



OBČANSKÉ
PORADENSKÉ
STŘEDISKO,
o. p. s.

Výroční zpráva 2018

Slavíme 20 let fungování -
20 let pomáháme komunitě

PANE REDAKTORE, ZKOU MÁME TADY
ZAJÍMAVÝ METEOROLOGICKÝ JEV,
VŽDY, PŘI PODPISU ÚVĚROVÉ SMLOUVY,
VÁM VÍTR OKAMŽITĚ VYMETE KAPSY!



Sídlo
Čs. armády 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

Provozovna HK
Čs. armády 543
500 03 Hradec Králové

Pobočka Jičín
Vrchlického 824
506 01 Jičín

Pobočka Náchod
Weyrova 3
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



Rok 2018 byl, dalo by se říct, poněkud větrný. Lišák severní vítr nám provětral hlavně pobočky. Zatímco kontaktní místo občanské poradny v Kostelci nad Orlicí mírně odvál do nedaleké budovy městského úřadu, v Náchodě zadul tak mocně, že jsme pobočku museli přestěhovat o dobrých 400 metrů dál a kontaktní místo občanské poradny v Lázních Běláhořadu jsme po jarním větrolamu rovnou uzavřeli. Když se vyčáslilo, počítali jsme škody a nejcitelněji nás zasáhlo, že nám odfoukl několik klíčových pracovníků, které se do konce roku nepodařilo nahradit. Po studené frontě následovala okluzní fronta a přinesla mímý pokles počet uživatelů poradenských služeb, zároveň znatelný nárůst času stráveného s uživatelem služby. Tento frontální systém byl ovlivněn novelou insolvenčního zákona a získanou akreditací pro poskytování poradenství v oblasti dluhů a oddlužení. Větrné počasí se nevyhnulo ani jiným programům. Zatímco akreditovaný projekt Dobrovolníci v sociálních službách pro seniory po uplynutí doby akreditace tak nějak přirozeně vyvanul, do ClubCafé Pessoa vtrhl doslova uragán v podobě grantu z ESF, v rámci kterého byla socio-kulturní animace podpořena jako inovativní nástroj komunitní sociální práce. Díky tomu bylo možné aktivity přesunout do důstojnějších prostor (a hezky do závětrí) a konečně se jako tým podívat tam, kde mořská brza obrušuje "konec světa" - do Portugalska. Snad jediné místo, kam se živel nedostal, byla pokladna. Pevně zamčená odolala náporu dramatického zvyšování mezd o 12%. Na konci roku jsme sice vykazovali mímou ztrátu, ale při zvýšení celkových příjmů o 23,5%, to lze považovat za výborný hospodářský výsledek. Po všech těch vánicích a smršticích se budeme v roce 2019 těšit na slunečné počasí, tentokrát snad už bez víchřic, mraků a deště.

DĚKUJEME NAŠIM DÁRCŮM, SPONZORŮM A PARTNERŮM



Nová Paka



Lázně Běláhořadu



Kopidlno



Kostelec nad Orlicí



Jaroměř



Náchod

Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

HOSPODAŘENÍ ZA ROK 2018 (V CELÝCH KČ)

Výnosy celkem	4 658 274
Výnosy v členění dle činností	
Výnosy z hlavní činnosti	4 658 274
Výnosy z doplňkové činnosti	0
Výnosy v členění dle druhů	
Výnosy z vlastní činnosti	120 261
tržby za služby	88 680
tržby za výrobky a zboží	31 581
Ostatní jiné výnosy	889
úroky z BÚ	889
tržby z prodeje DDHM a DDNM	0
Dotace a granty	4 519 678
MPSV (OP)	2 761 340
MPSV (SKA)	660 506
Ministerstvo spravedlnosti (OTČ)	385 917
Úřad práce	273 915
Město Hradec Králové (OPHK)	164 000
Město Hradec Králové (DIK)	35 000
Město Jičín (OPJC)	150 000
Město Náchod (OPNA)	50 000
Město Kostelec nad Orlicí	30 000
Město Jaroměř	5 000
Město Lázně Bělohrad	2 000
Město Nová Paka	2 000
Přijaté dary	17 466
Město Kopidlno	2 000
Drobní dárci	15 466

