

Výroční zpráva za rok 2019

organizace Poradna Dialog, z.s.

IČO 70265330

Poradna Dialog, z.s. IČO 70265330

*registrovaný poskytovatel odborného sociálního poradenství dle ustanovení §37
zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách*

Obsah:

Úvodní informace	str. 3
Základní informace	str. 5
Personální pozice	str. 7
Činnost v roce 2019	str. 8
Další aktivity v roce 2019	str. 11
Způsob a forma práce s klienty	str. 13
Organizace v číslech	str. 14
Hospodaření v roce 2019	str. 16
Spolupráce	str. 17
Plány pro rok 2019	str. 18
Poděkování	str. 19

Na úvod pár slov

Jako každý rok předkládáme zprávu o našem snažení a činnosti v předcházejícím roce tj. roce 2019.

Jako v letech předchozích byla naše činnost (coby registrovaného poskytovatele sociální služby dle zákona č.108/2006 Sb. o sociálních službách), zaměřena na poskytování sociálně právního poradenství a poradenství dluhového.

Cílovou skupinou klientů jsou tzv.“osoby ohrožené sociální vyloučeností“. Jde o skupinu velmi rozmanitou, nicméně lze říci, že určitým pojítkem je fakt, že jsou to lidé, kteří se dostali do složité životní situace, se kterou si neví rady a jejíž neřešení by vedlo, či vést mohlo, mnohdy k dramatickému vyústění jako například ztráta bydlení, zabavení majetku exekucí, důsledky násilí v rodině a další, pokud by jejich situace nebyla včas podchycena a řešena.

Pokud bychom měli přes onu různorodost blíže specifikovat kategorii těch, kteří jsou ohrožení nějakou formou sociálního vyloučení, jsou to nejčastěji

- Samoživitelé s nezaopatřenými dětmi
- Ti, jimž hrozí ztráta zaměstnání nebo již bez práce jsou
- Lidé bez bydlení
- Senioři
- Lidé trpící nějakou formou nátlaku či násilí (senioři, matky samoživitelky, i lidé na pracovišti)
- Osoby zadlužené

Z našich zkušeností vnímáme, že přibývá těch, kteří nemusí být v pravém slova smyslu zcela sociálně vyloučení např. tím, že žijí ve vyloučených lokalitách, na ubytovnách apod.

Mnohdy jde o lidi, kteří na první pohled znaky sociální vyloučenosti nevykazují.

Nicméně při podrobnějším zjištění konstatujeme, že jde o lidi, kteří se ani minimálně neorientují v právním prostředí, neznají svá základní práva a neumí svoji situaci řešit.

Neřešením se však dostanou do situace, která již vede ke skutečné vyloučenosti tím, že ztratí např. práci a nemohou další práci najít, tím, že přijdou o bydlení a žijí na ubytovně, tím, že matky nejsou schopny vymoci výživné, tím, že se neúměrně zadlužují a tím se již opravdu propadají na sociální dno.

Je tomu také mimo jiné proto, že právní prostředí je pro řadového občana

nesrozumitelné, podléhá častým změnám a je tak velmi nepřehledné.

Naším záměrem je uchopit a řešit problém pokud možno v celé šíři a souvislostech. S tím souvisí i určitá „výchova“ k osobní odpovědnosti, k převzetí odpovědnosti za svůj život a hledání řešení s pomocí odborníka, který může být průvodcem až do úplného vyřešení problému. Poradenství spočívá i v tom, že s klientem nehovoříme pouze o jeho právech, ale také o právech druhé strany a o povinnostech klienta.

Jsme přesvědčeni, že pouze takto komplexně pojaté poradenství má smysl a nevede jen k pasivnímu čerpání pomoci případně i sociálních výhod, tedy k postoji „někdo se o to postará, někdo to za mě vyřeší.... „. Tento přístup považujeme z naší praxe za celospolečensky velmi škodlivý.

Základní údaje

IČO: 702 65 330

Registrace u Krajského soudu v Brně oddíl L vložka 7637

Nejvyšším orgánem organizace jako spolku je členská schůze

Bankovní spojení: ČSOB - Poštovní spořitelna č.ú.: 168128737/0300

Sídlo: Nerudova 7, 602 00 Brno

www.poradnadialog.cz

e-mail: poradna@poradnadialog.cz

Provozní doba:

Pondělí : 8:00 - 16:00 hodin

Úterý : 9:00 - 15:00 hodin

Středa : 9:00 - 15:00 hodin

Čtvrtek : 8:00 - 16:00 hodin

Pátek : 9:30 - 13:30 hodin

Telefon v provozní době:

pevná linka: 541 552 411

mobil: 797 970 797

Forma poskytované služby - ambulantní.

