OBČANSKÉ PORADENSKÉ STŘEDISKO, o. p. s.

Výroční zpráva 2017



Sídlo
Třída ČSA 543
500 03 Hradec Králové

IČ: 25 91 63 60
Číslo účtu:
600165116/5500

Tel. 734 616 210
E-mail: reditel@ops.cz
www.ops.cz

Občanská poradna HK
Třída ČSA 543
500 03 Hradec Králové

Občanská poradna Jičín
Vrchlického 824
506 01 Jičín

Občanská poradna Náchod
Kamenice 113
547 01 Náchod

O ORGANIZACI

Poslání organizace

Posláním naší organizace je pomoc občanům lépe fungovat v moderní demokratické společnosti, zejména řešit problémy každodenního života, orientovat se v džungli právních předpisů, úřadů a společenských vztahů a využívat účinně nástroje k ochraně a prosazování vlastních zájmů a práv.

Orgány společnosti

Správní rada
Mgr. Zuzana Hloušková (předsedkyně)
Mgr. Jaroslav Svoboda
Petr Adame

Dozorčí rada
Milena Kubíková (předsedkyně)
Ing. Václava Hůlková
RNDr. Daniel Jezbera

Ředitel
Mgr. Jan Hloušek, Ph.D.

Slovo ředitele



V roce 2017 se v naší organizaci nestalo nic dramatického ani přelomového. Vyšli jsme vstříc uživatelům ze vzdálenějších míst jičínského okresu a otevřeli jsme kontaktní místo Občanské poradny v Lázních Bělohradu. Dramaticky rostoucí trend klientů z minulých let se však už neopakoval. V důsledku mimořádné ekonomické situace v ČR, kdy zaměstnanost doslova trhala historické rekordy, došlo k poklesu počtu uživatelů našich služeb na úroveň roku 2016. Zároveň však narostl průměrný čas strávený s uživatelem, což svědčí o zvyšující se náročnosti případů, zejména v oblasti insolvencí. Kvalitu sociální služby se podařilo obhájit během neplánované kontroly z Krajského úřadu, kdy inspekční tým přiznal Občanské poradně v Hradci Králové plný počet bodů.

Také ClubCafé Pessoa udržoval nabídku aktivit socio-kulturní animace a dosáhl více než 500 registrovaných členů. Rozšířili jsme také počet dobrovolníků, kteří se podíleli na aktivitách programu, a to dokonce o 2 dobrovolníky z Portugalska. Na druhou stranu program Dobrovolnictví v sociálních službách pro seniory se potýkal s nedostatkem zájemců, a to i přes kampaň Doteky generací.

Opětovně se podařilo zvýšit příjmy celé organizace o 14,5%, takže hospodářský výsledek byl na konci roku kladný. Díky tomu mohly růst mzdy pracovníků (mírně, ale stabilně) v průměru o 9%. V roce příštím bychom rádi pokračovali v nastavených trendech a naplnili vytyčené strategické cíle, aniž bychom však zavírali dveře před novými výzvami a příležitostmi.

DĚKUJEME NAŠIM DÁRCŮM, SPONZORŮM A PARTNERŮM

HRADEC KRÁLOVÉ

JIČÍN

Česká Skalice

Kostelec nad Orlicí

Jaroměř

Náchod

MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY

Úřad práce ČR

KRÁLOVÉHRADECKÝ KRAJ

Ministerstvo spravedlnosti České republiky
MS ČR

NADACE AGROFERT

SD ČR
Svaz důchodců České republiky občanské sdružení

ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN

Riobras CZ

Café Oliveira

INSTITUTO CAMÕES PORTUGAL
CLP/ PORTUGALSKÉ CENTRUM
INSTITUTO CAMÕES PRAGA

HOSPODAŘENÍ ZA ROK 2017 (V CELÝCH KČ)