Náklady celkem	4 691 350
Náklady v členění dle činností	
Náklady na hlavní činnost	4 691 350
Náklady na doplňkovou činnost	0
Náklady v členění dle druhů	
Spotřeba materiálu	212 611
Prodané zboží	26 403
Opravy	14 421
Cestovné tuzemské	241 831
Náklady na reprezentaci	5 226
Nájemné	364 827
Spotřeba energie	112 286
Služby	210 674
Mzdové náklady	2 631 306
Zákonné soc. pojištění	841 006
Zákonné soc. náklady	8 264
Daně a poplatky	400
Manka a škody	0
Ostatní (bank. poplatky, pojištění)	22 095

Výsledek hospodaření	
Hospodářský výsledek z hlavní činnosti	-33 076,22
Hospodářský výsledek z doplňkové činnosti	0
Hospodářský výsledek celkem	-33 076,22

BILANCE	Začátek období	Konec období
AKTIVA		
A. Dlouhodobý majetek celkem	0	0
I. Dlouhodobý nehmot. majetek	0	0
II. Dlouhodobý hmotný majetek	0	0
III. Dlouhodobý fin.majetek	0	0
IV. Oprávky k dl. majetku	0	0
B. Krátkodobý majetek celkem	603 270	1 044 842
B.I. Zásoby celkem	4 076	11 393
B.II. Pohledávky celkem	51 988	34 290
1. Odběratelé	0	6 860
4. Poskytnuté provoz. zálohy	44 488	21 930
5. Ostatní pohledávky	5 000	3 000
6. Pohledávky za zaměstnance	2 500	2 500
9. Ostatní přímé daně	0	0
2. Nároky na dotace	0	0
17. Jiné pohledávky	0	0
18. Dohadné účty aktivní	0	0
B.III. Krátkodobý fin. majetek	512 563	956 177
1. Pokladna	5 812	23 163
2. Ceniny	0	0
3. Účty v bankách	506 751	933 014
B.IV. Jiná aktiva celkem	34 643	42 982
1. Náklady příštích období	16 830	18 496
2. Příjmy příštích období	17 814	24 486
AKTIVA celkem (A. + B.)	603 270	1 044 842

PASIVA		
A.Vlastní zdroje celkem	560 909	527 833
A.I.Jmění celkem	510 103	560 909
A.I.Jmění celkem 1.Vlast. jmění	49 519	49 519
2.Fondy	460 583	511 390
A.II.Výsledek hospodaření celk.	50 806	-33 076
B.Cizí zdroje celkem	42 361	517 009
B.II. Dlouhodobé závazky celk.	0	0
B.III.Krátkodobé závazky celk.	42 361	273 009
B.III.1.Dodavatelé	21	-3 132
3. Přijaté zálohy	0	236 081
4.Ostatní závazky	0	330
5.Zaměstnanci	0	3014
6.Ostatní záv. vůči zam.	0	14 785
7.Závazky k inst. SP a ZP	0	0
9.Ostatní přímé daně	0	0
10. Ostatní daně a popl.	0	0
12. Závazky ke stát. rozp.	0	0
17.Jiné závazky	0	0
22.Dohadné účty pasivní	42 340	21 930
B.IV. Jiná pasiva celkem	0	244 000
B.IV.1.Výdaje příštích období	0	0
2.Výnosy příštích období	0	244 000
PASIVA celkem (A. + B.)	603 270	1 044 842

Schváleno správní radou dne 27. 6. 2019

Občanské poradenské středisko, o.p.s. je poskytovatelem 3 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



Od roku 2018 jsme také akreditovanou organizací Ministerstva spravedlnosti pro sepis a podání insolvenčních návrhů.

