

Výroční zpráva za rok 2014

**Poradna pro rodinu, manželství a
mezilidské vztahy, o.p.s.**

Velké poděkování patří v roce 2014 především Magistrátu města Plzně, vedoucí Odboru sociálních služeb Mgr. Aleně Hynkové, která nám v závěru roku 2014 pomohla získat prostředky na krytí zbytku provozních nákladů Poradny. Díky tomu mohla Poradna po celý rok poskytovat klientům svoje služby.

**Mgr. Ivana Jirková
ředitelka o.p.s.**



**SOCIÁLNÍ SLUŽBY
MĚSTA PLZNĚ**

2013 Plzeň
Evropské hlavní město kultury

Obsah:

1. Stručná historie Poradny
2. Co klientům naše Poradna nabízí
3. V čem byl rok 2014 jiný, změny ve struktuře klientů, v problematice
4. Tabulka poskytnutých a vyčerpaných dotací
5. Statistika počtu klientů

1. Stručná historie Poradny

Poradna pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy (dále jen Poradna) jako obecně prospěšná společnost zahájila provoz 1. ledna 2009, do té doby fungovala od roku 1968 jako součást různých příspěvkových organizací města Plzně, naposledy pod hlavičkou Městského ústavu sociálních služeb Plzeň, příspěvkové organizace města Plzně.

Cílem vzniku Poradny jako obecně prospěšné společnosti byl záměr města Plzně snížit náklady jak na mzdové prostředky, tak i na náklady provozní a vytvořit Poradnu se samostatnou právní subjektivitou. Změnilo se tím mnohé, především Poradnu musely opustit tři pracovnice, takže z původních 5,5 úvazku jsme zbyly dvě. Založily jsme obecně prospěšnou společnost, jmenovaly správní a dozorčí radu společnosti, dostaly registraci od Krajského úřadu Plzeňského kraje k provozování odborného sociálního poradenství podle zákona č. 208/2006 o sociálních službách. Najednou nebyl nikdo, kdo by se o všechno postaral od žádostí o dotace, přes zajišťování provozu, administrativu, účetnictví atd. Bylo to všechno na nás a neměly jsme s tím žádnou zkušenost, protože jsme vždy byly zaměstnanci „někoho“.

Díky vstřícnosti Ing. Vladimíra Chuchlera, ředitele Městského ústavu sociálních služeb jsme mohly pokračovat v poskytování služeb ve stávajících prostorách Poradny na Klatovské třídě, jen jsme si z původních šesti místností ponechaly k využívání tři.

O to, že by nás tedy klienti nenašli, jsme nemusely mít strach. Služby Poradny pro klienty jsme ponechaly v plném rozsahu.

K 31.12.2010 jsme svoje působení na Klatovské ukončily a opět díky vstřícným lidem velmi rychle našly náhradní prostory na poliklinice Denisovo nábřeží.

Vzhledem k tomu, že nabídnuté místnosti na poliklinice bylo nutno zrekonstruovat a my jsme již 3. ledna zjistily, že nás klienti nutně potřebují, domluvily jsme se s vedením polikliniky, že než bude rekonstrukce hotová (původní plán byl 6 týdnů), můžeme konzultovat v jedné místnosti. Rekonstrukce se nakonec protáhla do konce března, ale i v jedné místnosti jsme si zvykly a poskytovaly jsme naše služby v plném rozsahu. Klienti se velmi brzy zorientovali a protože nám zůstala stejná telefonní čísla, změna místa nebyla žádný problém.

V roce 2014 jsme naštěstí nemusely nic měnit, v prostorách na poliklinice jsme se dobře zabydly a klienti již bezpečně ví, kde nás najdou. Jistě oceňují i anonymitu umístění poradny ve 3. patře, kam vyjedou výtahem, takže vstup do poradny je bezbariérový.

V červenci roku 2012 koupila polikliniku společnost Euroclinicum s.r.o., která počítá se změnami a to hlavně s postupnou rekonstrukcí a zmodernizováním celé polikliniky. V současné době nemáme od vedení žádné zprávy o tom, že by pronájem s námi společnost chtěla ukončit.

2. Co klientům naše Poradna nabízí?

Hlavním posláním Poradny je poskytovat bezplatně manželům, snoubencům, partnerům, rodinám i jednotlivcům základní a odborné sociální poradenské služby, pomoc při řešení náročných životních situací, těžkostí v partnerském a rodinném soužití, příp. v širších mezilidských vztazích. Dále pak poskytujeme podporu a provázení při řešení osobní problematiky, nejčastěji před a porozvodové.

