



OBČANSKÉ
PORADENSKÉ
STŘEDISKO,
o. p. s.

VÝROČNÍ NOVINY ZA ROK 2023

EDITORIAL

Posláním naší organizace je smysuplná pomoc občanům při řešení problémů každodenního života a při prosazování vlastních zájmů a práv, a také zajišťování prostoru pro osobní rozvoj a seberealizaci v jejich přirozeném prostředí a vztazích. Usilujeme o to, aby naše služby byly dostupné co nejširšímu okruhu osob, poskytované na profesionální úrovni a založené na nejnovějších poznatcích a oboustranném respektu.

KONTAKTY

Sídlo

Československé 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

www.poradim.info

www.neblazni.info

Pobočka Jičín

17. listopadu 861
506 01 Jičín

Pobočka Náchod

Weyrova 3
547 01 Náchod

Kontaktní místo Kostelec nad Orlicí

Příkopy 530, 517 41 Kostelec n/O

Kontaktní místo Dobruška

Nám. F. L. Věka 26, Dobruška

ORGÁNY SPOLEČNOSTI

Správní rada

Ing. Martin Cholasta (předseda)

Mgr. Barbora Jankovská Celá

Mgr. Hana Kyselová

Dozorčí rada

Ing. Dagmar Vondráčková (předsedkyně)

Ing. Bohdan Koucký

Marcela Dvořáková Ryntová

Ředitel

Mgr. Jan Hloušek, Ph.D.

Rok 2023 byl pro naši organizaci výjimečný, nejen díky množství výzev, kterým jsme čelili, ale také díky významným úspěchům, kterých jsme dosáhli. Jedním z největších milníků bylo zavedení našeho nového poradenského chatbota využívajícího umělou inteligenci. Tento inovativní nástroj nám umožnil poskytovat kvalitní a rychlou podporu klientům 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Byl také oceněn Královéhradeckým

krajem za inovaci v sociálních službách. Navzdory tomu jsme se však museli vypořádat i s výzvami, mezi nimiž byla zejména snižující se podpora z veřejných zdrojů. Tento trend nás donutil hledat nové způsoby financování a inovativní přístupy k zajištění dlouhodobé udržitelnosti našich služeb. Díky našim věrným dárcům a partnerům jsme byli schopni



tyto obtíže překonat a nadále poskytovat potřebnou pomoc těm, kteří se ocitli v tíživých životních situacích. Děkuji proto všem zaměstnancům, dobrovolníkům a spolupracovníkům za jejich neúnavnou práci a oddanost našemu poslání. Jejich úsilí a odhodlání jsou

srdcem naší organizace a klíčem k našim úspěchům. Také děkuji našim klientům za jejich důvěru a inspiraci, kterou nám poskytují při rozvoji služeb. Věřím, že i přes ekonomické bariéry budeme schopni

pokračovat v naší misi a nacházet nové způsoby, jak zlepšovat životy těch, kteří naši pomoc potřebují. S vaší podporou, milí přátelé, můžeme i nadále přinášet světlo do temných chvil a posilovat soudržnost a spravedlnost ve společnosti. Děkuji vám za vaši stálou podporu a důvěru.

Jan Hloušek, ředitel



Program

P O R A D E N S T V Í

Dokončili jsme jako aplikační partner Univerzity Hradec Králové realizaci projektu **Využití prvků umělé inteligence při poskytování odborného sociálního poradenství**, jenž byl finančně podpořen z prostředků TAČR. Cílem projektu byla úprava platformy typu chatbot (příp.i voicebot), která bude poskytovat odborné sociální poradenství. Chatbot, kterému říkáme *Poradím*, dokáže věrně imitovat přirozený rozhovor, takže uživatel může položit jakoukoliv otevřenou otázku, spadající do 13 oblastí občanského poradenství. Chatbot se také ukázal jako neocenitelný pomocník, schopný ulehčit práci našim poradcům a zlepšil dostupnost služeb pro ty, kdo nás potřebují. Velkou výhodou „robotického“ poradenství je jeho dostupnost v době mimo provoz poradny, tj. i v pozdním odpolední či večer, navíc nenutí klienty překonávat



delší vzdálenosti (např. z venkova do větších měst) nebo fyzické bariéry (např. u hendikepovaných osob) a šetří jim finanční náklady (jízdenky, telefonní poplatky). Vyhovovat může také osobám s komunikačními bariérami tváří v tvář (neslyšící, osoby s duševním onemocněním). Výstup projektu jsme prezentovali na půdě UHK v rámci speciální konference Hradeckých dnů sociální práce a na konferencích dalších univerzit. Veřejnost si opět mohla dialog s chatbotem vyzkoušet během Noci vědců. Proběhlo poslední interní testování a aktualizace znalostní báze a chatbot byl spuštěn k veřejnému užívání.

