

VÝROČNÍ ZPRÁVA



InternetPoradna.cz



2020



Poradna



iPoradna



Restart



e-Linka



Linka důvěry

Obsah

Úvodní slovo.....	4
Popis činností jednotlivých služeb a projektů.....	5
Poradna pro osoby se zdravotním postižením.....	5
Sociální rehabilitace Restart.....	9
Telefonická krizová pomoc – Olomoucká linka důvěry.....	13
Finanční zpráva.....	14
Aktuální organizační struktura.....	16
Sídlo a aktuální kontakty.....	17
Partneři a dárci sdružení.....	18



Úvodní slovo

V uplynulém roce jsme se adaptovali na současnou koronavirovou situaci. Zaměstnanci dvou našich služeb – sociální rehabilitace a odborného sociálního poradenství – podle možností přešli na práci z domova, vybaveni technikou tak, aby mohli zůstat ve flexibilním kontaktu s našimi klienty. Podobně se nakonec rozvíjely i další naše aktivity založené na distančním kontaktu. E-linka přešla do nového softwarového prostředí, které je nyní nejen stabilnější, ale i doplněné o další funkcionality. Olomoucká linka důvěry zase zkvalitnila své

technické zázemí, stabilizovala tým odborných poradců a více se propagovala (TV Morava, Český rozhlas Olomouc, Olomoucké listy).

Velkou změnou prošlo vedení organizace: na mateřskou dovolenou téměř ve stejný čas odešly paní ředitelka Ing. Michaela Hrubanová a vedoucí služby sociální rehabilitace a Olomoucké linky důvěry Mgr. Kristýna Minářová. Nahradili je Mgr. Jana Paloušková v roli ředitelky, Bc. Štefan Berec v pozici vedoucího služeb odborné sociální poradenství a sociální rehabilitace

a Mgr. Dana Kroutilová v pozici vedoucí Olomoucké linky důvěry, kteří do organizace přinesli nové impulsy, orientované hodně na firemní kulturu a atmosféru v organizaci. S novým vizuálním stylem nám pomáhal Jan Koráb (nové logo) a s marketingem Katrin Stark. Cítíme se proto obnoveni a oživeni.

S poděkováním nám všem v organizaci i těm, kteří nás v tomto nelehkém roce podporovali.

Pavel Veselský, Ph.D.
statutární zástupce organizace

Poradna pro osoby se zdravotním znevýhodněním a seniory

Registrace sociální služby (služby (dle § 37, zákona o sociálních službách) udělena dne 20. 10. 2007 pod číslem 28837233.

Poslání služby

Posláním služby je poskytovat odborné sociální poradenství osobám starším 18 let se zdravotním znevýhodněním, seniorům a osobám o ně pečujícím. Podporujeme je při řešení jejich nepříznivé sociální situace tak, aby ji co nejsamostatněji zvládly vyřešit a mohly se ve svém životě co nejvíce společensky uplatnit. Služba je poskytována formou ambulantní i terénní.

Nepříznivá sociální situace

Nepříznivou sociální situací rozumíme oslabení nebo ztrátu schopnosti řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením z důvodu: věku, zdravotního stavu, životních návyků a způsobu života vedoucího ke konfliktu se společností, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů.

Osoby mohou v rámci služby využít podporu sociálních pracovníků při řešení své nepříznivé sociální situace, zejména zadlužení, exekucí, problémů s bydlením a zaměstnáním, podávání žádostí o sociální dávky či důchody, podání odvolání, jednání s úřa-

dy a další. Služba je poskytována ambulantní a terénní formou. Dlouhodobě se setkáváme s nárůstem počtu uživatelů, kteří řeší nepříznivou finanční situaci v důsledku zadlužení.

Cílová skupina

Lidé starší 18 let s tělesným postižením, duševním onemocněním, chronickým onemocněním, smyslovým postižením, mentálním postižením nebo kombinovaným postižením a senioři a osoby blízké a pečující, kteří potřebují odborné sociální poradenství a jsou motivováni svou situací v rámci služby řešit.

