

iPoradna

Výroční zpráva
2022





iPoradna

Sociální poradenství
na internetu

iPoradna

Sociální
rehabilitace

iPoradna

Olomoucká
linka důvěry

iPoradna

Poradna pro osoby
se zdravotním znevýhodněním
a seniory

Obsah

Úvodní slovo.....	4
Poradna pro osoby se zdravotním znevýhodněním a seniory.....	5
Sociální rehabilitace.....	9
Olomoucká linka důvěry.....	13
Finanční zpráva.....	14
Aktuální organizační struktura.....	16
Sídlo a aktuální kontakty.....	17
Příspěvky a dotace v roce 2022.....	18



Úvodní slovo

Srdečně zdravím všechny čtenářky a čtenáře!

Je mou milou povinností podělit se s vámi o krátké shrnutí toho nejpodstatnějšího, co se v uplynulém roce 2022 stalo v naší organizaci.

Vytrvale jsme pracovali především na tom, aby služby, které našim klientům poskytujeme byly kvalitní a odpovídaly jejich potřebám a rychle se měnícím podmínkám světa kolem nás. Klienti, kterých přibýlo ve všech našich službách, si oblíbili řadu nových aktivit, které naši pracovníci s péčí připravují: kurzy angličtiny, tréninky paměti, fotokurz, výlety, kulinářské

okénko, páteční kavárna, grilování, radost máme také z rozjezdu iKlubu.

Klienti e-mailové poradny nejvíce oceňují anonymitu a rychlost odpovědí z naší strany – jsme schopni reagovat i na složité dotazy do dvou dnů. Chválí opakovaně také erudici našich specialistů. Své dotazy mohou pokládat z domova kdykoliv potřebují, což je pro některé z našich klientů obrovská výhoda. Naše eLinka zaznamenala nárůst dotazů, za rok jich přišlo více než 3700. Není to příznivá zpráva pro společnost, ale dobrá zpětná vazba pro naši profesionalitu. Naši klienti i další zájemci z řad veřejnosti se

s námi mohli setkat na řadě veřejných akcí. Prezentační stánky jsme měli v Šantovce na Veletrhu sociálních služeb, ve Šternberku na Léčebenských slavnostech, v Pevnosti poznání na Veletrhu zdraví. Úspěšně jsme se zapojili také do projektu Ježíškova vnučata.

Rok 2022 byl náročný. Umět udržet motivované pracovníky, neustále se rozvíjet, reagovat na potřeby klientů a řídit neziskovou organizaci v nestabilní době vyžaduje trvalý pohon: pro nás je to smysl naší práce.

**S úctou a poděkováním,
Dita Palaščíková**

Registrace sociální 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. Nabízíme podporu při řešení nepříznivé sociální situace tak, aby ji uživatelé služeb 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 úřady 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 2022 (k 31. 12. 2022)

- Vedoucí pracovník služby – 0,2 úvazku
- Sociální pracovník – 0,9 úvazku
- Psycholog služby – 0,4 úvazku
- Pracovník v sociálních službách a operátor internetového poradenství – 0,6 úvazku
- Sociální pracovník a operátor internetového poradenství – 1,2 úvazku

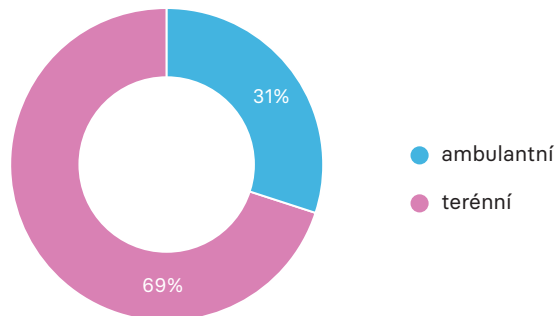
Výsledky služby v roce 2022

Službu v roce 2022 využívaly osoby, které byly v důsledku svého zdravotního postižení znevýhodněny, nebo svou sociální situaci vnímali 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 **301 uživatelům** (z toho **87 uživatelů kamenné poradny** s větším počtem intervencí, a **238 uživatelů jednorázového internetového poradenství**). Počet hodin přímé péče v přítomnosti klienta byl v tomto roce 2 204. Téměř **200 hodin** strávili pracovníci iPoradny na cestách za klienty. To je oproti předchozím rokům opět mírný nárůst, způsobený omezením ambulantní služby proticovidovými opatřeními a následným posílením terénní sociální práce. (viz. Graf)

