

Výroční zpráva za rok 2018

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



SOCIÁLNÍ SLUŽBY MĚSTA PLZNĚ

Obsah:

1. Stručná historie Poradny
2. Co klientům naše Poradna nabízí
3. V čem byl rok 2018 jiný, změny ve struktuře klientů, v problematice
4. Tabulka poskytnutých a vyčerpaných dotací

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 2011 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.

Klienti 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 roce 2017 jsme se přestěhovaly do 4. patra polikliniky, kde nejsou žádné ordinace, jen nezdravotnické firmy. Máme zde větší klid a soukromí, což ocení i klienti. 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. Vzhledem k nástupu nové pracovnice, psycholožky, poradna poskytuje i ve výjimečných případech i dlouhodobější terapii a základní diagnostické metody.

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

I v tomto roce jsme zaznamenaly větší nárůst klientů mužů a párů. Když srovnáváme podíl klientů mužů a žen za posledních dvacet let, je to obrovský rozdíl. V roce 1996 byl poměr 1 muž na 9 žen, dnes je to půl na půl. Nárůst klientů, kteří chodí do poradny v páru je také zřejmý. V roce 2018 rozhodně ubylo klientů s problémem dlouhodobé nezaměstnanosti, což odpovídá k celorepublikovému poklesu nezaměstnanosti. Došlo také k mírnému nárůstu klientů se závislostí na alkoholu a závislosti na marihuaně a hracích automatech. V letošním roce jsme se také častěji setkávaly s nadměrným trávením času u počítače, jak už u dětí, tak u dospělých klientů.

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 zvládnání 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 2018 jiný, změny ve struktuře klientů, změny v problematice, rozšiřování služeb

V lednu 2018 nastoupila do poradny nová zaměstnankyně Mgr. Kateřina Šámalová. Mgr. Ilona Hružová odešla do důchodu. Mgr. Kateřina Šámalová má vystudovanou psychologii na Západočeské univerzitě, pracovala na snížený úvazek před patnácti lety v naší poradně a jinak byla dlouhá léta zaměstnaná jako vyučující na katedře psychologie ZČU, kde provozovala i psychologickou poradnu. S poradenstvím má tedy bohaté zkušenosti. Bohužel ale její vzdělání nestačilo pro zařazení jako manželský a rodinný poradce a bylo jí předepsáno podle zákona o sociálních službách dodělat si vzdělání do června 2019, a to v rozsahu 400 hodin výcviku zaměřených právě na práci v poradenství. Hned v roce 2018 si předepsané vzdělání začala doplňovat. V roce 2018 byla tedy zařazena podle zákona jako pracovník v sociálních službách pracující pod dohledem. Práce v poradně během roku nabrala novou energii, paní Šámalová je velmi pracovitá, spolehlivá a klienty oblíbená. Do poradny začali chodit i klienti, kteří k ní dříve chodili na fakultu.

V roce 2018 jsem zůstaly ve 4. patře polikliniky, zvykly jsme si tady, máme zde mnohem větší klid na práci než ve třetím patře. Klienti si na naše nové působiště rychle zvykli, mají tady i větší pocit soukromí. Jediným problémem je, že výtah v poliklinice jede jen do 3.patru a do čtvrtého se musí vyjít po schodech. Naštěstí jsme

v průběhu roku neměli klienta, který by se k nám nedostal. Problém mají jen klienti, kteří do poradny jedou s dítětem v kočárku. Ale i to se za naší pomoci dá vyřešit.

V roce 2018 nastala změna ve vydávání Pověření výkonem služby, a to, že jsme v září 2018 musely žádat už na rok 2019.

Na základě Pověření výkonem služby obecného hospodářského zájmu na rok 2018 nám byla vypočítána Vyrovnávací platba ve výši 1 344 000 Kč.

Od Magistrátu města Plzně, Odboru sociálních služeb jsme dostaly dotaci v celkové výši 600 000 Kč na hrubé mzdy zaměstnanců.

Na základě stanovené vyrovnávací platby jsme od Krajského úřadu Plzeňského kraje dostaly dotaci ve výši 675 820 Kč.

Je zřejmé, že stát i nadále podporuje fungování sociálních služeb, zvýšená přidělená finanční částka nám umožňuje pracovat v klidu a soustředit se na práci s klienty.

V roce 2018 jsme výrazně překročily uvedenou kapacitu poradny, kdy jsme měly více než 3 000 konzultací. Co se týká podílu plzeňských a regionálních klientů, stále zůstává zhruba 60% klientů bydlících na území Plzně a 40% klientů mimoplzeňských.

I v roce 2018 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, závislosti na počítačích a mobilech. Zcela jasně se ukazuje, že mladá generace spolu osobně téměř nekomunikuje, vše se děje prostřednictvím virtuálních technik. Poruchy komunikace mezi partnery se stávají nejčastějším problémem v poradně. Lidé na sebe mají málo času, jsou často pracovním velmi vytížení a pak jim nezbyvá energie na udržování a pěstování vztahu.

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 setkaly u seniorů s problémem nevěry, kdy po mnoha letech manželství je toto nevěrou ohroženo.

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. Určitě jsme také zaznamenaly nárůst klientů zneužívajících pravidelně marihuanu.

V mnoha případech přichází do Poradny klientka nebo klient, která se ocitla v náročné životní situaci v souvislosti s náhlým odchodem nebo rozvodem s partnerem, manželem. Bohužel většina klientů přijde do Poradny už ve stavu, kdy je jasné, že medikace je nezbytná. Prvním signálem je pro nás informace, že klient nespí a ve velmi krátké době zhubne o několik kilogramů. V takových případech odesíláme klienta na psychiatrickou ambulanci. Bohužel v loňském roce skončila dlouhodobá spolupráce s psychiatrickou ambulancí ve FN Lochoťín, tam už nově přichází klienty nevezmou, starají se pouze o klienty, kteří u nich byli hospitalizováni. Ukazuje se, že je vážný nedostatek psychiatrů, objednávací doba je i dva měsíce a my klienta v opravdovém vážném psychickém a fyzickém nemáme kam urychleně poslat.

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 devět 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 2018 proběhla veřejnosprávní kontrola finančního oddělení Okresní správy sociálního zabezpečení v Plzni. V rámci provedené kontroly nebyly nalezeny žádné nedostatky a kontrola proběhla bez jakýchkoliv problémů.

V roce 2018 jsme v Poradně provedly 2 975 osobních konzultací, společně s telefonickými a e-mailovými kontakty to bylo přes 6 000 konzultací, z toho nejvíce s rodinnou a párovou problematikou. Téměř 40% klientů jsou klienti bydlící mimo Plzeň-město, tedy v rámci celého Plzeňského regionu. Poradnou „prošlo“ 772 klientů, nejčastěji ve věku 35 – 45 let . 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 2018

Přidělená dotace v roce 2018	Vyčerpaná částka
Magistrát města Plzně, Odbor sociálních služeb	600 000,00 Kč
Vyrovnávací platba KÚ PK	675 820,- Kč
Celkem	1 275 820,- Kč

Mgr. Ivana Jirková
ředitelka o.p.s.

V Plzni dne 14. června 2019