jednotlivých rodinách a k stabilizácii situácie v rodine.

Sanáciu rodinného prostredia vykonávali pracovníci CVRZ CESTA v rodinách prostredníctvom rôznych odborných intervencií formou individuálnej práce s rodinou a v skupinovej práce s rodinou.

**Individuálna práca s rodinou:**

Sociálno - právne poradenstvo: bolo realizované ambulantnou formou v priestoroch LDI, v prirodzenom prostredí klientov, terénnou formou v rodine

Krízová intervencia: bola poskytovaná klientom priebežne – podľa ich potrieb. Jej cieľom bolo pomôcť spolupracujúcim rodinám v zvládnutí akútnej krízovej situácie a podporiť ich následne v hľadaní riešenia.

Sociálna asistencia: bola poskytovaná jednotlivým klientom priebežne podľa ich potreby a schopnosti úspešne vybaviť potrebné kroky k vyriešeniu danej situácie alebo zlepšenie celkovej ich situácie (podanie žiadostí, vybavenie príspevkov...) Cieľom bolo sprevádzanie rodičov, starých rodičov alebo detí pri návštevách úradov, lekárov, pri účasti na súdnych pojednávaniach, stretnutí na školách, v bankách a pod.

Psychologické poradenstvo: bolo spolupracujúcim rodinám poskytované prostredníctvom psychológov CVRZ CESTA. V rámci psychologických intervencií sa detskí klienti zúčastňovali terapie hrou a rodinnej terapie aj s matkami, ktoré aj naďalej prebiehajú.

Sprostredkovanie odbornej pomoci iným odborníkom (psychiater, právnik, liečebný pedagóg, špec. pedagóg a pod.).

Multidisciplinárne stretnutia: boli realizované v priestoroch CVRZ CESTA alebo na pôde iných spolupracujúcich inštitúcií (UPSVaR, Detské domovy, Krízové centrá, školy, CPPPaP...) s cieľom komplexného riešenia problémov danej rodiny s ohľadom na dieťa, nastavovania plánov práce s rodinou, kontroly priebehu realizácie jednotlivých opatrení. Stretnutia boli realizované za účasti odborných pracovníkov – CVRZ CESTA a iných zainteresovaných inštitúcií (ÚPSVaR, detský domov, krízové centrum, škola a pod.), rodičov, detí alebo iných členov rodiny.

Finančná výpomoc: bola nami sprostredkovávaná od firiem a nadácií

Materiálna výpomoc: prostredníctvom poskytovania oblečenia, domácich potrieb, spotrebičov, školských potrieb, hyg. potrieb...

Doučovanie detí so špeciálnymi potrebami prostredníctvom programu „Poďme sa učiť po našom“ s podporou Nadácie Volkswagen je poskytované špecializované doučovanie pre deti s rôznymi poruchami učenia.. Zabezpečením odborného prístupu týmto deťom sa darí zlepšovať školský prospech detí či ich vzťah k učeniu a ďalšiemu vzdelávaniu.

**Skupinová práca s matkami a ich deťmi:**

Rodičovské skupiny

Boli realizované pravidelne v intervaloch 1 x za 2 týždne za účasti dvoch sociálnych pracovníčok CVRZ CESTA; základným cieľom skupinovej práce s matkami bolo vytvoriť bezpečné prostredie pre klientky s možnosťou hovoriť o svojich problémoch, pocitoch, spôsobe života a venovať sa témam, ktoré sa ukázali v priebehu práce s rodinami ako potrebné. Klientky sa naučili dávať spätnú väzbu, prezentovať sa v skupine, vyjadrovať svoje názory, potreby. Jednotlivé skupiny boli tematizované, podľa plánu práce s klientkami ako aj podľa ich aktuálnych potrieb. Venovali sme sa témam finančnej gramotnosti (šetrenie na víkendový pobyt), sociálnym a rodičovským zručnostiam pre zvládanie bežných situácii v živote, výchovným problémom, téma povolania. Téma rodičovských zručností sa javí ako najpotrebnejšie u väčšiny matiek. V rámci skupinovej práce sme využili aj prvky arteterapie. V roku 2017 sa uskutočnilo 17 rodičovských skupín, z toho 4 boli uskutočnené spoločne s deťmi - návšteva detskej výstavy, návšteva detského múzea, mikulášska skupina, vianočná skupina

