



OBČANSKÉ
PORADENSKÉ
STŘEDISKO,
o. p. s.

Výroční zpráva

2016



SLYŠEL JSEM, ŽE
NA ODDLUŽENÍ JSTE
NEJVĚTŠÍ MACHŘI
V GALAXII ...



OBČANSKÉ
PORADENSKÉ
STŘEDISKO



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



Celý loňský rok jsme postupovali směrem k větší personální, technické i finanční stabilitě a prosperitě. Jedním slovem by se dal rok 2016 charakterizovat jako plodný. V průběhu roku jsme sklízeli to, co se zaseto v předchozích dvou letech. Podařilo se zajistit více finančních prostředků na služby, takže mohly růst pracovníkům mzdy a to v průměru o 5 %. Občanské poradny pomohly o tisícovku uživatelům více než v předchozím roce.

Občanská poradna Náchod rozšířila poradenské služby na detašované pracoviště v Kostelci nad Orlicí a byla započata jednání o zřízení dalšího kontaktního místa v Lázních Běláhoř. Ministerstvo spravedlnosti potvrdilo na základě provedené kontroly kvalitu poskytovaného poradenství pro oběti trestných činů, takže síť našich občanských poraden bude do budoucna sloužit jako základní kontaktní místa pro oběti méně závažných trestných činů v Královéhradeckém kraji. ClubCafé Pessoa stabilizoval nabídku aktivit sociokulturní animace a téměř dosáhl čtyř set registrovaných členů. Dobrovolnický program se podařilo konsolidovat. Díky tomu, že jsme ukončili činnost dobrovolníků ve Fakultní nemocnici, mohli jsme napřít síly do náboru dobrovolníků v domovech pro seniory. V Hradci Králové se dokonce podařilo zformovat canisterapeutický tým. Úspěšně jsme se akreditovali v systému Evropské dobrovolné služby a požádali o dobrovolníky z Portugalska. Jako jistý úspěch lze považovat i to, že se po 15 letech až ve Švédsku podařilo najít druhého ze zakladatelů a vyřešit překážky při změnách zřizovací listiny. V roce příštím bychom rádi pokračovali v nastavených trendech a naplnili strategické cíle, které jsme si vytýčili.

DĚKUJEME NAŠIM DÁRCŮM, SPONZORŮM A PARTNERŮM



Kopidlno



Kostelec nad Orlicí



Jaroměř



Náchod



Česká Skalice



Lázně Běláhoř



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

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 zvládnání 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, diskretní 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

Naše služby jsou pro občany stále zajímavé a vyhledávané. Rekordně stoupl počet našich klientů, a to napříč odvětvími, ve kterých poradenství poskytujeme. Může za tím být umístění poradny v centru města, aktivní propagace nebo viditelnější snaha lidí své problémy skutečně řešit. Nepodceňujeme ani pravidelnou účast na komunitním plánování města a účastníme se také multidisciplinárního týmu zaměřeného na pomoc obětem trestných činů. 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 Náchodě



Došlo k nárůstu klientů o 100 %. Podařilo se otevřít nové kontaktní místo v Kostelci nad Orlicí, kde působíme každý sudý pátek v měsíci. Pokračujeme ve spolupráci s náchodským Klubem důchodců v rámci přednáškové činnosti (např. Nekalé praktiky prodejců), nebo i ve spolupráci s jinými neziskovými organizacemi. Účastníme se také pracovní skupiny „Sociální prevence a služeb pro rodiny s dětmi“ v rámci projektu Města Náchod.

Úspěchy poradny v Jičíně

Pokračovali jsme v poskytování kvalitního a široce zaměřeného poradenství a v pořádání přednášek pro veřejnost (finanční gramotnost, spotřebitelství a jiné). Pravidelně se účastníme setkání komunitního plánování na Jičínsku nebo mezioborových setkání institucí poskytujících pomoc obětem trestných činů. Zahájili jsme také vyjednávání s MěÚ Lázně Bělohrad a MěÚ Kopidlno v souvislosti s možností zřízení kontaktního místa naší poradny v jednom z těchto měst.