Způsoby poskytování služby

Služba odborné sociální poradenství je poskytována ambulantně na adrese Wurmova 7, Olomouc 779 00 nebo v terénu do vzdálenosti 20 km od sídla organizace. Zájemci mají také možnost kontaktovat nás a následně využít službu telefonicky, e-mailem, prostřednictvím Skypu či poradenského portálu iporadna.cz. Možná je také kombinace výše uvedených forem.

Personální zajištění v roce 2020 (k 31. 12. 2020)

- Vedoucí pracovník služby – 0,2 úvazku
- Sociální pracovník – 1,3 úvazku

- Psycholog služby – 0,1 úvazku
- Pracovník v sociálních službách – 0,5 úvazku
- Peer konzultant – 0,3 úvazku
- Sociální pracovník a operátor internetového poradenství 0,5 úvazku

Výsledky služby v roce 2020

Službu v roce 2020 využívaly osoby, které byly v důsledku svého zdravotního postižení znevýhodněny, nebo svou sociální situaci vnímaly jako nepříznivou. Nejčastěji přicházeli lidé, kteří se dostali do dluhové pasti a nevěděli si ve své situaci rady. Žádali informace o právech a povinnostech dlužníků, potřebovali podporu při sestavení osobního či rodinného rozpočtu, při mapování dluhů a kontaktu s věřiteli, nastavení splátkových kalendářů, komunikaci s exekutory a při předlužení a oddlužení (sepis návrhu na povolení oddlužení a podpora v insolvenčním řízení), dále jsme často poskytovali informace o sociálním systému (uživatelé se ptali, na jaké dávky mají nárok a jak o ně žádat). V tomto roce byla služba poskytnuta celkem 167 uživatelům (z toho 97 uživatelů kamenné poradny a 70 uživatelů internetového poradenství z Olomouckého kraje), z toho 17 % byly osoby s tělesným postižením, 45 % lidé s duševním onemocněním, 14 % senioři, 21 % osoby blízké a pečující a 3 % určitá kombinace předchozích skupin.

Stejně jako v předchozích letech jsme zaznamenali výrazně vyšší počet intervencí (537) než uživatelů. Kromě toho, že jsme se s uživateli snažili spolupracovat intenzivně tak, aby byli dobře informováni a orientováni ve své situaci, postupu řešení rozuměli a tím zá-

roveň docházelo k poučení a prevenci problému ve více oblastech jejich života (dluhy, bydlení, příjmy – zaměstnání, dávky, důchody). Došlo k úbytku zájemců a uživatelů, které přisuzujeme pandemii onemocnění COVID-19 a vládním opatřením směřujícím k jejímu zpomalení. Výrazný rozdíl oproti loňskému roku lze pozorovat zejména v počtu ambulantních intervencí nad 30 min (2019: 305; 2020: 161), protože bylo v rámci zajištění bezpečí a ochrany zdraví uživatelů omezeno osobní setkávání. V souvislosti s tím jsme zaznamenali zvýšený zájem o službu prostřednictvím telefonických a e-mailových konzultací a také nárůst počtu zadaných dotazů na poradenském portálu iporadna.cz, kde lidé hledali podporu při orientaci v nově nastalé situaci.



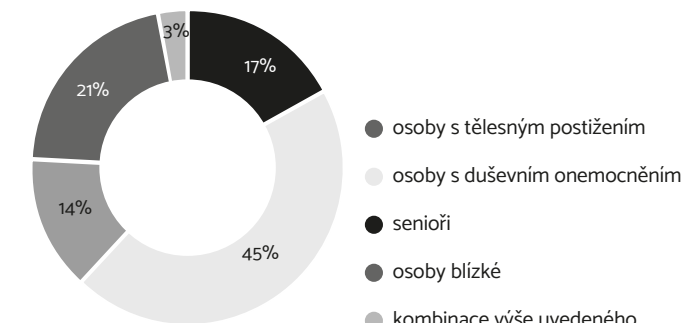
Dlouhodobé statistiky služby

Poradna pro osoby se zdravotním znevýhodněním	
počet uživatelů	167

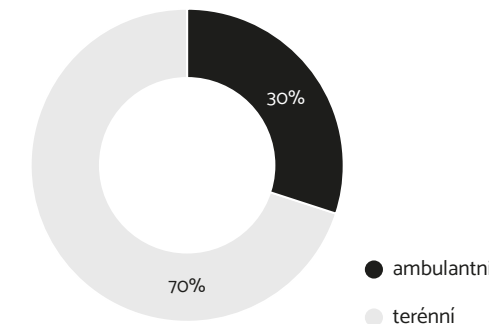
Struktura uživatelů	
osoby s tělesným postižením	17 %
osoby s duševním onemocněním	45 %
senioři	14 %
osoby blízké	21 %
kombinace výše uvedeného	3 %