V rámci skupinovej práce sa klientky zúčastnili víkendového pobytu matiek s deťmi mimo Bratislavy za účasti pracovníkov CVRZ CESTA s finančnou podporou Nadácie Poštovej banky. Bol pre ne pripravený program - aktivity zamerané na trávenie spoločného času s deťmi, oddych a spoznávanie nového prostredia; rodičovské zručnosti – varenie. Klientky sa finančne podieľali na pobyte (v priebehu predchádzajúcich mesiacov si našetrili na cestovné a čiastočne si uhrádzali stravu)

Detské skupiny

Boli realizované pravidelne v intervaloch 1x za 2 týždne pod vedením dvoch psychologičiek a dobrovoľníčky;

s deťmi boli realizované rôzne aktivity (kreatívne, výtvarné, športové, hrové)

v roku 2017 sa uskutočnilo 17 detských skupín, vekové rozpätie detí bolo od 1 roku do 13 rokov, z toho 4 sa uskutočnili spolu s deťmi. V marci 2017 sme realizovali spoločnú skupinu pre deti a matky – návštevu výstavy Múdro sporiť a rozumne mínať - s cieľom motivovať deti k správnemu zaobchádzaniu s financiami a matky k zlepšeniu rodičovských zručností. K príležitosti MDD sme išli s matkami a deťmi na výstavu do Medzinárodného domu umenia pre deti Bibiana. Na Mikuláša sme pripravili deťom mikulášsky program, balíčky a deti spoločne s mamami zdobili vianočný stromček. Deti vyrobili na skupinách svojim maminám darčeky.

Deti zúčastňujúce sa detských skupín mali možnosť aktívne tráviť svoj prázdninový čas počas jedného týždňa v dennom letnom tábore organizovanom pracovníčkami CVRZ CESTA s finančnou podporou Nadácie Poštovej banky a Nadácie Tatra banky, kde bol pre ne pripravený pestrý program

**2.2 Bezpečie na jednom mieste**

V rámci programu Bezpečie na jednom mieste celkovo v 28 rodinách, t. j. s 34 dospelými osobami/ rodičmi, prípadne starými rodičmi a 64 deťmi. Za uvedené obdobie bolo realizovaných spolu 2 653 odborných intervencií, smerujúcich k podpore rodinám zažívajúcich násilie páchané na ženách, ktoré primárne nevyhľadávajú prístupnú pomoc (týka sa nielen rodín pochádzajúcich zo sociálneho znevýhodneného prostredia). Cieľom práce s klientkami bolo eliminovať negatívne dopady násilia na ženách – matkách a ich deťoch, predchádzať ich sekundárnej viktimizácii, ako aj generačným prenosom násilníckeho správania.

Pri práci s rodinami našich klientok zažívajúcich domáce násilie sa objavujú súčasne aj nasledovné problémy: finančné problémy, problémy s bývaním, hľadaním práce, závislosti, soc. izolácia, psychické a psychiatrické problémy. V našej cieľovej skupine sa vyskytovali pridružene aj výchovné problémy s deťmi, dlhy a práca v sexbiznise.

Našimi klientkami boli najmä ženy, ktoré prichádzali primárne s inými problémami (viď vyššie), mnohé vnímali domáce násilie ako prirodzenú súčasť vzťahu, príp. minulých vzťahov. Zväčša bolo násilie súčasťou ich života už v detstve. Klientky si neuvedomovali dopad domáceho násilia na svoje deti, ktoré boli svedkami násilností.
V rámci poradenstva sme pracovali s klientkami na cieľoch, ktoré sme si spoločne dali v úvode spolupráce. V rámci terénnych stretnutí sme pracovali s klientkami aj v ich prirodzenom prostredí, mali sme možnosť reálne vidieť situáciu. Poskytovali sme klientkam podľa potreby aj sociálnu asistenciu. Ambulantné poradenstvo poskytovalo priestor pre nastavovanie smerov spolupráce – riešenie konkrétnych situácií, možnosť otvorenia sa klientky, hovorili sme o ich reakciách a vplyvoch na deti. Intenzívne sme boli v kontakte s klientkami aj telefonicky.