Kde nás najdete:

Nerudova 7, 602 00 Brno (v budově Polikliniky Zahradníkova)

Dostanete se k nám tramvají č. 12, zastávka Nerudova.



Personální pozice

Vedoucí služby / zástupce vedoucího

Pracovníci v přímé péči

Sociální pracovník

Pracovník v sociálních službách

Odborný pracovník / právní poradce

Odborný pracovník / právní poradce

Odborný pracovník / právní poradce

Pracovníci v nepřímé péči

Ekonom

Administrativa

Správce webu

Činnost v roce 2019

Organizace je zaměřena na cílovou skupinu klientů tzv. „ osoby ohrožené sociální vyloučeností“.

Kdo může takovým klientem být a koho lze pod tuto kategorii zařadit?

Na tuto otázku není a ani být nemůže jednoznačná odpověď.

Tato skupina lidí se definuje velmi obtížně, je-li to vůbec možné.

V některých případech můžeme člověka pod tuto definici zařadit více méně snadno.

Zcela jistě jsou to lidé, kteří například žijí ve vyloučených lokalitách, jsou to lidé vracející se z výkonu trestu, jsou to lidé bez stálého domova či přístřeší.

Jsou to zcela jistě také lidé, kteří se dostali ať už vlastní vinou nebo vinou dalších okolností do dluhové pasti a následně do kolotoče exekucí. Jde o ty, kteří se potýkají s důsledky zadlužení či předlužení.

Jsou to velmi často samoživitelé s nezaopatřenými dětmi.

Jsou to senioři zažívající různé formy nátlaku nebo přímo vydírání s prvky domácího násilí od svých nejbližších.

Jsou to lidé, kteří jsou nezaměstnaní nebo jim ztráta práce hrozí a zejména ti, kteří jsou obtížně zaměstnatelní tzv. kategorie 55+.

Jsou zde lidé se zdravotními omezeními, v důsledku kterých obtížně nalézají pracovní uplatnění.

Nicméně, patří sem i velká skupina lidí, u kterých lze na první pohled obtížně určit, zda je někým, komu hrozí pád do sociální vyloučenosti.

Nicméně obecně lze říci, že i v těchto případech jde o ty, kteří se špatně orientují v poměrně složitém systému fungování společnosti a tato neznalost je může dovést k selhání v normálním fungování v běžném životě.

Cílem poradenské práce je i tyto, na první pohled ještě nebeznadějné situace řešit poradenstvím včas (princip prevence), aby si dalšími neuváženými kroky nezpůsobili situaci, která je řešitelná obtížně anebo již zcela neřešitelná.

Tyto případy, pokud by zůstaly bez pomoci, jsou o to nebezpečnější, že nezvládnutá konkrétní situace vede či v důsledku vést může k rozpadu rodiny, snaze opatřovat si prostředky nezákonnými prostředky, a také k frustraci, která může mít za následek uchýlení se k alkoholu a celkové rezignaci. Tato situace může vést k potlačení snahy o zlepšení života vlastními silami. Tato sestupná spirála života jednotlivce má pak dopad na rodinu a vede k nežádoucím jevům zatěžujícím celou společnost.

Podstatné při jednání s klientem je i subjektivní vnímání jednotlivce, kdy určitou situaci je někdo schopen řešit vlastními silami, avšak druhý toho schopen není a

naopak chybnými kroky svoji situaci komplikuje natolik, že bez včasné poradenské pomoci se již skutečně „vyloučeným“ může stát.

Je proto rovněž odpovědností každého poradce, aby uměl vyhodnotit potřebnost poskytnutí naší služby tak, aby pomoc byla poskytnuta vždy tam, kde je skutečně na místě a na druhou stranu, aby nedocházelo k jejímu zneužití těmi, kdo si mohou případně pomoci i prostřednictvím služeb placených advokátních kanceláří apod.

Naše služba je pochopitelně v souladu s principy nastavenými zákonem č.108/2006 Sb. o sociálních službách poskytována bezplatně.