Realizační tým

Mgr. Jan Hloušek, Ph.D., Mgr. Veronika Obrovská, Mgr. David Kosina, Mgr. Zuzana Hloušková, Mgr. Anna Plašilová.

Občanské poradenské středisko je poskytovatelem 3 registrovaných sociálních služeb odborného sociálního poradenství dle §37 zákona č. 108/2006 o sociálních službách: Občanská poradna Hradec Králové, Občanská poradna Náchod, Občanská poradna Jičín. Od roku 2018 jsme také akreditovanou organizací Ministerstva spravedlnosti pro seps a podání insolvenčních návrhů.



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 a měli snadnější přístup k informacím;
- získali srozumitelné a dostatečné informace o tom, co jaké jsou možnosti řešení jejich problému;
- rozvíjeli své kompetence a díky tomu dokázali lépe získané informace využít pro hledání cest k odpovědnému, samostatnému a aktivnímu zvládání téžností.

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 služby

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, majetková problematika, 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.).

Aktivity v roce 2023

Největší zájem o odborné sociální poradenství se týká finanční a rozpočtové problematiky, rodinných či partnerských vztahů, majetkového práva a náhrady škody. Nadále se účastníme komunitního plánování sociálních služeb a díky

Název služby	Počet klientů	Počet úkonů
Občanská poradna HK	864	1303
Občanská poradna Jičín	538	1095
Občanská poradna Náchod	548	732
Kontaktní pracoviště Kostelec nad Orlicí	36	63
Kontaktní pracoviště Dobruška	22	26

tomu rozvíjíme spolupráci na řešení klíčových případů. Již tradičně se účastníme formou stánku Dne pro rodinu či Dne sociálních služeb v Knihovně města Hradec Králové, Ochutnávky neziskovek v Jičíně nebo Dnů pro rodinu v Náchodě. Kromě poradenských aktivit jsme kromě Týdnů vzdělávání dospělých výrazně navýšili přednáškovou činnost pro nejrozličnější subjekty (knihovny, základní školy, domovy pro seniory, MAS aj.) a rozšířili svou působnost i na Rychnovsko. Největší zájem je o finanční



gramotnost, dědictví, oddlužení a nájemní právo). Celkem jsme uskutečnili 10 přednášek pro Hradecko a Jičínsko, 3 pro Náchodsko a 3 pro Rychnovsko.

Doplňkové projekty

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 pomocí využilo 133 klientů, kterým bylo poskytnuto celkem 149 osobních, telefonických a e-mailových konzultací. V rámci projektu

Spotřebitelské poradenství usilujeme o lepší informovanost občanů v otázkách, jak vymáhat svá spotřebitelská práva. Celkem jsme poskytli 307 konzultací. Zapojili jsme se opět do projektu **Innogy – energetická budoucnost** s cílem rozvíjet finanční gramotnost (efektivní platby SIPO, inkaso) a hospodárné nakládání s energiemi (jak ušetřit, rizika při změně distributorů energie. Na téma

„Energetická krize a jak ji řešit“ proběhla přednáška v rámci projektu **Senior**, jehož cílem je podpora seniorů v oblasti ochrany jejich lidských práv (zejména ochrana před zneužitím důvěry podvodníky), řešení otázek k dědictví a prevence ztráty bydlení v důsledku nízkých příjmů. Poradenství v rámci tohoto projektu využilo celkem 257 osob starších 65 let. Pro imobilní klienty probíhá i terénně.

Psychosociální poradenství

Klientům občanské poradny je poskytováno také psychologické poradenství, které přispívá k řešení tíživé sociální situace klienta i jeho rodiny s cílem minimalizovat negativní dopady této situace na sociální fungování klienta. Celkem se uskutečnilo 20 konzultací.

Realizační tým

Mgr. Jan Hloušek, PhD.,
Mgr. Veronika Semeráková,
Mgr. Veronika Obrovská,
Mgr. David Kosina,
Bc. Lenka Holasová, DiS.,
Mgr. Lenka Sedlářová, DiS.,
Bc. Tereza Vinterová,
Ing. Renata Juričková,
Mgr. Lucie Smutková, Ph.D.
Praxe: Klára Dostálová, Nikol Šrámková, Pavla Procházková, Tereza Hanková, Karolína Kosová

V Z D Ě L Á V Á N Í

Třináctá komnata duše

Záměrem besed a podcastů bylo rozšířit mezi veřejností povědomí o vybraných duševních onemocněních, případně napravit mylná přesvědčení o nich. Po úvodní prezentaci o daném onemocnění bylo klíčové interview s hostem, jehož otevřená zpověď každou besedu obohacovala o osobní prožitky, a následovala diskuse. Mezi posluchači byli jak lidé se zkušeností, tak pomáhající profesionálové, ale i široká veřejnost. Celkem proběhly 3 besedy (ADHD, bipolární porucha, bulimie) za účasti 28 návštěvníků, a vzniklo 7 podcastů. Založili jsme také webovky www.neblazni.info, kam jsme umístili užitečné informace pro osoby



se zkušeností i jejich nejbližší okolí, jako např. kontakty na krizové linky a poskytovatele terapií, zásady spánkové hygieny, návody ke zvládání stresu, přehled a popis patientských FB skupin. Návštěvníci zde najdou přehled legislativy k oblasti práv osob s duševním onemocněním, zásady destigmatizujícího jazyka, slovníček pojmů, recenze populárně-naučné literatury a blog přinášející naše příběhy, zajímavé novinky, výzkumy apod.