STATISTIKY ZA ROK 2016

Název služby	Počet klientů	Počet intervencí
Občanská poradna Hradec Králové	2282	2677
Občanská poradna Náchod	549	1167
Občanská poradna Jičín	1069	1865

PRACOVNÍ TÝM

Mgr. Jan Hloušek, PhD., Mgr. Kamila Sýkorová, Mgr. Kateřina Kaizrová, Bc. Simona Davidová, Bc. Ladislava Bezděková, Mgr. Lenka Sedlářová, Bc. Nikola Špurová, Bc. Veronika Lehká, Mgr. Zuzana Hloušková, doc. MUDr. Alena Vosečková, CSc.

DOPLŇKOVÉ PROJEKTY

Šance jít dál

V roce 2016 jsme zahájili realizaci projektu **Šance jít dál**, který navázal na zkušenosti z předchozí realizace projektu „Proč právě já“, které potvrdily, jak je pro klienta důležité řešit jeho nepříznivou životní situaci s co nejmenším počtem osob. Cílem nového projektu je rozvoj komplexního poradenství pro oběti trestných činů v soudních okresech Hradec Králové, Jičín a Náchod. Součástí projektu bylo vedle poradenství také poskytnutí psychologické pomoci, přednášková činnost a upevnění spolupráce s dalšími subjekty (PMS, Policie ČR). Celkem naší pomoci využilo 171 klientů, z toho 28 opakovaně. Mezi konzultovanými tématy dominovala problematika trestního řízení, ochrana práv poškozených, domácí násilí a trestná činnost související se zadlužováním. Uskutečnilo se také 6 přednášek pro veřejnost, úřady práce, mateřská centra aj.

Spotřebitelské poradenství

Tento projekt realizuje Asociace občanských poraden již několik let ve spolupráci s občanskými poradnami pro celé ČR. Původně se účastnila pouze OP Náchod, od roku 2016 se zapojily do projektu všechny naše poradny. Podstatou projektu je informování občanů o právech a povinnostech při nákupu zboží a služeb, poskytování poradenství v oblasti spotřebitelské problematiky, zejména



reklamací a vymáhání spotřebitelských práv a posílení informovanosti občanů v oblasti tematiky předváděcích zájezdů a předlužování občanů prostřednictvím spotřebitelských úvěrů. V rámci projektu se realizovala přednáška pro studenty Ústavu sociální práce UHK a další přednášky byly realizovány pro veřejnost v rámci „Týdne vzdělávání dospělých“ na Úřadu práce ČR a při výroční schůzi Klubu seniorů. Celkově bylo klientům občanských poraden zodpovězeno 318 dotazů z oblasti spotřebitelského práva.

PRACOVNÍ TÝM: Mgr. Jan Hloušek, PhD., Mgr. Kateřina Kaizrová, Mgr. Nikola Špůrová, Mgr. Kamila Sýkorová, Bc. Simona Davidová, Mgr. Lenka Sedlářová, Bc. Ladislava Bezděková

PLÁNY PRO ROK 2017:

- Zavedení nové obecně prospěšné služby v podobě mediace sporů z oblasti občanského a pracovního práva.
- Pokračovat v poskytování poradenství pro oběti trestných činů.
- Vybudovat nové kontaktní místo OP na Jičínsku.
- zlepšit PR služby občanského poradenství směrem k občanům, např. s pomocí virálních nástrojů.
- Hledat cesty k partnerství s firemním sektorem.

POSLÁNÍ PROGRAMU

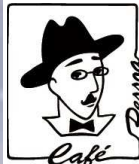
Program vzdělávání umožňuje realizaci seminářů i dlouhodobých kurzů, usiluje o navození přátelské atmosféry a vytváří prostor pro vzájemnou výměnu zkušeností. Akcentován je individuální přístup, interaktivní forma výuky, využití moderních andragogických metod i lektorských pomůcek.