POSÍLÁNÍ 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);
- získali srozumitelné a dostatečné informace o tom, co jaké jsou možnosti řešení jejich problému;
- rozvíjeli své kompetence (lépe dokázali získané informace využít pro hledání cest k odpovědnému, samostatnému a aktivnímu zvládání těžkostí);

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

Kromě poradenství pro široký okruh osob nabízíme přednášky na různá témata, například k problematice spotřebitelství, dluhů, dědictví a podobně. Účastníme se pracovních skupin města, které jsou zaměřeny na rodiny, menšiny a osoby v obtížné situaci. Velký zájem je o poradenství v oblasti insolvence. V rámci multidisciplinárního týmu pro oběti trestných činů se scházíme s ostatními sociálními službami v Královéhradeckém kraji. Studentům sociální práce a příbuzným oborům nabízíme možnost absolvovat odbornou praxi a získat tak zkušenosti do budoucího povolání.

Úspěchy poradny v Jičíně

O naše služby je stále větší zájem, jak dokazují i statistiky. Kromě poradenství zajišťujeme přednášky pro širokou veřejnost, v roce 2018 jsme se zaměřili na témata jako předluženost, ochrana spotřebitele, pomoc obětem trestných činů nebo pracovně-právní poradenství. Stále zůstáváme aktivní při spolupráci s dalšími pomáhajícími organizacemi a městskými úřady. Podílíme se na komunitním plánování v regionu Jičínsko. Zúčastnili jsme se tradiční Májové ochutnávky neziskovek a Týdne vzdělávání dospělých.



Úspěchy poradny v Náchodě

Přestože se poradna musela přestěhovat do jiných prostor, klienti se k nám stále vracejí a využívají naše služby. Mimo poradenství se věnujeme i přednáškové činnosti na aktuální témata ve společnosti (např. spotřebitelství, dluhy, atd.). Pravidelně se účastníme Týdne vzdělávání dospělých, komunitních setkání v Náchodě a jsme v kontaktu s dalšími službami. Nadále provozujeme kontaktní pracoviště v Kostelci nad Orlicí.

STATISTIKY ZA ROK 2018

Název služby	Počet klientů	Počet kontaktů
Občanská poradna HK	982	1533
Občanská poradna Náchod	452	670
Občanská poradna Jičín	676	1311
Kontaktní pracoviště Kostelec nad Orlicí	18	32

PRACOVNÍ TÝM

Mgr. Jan Hloušek, PhD., Mgr. Kateřina Kaizrová, Mgr. Kamila Sýkorová, Bc. Simona Davidová, Mgr. Lenka Sedlářová, Mgr. Veronika Lehká, Mgr. Barbora Richterová, Mgr. Zuzana Hloušková, Bc. Veronika Obrovská, doc. MUDr. Alena Vosečková, CSc. *Praxe:* Anna Procházková, Mgr. Veronika Štríbmá, Tomáš Žukovský.

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 157 klientů, z toho 12 osob představovalo zvláště zranitelné oběti. Klientům bylo poskytnuto celkem 201 konzultací. Mezi konzultovanými tématy dominovala problematika trestního řízení, ochrana práv poškozených a vymáhání náhrady škody, 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 uplatňování práv při reklamaci. Služby využilo celkem 281 uživatelů a bylo poskytnuto 309 úkonů. V rámci projektu se uskutečnilo také 3 přednášky pro veřejnost (Kostelec nad Orlicí, Kopidlno, Hradec Králové), kterých se zúčastnilo 40 osob. Témata přednášek se týkala především toho, jak odstoupit od smlouvy uzavřené mimo prostory prodeje, neetického chování prodejců, minimalizace jeho dopadů na spotřebitele a postupů při reklamaci výrobků.