Počet hodin přímé práce dle formy (odborné sociální poradenství)	
Ambulantní	314
Terénní	684

Poměr ambulantní a terénní formy péče



Věková struktura uživatelů služby OSP (bez internetového poradenství):

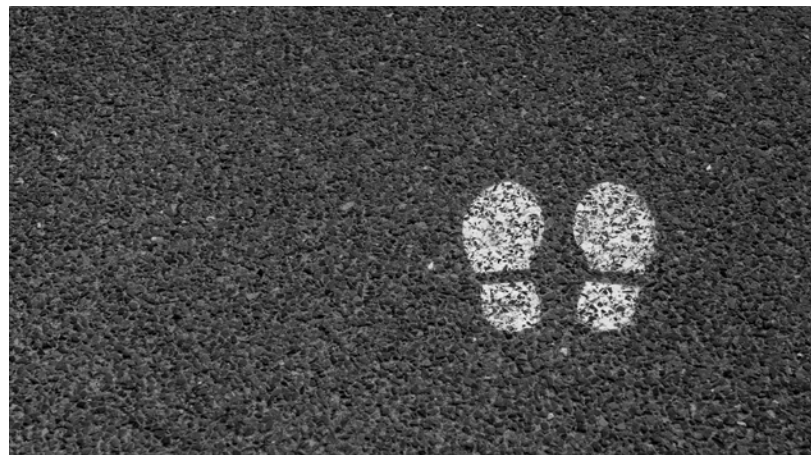
- Mladí dospělí (18–26): 7 uživatelů
- Dospělí (27–64): 62 uživatelů
- Mladší senioři (65–80): 18 uživatelů
- Starší senioři (nad 80): 0 uživatelů

Službu jsme prezentovali na mezioborových setkáních v rámci propojování sociálních a zdravotních služeb v rámci implementace strategie Reformy péče o duševní zdraví (FN Olomouc, PL Šternberk). Služba byla prezentována také během akce „Mikuláš ve Fakultní nemocnici

Olomouc“, kterou jsme letos opět pořádali ve spolupráci s Dobrovolnickým centrem FN Olomouc. Celkem se nám podařilo obdarovat přes 300 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 vyjžděli 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 2022 ve spolupráci se spolupracovníky zodpověděli na celkem 238 dotazů, z toho přibližně 30 % 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. Věkovou strukturu tazatelů od roku 2021 nesledujeme.

Kontakt

Poradna pro osoby se zdravotním znevýhodněním
a seniory

z.s. iPoradna.cz

Wurmova 577/7, 779 00 Olomouc

tel.: 774 724 877, 587 406 126

e-mail: info@iporadna.cz

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

skype: poradna.pro.ozz

Službu v roce 2022 podpořili

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

Děkujeme.



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 zvládnání 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 zvládnání 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, zvládnání 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 zvládnání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začleňování, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím),

2. Vzdělávací, výchovné a aktivizační činnosti:

- a) **vzdělávací a výchovné** (Kurzy anglického jazyka, Kurzy práce s počítačem, Kurz komunikačních dovedností, doučování práce s počítačem),
- b) **aktivizační** (kreativní činnosti, deskové hry, cestování aj.)

Personální zajištění v roce 2022

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

Výsledky služby v roce 2022

V průběhu roku 2022 využilo službu sociální rehabilitace **98** uživatelů. Nově uzavřelo smlouvu o poskytování služby **42** uživatelů. Oproti minulému roku to znamená větší fluktuaci klientů a příliv nových zájemců a uživatelů, kteří službu sociální rehabilitace využili poprvé.

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.