AKTIVITY

Uskutečnil se další běh reakreditovaného kurzu **Základy krizové intervence** (38 hod), jehož cílem je poskytnout teoretickou i praktickou přípravu pro efektivní pomoc v situacích, které vnášejí do života klienta úzkost, strach, problémy v rodině, zaměstnání, v běžném každodenním životě. Kurzu se zúčastnilo 8 sociálních pracovníků z Královéhradeckého kraje. Dále byl ve spolupráci s organizací Proudem realizován seminář **Úvod do problematiky LGBT osob a sociální práce** v rozsahu 8 hod.



Koncept **sociokulturní animace komunity**, realizovaný pod značkou ClubCafé Pessoa, zahrnoval pravidelnou činnost, k níž patřily 4 zájmové aktivity (čtenářský, filmový, literární a scrabblový klub), 4 vzdělávací aktivity (dva kurzy angličtiny, kurz portugalštiny a kurz portrétování) a série 10 přednášek pro veřejnost, zaměřených na poznávání kultury cizích zemí, spojených s gurmánským zážitkem (Řecko, Francie, Kapverdy, Pamír, Azory, Jáva, Brazílie aj.) Proběhly také 3 rukodělné workshopy (valentýnská přání, zdobení perníčků, adventní věnce), dále Letní fotografická škola a Letní škola francouzštiny a 3 bazárky (dekupáž, dekorativní svíčky, portugalské výrobky). Celkem se zaregistrovalo 380 klubových členů. Nedílnou součástí činnosti je také propagace portugalské kultury, např. prostřednictvím studovny portugalské literatury, sérií pořadů „Portugalská vyznání“ a prodejem originálních výrobků. Ve spolupráci s Úřadem práce HK jsme 2 osobám dlouhodobě nezaměstnaným poskytli v rámci **společensky účelného pracovního místa** získat pod intervizi pracovní návyky a znovu se uplatnit na trhu práce.



PRACOVNÍ TÝM

Mgr. Jan Hloušek, Mgr. Zuzana Hloušková, Bc. Barbora Celá, Bc. Veronika Lehká, Jakub Skakun, Vladimíra Srkalová, Pavla Holasová, Jan Jankovič, DiS.

PLÁNY PRO ROK 2017:

- Zaměřit se na efektivnější propagaci a využití prostor.
- Vybudovat stabilní spolupráci se vzdělávacími institucemi.
- Rozšířit nabídku vlastních akreditovaných kurzů pro sociální pracovníky.

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, dlouhými chvílemi a samotou, těžkostmi tělesného i psychického rázu. Pomáhají především zpestřit náplň volného času klientů (hra na hudební nástroje, společný zpěv, besedy, 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 v Hradci Králové a v Náchodě (Život Hradec Králové, o.s. Centrum sociální pomoci a služeb, MO Svazu důchodců HK, Hospic Anežky České, Domov pro seniory Náchod, Domov odpočinku ve stáří JUSTYNKA Hronov, Domov pro seniory a Ústav sociální péče Česká Skalice). V roce 2016 se nám podařilo navázat spolupráci s novým domovem pro seniory GrandPark Hradec Králové. Celkem jsme zaznamenali 10 aktivních dobrovolníků, kteří v zařízeních odpracovali celkem 601 hodin. Na sklonku roku se také začala připravovat realizace projektu „Senioři dětem – děti seniorům“, jehož cílem je rozvoj pozitivních mezilidských vztahů, zejména mezi starší a mladou generací.