Na tomto místě je vhodné zmínit, že mnohdy i ten, kdo si může zajistit vlastními silami službu placenou, může získat v rámci bezplatného poradenství základní informaci tak, aby vůbec pochopil, v čem je jeho problém, co by řešit měl, kde pomoc může získat apod.

Rovněž je často takový člověk veden k pochopení, že nemá jen svá práva, ale také, na což se mnohdy zapomíná, má i své povinnosti.....

Každý případ je individuální a potřebuje tedy individuální přístup a individuálně orientovanou pomoc.

S určitým zjednodušením lze říci, že okruhy problémů, které poradna řeší, jsou otázky:

- Situace spojené s nezaměstnaností a pracovněprávní problematikou
- Situace klientů bez adekvátního bydlení
- Situace spojené s rozvodovými problémy, návazně s problematikou porozvodového uspořádání, otázky řešení vymáhání výživného, úpravy styku s dětmi a další
- Otázky související se „seniorským“ věkem jako jsou generační vztahy v rodině, otázka šikany seniorů. Se seniory je často spojována i problematika tzv. „šmejdů“. Senioři často přemýšlí o s uspořádání svého života, zajištění si pobytu v pečovatelských domech, zvažují, jak naložit se svými věcmi
- Velmi široká je sociální oblast týkající se poradenství ohledně sociální pomoci (sociální dávky a další formy sociální podpory)
- Nároky osob se změněnou pracovní schopností a zdravotními omezeními
- Lidé v dluhové pasti, řešící otázky spojené s exekucemi, oddlužením a další
- Může jít o řadu situací, které se na první pohled mohou zdát třeba i úsměvné a vlastně nedůležité a v nichž „životní krizi“ spatřovat nelze, ale i tyto situace mohou nabývat při jejich neřešení obudných rozměrů hraničících někdy až s trestnou činností, přestupkovými řízeními, povinností hradit způsobené újmy, vyvolávání zbytečných soudních sporů jako například situace sousedských sporů apod.



vstupní hala s dětským koutkem



jedna z konzultačních místností

Další aktivity v roce 2019

Spolupráce a poradenství pro některé pobočky organizace Senior point

Již dříve navázaná spolupráce s Denním centrem pro seniory na ul. Táborská MČ Židenice pokračovala i v roce 2020.

Dále také pokračuje naše spolupráce se Senior pointem ve Vyškově.

Vzdělávání, prevence – realizované aktivity

Jednou z hlavních zásad, kterými se řídí pracovníci v přímé péči organizace je zásada **prevence**.

Praxe nás utvrzuje v tom, že je nezbytné pokud možno (a zejména pokud přijde klient včas), řešit problémy co nejdříve a také působit tak, aby lidé měli dostatek informací, což může zamezit tomu, že z neznalosti podepisují lidé nevhodné smlouvy, neumí si poradit v situacích spojených s užíváním bytu a zejména v situacích souvisejících s dluhy, exekucemi apod.

Cílovou skupinou pro vzdělávací aktivity v roce 2019 byli zejména senioři.

Městské části Židenice a Líšeň tuto činnost podporovaly, k našim návrhům na realizaci besed byly úřady těchto městských částí velmi vstřícné.

Proběhly tak besedy na témata:

- otázky spojené s řešením dědictví
- spotřebitelské vztahy
- základní práva občana coby pacienta.

Vzdělávací besedy na zvolená témata byly realizovány také v prostorách naší organizace.

V loňském roce 2019 jsme byli opět osloveni Masarykovou univerzitou Brno - z Fakulty ekonomicko správní, abychom realizovali přednášku pro studenty.

Navázali jsme tak i na předchozí roky, kdy jsme pro studenty připravili přednášku pro kurz Finanční gramotnost a to na téma "Formy sociální pomoci".

Přednášku jsme pojali šířeji nad rámec zadání a to tak, že jsme na základě našich zkušeností z praxe rozšířili dané téma o blok informací, jaká rizika na kohokoli mohou "číhat".

Protože se takto zaměřený obsah přednášky, realizovaný v roce 2018, setkal s pozitivním ohlasem u studentů, byli jsme vyzváni, abychom přednášku v roce 2019 rovněž zaměřili právě na uvedení rozmanitých příkladů tak říkajíc ze života, co vše může život přinést za nečekané sociálně obtížné situace. Proto byla přednáška pro rok 2019 nazvána "Životní situace". Byla zaměřena na informování studentů, jaká úskalí mohou nastat při neuvážených půjčkách, ve vztahu k zaměstnavateli, jak je důležité před podpisem jakékoli smlouvy se podrobně seznámit s jejím textem, jak nenápadně se člověk může dostat do dluhové pasti a mnohé další.