Formy intervence nad 30 minut	
ambulantní	161
terénní	376
terén osobní	86
telefon	38
e-mail	34

Struktura uživatelů služby OSP



Formy intervence nad 30 minut



Službu jsme prezentovali na mezioborových setkáních v rámci propojování sociálních a zdravotních služeb v rámci implementace strategie Reformy péče o duševní zdraví. Služba byla prezentována také během akce Mikuláš ve Fakultní nemocnici Olomouc, kterou jsme letos přizpůsobili epidemiologické situaci a drobné dárečky jsme pacientům předali prostřednictvím ochotného personálu jednotlivých oddělení. Celkem se nám podařilo obdarovat 225 pacientů.

Další prezentace činnosti proběhla na setkání poskytovatelů služeb pro osoby se zdravotním postižením v rámci Komunitního plánování sociálních služeb Olomouc.

Stejně jako v předchozích letech jsme spolupracovali s Psychiatrickou léčebnou ve Šternberku, kam jsme dojížděli za pacienty, poskytovali jim službu telefonicky a navázali spolupráci s těmi, kteří po propuštění potřebovali podporu naší služby.

Internetové poradenství

V rámci internetového poradenství jsme v roce 2020 ve spolupráci se spolupracovníky zodpověděli na celkem 255 dotazů, z toho přibližně 20 % z Olomouckého kraje. Téměř polovina dotazů se řadila do psychologického poradenství. Druhou největší oblastí bylo

občanské poradenství. Na třetí pomyslné příčce se umístily dotazy spadající do tématu mentálního postižení.

Lidé se nejčastěji dotazovali na duševní problémy a úzkostné stavy, sociálně právní záležitosti, dávky a příspěvky, majetek a řešili mezilidské, především partnerské problémy. Nejvíce dotazů zadali lidé ve věku 40 - 49 let. Častěji se ptali ženy.

Kontakt

Poradna pro osoby se zdravotním znevýhodněním a seniory
z.s. InternetPoradna.cz

Wurmova 577/7, 779 00 Olomouc

tel.: 774 724 877, 587 406 126

e-mail: olomouc@internetporadna.cz

e-mail pro internetové poradenství: jsme@iporadna.cz

skype: poradna.pro.ozz

Službu v roce 2020 podpořili

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Úřad práce ČR, Olomoucký kraj, Město Olomouc.

Děkujeme.

Služba sociální rehabilitace Restart

Registrace sociální služby (dle § 70, zákona o sociálních službách) udělena dne 20. 10. 2007 pod číslem 2438290.

Poslání

Posláním služby sociální rehabilitace je podporovat dospělé osoby se zdravotním postižením, které se nacházejí v nepříznivé sociální situaci. Tyto lidi vedeme k samostatnému a zodpovědnému zvládnutí běžných životních situací, a to formou ambulantní i terénní.

Cíl

Cílem služby je, aby uživatel získal dovednosti k samostatnému a zodpovědnému vyřešení své nepříznivé sociální situace a zvládnutí běžných životních situací v oblastech:

- finanční situace (domácí rozpočet, dluhová situace, zajištění sociálních dávek),
- péče o domácnost a své blízké (vaření, úklid, praní),
- péče o sebe a své fyzické, duševní či duchovní zdraví (úprava zevnějšku, zvládnutí stresu, sebevědomí, relaxace, zajištění potřebných kompenzačních pomůcek, zdravý životní styl),
- hledání vhodného bydlení (získání dovedností pro nalezení vhodného bydlení),
- hledání vhodného zaměstnání (životopis, motivační dopis, nácvik pohovoru, bilanční diagnostika, jednání se zaměstnavatelem),



- zlepšení komunikačních dovedností (asertivita, navazování společenských kontaktů),
- využívání běžně dostupné služby (např. pošta, banka, knihovna, úřad práce, zdravotnické zařízení...),
- řešení občanské záležitosti (zdravotní a sociální pojištění, platnost osobních dokladů atd.).