Komunitní dobrovolnictví

Komunitní dobrovolnictví představuje nový typ dobrovolnictví, zaměřený na podporu společenského života komunity, např. formou přípravy a účasti na místních kulturních či osvětových akcích, udržování místních zvyků či tradic, besedy občanů. Takovým dobrovolníkům z řad občanů Hradce Králové umožňujeme rozvíjet své tvůrčí aktivity, předávat zkušenosti a přispívat k rozvoji komunitního života. Na jaře 2016 jsme ve spolupráci se Svazem důchodců otevřeli Klub seniorů, který se s výjimkou letních měsíců schází 1 x měsíčně. Činnost zahájil také nový diskusní klub Čaj o šesté, který po vedením lektorů-dobrovolníků uskutečnil celkem 10 setkání a besed na sociální, politická, kulturní i náboženská témata.

PRACOVNÍ TÝM

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

PLÁNY PRO ROK 2017:

- Pokračovat v budování canisterapeutických týmů.
- Pokračovat v rozvoji komunitního dobrovolnictví, vč. partnerství se seniorskými organizacemi.
- Zaměřit se na možnost dobrovolníků ze zahraničí.

POSLÁNÍ PROGRAMU

Náplň programu zahrnuje především poskytování psychologického poradenství a terapeutických služeb pro osobní rozvoj, zaměřené na péči o sebe sama, seberozvíjení, sebepoznání a také aktivity vycházející z technik spojujících různé druhy umění a terapií.

AKTIVITY

Podařilo se nám stabilizovat pracovní tým a rozšířit ho o psychologa, který především klientům občanské poradny pravidelně poskytuje psychoterapeutickou podporu v rozsahu 3 hod týdně. **Psychologické poradenství** je pomocí dlouhodobějšího charakteru, která může přispět k řešení tíživé sociální situace klienta i jeho rodiny s cílem minimalizovat negativní dopady na sociální fungování klienta.

V roce 2016 jsme pod názvem **Tvořivý ateliér** zahájili činnost terapeutické výtvarné skupiny, která je založena přístupem artefiletiky. Netradiční výtvarná setkávání 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 symboliku barev. Prostřednictvím výtvarných aktivit pak i překonat plachost a úzkosti, zvládat stresové situace či objasnit si vlastní životní strategie. Tvořivý ateliér byl otevřený 2x měsíčně.



Poskytli jsme také prostor pro setkávání svépomocné skupiny osob, které sužuje nespavost, pojmenované **Klub Sedmispáč**, jejíž smyslem je předávat si informace a sdílet zkušenosti, hledat cestu k uzdravení a podporovat se v nezávislosti na lécích. Klub Sedmispáč se schází 1x měsíčně.

Ve druhé polovině roku 2016 se pod názvem **Klub Sára** ustavila také svépomocná skupina osob, které se staly obětí sexuálně motivovaného trestného činu, nebo byli svědky takového útoku a nyní se snaží s následky této traumatické události vyrovnat. Cílem je podporovat všechny, kteří chtějí porozumět tomu, co a proč se v jejich životě po prožitém traumatu děje, a jak se s tím mohou postupně smířit, aby mohli opět prožívat svůj život naplno. Setkání Klubu Sára probíhala 1x měsíčně.



PRACOVNÍ TÝM

Mgr. Jan Kratochvíla, Mgr. Lucie Mílová-Antes, Mgr. Kamila Sýkorová, Bc. Veronika Lehká, Mgr. Zuzana Hloušková

PLÁNY PRO ROK 2017:

- Vybudovat dostatečné personální kapacity pro rozvoj programu.
- Rozšířit nabídku služeb osobního rozvoje v individuální i skupinové formě.

HOSPODAŘENÍ ZA ROK 2016 (V CELÝCH KČ)

