



iPoradna

**Výroční zpráva
2023**



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.....	14
Finanční zpráva.....	15
Aktuální organizační struktura.....	17
Sídlo a aktuální kontakty.....	18
Příspěvky a dotace v roce 2023.....	19



Úvodní slovo

Milí přátelé, partneři a podporovatelé, představujeme vám výroční zprávu za rok 2023, ve které se ohlížíme za uplynulým rokem a reflektujeme naše úspěchy, výzvy a každý jednotlivý krok na naší cestě. Rok 2023 byl pro nás rokem intenzivní práce a snahy o zlepšení kvality života lidí se zdravotním postižením, lidmi s duševním onemocněním a těmi, kteří se ocitli v krizové situaci.

V iPoradně se snažíme poskytovat podporu a pomoc tam, kde je to nejvíce potřeba. Naše tři hlavní služby

– sociální rehabilitace, odborné sociální poradenství a telefonická krizová pomoc – byly v tomto roce hojně využívány. Každý z našich klientů je pro nás jedinečný a zaslouží si naši plnou pozornost a péči.

Jsem nesmírně hrdá na náš tým, který s velkým nasazením a empatií pracoval na zajištění kvalitních služeb a podporoval naše klienty na jejich cestě k samostatnosti a sebedůvěře. Naše úsilí bychom nikdy nedokázali realizovat bez vaší pomoci a podpory, za což vám touto cestou srdečně děkuji.

Do budoucna jsme odhodláni pokračovat v naší práci, hledat nové cesty spolupráce, zlepšovat naše služby a přinášet naději a útěchu do životů těch, kteří to potřebují. Věříme, že společně můžeme dokázat velké věci a přispět k lepší společnosti pro všechny.

Děkuji vám za vaši podporu a důvěru v naší práci.

**S úctou a poděkováním,
Mgr. Jana Paloušková
ředitelka z.s. iPoradna**

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 či poradenského portálu ipo-radna.cz. Možná je také kombinace výše uvedených forem.

Personální zajištění v roce 2023 (k 31. 12. 2023)

- Vedoucí pracovník služby – 0,2 úvazku
- Sociální pracovník – 0,5 úvazku
- Odborný pracovník dluhové poradny – 0,4 úvazku
- Pracovník v sociálních službách a operátor internetového poradenství – 0,5 úvazku
- Sociální pracovník a operátor internetového poradenství – 0,7 úvazku

Výsledky služby v roce 2023

Službu v roce 2023 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 **340 uživatelům** (z toho **107 uživatelů kamenné poradny** s větším počtem intervencí, a **233 uživatelů jednorázového internetového poradenství**). Počet hodin přímé péče v přítomnosti klienta byl v tomto roce **1 258**. Téměř **80 hodin** strávili pracovníci iPoradny na cestách za klienty. To je oproti předchozím rokům pokles. Služba byla v roce 2023 celkově více využívána v ambulantní formě.

Počet hodin přímé práce dle formy (odborné sociální poradenství)

Ambulantní	855
Terénní	403

Věková struktura uživatelů služby OSP (bez internetového poradenství):

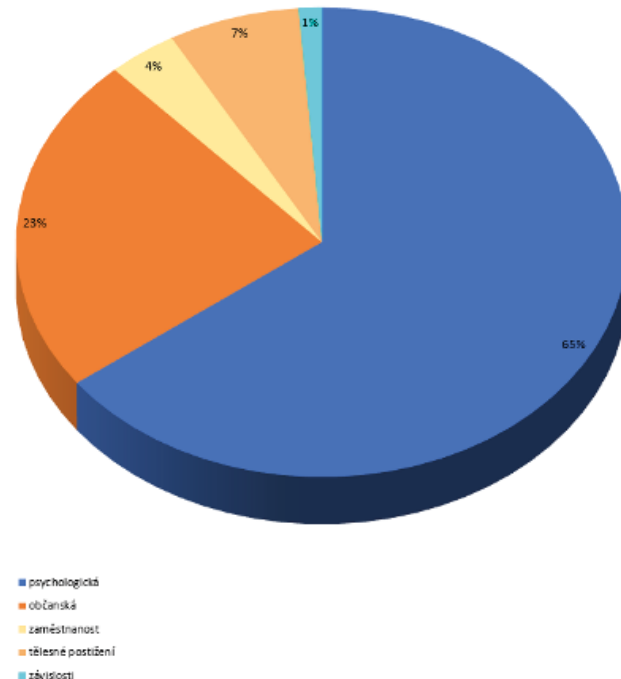
- Mladí dospělí (18–26): 8 uživatelů
- Dospělí (27–64): 85 uživatelů
- Mladší senioři (65–80): 14 uživatelů
- Starší senioři (nad 80): 0 uživatelů