Cílová skupina

Služba je určena pro osoby starší 18 let s tělesným postižením, duševním onemocněním, chronickým onemocněním, nebo kombinovaným postižením, které se nacházejí v nepříznivé sociální situaci a jsou motivováni svou situací v rámci služby řešit. V případě potřeby má zájemce povinnost zajistit si tlumočnicka při poskytování služby.

Způsoby poskytování služby

Služba Restart je poskytována ambulantně na adrese Wurmova 7, Olomouc 779 00 nebo terénně, tzn. mimo prostory organizace. Terénně (max. do 20 km od sídla organizace) jsou činnosti poskytnuty v odůvodněných případech, a to v místě bydliště uživatele nebo na jiném místě např. při doprovodu k lékaři, nácviku pracovních dovedností přímo u zaměstnavatele uživatele nebo při získání dovedností při komunikaci s pracovníky státních institucí. Možné je také využívat kombinaci obou forem poskytování služby.

Služba realizovala tyto hlavní aktivity:

1. Individuální práce s uživateli (pomoc při získání a udržení zaměstnání, psychologické poradenství, informační servis a zprostředkování služeb, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, podávání informací o možnostech získávání rehabilitačních a kompenzačních pomůcek, nácvik dovedností pro zvládnutí péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začleňování, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím),

2. Vzdělávací, výchovné a aktivizační činnosti:

- vzdělávací a výchovné** (Kurzy anglického jazyka, Kurzy práce s počítačem, Kurz komunikačních dovedností, doučování práce s počítačem),
- aktivizační** (Turnaje deskových her, posezení nad oblíbenou knihou, cestování, dramaterapie a několik jednorázových aktivit: např. výroba gelových svíček, enkaustika a výroba náramků).

Rok 2020 byl ovlivněn nouzovým stavem, který byl vyhlášen vládou ČR. Uživateli byly nabízeny kurzy online formou. Celkem využilo nabídku online kurů 10 uživatelů.

Personální zajištění v roce 2020

- Vedoucí pracovník služby Restart – 0,2 úvazku
- Sociální pracovníci – 2,3 úvazku
- Psycholog služby – 0,4 úvazku

Výsledky služby v roce 2020

V průběhu roku 2020 čerpalo službu sociální rehabilitace 74 uživatelů. Nově uzavřelo smlouvu o poskytování služby 28 uživatelů. Největší zájem měli uživatelé zejména o pomoc při získání nebo udržení zaměstnání (pomoc při vyhledávání aktuálních inzerátů na pracovních serverech a pomoc s výběrem vhodné pracovní pozice a oslovováním zaměstnavatelů, pomoc s přípravou na výběrové řízení), řešení aktuální finanční situace a získávání nových znalostí, zejména v oblasti práce s PC, zlepšení komunikačních dovedností.

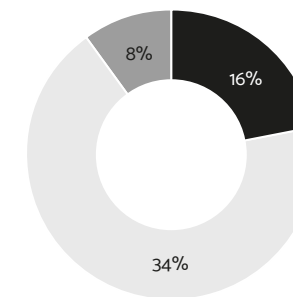
Dlouhodobé statistiky služby

Složení uživatelů dle typu zdravotního postižení	
Typ postižení	Počet
Tělesné	16
Duševní	50
Kombinované	8
Celkem	74

Složení uživatelů dle pohlaví	
Pohlaví	Počet
Ženy	53
Muži	21
Celkem	74

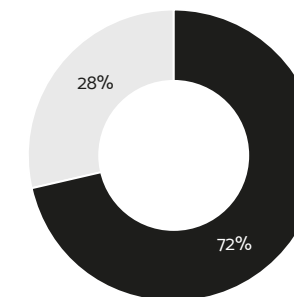
Věková struktura uživatelů služby	
Věk	Počet
Mladí dospělí (19 - 26)	0
Dospělí (27 - 64)	53
Senioři (od 65)	21
Celkem	74