Výnosy celkem	**3 769 323**
Výnosy v členění dle činností	
Výnosy z hlavní činnosti	3 769 323
Výnosy z doplňkové činnosti	0
Výnosy v členění dle druhů	
Výnosy z vlastní činnosti	**225 766**
tržby za služby	172 762
tržby za výrobky a zboží	36 295
ostatní jiné výnosy	16 709
tržby z prodeje DDHM a DDNM	0
Dotace a granty	**3 492 972**
MPSV (OP)	2 297 800
Ministerstvo spravedlnosti (OTČ)	413 119
Úřad práce	177 453
Ministerstvo vnitra (DOBR)	22 000
Královéhradecký kraj (OP)	163 600
Královéhradecký kraj (DOBR)	15 000
Město Hradec Králové (OPHK)	140 000
Město Hradec Králové (DOBR)	34 000
Město Jičín (OPJC)	150 000
Město Náchod (OPNA)	50 000
Město Kostelec nad Orlicí (OPNA)	25 000
Město Jaroměř (OPHK)	5 000
Přijaté dary	**50 585**
Nadace AGROFERT	50 000
Drobní dárci	585

Náklady celkem	**3 718 517**
Náklady v členění dle činností	
Náklady na hlavní činnost	3 718 517
Náklady na doplňkovou činnost	0
Náklady v členění dle druhů	
Spotřeba materiálu	100 015
Prodané zboží	45 585
Opravy	6 403
Cestovné tuzemské	76 855
Náklady na reprezentaci	6 268
Nájemné	293 892
Spotřeba energie	92 176
Služby	268 327
Mzdové náklady	2 116 757
Zákonné soc. pojištění	683 690
Zákonné soc. náklady	6 756
Ostatní daně a poplatky	4 226
Ostatní (bank. poplatky, pojištění aj.)	17 567

Výsledek hospodaření	
Hospodářský výsledek z hlavní činnosti	50 806
Hospodářský výsledek z doplňkové činnosti	0
Hospodářský výsledek celkem	50 806

BILANCE

AKTIVA	Začátek období	Konec období
A.Dlouhodobý majetek celkem	0	0
I.Dlouhodobý nehmotný majetek	0	0
II.Dlouhodobý hmotný majetek	0	0
III.Dlouhodobý finanční majetek	0	0
IV.Oprávky k dl. majetku celkem	0	0
B.Krátkodobý majetek celkem	627 179	603 270
I.Zásoby celkem	6 898	4 076
II.Pohledávky celkem	72 440	51 988
B.II.1.Odběratelé	2 000	0
4.Poskytnuté provozní zálohy	62 940	44 488
5.Ostatní pohledávky	5 000	5 000
6.Pohledávky za zaměsnance	2 500	2 500
9.Ostatní přímé daně	0	0
12.Nároky na dotace	0	0
17. Jiné pohledávky	0	0
18.Dohadné účty aktivní	0	0
B.III.Krátkodobý finanční majetek	515 914	512 563
B.III.1.Pokladna	18 571	5 812
2.Ceniny	0	0
3.Účty v bankách	497 343	506 751
B.IV. Jiná aktiva celkem	31 926	34 644
1.Náklady příštích období	16 926	16 829
2. Příjmy příštích období	15 000	17 814
Aktiva celkem (A. + B.)	**627 179**	**603 270**

PASIVA		
A.Vlastní zdroje celkem	510 103	560 909
A.I.Jmění celkem	540 066	510 103
A.I.Jmění celkem 1.Vlastní jmění	49 519	49 519
2.Fondy	490 546	460 583
A.II.Výsledek hospodaření celkem	-29 963	50 806
B.Cizí zdroje celkem	117 076	42 361
B.II. Dlouhodobé závazky celkem	0	0
B.III.Krátkodobé závazky celkem	66 776	42 361
B.III.1.Dodavatelé	2 574	21
3. Přijaté zálohy	0	0
4.Ostatní závazky	455	0
5.Zaměstnanci	0	0
6.Ostatní závazky vůči zaměst.	872	0
7.Závazky k inst. SP a ZP	0	0
9.Ostatní přímé daně	0	0
10. Ostatní daně a poplatky	75	0
12. Závazky ke státnímu rozpočtu	0	0
17.Jiné závazky	0	0
22.Dohadné účty pasivní	62 800	42 340
B.IV. Jiná pasiva celkem	50 300	0
B.IV.1.Výdaje příštích období	300	0
2.Výnosy příštích období	50 000	0
PASIVA (A. + B.)	**627 179**	**603 270**

Schváleno správní radou dne 26. 6. 2018

OBČANSKÉ PORADENSKÉ STŘEDISKO, o. p. s.