Realizační tým

Mgr. Jan Hloušek, Ph.D., Mgr. Zuzana Hloušková, Bc. Helena Révay.
Dobrovolníci: Kateřina H., Adéla V., Olga P., Jakub V.

SEBEROZVOJ

Sociální rehabilitace

Cílovou skupinou služby jsou dlouhodobě nezaměstnaní lidé, jejichž nezaměstnanost může být spojená s lehkým duševním onemocněním, věkem či fyzickým hendikepem, příp. smyslovým postižením. Každý klient prochází 6-12 měsíčním rehabilitačním programem, v rámci kterého se zdokonaluje a vzdělává v kvalifikačních a profesních dovednostech a také v sociálních kompetencích, jež mohou překážkou pro uplatnění na trhu práce (zvládání krizových situací, umění jednat s lidmi, týmová spolupráce, posílení sebevědomí apod.) a připravuje se na přechod na otevřený trh práce.



Realizační tým

Mgr. Zuzana Hloušková, Bc. Helena Révay, Vlasta Řeháčková

Studio Voluntário

V rámci samofinancovatelných aktivit jsme z části prostor vybudovali studio Voluntário, které nabízí ubytování našim dobrovolníkům, popř. účastníkům kurzů. Ve volných kapacitách je nabízeno také zaměstnancům neziskových organizací, turistům s hendikepem, zaměstnancům na pracovní cestě, účastníkům konferencí a veletrhů, studentům na přijímacích zkouškách apod. Apartmán má jednu ložnici, obývací pokoj s plochou TV, kompletně vybavený kuchyňský kout s pračkou, studijní kout, WC a koupelnu. Jeho velkou výhodou je umístění v centru města u významného dopravního uzlu (zastávka MHD). Celkem jsme zaznamenali 478 ubytovaných. V rámci programu sociální rehabilitace v něm probíhá úklid.

Realizační tým

Mgr. Jan Hloušek, Ph.D., Renata Juričková, Vlasta Řeháčková.

DOBROVOLNICTVÍ



V rámci **ClubCafé Pessoa** je uplatňován koncept socio-kulturní animace, utvářející model komunitní kavárny jako místa, kde se mohou realizovat mj. i místní dobrovolníci. Podařilo se udržet klubová setkání (Čtenářský klub, Deskohraní), stejně tak i diskusní aktivity (Filmový klub, literární besedy, Čaj o šesté). Nově jsme zařadili přednášky věnované historii a tradicím (reformace, biblická archeologie, holocaust, keltské svátky) a zkoušeli formát cosplay párty. Uskutečnili jsme workshopy (kouzlo minerálů, adventní věnce) a také výstavy obrazů (Malování duše, Energie života, Tak to vidím já, Real-prediction v obrazech).



který již tradičně zahrnoval koncert fada, ochutnávku vín, besedy, cestovatelské přednášky a filmové projekce, na které se přišlo podívat celkem 45 osob. Uskutečnili jsme jazykové kurzy (portugalská konverzace, francouzština). Pravidelně se scházela svépomocná skupina Hraničáři. Naši nabídku doplňuje stálá prodejní výstava malovaných hrnečků a bazárek knih. Posílili jsme bezlepkové varianty vybraných jídel.

Nadále umožňujeme stážee zahraničním dobrovolníkům v rámci programu Erasmus+. Celkem jsme zaznamenali 826 návštěvníků, z toho 479 žen a 311 mužů, 24 dětí a 17 seniorů.

Realizační tým

Mgr. Jan Hloušek, Ph.D., Mgr. Zuzana Hloušková, Bc. Helena Révay, Pavlína Dvořáková, Max Novák, Natálie Burdová, Marie Novotná.
Dobrovolníci: Ing. Olga Klimešová, MUDr. Vojtěch Erbrt, Mgr. Michal Vávra, Ing. Josef Potoček, Mgr. Matúš Barbuščík, Bc. Tereza Holasová, Jan Hříň, Ebíe Hinami, José M. Lopes, PhDr. Lenka Neubauerová, Ph.D. Praxe: Carolina Barato Clemente, Laura Aznar Borges.