Cílovou skupinou jsou :

- rodiny s dětmi
- osoby ohrožené závislostí nebo závislé
- oběti domácího násilí
- osoby v krizi
- osoby nacházející se v náročné životní situaci
- osoby ve špatné sociální situaci

V tomto roce jsme zaznamenaly větší nárůst klientů se sociální problematikou, a to hlavně s problémy s dluhy, exekucemi, ale i s dlouhodobou nezaměstnaností. V roce 2014 došlo také k mírnému nárůstu klientů se závislostí na alkoholu.

Věková struktura cílových skupin:

- mladí dospělí (19-26 let)
- dospělí (27-64 let)
- v posledních dvou letech je více klientů nad 64 let a ty samozřejmě neodmítáme.

Společně s Vámi:

- budeme hledat východisko ze složité životní situace
- objevovat možnosti a dovednosti, jak přiměřeně můžete Vaši situaci řešit
- nabídneme vám odborníky v návaznosti na naše služby (odborné lékaře, dětské psychology, právníky apod.)

Cílem naší společné práce je:

- nalezení řešení
- využívání vlastních schopností
- získávání informací a rad pro zvládání náročných životních situací
- podpora a provázení v náročných životních situacích

Klienti se do Poradny mohou objednat osobně, telefonicky nebo e-mailem. K dispozici máme naše webové stránky.

Své služby nabízíme klientům bezplatně, k návštěvě Poradny nepotřebuje klient žádné doporučení, chce-li, může vystupovat anonymně. Jinak jsou pracovnice Poradny vázány povinností mlčenlivosti a zachováváním diskrétního přístupu ke klientovi.

3. V čem byl rok 2014 jiný, změny ve struktuře klientů, změny v problematice, rozšiřování služeb

Rok 2014 byl rokem, kdy jsme nemusely řešit zásadní problém s fungováním Poradny, a to z hlediska stabilního prostoru. O to dramatičtější byla situace s finančními prostředky. Dotace od MMP, Odboru sociálních služeb nám byla poskytnuta ve stabilní částce, ale problém nastal opětovně při žádosti o dotaci na Krajský úřad Plzeňského kraje, Odbor sociálních služeb. Jako každoročně jsme žádaly na pokrytí provozních nákladů, které na rok činí zhruba 180 000,- Kč. Přidělená dotace ale přišla ve výši 6 500,- Kč. Už to považujeme za výsměch úředníků Krajského úřadu, jelikož každý rok v žádosti uvádíme, že zhruba 45% klientů, kteří projdou ročně naší Poradnou jsou klienti s trvalým bydlištěm mimo město Plzeň, tedy z celého Plzeňského regionu. Dotace z MPSV pokryla náklady na odvody sociálního a zdravotního pojištění a na malou část provozních výdajů. V létě 2014 jsme požádaly na dofinancování provozních nákladů Fond hejtmana Plzeňského kraje, jednalo se o částku 50 000,- Kč. Žádost nám ale byla zamítnuta. Napasala jsem proto osobní dopis

panu hejtmanovi s vylíčením tíživé situace Poradny, kdy hrozilo od října 2014 její uzavření. Bohužel i tato intervence vyšla naprázdno. Poté jsem napsala žádost na MPSV, kde jsem o naší finanční situaci podrobně informovala. Naší žádosti bylo ze strany MPSV vyhověno a první prosincový týden nám byla dotace MPSV navýšena o 34 000,- Kč. Hned po neúspěchu jednání s Krajským úřadem Plzeňského kraje jsem o celé situaci informovala Mgr. Alenu Hynkovou, MBA. Ta se k tomu postavila čelem a vyjednala s vedením města dotaci pro Poradnu ve výši 100 000,- Kč, která byla překlenovací do 30.6.2015. Dotace z MMP byla určena na úhradu nájmů od 1.9.2014 do 30.6.2015 a bankovních poplatů. Závěr loňského roku byl z těchto důvodů dosti dramatický, ale nakonec vše dobře dopadlo.

I v roce 2014 pokračovala změna ve struktuře klientů, která započala v roce předešlém. Rozšířil se i okruh problémů, naše služby se rozšířily. Začali nás stále častěji navštěvovat senioři starší, než je naše cílová skupina mladších seniorů do 65 let. Klienti přicházejí s problémy svých dětí, někdy i vnoučat a především v záležitostech jejich dluhů. Senioři se dostávají do situací, které do současnosti neznali, cítí se ohrožení a často nemají ani základní informace. A tak se snažíme jim poradit, co mohou, kam se obrátit, jak se zachovat. V těchto případech, ale vlastně skoro ve všech ostatních, je klient příjemně překvapen, že naše služby jsou stále bezplatné, což je právě pro seniory hodně důležité. Bohužel jsme se v tomto roce častěji setkali u seniorů s problémem nevěry, kdy po mnoha letech manželství je toto nevěrou ohroženo.