Složení uživatelů dle typu zdravotního postižení



- Tělesné
- Duševní
- Kombinované

Věková struktura uživatelů služby



- Dospělí (19 - 26)
- Dospělí (27 - 64)
- Senioři

Struktura uživatelů dle bydliště		
	Počet	%
Olomouc	25	34
mimo Olomouc	49	66

Počet uživatelů, kteří si našli zaměstnání v roce 2020	
počet uživatelů služby	74
zaměstnání našlo	1

V rámci psychologických konzultací byly častými tématy – vyrovnání se se zdravotním postižením a jeho přijetí, práce na získání zdravého sebehodnocení, rozvíjení vztahů s rodinou a širším okolím a vyrovnání se s neúspěchem při hledání zaměstnání. V roce 2020 poskytli konzultanti a psycholožka služby **446** konzultací, **147** skupinových aktivit a **1372** krátkodobých kontaktů.

Službu v roce 2020 podpořili:

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Úřad práce ČR, Olomoucký kraj, Město Olomouc.
Děkujeme.

Kontakt

Služba sociální rehabilitace Restart

Wurmova 577/7, 779 00 Olomouc

tel.: 736 447 248, 587 406 126

e-mail: restart@internetporadna.cz



Olomoucká linka důvěry

Registrace sociální služby (dle § 55, zákona o sociálních službách) udělena dne 29.8.2015 pod číslem 9221006.

Posláním služby je poskytovat telefonickou a internetovou krizovou pomoc lidem, kteří se nacházejí v krizové či obtížné životní situaci. Cílem je poskytnout uživatelům v bezpečném prostředí anonymity vedení a podporu, které by vedly k pocitu úlevy a ke zvýšení jejich schopností zvládnout akutní stavy a zvažovat jejich řešení.

Cílová skupina

Pro všechny osoby, které se cítí v krizi či v obtížné životní situaci.

Způsoby poskytování služby

Služba je poskytována každý všední den od 18:00 do 6:00. Kromě telefonního čísla měli uživatelé možnost využít poradenství i na chatu a to na adrese <https://elinka.internetporadna.cz/> ve dnech: v úterý a ve čtvrtek od 18:00 do 20:30, v sobotu od 12:00 do 14:00 a od 16:00 do 17:30, v neděli od 12:00 do 14:00 a od 18:00 do 20:30. Víkendy a svátky nepřetržitě na telefonním čísle 585 414 600. Kapacita služby je jeden uživatel v jeden okamžik (telefon/chat).

Personální zajištění v roce 2020 (k 31. 12. 2019)

- Vedoucí pracovník služby – 0,25 úvazku
- průměrně 17 krizových konzultantů s výcvikem v telefonické a chatové krizové intervenci

Výsledky služby v roce 2020

V roce 2020 se objevovala tato témata: vztahové problémy (s partnery, manželi, manželkami, s rodiči, s vrstevníky, seznamování), domácí násilí, zdravotní problémy, psychické diagnózy, osamělost, ztráta smyslu života, poruchy příjmu potravy (anorexie, bulimie), sebevražedné úmysly, problémy výkonu v práci, traumatizující události - nečekaná úmrtí blízkých osob, úrazy, znásilnění, násilná trestná činnost, sociálně právní problémy (finanční a bytová tíseň, ztráta zaměstnání, sociálně právní ochrana dítěte), sexuální otázky (masturbace, antikoncepce, sexuální potíže), závislosti (alkohol, gambling, drogy, kouření), obava z COVID-19, online škola. V roce 2020 jsme na lince důvěry přijali 4245 kontaktů, z toho 759 kontaktů z chatu.

Kontakt

Olomoucká linka důvěry **585 414 600**
elinka.iporadna.cz

Službu v roce 2020 podpořili

MPSV ČR, Úřad práce ČR, Statutární město Olomouc.
Děkujeme.