PRACOVNÍ TÝM: Mgr. Kateřina Kaizrová, Mgr. Kamila Sýkorová, Bc. Simona Davidová, Mgr. Lenka Sedlářová, Mgr. Veronika Lehká, Mgr. Barbora Richterová, Bc. Veronika Obrovská

Psychologické poradenství

Klientům občanské poradny je pravidelně poskytována také psychologická 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. Kamila Sýkorová, Mgr. Veronika Lehká, Mgr. Jan Kratochvíla

PLÁNY PRO ROK 2019:

- Zavést nové obecně prospěšné služby v podobě mediace sporů z oblasti občanského a pracovního práva.
- Prohloubit systém hodnocení spokojenosti uživatelů.
- Rozšířit systém péče o zaměstnance (skupinová supervize).

Profesní vzdělávání

Byly nabízeny všechny kurzy s platnou akreditací: Kurz krizové intervence (38 hod), Koordinátor dobrovolníků v sociálních službách (40 hod), Marketingový specialista - Fundraiser (40 hod), Arteterapie a artefietika (24 hod), avšak pro nedostatek zájemců se nepodařilo žádný uskutečnit.

ClubCafé Pessoa

V rámci programu je také jako forma komunitního vzdělávání uplatňován koncept **socio-kulturní animace**, podpořený grantem z Operačního programu Zaměstnanost s cílem vytvořit a ověřit metodiku socio-kulturní animace jako inovativního nástroje komunitní sociální práce využitelného v systému sociálních služeb ČR. V rámci projektu se uskutečnily 2 workshopy, evaluační šetření mezi sociálními pracovníky formou focus group a desetidenní zahraniční stáž 5 členů realizačního týmu v Portugalsku. Model komunitní kavárny zastřešuje bohatou činnost, zahrnující zájmové aktivity (šachový klub, čtenářský klub), diskusní aktivity (filmový klub), výuku jazyků (angličtina, portugálština, španělština), sérii 6 cestovatelských přednášek pro veřejnost, zaměřených na poznávání kultury cizích zemí, spojených s **gurmánským zážitkem** (Peru, Rio



de Janeiro, Paříž, Portugalsko, Kuba, Kapverdy), ochutnávka sýrů pro klienty Tyflo-Centra, 3 workshopy (háčkování, dýňový dýchánek, adventní věnce), dále 2 letní školy (angličtina, enkaustika) a 1 prodejní výstava (háčkované a recy věci). Nedílnou součástí činnosti je také propagace portugalské kultury, např. pořádáním výstavy 10 zastavení portugalské historie nebo pětidenním minifestivalem **Týden portugalské kultury**, zahrnujícím přednášky, besedy, hudební vystoupení a filmové projekce, který proběhl už v nových prostorách v suterénu a přilákal 112 osob. Naše databáze čítá 730 klubových členů a aktivity navštívilo celkem 1042 osob, z toho 324 ve věku nad 65 let.

PRACOVNÍ TÝM

Mgr. Jan Hloušek Ph.D., Mgr. Zuzana Hloušková, Bc. Veronika Lehká, Bc. Veronika Obrovská, Eva Balounová, Pavla Holasová. **Externí spolupráce:** Mgr. Nikola Kozová, Mgr. Martina Macurová, Mgr. Martin Smutek, Ph.D., Mgr. Šárka Zbiňová, Mgr. Marcela Líbalová, Bc. Iveta Luxová, Bc. Gabriela Lepková, DiS. **Dobrovolníci:** Rita Moreira, Mauro Santana, Eva García Oriola

PLÁNY PRO ROK 2019:

- Zahájit provoz kavárny v otevřeném režimu pro veřejnost;
- Rozšířit sortiment chlazených nápojů a vín;
- Pokračovat ve využívání dobrovolníků ze zahraničí.

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, čtení knih, časopisů, 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). Celkem jsme zaznamenali 4 aktivní dobrovolníky, kteří v zařízeních odpracovali celkem 203 hodin. Na konci roku 2018 vypršela akreditace programu a jeho realizace byla rozhodnutím správní rady ukončena.