Program

P O R A D E N S T V Í

Občanské poradenské středisko, o.p.s. je poskytovatelem tří registrovaných sociálních služeb odborného sociálního poradenství dle §37 zákona č. 108/2006 o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů:

- Občanská poradna Hradec Králové
- Občanská poradna Náchod
- Občanská poradna Jičín

OBČANSKÁ PORADNA

POSLÁNÍ A CÍLE SLUŽBY

Smyslem služby je poskytování poradenství a podpory lidem v náročných životních situacích, aby se jim naučili předcházet, samostatně je zvládat a řešit. Služba je poskytována tak, aby pomáhala snižovat dopady problémových situací na jednotlivce, rodinu případně celou společnost.

Cílem služby je, aby lidé:

- znali svá práva a povinnosti (větší informovanost, snadnější přístup k informacím);
- rozvíjeli své kompetence (lépe dokázali získané informace využít pro hledání cest k odpovědnému, samostatnému a aktivnímu zvládání těžkostí);
- získali srozumitelné a dostatečné informace o tom, co jim služba nabízí a jaké jsou podmínky spolupráce (kvalitnější prezentace služby).

CÍLOVÁ SKUPINA

Lidé v obtížné životní situaci, kteří k předcházení nebo řešení této situace potřebují informace, rady a aktivní pomoc. Obracet se na nás mohou ti, kteří si z problému nemohou pomoci sami, např. z důvodu věku, zdravotních problémů, nedostatku informací, dovedností, znalostí, financí, nebo jsou ohroženi prostředím, ve kterém žijí.

PRINCIPY



Poradna se řídí základními principy odborného poradenství. Je nezávislým místem, kde je poskytována bezplatná, diskrétní a nestranná pomoc. Klient má právo vystupovat anonymně.

ROZSAH POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Poradny jsou členem Asociace občanských poraden a nabízejí sociálně potřebným lidem pomoc v následujících oblastech: rodinná a dluhová problematika, bydlení, zaměstnání, orientace v systému sociální podpory a péče, majetek, náhrada škody, sousedské vztahy, ochrana spotřebitele, krizové životní situace atd. V poradnách získají lidé informace, rady a další formy pomoci (např. provázení při řešení problémů, krizovou intervenci, motivační podporu atd.).

Úspěchy poradny v Hradci Králové

Vysokou kvalitu námi poskytovaných služeb potvrdila inspekce MPSV, která u nás v březnu uskutečnila dvoudenní návštěvu. I nadále se účastníme komunitního plánování města zaměřeného na rodinu a osoby ocitnuvší se v hmotné nouzi a díky zapojení do projektu poradenství obětem trestných činů se účastníme také multidisciplinárního týmu zaměřeného na tuto problematiku. Jelikož jsme akreditovaným praxovým pracovištěm, pravidelně u nás získávají studující Sociální práce a příbuzných oborů cenné zkušenosti a dovednosti pro výkon své profese.

Úspěchy poradny v Jičíně

Vedle poskytování kvalitního a široce zaměřeného odborného sociálního poradenství jsme stále aktivní v pořádání přednášek pro širokou veřejnost. Pravidelně se účastníme



setkání komunitního plánování na Jičínsku a tradiční Májové ochutnávky neziskovek v Jičíně. Při těchto i při jiných příležitostech navazujeme spolupráci s úřady a poskytovateli sociálních služeb na Jičínsku. Naše poradna se v roce 2017 rozrostla o nové kontaktní místo v Lázních Bělohrad.

Úspěchy poradny v Náchodě

Mezi občany je stálý zájem o naše služby. Kromě poradenství jsme nabízeli přednáškovou činnost na různá témata, která jsou ve společnosti aktuální (např. spotřebitelství, dluhy, atd.). Pravidelně se účastníme Týdne vzdělávání dospělých ve spolupráci s Úřadem práce v Náchodě. Účastníme multidisciplinárního týmu pro oběti trestných činů a udržujeme kontakt s dalšími sociálními službami. Kontaktní pracoviště v Kostelci nad Orlicí je již nedílnou součástí OPS.