Výnosy celkem	3 292 415
Výnosy v členění dle činností	
Výnosy z hlavní činnosti	3 286 795
Výnosy z doplňkové činnosti	5 620
Výnosy v členění dle druhů	
Výnosy z vlastní činnosti	205 448
tržby za služby	117 457
tržby za výroby a zboží	65 262
ostatní jiné výnosy	22 627
úroky z BÚ	102
tržby z prodeje DDHM a DDNM	0
Dotace a granty	3 084 967
MPSV (OP)	2 002 000
Ministerstvo spravedlnosti (OTČ)	355 450
Úřad práce	103 517
Ministerstvo vnitra (DOBR)	40 000
Královéhradecký kraj (OP)	142 000
Královéhradecký kraj (DOBR)	29 000
Město Hradec Králové (OPHK)	150 000
Město Hradec Králové (DOBR)	30 000
Město Jičín (OPJC)	150 000
Město Náchod (OPNA)	50 000
Město Kostelec nad Orlicí	21 000
Město Jaroměř	5 000
Město Lázně Bělohrad	2 000
Město Česká Skalice	5 000
Přijaté dary	2 000
Město Kopidlno	2 000

Náklady celkem	3 322 378
Náklady v členění dle činností	
Náklady na hlavní činnost	3 318 318
Náklady na doplňkovou činnost	4 060
Náklady v členění dle druhů	
Spotřeba materiálů	106 584
Prodané zboží	58 512
Opravy	4 711
Cestovné tuzemské	69 354
Náklady na reprezentaci	6 078
Nájemné	291 492
Spotřeba energie	100 044
Služby	195 643
Mzdové náklady	1 843 794
Zákonné soc. pojištění	567 237
Zákonné soc. náklady	5 156
Daň silniční	875
Manka a škody	50 000
Ostatní (bank. poplatky, pojištění aj.)	22 898

Výsledek hospodaření	
Hospodářský výsledek z hlavní činnosti	- 31 523
Hospodářský výsledek z doplňkové činnosti	1 560
Hospodářský výsledek celkem	- 29 963

BILANCE		
	Začátek období	Konec období
AKTIVA		
A. Dlouhodobý majetek celkem	0	0
I. Dlouhodobý nehmotný majetek	0	0
II. Dlouhodobý hmotný majetek	0	0
III. Dlouhodobý fin. majetek	0	0
IV. Oprávky k dlhdb. majetku celkem	0	0
B. Krátkodobý majetek celkem	610 989	627 179
I. Zásoby celkem	14 030	6 898
II. Pohledávky celkem	59 576	72 440
B.II. 1.Odběratelé	0	2 000
4. Poskytnuté provozní zálohy	52 476	62 940
5. Ostatní pohledávky	5 000	5 000
6. Pohledávky za zaměstnance	2 100	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.I II. Krátkodobý fin. majetek	527 584	515 914
B.III. 1. Pokladna	22 490	18 571
2. Ceniny	0	0
3. Účty v bankách	505 094	497 343
B.IV. Jiná aktiva celkem	9 799	31 926
1. Náklady příštích období	9 799	16 926
2. Příjmy příštích období	0	15 000
Aktiva celkem (A. + B.)	610 989	627 179

PASIVA		
A. Vlastní zdroje celkem	540 066	510 103
A.I. Jmění celkem	391 272	540 066
A.I. Jmění celkem 1. Vlastní jmění	49 519	49 519
2. Fondy	341 752	490 546
A. II. Výsledek hospodaření celkem	148 794	-29 963
B. Cizí zdroje celkem	70 923	117 076
B.II. Dlouhodobé závazky celk.	0	0
B.III. Krátkodobé závazky celk.	68 823	66 776
B.III.1. Dodavatelé	7 834	2 574
3. Přijaté zálohy	200	0
4. Ostatní závazky	0	455
5. Zaměstnanci	0	0
6. Ostatní závazky vůči zaměst.	224	872
7. Závazky k inst. SP a ZP	0	0
9. Ostatní přímé daně	0	0
10. Ostatní daně a popl.	150	75
12. Závazky ke stát. rozp.	0	0
17. Jiné závazky	0	0
22. Dohadné účty pasivní	60 415	62 800
B.IV. Jiná pasiva celkem	2 100	50 300
B.IV.1. Výdaje příštích období	2 100	300
2. Výnosy příštích období	0	50 000
PASIVA (A. + B.)	610 989	627 179