**PREVENTÍVNE A OSVETOVÉ PROJEKTY**

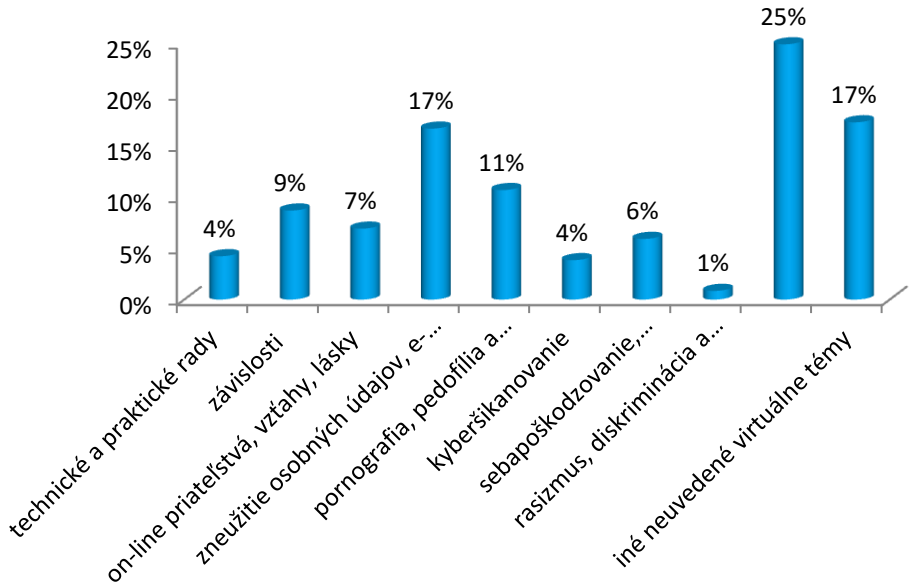
### *JUST/2015/RDAP/AG/0116/8839*

Projekt realizujeme od septembra 2016 a pokračovali sme v realizácii aktivít na zlepšovanie kvality služieb pre nezvestné deti, prostredníctvom

- krízovej linky 116 000 non stop
- poradenstva tvárou v tvár
- asistovaných kontaktov dieťaťa s „odlúčeným členom rodiny“ ako súčasť výchovných opatrení alebo na žiadosť rodičov, v pracovných dňoch aj počas víkendov pre rodiny žijúce na Slovensku aj v zahraničí v slovenskom a anglickom jazyku

### *Partnerského projekt INEA/CEF/ICT/A2014/0028*

Počas celého roku 2017 sme komunikovali s deťmi a mladými ľuďmi o témach týkajúcich sa bezpečnejšieho používania internetu a nových technológií. Poskytovali sme poradenstvo cez chat, telefón a mail, ale i pri osobných stretnutiach




Zrealizovali sme stretnutie s deťmi a mladými ľuďmi (10 -20 rokov), cca 30detí z detského domova veľký Meder a Dunajská Streda. S deťmi sme hovorili o bezpečnom používaní internetu a Linke Pomoc.sk. Diskutovali sme aj o tolerancii a rešpekte v reálnom svete a na sociálnych sieťach.