STATISTIKY ZA ROK 2017

Název služby	*Počet klientů*	*Počet intervencí*
Občanská poradna Hradec Králové	1529	2222
Občanská poradna Náchod	517	811
Občanská poradna Jičín	774	1352

PRACOVNÍ TÝM

Mgr. Jan Hloušek, PhD., , Mgr. Kateřina Kaizrová, Mgr. Kamila Sýkorová, Bc. Simona Davidová, Bc. Ladislava Bezděková, Mgr. Lenka Sedlářová, Mgr. Nikola Kněžourková, Bc. Veronika Lehká, Mgr. Barbora Richterová, Mgr. Zuzana Hloušková, doc. MUDr. Alena Vosečková, CSc. *Stážistky:* Kateřina Novotná, Tereza Ludvíková, Veronika Matyášová, Veronika Obrovská, Petra Fiedlerová.

Program

PORADENSTVÍ

DOPLŇKOVÉ PROJEKTY

Šance jít dál

Pokračovali jsme v realizaci projektu **Šance jít dál**, jehož cílem je rozvoj komplexního poradenství pro oběti trestných činů v soudních okresech Hradec Králové, Jičín a Náchod. Celkem naší pomoci využilo 153 klientů, z toho 20 osob představovalo zvlášť zranitelné oběti. Mezi konzultovanými tématy dominovala problematika trestního řízení, ochrana práv poškozených, formulace a způsoby podání trestního oznámení, domácí násilí a trestná činnost související se zanedbáním povinné výživy a se zadlužováním.

Spotřebitelské poradenství

Smyslem projektu je zlepšení informovanosti občanů o právech a povinnostech při nákupu zboží a služeb a o způsobech, jak na trhu uplatňovat své ekonomické zájmy., zejm. poskytování poradenství v oblasti spotřebitelské problematiky, vymáhání spotřebitelských práv a posílení finanční gramotnosti. Služby využilo celkem 273 uživatelů. V rámci projektu se uskutečnilo také 11 přednášek pro veřejnost (Kostelec nad Orlicí, Rychnov nad Kněžnou, Jičín, Nový Bydžov, Hradec Králové, Náchod, Soběraz), kterých se zúčastnilo 130 osob. Témata přednášek se týkala především toho, jak odstoupit od smlouvy uzavřené mimo prostory prodejny, neetického chování prodejců a minimalizace jeho dopadů na spotřebitele.



Psychologické poradenství

Klientům občanské poradny je pravidelně poskytována také psychoterapeutická podpora v rozsahu 3 hod týdně. **Psychologické poradenství** je pomocí dlouhodobějšího charakteru, která přispívá k řešení tíživé sociální situace klienta i jeho rodiny s cílem minimalizovat negativní dopady této situace na sociální fungování klienta.

Pracovní tým: Mgr. Jan Kratochvíla, Mgr. Jan Hloušek, PhD., Mgr. Kateřina Kaizrová, Mgr. Nikola Kněžourková, Mgr. Kamila Sýkorová, Bc. Simona Davidová, Mgr. Lenka Sedlářová, Bc. Ladislava Bezděková, Mgr. Barbora Richterová

PLÁNY PRO ROK 2018:

- Zavedení nové obecně prospěšné služby v podobě mediace sporů z oblasti občanského a pracovního práva.
- Zlepšit informovanost občanů s pomocí audiovizuálních a virálních nástrojů.
- Hledat cesty k partnerství s firemním sektorem.
- Obnova počítačového vybavení.
- Prohloubit systém hodnocení spokojenosti uživatelů.

OBČANSKÉ PORADENSKÉ STŘEDISKO, o. p. s.