Proběhly folkové koncerty (Iranon, Ty a my, Vanillas, Crann, Piotr Nabožny). Velmi oblíbenými jsou cestovatelské přednášky zaměřené na kulturu, přírodu a tradice cizích zemí a spojené s gurmánským zážitkem (Portugalsko, Španělsko, Japonsko, Nikaragua, Maďarsko, Coimbra, Jižní Vietnam). O propagaci portugalské kultury se nadále snažíme čítárnou portugalské literatury, specialitami na menu, nebo vícedenním festivalem **Primavera Portuguesa (Portugalské jaro)**,

HOSPODAŘENÍ ZA ROK 2023 (V CELÝCH KČ)

Výnosy celkem 5 994 947

Výnosy v členění dle činností

Výnosy z hlavní činnosti	5 500 282
Výnosy z doplňkové činnosti	494 665

Výnosy v členění dle druhů

Výnosy z vlastní činnosti 494 665

tržby za služby	399 231
tržby za výrobky a zboží	95 434

Ostatní jiné výnosy 270	
jiné	270

Dotace a granty 548 3012

MPSV (OP)	3 517 600
Ministerstvo spravedlnosti OTČ)	284 090
Úřad práce	36 000
Královéhradecký kraj (OP)	763 471
Královéhradecký kraj (CCP)	82 909
Město Hradec Králové (OPHK)	248 000
Město Náchod (OPNA)	45 000
Město Kostelec nad Orlicí	49 000
Město Dobruška	0
Město Jičín (OPJC)	270 000
TAČR - UHK	186 942

Přijaté dary 17 000

Drobní dárci	17 000
--------------	--------

Náklady celkem 6 138 924

Náklady v členění dle činností

Náklady na hlavní činnost	5 760 455
Náklady na doplňkovou činnost	378 469

Náklady v členění dle druhů

Spotřeba materiálu	162 295
Prodané zboží	50 352
Opravy	19 773
Cestovné tuzemské	66 688
Náklady na reprezentaci	7 000
Nájemné	592 493
Spotřeba energie	252 981
Služby	394 420
Mzdové náklady	3 474 380
Zákonné soc. pojištění	1 078 112
Zákonné soc. náklady	11 624
Daně a poplatky	0
Manka a škody, pokuty	0
Ostatní (bank. popl., pojištění)	28 806

Výsledek hospodaření

Hosp. výsledek z hlavní činnosti	-260 172,76
Hosp. výsledek z doplňkové činnosti	116 195,88
Hospodářský výsledek celkem	-143 976,88

BILANCE

AKTIVA

	Začátek období	Konec období
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 celk.	0	0
B. Krátkodobý majetek celkem	6 825	12 005
B.I. Zásoby celkem	115 881	133 556
B.II. Pohledávky celkem	2 468	10 013
1. Odběratelé	107 565	109 484
4. Poskytnuté provoz. zálohy	3 349	3 650
5. Ostatní pohledávky	2 500	2 500
6. Pohledávky za zaměstnance	0	0
9. Ostatní přímé daně	0	7909
2. Nároky na dotace	0	0
17. Jiné pohledávky	0	0
18. Dohadné účty aktivní	1 141 228	838 218
B.III. Krátkodobý fin. majetek	14 265	13 728
1. Pokladna	0	0
2. Ceniny	1 126 963	824 491
3. Účty v bankách	20 235	21 487
B.IV. Jiná aktiva celkem	20 235	21 487
1. Náklady příštích období	0	0
2. Příjmy příštích období	0	0
AKTIVA celkem (A. + B.)	1 284 170	1 005 266

PASIVA

A. Vlastní zdroje celkem	511 516	367 539
A.I. Jmění celkem	452 022	511 516
1. Vlastní jmění	49 519	49 519
2. Fondy	402 502	461 997
A.II. Výsledek hospodaření celk.	59 494	-143 977
B. Cizí zdroje celkem	772 653	637 727
B.II. Dlouhodobé závazky celk.	0	0
B.III. Krátkodobé závazky celk.	156 199	138 310
B.III.1. Dodavatelé	3 160	17 283
3. Přijaté zálohy	53 055	0
4. Ostatní závazky	635	647
5. Zaměstnanci	0	0
6. Ostatní záv. vůči zam.	120	434
7. Závazky k inst. SP a ZP	0	0
9. Ostatní přímé daně	0	0
10. Ostatní daně a popl.	569	463
12. Závazky ke stát. rozp.	0	0
17. Jiné závazky	0	0
22. Dohadné účty pasivní	98 659	109 484
B.IV. Jiná pasiva celkem	616 454	509 416
B.IV.1. Výdaje příštích období	1 183	0
2. Výnosy příštích období	615 271	509 416
PASIVA celkem (A. + B.)	1 284 170	1 005 266

Schváleno správní radou dne 27. 6. 2024