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

E-mailová poradna

V rámci poradenství prostřednictvím e-mailu a webového formuláře na našich stránkách jsme v roce 2023 ve spolupráci se spolupracovníky zodpověděli na celkem 245 dotazů. Dominantní část dotazů byla směřována do oblasti psychologického poradenství (65% všech dotazů). Stejně jako v minulých letech se nám osvědčila spolupráce s Katedrou psychologie na Univerzitě Palackého v Olomouci. Další oblastí jsou dotazy směřující na občanské právo a legislativu spojenou se systémem státní sociální podpory (23% dotazů), následuje oblast zdravotního postižení (7%), zaměstnanosti (4%) a závislosti (1%).

Dotazy dle oblastí za 2023 v %



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

Službu v roce 2023 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 2023

- Vedoucí pracovník služby Restart – 0,2 úvazku
- Sociální pracovníci – 2,0 úvazku
- Pracovník v sociálních službách – 0,5 úvazku
- Psycholog služby – 0,2 úvazku
- Peer konzultant – 0,3 úvazku

Výsledky služby v roce 2023

V průběhu roku 2023 využilo službu sociální rehabilitace **86 uživatelů**. Nově uzavřelo smlouvu o poskytování služby **31** uživatelů. Uživatelé ve službě za rok 2023 strávili **celkem 1916 hodin**, pracovníci služby věnovali přípravě na konzultace a na program pro skupinové aktivity celkem **1112 hodin času**.

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.

V roce 2023 se plně etablovala forma služby prostřednictvím pravidelného **iKlubu**, který je klientům k dispozici vždy ve středu a v pátek od 10 do 13 hodin. Svůj význam klub plní zejména v oblasti zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.

Ambulantní forma služby

Služba byla celoročně poskytována na adrese sídla organizace: Wurmova 577/7, Olomouc. Uživatelé si s pracovníky zpravidla domlouvali konzultace na stanovený čas v rámci provozních hodin služby. V ambulantní formě služby probíhaly také všechny vzdělávací kurzy a aktivity zmíněného iKlubu.

Terénní forma služby

Služba byla poskytována také mimo prostory organizace. Všichni uživatelé terénní formy služby byli z města Olomouce a přilehlých obcí, kteří ambulantní formu nemohli využívat ze zdravotních důvodů a sociální pracovníci museli vyhledat uživatele služby v jejich přirozeném prostředí. Terénní služba byla realizována především v domácnostech

uživatelů. V rámci služby docházelo také k doprovodům uživatelů na příslušná místa (Úřad práce, lékař, psychiatr, nemocnice atd.).

Realizované aktivity a činnosti v rámci služby v roce 2023:

Služba byla poskytována uživatelům v dlouhodobějším horizontu. Například i vzdělávací kurzy ve službě trvají v řádu měsíců a jsou zakončené závěrečnou zkouškou (testem). V rámci služby byla nabízena také psychologická pomoc, kterou uživatelé využívali. Doba jedné intervence (tj. konzultace) je max. 2 hodiny. Doba kurzu je 1,5 hodiny.

Počty poskytnutých služeb	
Dojednání konzultace	192
Intervence v zájmu klienta	24
Konzultace s právníkem	1
Nácvik dovedností k soc.začleňování	75
Pomoc při uplatňování práv a zájmů	90
Psychosociální podpora	120
Výchovná, vzdělávací činnost	77
Zprostředkování kontaktu s prostředím	316
Zrušená konzultace	37
Základní sociální poradenství	4
CELKEM	936

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 2023 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	4
Duševní	64
Kombinované	18
Celkem	86