Poměr využití služby dle formy byl i v roce 2022 vyrovnaný. Ambulantně byly poskytovány z velké části skupinové aktivity a to v celkovém rozsahu **2 640 hodin**. Terénní sociální rehabilitace je zaměřena více na individuální podporu uživatelů. A to jak v domácím prostředí, tak i formou doprovodů a nácviků přímo v provozu. V rámci sociální rehabilitace spolupracujeme také s denním stacionářem START v PL Šternberk. Terénní forma byla poskytována v rozsahu **1 402 hodin**. Jen na cestách za klienty strávili pracovníci služby **305 hodin**.

Kontakt

Služba sociální rehabilitace Restart

Wurmova 577/7, 779 00 Olomouc

tel.: 736 447 248, 587 406 126

e-mail: restart@iporadna.cz

Službu v roce 2022 podpořili:

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

Dlouhodobé statistiky služby

Složení uživatelů dle typu zdravotního postižení

Typ postižení	Počet
Tělesné	8
Duševní	31
Kombinované	23
Celkem	62

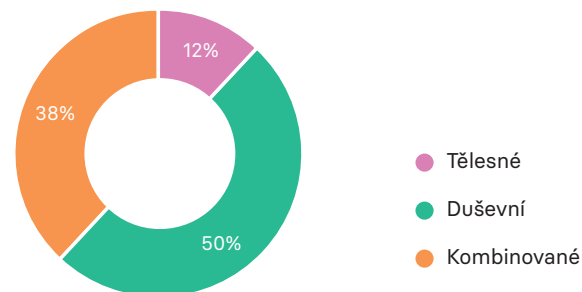
Složení uživatelů dle pohlaví

Pohlaví	Počet
Ženy	37
Muži	25
Celkem	62

Věková struktura uživatelů služby

Věk	Počet
Mladí dospělí (19–26)	1
Dospělí (27–64)	48
Senioři (od 65)	13
Celkem	62

Složení uživatelů dle typu zdravotního postižení



Struktura uživatelů dle bydliště

	Počet	%
Olomouc	16	34
mimo Olomouc	46	66

Počet uživatelů, kteří si našli zaměstnání v roce 2022

počet uživatelů služby	62
zaměstnání našlo	2

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 anonymitu 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://iporadna.cz/elinka-chatova-poradna/> v úterý, ve čtvrtek a v neděli 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. Víkendy a svátky nepřetržitě na telefonním čísle 585 414 600.

Kapacita služby je jeden uživatel v jeden okamžik.

Personální zajištění v roce 2022 (k 31. 12. 2022)

- Vedoucí pracovník služby – 0,25 úvazku
- průměrně 23 krizových konzultantů s výcvikem v telefonické a chatové krizové intervenci

Výsledky služby v roce 2022

V roce 2022 se objevovala tato témata: vztahové problémy (s partnery, manželi, manželkami, s rodiči, s vrstevníky, seznamování, se sousedy), 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, sexuální orientace), závislosti (alkohol, gambling, drogy, kouření), obava z války, online škola/práce.

V roce 2022 jsme na lince důvěry přijali 3808 kontaktů, z toho 773 kontaktů z chatu.