Program

VZDĚLÁVÁNÍ

Profesní vzdělávání

Uskutečnily se další 3 běhy reakreditovaného kurzu **Základy krizové intervence** (38 hod), kterých se zúčastnilo 28 sociálních pracovníků. Dále byly akreditovány nové kurzy Koordinátor dobrovolníků v sociálních službách (40 hod), Marketingový specialista - Fundraiser (40 hod), Arteterapie a artefiletika (24 hod) a jsou připraveny k realizaci v roce následujícím.



ClubCafé Pessoa

V rámci programu je také jako forma komunitního vzdělávání uplatňován koncept **socio-kulturní animace,** realizovaný pod značkou ClubCafé Pessoa. Model klubové komunitní kavárny zastřešuje jak pravidelnou činnost, k níž patřily zájmové aktivity (čtenářský, filmový, scrabblový klub), výuka jazyků (angličtina, portugalština) a literární besedy s hostem, **tak sérii 9 přednášek pro veřejnost, zaměřených na poznávání kultury cizích zemí, spojených s gurmánským zážitkem (Gruzie, Korea, Madeira, Azory, Čína, Portugalsko, Marij El, Kanárské ostrovy aj.)** a 3 přednášky s ochutnávkou pro klienty TyfloCentra. Proběhlo také 6 workshopů (pěvecký, rétorický, fotografický, bodové malování, zdobení perníčků, adventní věnce), dále 2 letní školy (angličtina, enkaustika) a 3 prodejní výstavky (baťůžky, šperky, svíčky a přáníčka). Nedílnou součástí činnosti je také propagace portugalské kultury, např. pořádáním výstav zaměřených na portugalskou historii a přírodní krásy nebo minifestivalem **Týden portugalské kultury**, zahrnujícím přednášky, besedy, hudební vystoupení a filmové projekce. Celkem se do databáze zaregistrovalo 590 klubových členů a naše aktivity navštívilo 1343 osob, z toho 399 ve věku nad 65 let. ClubCafé Pessoa s podporou úřadů práce poskytlo 2 osobám zaměstnání **na tréninkovém místě pro dlouhodobě nezaměstnané**, v rámci kterého získávaly nové dovednosti potřebné pro uplatnění na trhu práce.



PRACOVNÍ TÝM

Mgr. Jan Hloušek, Mgr. Zuzana Hloušková, Bc. Veronika Lehká, Vladimíra Srkalová, Pavla Holasová, Eva Balounová. *Dobrovolníci:* Jan Jankovič, DiS., Veronika Uhrová, Dita Zemanová, Petra Fiedlerová, Veronika Obrovská, Tímea Nováková.

PLÁNY PRO ROK 2018:

- Zaregistrovat na MPSV službu sociální rehabilitace.
- Hledat možnosti pro rozšíření provozu do jiných prostor.
- Pokračovat ve využívání dobrovolníků ze zahraničí.

OBČANSKÉ PORADENSKÉ STŘEDISKO, o. p. s.

Program

DOBROVOLNICTVÍ

Dobrovolnictví v sociálních službách pro seniory

Cílem projektu je zvýšení kvality poskytovaných sociálních služeb pro seniory prostřednictvím dobrovolnické služby. Dobrovolníci pomáhají seniorům překlenout náročné chvíle spojené se sociální izolací, těžkostmi tělesného i psychického rázu. Pomáhají především zpestřit náplň volného času klientů (společný zpěv, péče o rostliny a zvířata, kroužky ručních prací), uskutečňovat aktivizační činnosti (komunikace s klientem, vyprávění, čtení knih, časopisů, psaní dopisů, práce na PC, nácvik chůze, trénování paměti aj.) a doprovod klientů na procházkách (kulturní vyžití, návštěvy přátel, hřbitova aj.) Dobrovolníci jsou dle požadavků akreditace MV ČR pečlivě vybíráni (psychologický pohovor, výpis z rejstříku trestů), proškoleni a supervidováni. Následně jsou vysíláni do partnerských organizací (Domov pro seniory Náchod, Domov odpočinku ve stáří JUSTYNKA Hronov, Domov pro seniory a Ústav sociální péče Česká Skalice, Domov důchodců Černožice). Prohloubili jsme spolupráci s GrandParkem Hradec Králové (nyní SeneCura Senior-Centrum HK) vytvořením prvního dobrovolnického canisterapeutického týmu. Celkem jsme zaznamenali 8 aktivních dobrovolníků, kteří v zařízeních odpracovali celkem 445 hodin.