V souvislosti se stále trvající vysokou křivkou nezaměstnanosti se na nás často obracejí klienti, kteří jsou dlouhodobě bez práce, ztrácejí už naději, musí ustoupit ze svých původních požadavků, ale i tak se jim nedaří jakoukoliv práci najít. Práci jim bohužel najít nemůžeme, snažíme se je alespoň podpořit v jejich úsilí, dodat jim optimismu, vyslechnout je. Bohužel někdy se stává, že klient je už z dlouhodobého neúspěšného hledání tak vyčerpaný, že začíná trpět depresemi, s tím s spojenou nespavostí, nechutenstvím a chutí k životu. Pak klienta doporučíme odbornému lékaři, aby sám zhodnotil celou situaci klienta a ve většině případů je klient zamedikován antidepresivy.

Další výraznou změnou v naší práci je častý kontakt s úřady městských obvodů v Plzni a městských úřadů v celém Plzeňském kraji, kdy se na nás obracejí sociální pracovníci z OSPodu. Provádíme vlastně mediaci v případech rodičů nezletilých dětí, kdy se rodiče často v době již probíhajících soudních jednání nedokáží domluvit především na styku jednoho z rodičů s dětmi. Nově totiž dle ustanovení § 12 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, může Odbor sociálně právní ochrany dětí uložit povinnost rodičům nezletilých dětí, dostavit se do naší poradny a pokusit se o dohodu.

I v letošním roce přibyli v Poradně klienti řešící domácí násilí ze strany manžela, partnera, a to často v souvislosti s nadměrným užíváním alkoholu. Je vidět, že zvýšená informovanost hlavně v médiích pomáhá k tomu, že žena je ochotna někam přijít a o svých problémech mluvit.

V roce 2014 prošlo Poradnou také několik studentů z různých vysokých škol a z různých míst republiky, aby v poradně absolvovali povinnou praxi. Pro většinu z nich byla naše práce překvapením, považovali ji za velmi náročnou. Někteří z nich se do Poradny vrací i mimo praxi a chtějí být přítomni u konzultací jen z vlastního zájmu.

Úspěšnost naší služby hodnotíme jednak tím, že nás klienti vyhledávají opakovaně, dále přicházejí klienti, kterým byla naše poradna doporučena. Vzhledem k tomu, že klientů i konzultací přibývá, je i to pro nás signál úspěšnosti a potřeby služby. Zpětnou vazbou od klienta je pro nás zpráva, třeba písemná, že všechno dobře dopadlo a že nám děkují za pomoc. Poděkovat za pomoc přijdou i osobně mnozí další.

Vzhledem k tomu, že šest let fungujeme jako obecně prospěšná společnost a pracujeme stále jen ve dvou poradcích, je naše práce stále náročnější, protože okruh problémů klientů se stále rozšiřuje a to nás nutí se i dále učit nové a nové věci.

V roce 2014 jsme v Poradně provedly 2747 osobních konzultací, společně s telefonickými a e-mailovými kontakty to bylo 5729 konzultací, z toho nejvíce s rodinnou a párovou problematikou. Téměř 45% klientů jsou klienti bydlící mimo Plzeň-město, tedy v rámci celého Plzeňského regionu. Poradnou „prošlo“ 609 klientů, nejčastěji ve věku 30 – 37 let (viz tabulka). Poměr klientů mužů a žen byl v tomto roce již vyrovnán.

V manželské problematice stále „vede“ problém nevěry, který se často stává problémem nejenom manželským, ale zasáhne i do širší rodiny. Dalším významným fenoménem je absence schopnosti se domluvit a komunikace mezi partnery vůbec.

4. Tabulka přijatých a vyčerpaných dotací v roce 2014

Přidělená dotace v roce 2014	Vyčerpaná částka
Magistrát města Plzně, Odbor sociálních služeb – 700 000,- Kč	700 000,00 Kč
Ministerstvo práce a sociálních věcí -414 000,- Kč	414 000,00 Kč
PK, odbor sociálních věcí 6 500,- Kč	6 500,00 Kč

5. Statistika počtu klientů

IV. Poradny pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy		Číslo řádku	Počet případů
a		b	1
Vedené případy s problematikou	osobní	80	50
	párovou	81	30
	rodinnou	82	68
	sociální	83	66
Vedené případy celkem		84	246
z toho případy s domácím násilím		85	32
Konzultace problematiky	osobní	86	367
	párové	87	536
	rodinné	88	852
	sociální	89	846
Konzultace celkem		90	2747
z toho konzultace k problému domácího násilí		91	146
Nové případy od počátku roku		92	246

Mgr. Ivana Jirková
ředitelka o.p.s.

V Plzni dne 4. června 2014