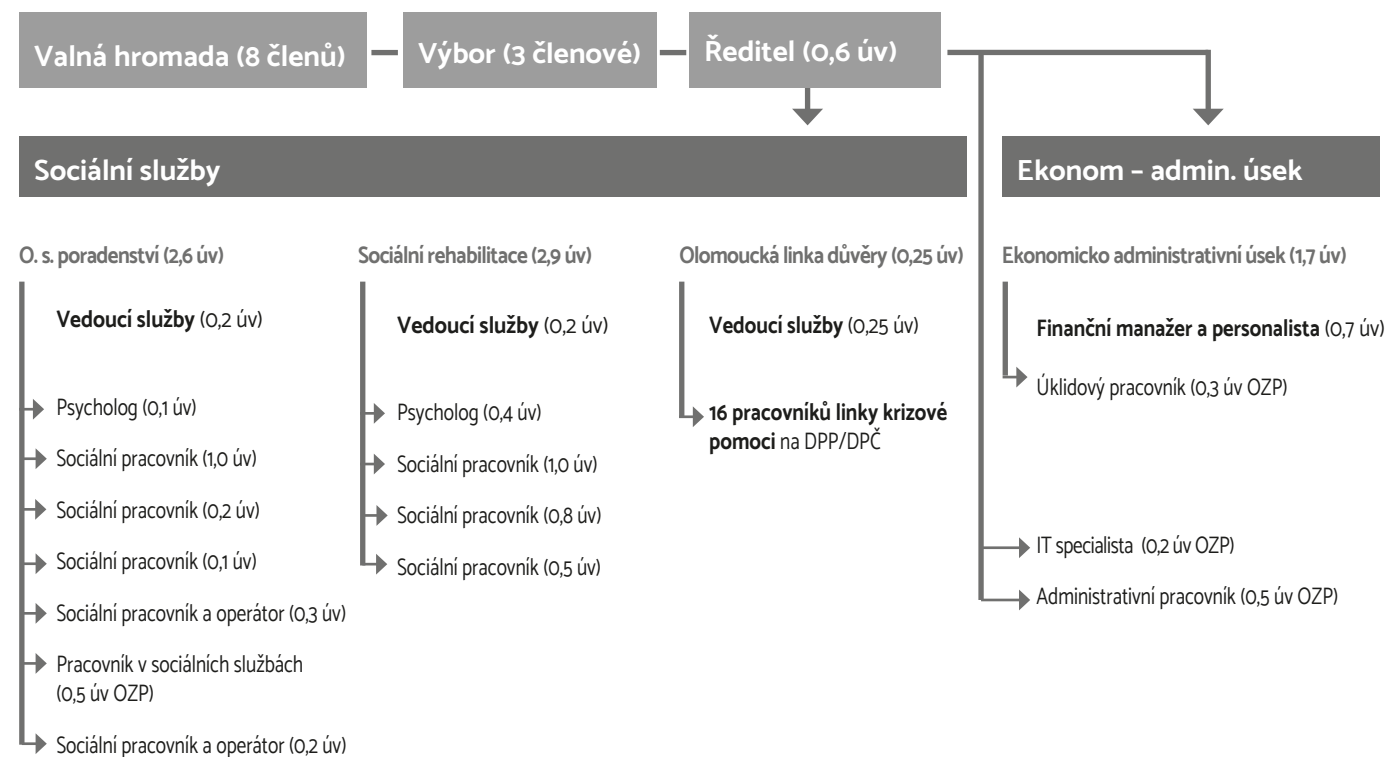
Finanční zpráva za rok 2020 – náklady

NÁKLADY	Hlavní činnost			Hospodářská činnost	Celkem
	Odborné sociální poradenství	Sociální rehabilitace	Linka důvěry	činnost	
Spotřební materiál	18 594,56	33 857,51	5 491,82	15,00	57 958,89
Drobný hmotný majetek	35 846,73	120 409,00	17 041,52		173 297,25
Drobný nehmotný majetek	107 496,32	122 935,58	89 213,06		319 644,96
Cestovné	1 190,00	422,00	0,00		1 612,00
Ekonomické a právní služby	51 004,50	50 090,80	53 919,50		155 014,80
Školení a kurzy	3 850,00	6 840,00	17 850,00		28 540,00
Spoje (poštovné, telefony a internet)	19 940,86	18 142,66	16 533,61	315,00	54 932,13
Nájemné a energie	69 096,00	124 116,00	66 888,00		260 100,00
Ostatní služby	95 061,60	156 458,35	100 549,92	69 337,40	421 407,27
Členské příspěvky	1 331,00	1 523,00	1 106,00		3 960,00
Jiné ostatní náklady (pojištění, poplatky)	3 161,00	3 823,00	2 711,00	318,00	10 013,00
Osobní náklady	1 484 761,00	1 495 690,00	1 161 838,00	9 500,00	4 151 789,00
Náklady CELKEM	1 891 333,57	2 134 307,90	1 533 142,43	79 485,40	5 638 269,30