PRACOVNÍ TÝM

Mgr. Kamila Sýkorová, PhDr. Jana Sýkorová, Jan Jankovič, DiS.

Komunitní dobrovolnictví

Dobrovolníkům z řad občanů Hradce Králové umožňujeme předávat své zkušenosti a přispívat k rozvoji komunitního života, např. formou přípravy a účasti na místních kulturních či osvětových akcích, udržování místních zvyků či tradic a besedami občanů o věcech, které je trápí či zajímají. Realizovali jsme Klub Amigos, který se vedle přednášek o zdraví (stravování, fungování mozku) zaměřil také na významné osobnosti historie (Emil Holub). V činnosti pokračoval také diskusní klub Čaj o šes-té, který pod vedením lektorů -dobrovolníků uskutečnil celkem 10 setkání a besed na sociální, politická, komunální, kulturní i náboženská témata. Celkem jsme zapojili 14 dobrovolníků v rolích lektorů a organizátorů, kteří dohromady odpracovali 249 hodin.



PRACOVNÍ TÝM

Mgr. Zuzana Hloušková, Mgr. Veronika Lehká, *Dobrovolníci:* Ing. Olga Klimešová, Jan Jankovič, DiS., André Marques.

PLÁNY PRO ROK 2019:

- Rozšířit nabídku komunitního dobrovolnictví pro seniory.
- Zaměřit se na propagaci myšlenky komunitního dobrovolnictví s využitím sociálních sítí.

POSÍLÁNÍ PROGRAMU

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

Sociální rehabilitace

Cílovou skupinou služby jsou dlouhodobě nezaměstnaní lidé z Hradce Králové a jeho okolí, jejichž nezaměstnanost může být spojená s lehkým duševním onemocněním, s chronickým onemocněním, sociálním vyloučením, pokročilým věkem. Cílem služby je poskytnout



prostor, ve kterém se budou moci uživatelé služby zdokonalovat a vzdělávat ve svých kvalifikačních a profesních nedostacích či v nedostatečných sociálních kompetencích. Každý klient prochází 6-12 měsíčním rehabilitačním programem, který se zaměřuje na znovuzískání pracovních návyků a nových dovedností pod vedením sociálního pracovníka - mentora sociální rehabilitace. Silným motivačním faktorem je individuální přístup k řešení běžných pracovních úkolů a poskytování pravidelné zpětné vazby. Uživatel služby je poté kompetentní především v samostatnosti, zodpovědnosti, schopnosti plánovat, komunikaci, zvládá základní dovednosti práce na PC, je schopen zvládat pracovní zátěž. Tréninková kavárna Club-Café Pessoa s podporou úřadů práce poskytlo 2 osobám zaměstnání na pozici „provozní v zácviu“.

PRACOVNÍ TÝM

Mgr. Zuzana Hloušková, Mgr. Veronika Lehká, Bc. Veronika Obrovská, Jana Klazarová, Mgr. Jan Kratochvíla

Terapeutická výtvarná skupina

Aktivita představuje pravidelná výtvarná setkávání, založená na přístupu artefietiky, poskytující bezpečný prostor ke sdílení radostí i trápení ze života, k překonání strachu, úzkosti či stresu. Pod vedením zkušené lektorky získali účastníci prostor uvolnit pocity, rozvíjet sebevědomí, pochopit své životní strategie, překonat plachost a úzkosti, zvládat stresové situace či objasnit si vlastní životní strategie. Terapeutická výtvarná skupina se scházela mimo letní měsíce 2x měsíčně (celkem 18 setkání).

PRACOVNÍ TÝM

Mgr. Lucie Antes, Mgr. Veronika Lehká

PLÁNY PRO ROK 2019:

- Podpora vzniku dalších terapeutických skupin.
- zapojit službu sociální rehabilitace do místní sítě sociálních služeb.