Kontakt

Olomoucká linka důvěry 585 414 600
iporadna.cz/elinka-chatova-poradna

Službu v roce 2022 podpořili

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

Finanční zpráva za rok 2022

NÁKLADY

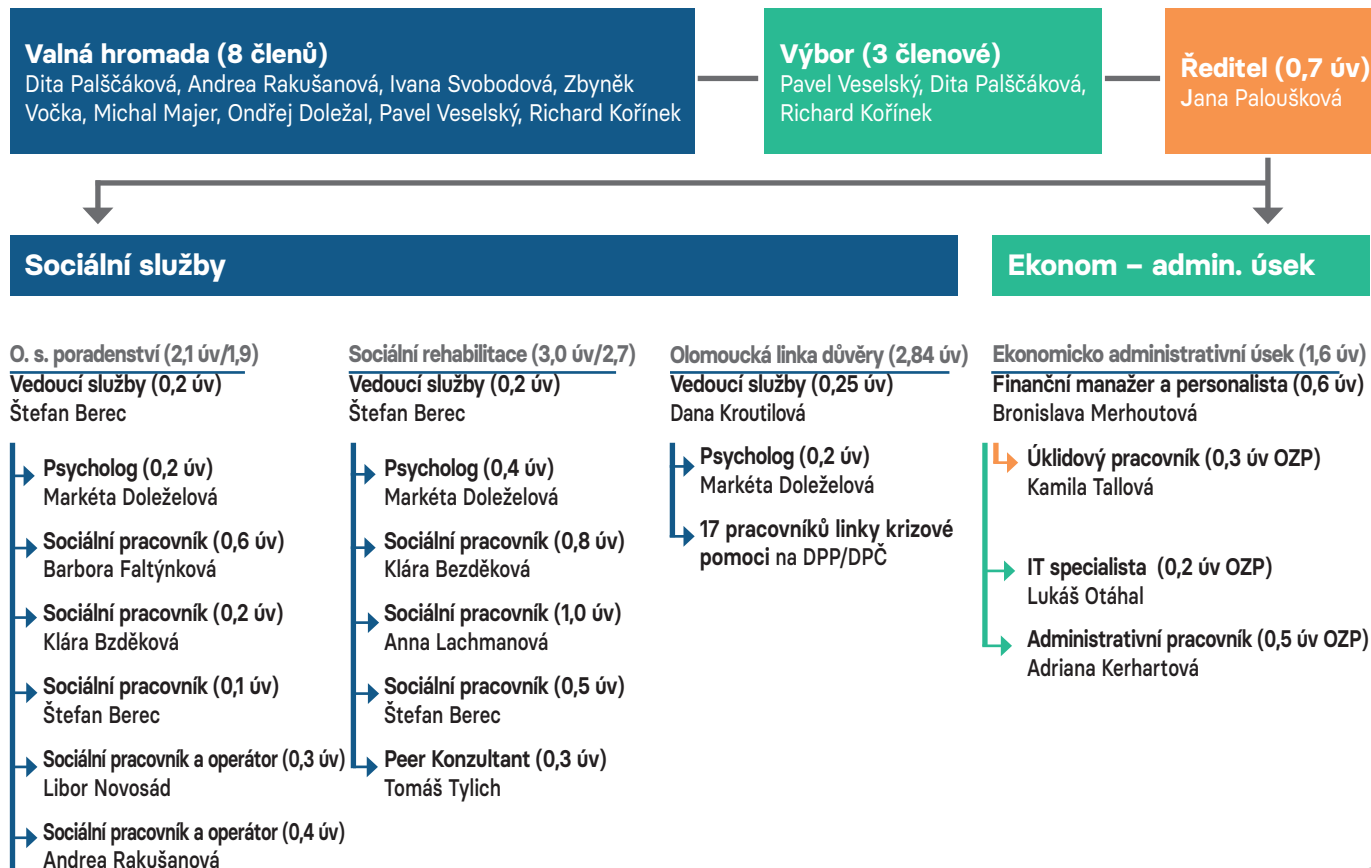
NÁKLADY	Hlavní činnost			Hospodářská činnost	Celkem
	Odborné sociální poradenství	Sociální rehabilitace	Linka důvěry		
Spotřeba materiálu	18 672,57	29 002,77	9 145,86		56 821,20
Spotřeba materiálu - kancelářské potřeby	27 191,26	25 941,37	19 467,41		72 600,04
Spotřeba materiálu - drobný majetek	92 322,09	105 542,77	43 422,26		241 287,12
Spotřeba energie	34 932,00	53 124,00	34 344,00		122 400,00
Opravy a udržování	6 987,75	7 387,05	5 590,20		19 965,00
Náklady na cestovné	3 603,00	5 266,00	0,00		8 869,00
Ostatní služby	125 459,94	129 187,97	88 973,35	27 294,93	370 916,19
Ostatní služby - telefon, pošta	28 879,55	20 294,14	16 380,40	192,00	65 746,09
Ostatní služby - internet	3 900,00	5 940,00	3 840,00		13 680,00
Ostatní služby - nájem	43 896,00	66 804,00	43 176,00		153 876,00
Právní a ekonomické služby	70 250,00	66 346,00	59 186,00		195 782,00
Školení a kurzy	10 736,12	16 677,12	17 576,76		44 990,00
Přijaté služby - DNM	405,71	428,90	324,57		1 159,18
Mzdové náklady	1 286 534,00	1 348 986,00	1 287 038,00		3 922 558,00
Zákonné sociální a zdravotní pojištění	398 895,85	449 153,22	167 001,93		1 015 051,00
Pojištění odpovědnosti, bankovní poplatky, jiné	8 100,75	9 164,25	4 921,00	2 562,00	24 748,00
NÁKLADY CELKEM	2 160 766,59	2 339 245,56	1 800 387,74	30 048,93	6 330 448,82