Finanční zpráva za rok 2020 – výnosy

VÝNOSY	Hlavní činnost			Hospodářská činnost	Celkem
	Odborné sociální poradenství	Sociální rehabilitace	Linka důvěry	činnost	
Účelová dotace Ol. kraje z prostředků MPSV ČR - Podprogram 1	1 173 300,00	1 667 300,00	1 253 600,00		4 094 200,00
Účelová dotace Olomouckého kraje - Podprogram 2	114 700,00	112 500,00			227 200,00
Úřad práce Příspěvek dle § 78 zákona o zaměstnanosti	381 270,25	113 340,72	64 969,37		559 580,34
Statutární město Olomouc	100 000,00	75 000,00	130 000,00		305 000,00
Dary	100 074,32	144 025,18	83 053,06		327 152,56
MPSV ČR - dotace Covid E	21 989,00	22 142,00			44 131,00
Tržby pronájem, E-linky				79 530,00	79 530,00
Výnosy CELKEM	1 891 333,57	2 134 307,90	1 531 622,43	79 530,00	5 636 793,90
Hospodářský výsledek	0,00	0,00	0,00	44,60	-1 475,40

Aktuální organizační struktura (platná k 1. 9. 2020)



Sídlo a aktuální kontakty

Ředitelka

Ing. et Bc. Michaela Hrubanová
tel.: 587 406 126 | 777 774 016
e-mail: michaela.hrubanova@internetporadna.cz

Ředitelka v.z.

Mgr. Jana Paloušková
tel.: 587 406 126 | 737 843 484 | **e-mail:** jana.palouskova@iporadna.cz

Finanční manažerka

Ing. Andrea Gogelová
tel.: 587 406 126 | **e-mail:** andrea.gogelova@internetporadna.cz

Poradna pro osoby se zdravotním znevýhodněním a seniory

Bc. Štefan Berec, vedoucí služby
tel.: 704 609 513 | **e-mail:** stefan.berec@iporadna.cz

Sociální rehabilitace Restart

Bc. Štefan Berec, vedoucí služby
tel.: 704 609 513 | **e-mail:** stefan.berec@iporadna.cz

Olomoucká linka důvěry

Mgr. Dana Kroutilová, vedoucí služby
tel.: 585 414 600 | **e-mail:** : dana.kroutilova@iporadna.cz

Sídlo a korespondenční adresa

z.s. InternetPoradna.cz
Wurmova 577/7 779 00 Olomouc
IČ 265 33 952
Tel. 587 406 126 | recepce@internetporadna.cz
www.internetporadna.cz, www.iporadna.cz

Bankovní spojení:

Běžný účet: 309584753/0300
Sbirkový účet: 2400835743/2010

Příspěvky a dotace v roce 2020:

MPSV ČR (podprogr.1 Ol. Kraj – hlavní dotace pro všechny tři služby; Covid E)
Olomoucký kraj (podprogram 2 dofinancování služeb OSP a SR)
Statutární město Olomouc (dotace z rozpočtu města na všechny tři služby)
Úřad práce ČR (příspěvek na zaměstnávání ZZ, všechny tři služby)

Dary 2020:

4Life Direct Insurance Services s.r.o., odštěpný závod Praha – věcný dar v hodnotě
20.198Kč (interaktivní tabule + držák)
p. Kateřina Továrková - dataprojektor (4.690Kč)
Odbor evropských fondů Magistrát hl.města Praha - dataprojektor (4.690Kč)

Microsoft - licence v hodnotě 297.574,56 Kč.



InternetPoradna.cz

[z. s. InternetPoradna.cz](#) | [Wurmova 577/7](#) | [779 00 Olomouc](#)

[+420 587 406 126](#) | recepce@internetporadna.cz | www.internetporadna.cz