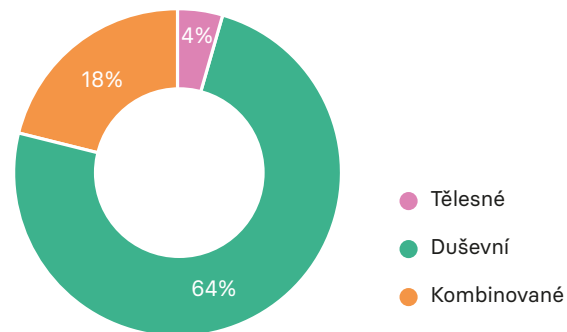
Složení uživatelů dle pohlaví

Pohlaví	Počet
Ženy	49
Muži	37
Celkem	86

Věková struktura uživatelů služby

Věk	Počet
Mladí dospělí (19–26)	13
Dospělí (27–64)	58
Senioři (od 65)	15
Celkem	86

Složení uživatelů dle typu zdravotního postižení



Struktura uživatelů dle bydliště

	Počet	%
Olomouc	51	59
mimo Olomouc	35	41

Počet uživatelů, kteří si našli zaměstnání v roce 2022

počet uživatelů služby	86
zaměstnání našlo	7

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 (eLinka) a to na adrese <https://iporadna.cz/elinka-chatova-poradna/>

Víkendy a svátky nepřetržitě na telefonním čísle 585 414 600. Kapacita služby je jeden uživatel v jeden okamžik.

Personální zajištění v roce 2023 (k 31. 12. 2023)

- Vedoucí pracovník služby – 0,25 úvazku
- průměrně 24 krizových konzultantů s výcvikem v telefonické a chatové krizové intervenci

Výsledky služby v roce 2023

V roce 2023 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 2023 jsme na lince důvěry přijali 4445 kontaktů, z toho 745 kontaktů z chatu.

Kontakt

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

Službu v roce 2023 podpořili

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

Finanční zpráva za rok 2023

NÁKLADY

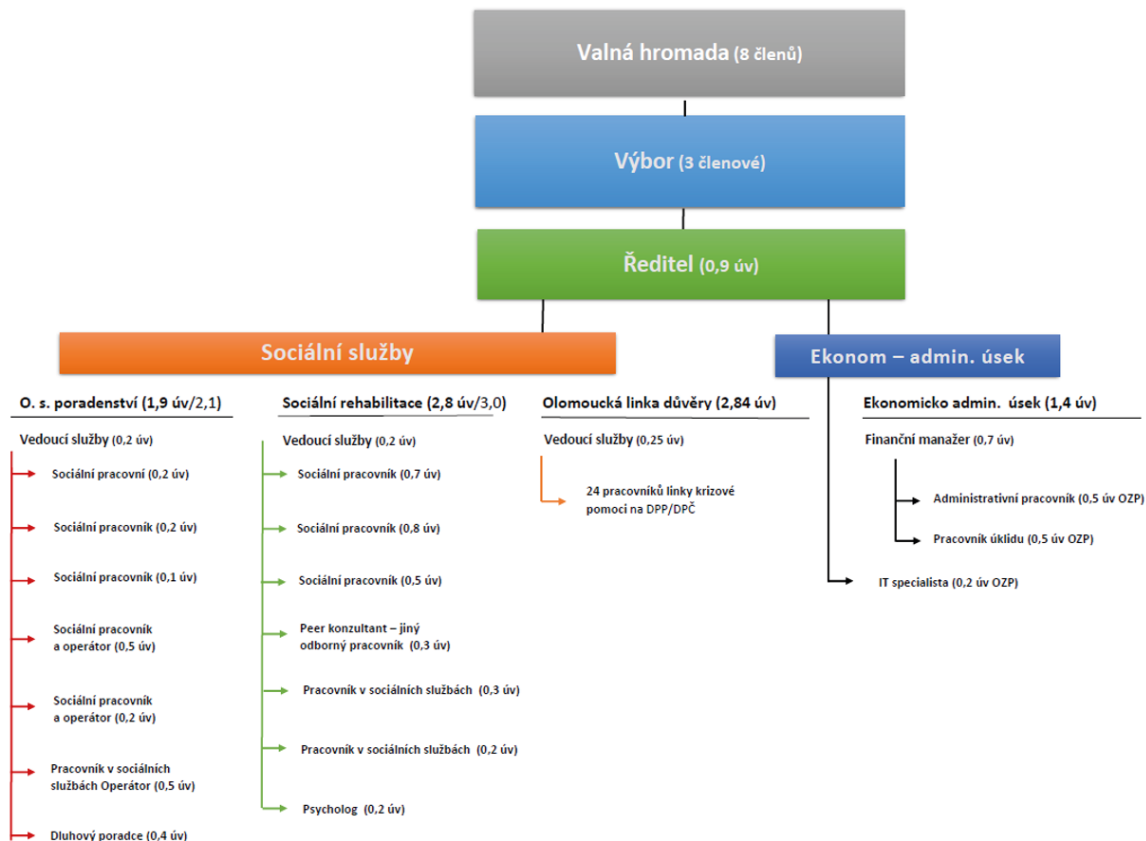
NÁKLADY	Hlavní činnost			Hospodářská činnost	Celkem
	Odborné sociální poradenství	Sociální rehabilitace	Linka důvěry		
Spotřeba materiálu	20 368,68	97 646,81	16 417,91		134 433,40
Spotřeba materiálu - kancelářské potřeby	10 473,45	11 871,43	5 925,24		28 270,12
Spotřeba materiálu - drobný majetek	78 663,44	101 629,92	35 922,68		216 216,04
Spotřeba energie	61 512,00	93 587,00	60 501,00		215 600,00
Opravy a udržování	1 397,00	1 652,00	1 186,00		4 235,00
Náklady na cestovné	4 859,00	4 951,00	984,00		10 794,00
Ostatní služby	57 052,84	68 349,35	67 447,41	239,93	193 089,53
Ostatní služby - telefon, pošta	20 913,98	23 187,52	19 520,20	1 796,58	65 418,28
Ostatní služby - internet	4 104,00	6 252,00	4 044,00		14 400,00
Ostatní služby - nájem	50 532,00	76 896,00	49 692,00		177 120,00
Právní a ekonomické služby	83 572,55	66 521,13	71 418,00	2 904,00	224 415,68
Školení a kurzy	20 533,58	11 220,45	8 545,97		40 300,00
Přijaté služby - DNM	2 762,64	3 255,77	1 410,77		7 429,18
Mzdové náklady	1 469 287,00	1 686 898,00	1 552 609,00		4 708 794,00
Zákonné sociální a zdravotní pojištění	452 080,31	544 813,63	148 007,06		1 144 901,00
Pojištění odpovědnosti, bankovní poplatky, jiné	10 169,91	10 714,90	5 299,19	7 042,00	33 226,00
NÁKLADY CELKEM	2 348 282,38	2 809 446,91	2 048 930,43	11 982,51	7 218 642,23