Senioři dětem - děti seniorům

Cílem projektu je rozvoj pozitivních mezilidských vztahů, zejm. mezi starší a mladou generací na Náchodsku. V prostorách Domova pro seniory proběhla bezmála dvacítka akcí (koncertů, přednášek, soutěží, her, kroužků), které seniorům pomáhají v nalezení nového smyslu života a tím i k vytržení ze samotářského a stereotypního způsobu života. Díky pravidelným setkáváním, povídání, tvoření a hraní si s dětmi, přišli senioři na nové živoucí myšlenky, mají radost ze shledání a vzájemné blízkosti. Do projektu jsme zapojili tři náchodské základní školy, místní gymnázium a další komunitní organizace. Větší samostatnou aktivitu projektu tvoří výtvarná soutěž „Doteky generací“, pro žáky 3.-5. až pátých tříd, ukončená slavnostní vernisáží ve foayer náchodské knihovny. Z vítězných děl byl sestaven a vydán stolní kalendář na rok 2018.



PRACOVNÍ TÝM

Mgr. Kamila Sýkorová, PhDr. Jana Sýkorová, Mgr. Zuzana Hloušková, Bc. Ladislava Bezděková

PLÁNY PRO ROK 2018:

- Pokračovat v budování canisterapeutických týmů.
- Podporovat osamostatnění dobrovolnického programu na Náchodsku.
- Rozšířit nabídku komunitního dobrovolnictví.

Komunitní dobrovolnictví

Dobrovolníkům z řad občanů Hradce Králové umožňujeme předávat své zkušenosti a přispívat k rozvoji komunitního života, např. formou přípravy a účastí na místních kulturních či osvětových akcích, udržování místních zvyků či tradic a besedami občanů o věcech, které je trápí či zajímají. Ve spolupráci se Svazem důchodců jsme dále rozvíjeli Klub seniorů, který se s později transformoval na Klub Amigos a zaměřil se na přednášky o zdravých potravinách a zdravém životním stylu. V činnosti pokračoval také diskusní klub Čaj o šesté, který pod vedením lektorů-dobrovolníků uskutečnil celkem 10 setkání a besed na sociální, politická, komunální, kulturní i náboženská témata.

PRACOVNÍ TÝM

Mgr. Kamila Sýkorová, Mgr. Zuzana Hloušková, Bc. Veronika Lehká. *Dobrovolníci:* Ing. Olga Klimešová, Jan Jankovič, DiS.

OBČANSKÉ PORADENSKÉ STŘEDISKO, o. p. s.

Program

SEBEROZVOJ

POSLÁNÍ PROGRAMU

Náplň programu zahrnuje především poskytování terapeutických služeb pro osobní rozvoj, zaměřené sebepoznání pro rozvoj vlastního potenciálu.

AKTIVITY

Ve své činnosti pokračoval Tvořivý ateliér, který se později přejmenoval na **Terapeutickou výtvarnou skupinu**. Netradiční výtvarná setkávání, založená na přístupu artefiletiky, poskytovala bezpečný prostor ke sdílení radostí i trápení ze života, k překonání strachu, úzkosti či stresu. Pod vedením zkušené lektorky získali účastníci prostor relaxovat, uvolnit pocity, rozvíjet sebevědomí, pochopit své životní strategie nebo symboliku barev. Prostřednictvím výtvarných aktivit pak i překonat plachost a úzkosti, zvládat stresové situace či objasnit si vlastní životní strategie. Terapeutická výtvarná skupina se scházela 2x měsíčně.



PRACOVNÍ TÝM

Mgr. Lucie Antes, Bc. Veronika Lehká

PLÁNY PRO ROK 2018:

- Podpora vzniku dalších svépomocných nebo terapeutických skupin.
- Prohloubit znalostní bázi týmu v oblasti služeb osobního rozvoje a komunikace s osobami s duševním onemocněním.