### *AMBER Alert Slovensko*

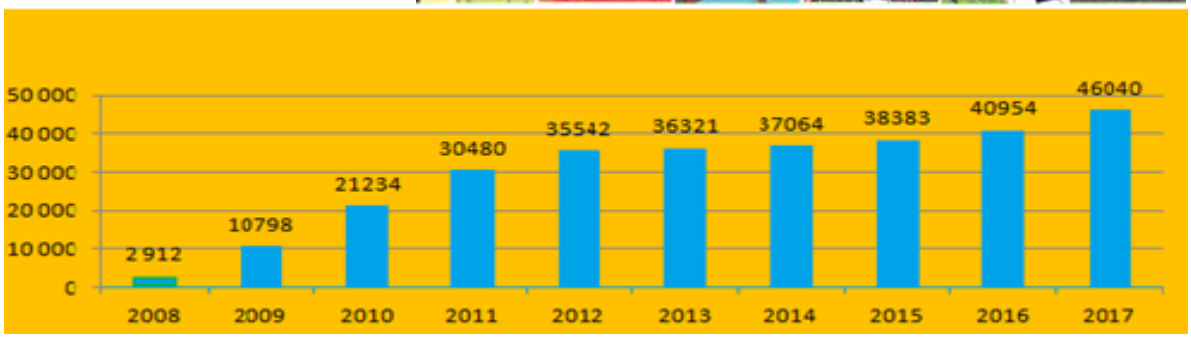
Priebežné stretnutia s členmi tímu AMBER Alert Slovensko – informovanie o novinkách v oblasti nezvestných detí.

## 4. PODUJATIA

### *Čítajme si*

31. mája 2017 sa konal už 10. jubilejný ročník najpočetnejšieho detského čitateľského maratónu na Slovensku s názvom ČÍTAJME SI. Linka detskej istoty, n. o. aj týmto spôsobom reaguje na podnety detí z poradenskej Linky pre deti a mládež 116 111. Veľa hovorov, vyše 30 %, sa nedá označiť ináč ako "volanie" detí po väčšej pozornosti zo strany dospelých, telefonáty sa týkajú aj detských záujmov, nedostatku aktivít a nudy.

Podujatia sa zúčastnilo **46 040 detí.**




***"21km pre deti -Bežme deťom na pomoc" -*** http://www.21kmpredeti.sk

10.9.2017 - 9. ročník "21km pre deti -Bežme deťom na pomoc"

## ZÚČASTNILI SME SA...

5.1. Vzdelávanie a supervízie.

Zrealizovali sme

- dva odborné teoretické a praktické výcviky v rozsahu 104 hodín v mesiacoch jún a október 2017 pre **19 nových operátorov–konzultantov**.
- 4 interaktívne vzdelávania na témy:
  - Ako sa rozprávať s deťmi' v dňoch 23. 5. - 24. 5.2017 (15 ľudí);
  - workshop k 'Zák.č.305/Linky, pomoci a Krízová intervencia' dňa 8. 11.2017 (17 ľudí);
  - vzdelávanie 'Práva dieťaťa v sanácii rodiny' 13. 11.2017 (10 ľudí);
  - 'Pomoc dieťaťu ohrozenému násilím' 14. 11. 2017. (9 ľudí)
- 3 tímové stretnutia zamerané na scitlivovanie aktuálnych tém v dňoch (tolerancia, obmedzovanie a porušovanie detských práv, xenofóbia, šikanovanie rasizmus, homofóbia...) a podporu uplatňovania zásad rovnakého zaobchádzania, ako aj ochranu ľudských práv a slobôd (špecificky detských práv) - 22. 6. 2017 (22 ľudí), 28. 9. 2017 (15 ľudí) a 14: 12: 2017 (42 ľudí). Spolu celkom: 130 ľudí

Zabezpečili sme supervízne stretnutia pre pracovníkov

- 4 externé supervízne stretnutia, na ktorých sa zúčastnil 1 akreditovaný externý supervízor a konzultanti-operátori Linky pomoci v dňoch 19. 6. 2017 (8 ľudí), 27. 6. 2017 (8 ľudí), 7. 12. 2017 (7 ľudí), 11. 12. 2017 (12 ľudí)
- 7 interných stretnutí – psychohygieny pre konzultantov-operátorov Linky pomoci (54 ľudí). Spolu celkom: 89 ľudí

5.2.