Finanční zpráva za rok 2022

VÝNOSY

VÝNOSY	Hlavní činnost			Hospodářská činnost	Celkem
	Odborné sociální poradenství	Sociální rehabilitace	Linka důvěry		
Státní rozpočet - MPSV	1 487 300,00	2 050 700,00	1 482 500,00		5 020 500,00
Olomoucký kraj	142 700,00	157 800,00	126 600,00		427 100,00
Statutární město Olomouc	90 000,00	75 000,00	110 000,00		275 000,00
Úřad práce	440 766,59	55 745,56	81 287,74		577 799,89
Výnosy, výnosové úroky				96 728,38	96 728,38
Výnosy CELKEM	2 160 766,59	2 339 245,56	1 800 387,74	96 728,38	6 397 128,27
HOSPODÁŘSKÝ VÝSLEDEK	0.00	0.00	0.00	66 679,45	66 679,45

Aktuální organizační struktura platná k 1. 5. 2022



Sídlo a aktuální kontakty

Sídlo a korespondenční adresa

z.s. iPoradna.cz

Wurmova 577/7 779 00 Olomouc

IČ 265 33 952

Tel. 587 406 126 | info@iporadna.cz

www.iporadna.cz

Bankovní spojení

Běžný účet: 309584753/0300

Sbírkový účet: 2400835743/2010

Ředitelka

Ing. et Bc. Michaela Hrubanová

tel.: 587 406 126 | 777 774 016

e-mail: michaela.hrubanova@iporadna.cz

Ředitelka v.z.

Mgr. Jana Paloušková

tel.: 587 406 126 | 737 843 484

e-mail: jana.palouskova@iporadna.cz

Finanční manažerka

Ing. Bronislava Merhautová

tel.: 587 406 126 | **e-mail:** bronislava.merhoutova@iporadna.cz



iPoradna

Poradna pro osoby
se zdravotním znevýhodněním
a seniory

Bc. Štefan Berec, vedoucí služby

tel.: 704 609 513 | **e-mail:** stefan.berec@iporadna.cz



iPoradna

Sociální
rehabilitace

Bc. Štefan Berec, vedoucí služby

tel.: 704 609 513 | **e-mail:** stefan.berec@iporadna.cz



iPoradna

Olomoucká
linka důvěry

Mgr. Dana Kroutilová, vedoucí služby

tel.: 585 414 600 | **e-mail:** dana.kroutilova@iporadna.cz

Příspěvky a dotace v roce 2022

MPSV ČR (podprogram 1 Olomoucký 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 2022

Dárci projektu Českého rozhlasu „Ježíškova vnučata“:
Matěj Mičulka, Blanka Kasalová, Jan Hercík, Michael Pavlík, Marcela Štěrbová,
Josef Nagy a dcera Martina Kadlecová, Petra Škuthanová, Lucie Vinklerová,
Marika Fizeľová, Gabriela Holíková, Markéta Kopecká, Simona Kravcová.

Děkujeme!



iPoradna



iPoradna

z. s. iPoradna.cz | Wurmova 577/7 | 779 00 Olomouc

+420 587 406 126 | info@iporadna.cz | www.iporadna.cz