Finanční zpráva za rok 2023

VÝNOSY

VÝNOSY	Hlavní činnost			Hospodářská činnost	Celkem
	Odborné sociální poradenství	Sociální rehabilitace	Linka důvěry		
Státní rozpočet - MPSV	1 807 000,00	2 346 900,00	1 642 800,00		5 796 700,00
Statutární město Olomouc	90 000,00	75 000,00	124 000,00		289 000,00
Úřad práce	328 430,38	201 501,91	115 469,43		645 401,72
Olomoucký kraj	116 600,00	122 100,00	106 000,00		344 700,00
Neveřejné zdroje (dohoda ÚP, dary, výnosové úroky)	6 252,00	63 945,00	60 661,00		130 858,00
Výnosy z hospodářské činnosti				39 670,00	39 670,00
Výnosy CELKEM	2 348 282,38	2 809 446,91	2 048 930,43	39 670,00	7 246 329,72
HOSPODÁŘSKÝ VÝSLEDEK	0.00	0.00	0.00	27 687,49	27 687,49

Aktuální organizační struktura platná k 31. 12. 2023



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

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.merhautova@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.krutilova@iporadna.cz

Příspěvky a dotace v roce 2023

MPSV ČR (podprogr.1 Ol. Kraj – hlavní dotace pro všechny tři služby)

Olomoucký kraj (podprogram 2 dofinancování služeb)

Statutární město Olomouc (dotace z rozpočtu města)

Úřad práce ČR (příspěvek na zaměstnávání ZZ)



Dary 2023

Dárci projektu Českého rozhlasu „Ježíškova vnoučata“:

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](https://www.iporadna.cz) | [Wurmova 577/7](https://www.wurmova.cz) | [779 00 Olomouc](https://www.77900.cz)

[+420 587 406 126](https://www.420587406126.cz) | info@iporadna.cz | www.iporadna.cz