- 19. 3. 2017 naši konzultanti a supervízori absolvovali odborné vzdelávanie a diskusiu na tému: Nahlasovanie, nezvestné a hľadané deti a bezpečnosť na internete s lektorkami z Prezídia PZ SR.
- 25. 5. 2017 sme zorganizovali okrúhly stôl dňa na tému: 116 111 / 116 000 – pri príležitosti Medzinárodného dňa detských liniek a Medzinárodného dňa nezvestných detí – za účasti zástupcov odbornej verejnosti z Ministerstva spravodlivosti SR, z Prezídia PZ SR, Ústredia práce, sociálnych vecí a rodiny, z ÚPSVaRov SR, Úradu komisára pre deti a zástupcov neziskových organizácií.
- 12.10.2017 sa pracovníčky SVRZ Cesta zúčastnili vzdelávania „Zapojenie dieťaťa do rozhodovania" (Amalthea z.s., ČR)
- 8. 11. 2017 sme sa zúčastnili Okrúhleho stola organizovaného iPčkom na Paneurópskej vysokej škole v Bratislave, kde sme sa stretli a diskutovali so zástupcami liniek pomoci zo Slovenskej aj Českej republiky na tému 'Krízová intervencia'.
- 9.11.2017 sme sa zúčastnili vzdelávania v Žiline „Pomoc dieťaťu ohrozenému násilím, spolu dokážeme viac"
- 15.11.2017 sme sa zúčastnili workshopu „Familienbrett – rodinná doska", organizovaného Centrom pre rodinu Kvapka
- v rámci Asociácie liniek pomoci sme sa zúčastnili stretnutí, kde sme riešili témy práv detí a predchádzania všetkým formám diskriminácie a ostatným prejavom intolerancie. ako partner Medzinárodného spoločenstva pre Bezpečný internet (BIK) sme sa pravidelne zúčastňovali on-line stretnutí z oblasti bezpečného internetu a s tým súvisiacich tém.
- ako prevádzkovateľ medzinárodne harmonizovaných tel. č. 116 111 a 116 000 pre územie SR sme sa stali partnerom dvoch medzinárodných výskumov: v rámci Medzinárodnej organizácie Child Helpline International (CHI) a v rámci Medzinárodnej organizácie AMBER Alert Europe (AA EU).

| | |
|---|---|
| **ROČNÁ ÚČTOVNÁ ZÁVIERKA** | Ročná účtovná závierka podvojného účtovníctva spolu s poznámkami tvorí prílohu výročnej správy. |
| **VÝROK AUDITORA K ROČNEJ ÚČTOVNEJ ZÁVIERKE** | Audítorka Ing. Čechová Edita poskytla vyhlásenie v súvislosti s auditom účtovnej závierky - príloha k tejto výročnej správy. |
| **PREHĽAD ROZSAHU PRÍJMOVV ČLEENÍ PODĽA ZDROJOV** | Prehľad o peňažných príjmoch a výdavkov je súčasťou Ročnej účtovnej uzávierky v časti - Výsledovka, prehľad je prílohou k tejto výročnej správa. |
| **STAV A POHYB MAJETKU A ZÁVÄZKOV NEZISKOVEJ ORGANIZÁCIE** | Nezisková organizácia nemala v roku 2017 majetok. |
| **ZMENY A NOVÉ ZLOŽENIE ORGÁNOV, KU KTORÝM DOŠLO V PRIEBEHU ROKA** | Počas roku 2017 nedošlo k žiadnym zmenám v zložení orgánov. |
| **ĎALŠIE ÚDAJE URČENÉ SPRÁVNOU RADOU** | Správna rada neurčila žiadne ďalšie údaje na zverejnenie vo výročnej správe. |

Vypracovala: Ing. Eva Dzurindová

Za správnu radu: PhDr. Katarína Trlicová

Revízor: Ing. Irena Krekáčová

V Bratislave, 25.5.2018