Vše bylo podloženo příklady z naší poradenské praxe.

Způsob a forma práce s klienty

Ambulantní služba

Poradenství je poskytováno formou osobních konzultací, telefonicky, e-mailem.

Telefonické poradenství

V rámci telefonických kontaktů jde ponejvíce o poskytnutí stručné informace v případě, že věc potřebuje rychlý zásah a nesnese odkladu.

Telefonicky jsou poskytnuty informace spíše obecnějšího rázu s tím, aby se klient objednal k osobní schůzce.

Telefonicky mohou být rovněž poskytnuty kontakty na další subjekty a organizace, které mohou pomoci.

Informace poskytované e-mailem

Informace poskytované e-mailem jsou vymezeny spíše klientům, kteří z objektivních důvodů nemohou přijít do poradny osobně (například u imobilních klientů nebo v případech, kdy klient již v poradně byl, nicméně byla dohodnuta další forma této pomoci a poskytnutí doplňujících kontaktů či informací).

Osobní konzultace

V poradenské práci upřednostňujeme osobní konzultace s klienty.

Poradce tak může rozebrat situaci v souvislostech, poskytnout komplexnější pomoc.

Je vhodné, když se klient do poradny objedná a sjedná si konkrétní termín. Klient je tak předán poradci, který je na danou oblast svým odborným zaměřením specializován.

Naše služby poskytujeme v souladu s regionálními kartami.

Jde o poměrně novou věc, kdy lze definovat regionální kartu jako pomocníka pro zajištění komplexní pomoci poskytované klientovi.

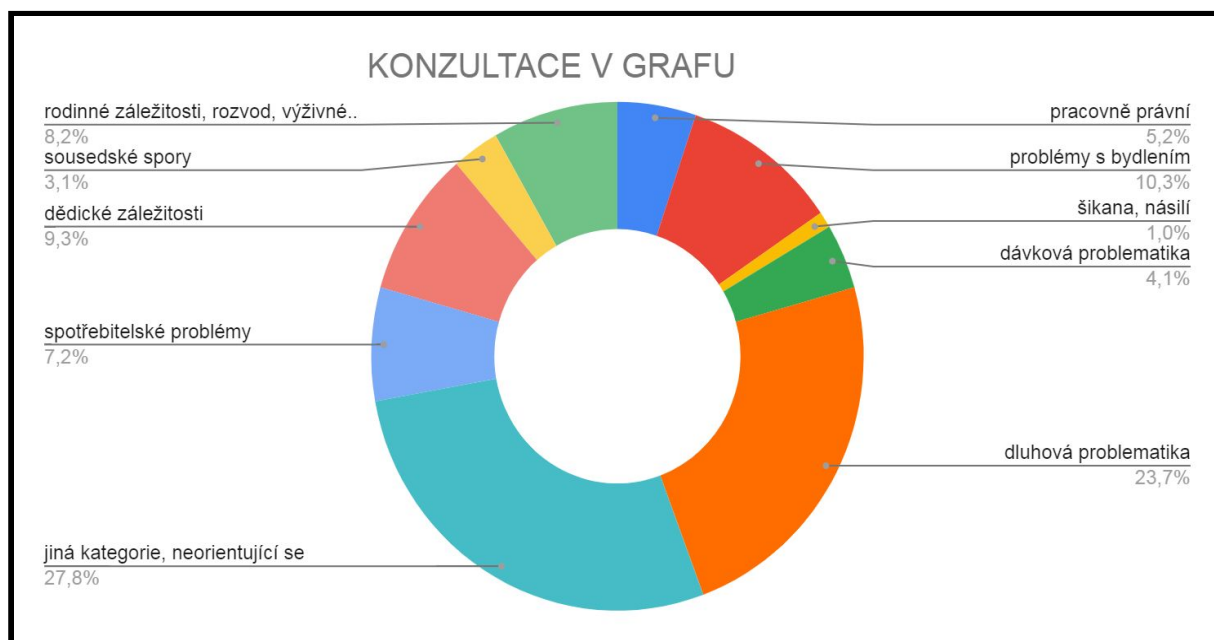
Regionální karty popisují oblasti a témata, která lze s klientem v rámci poskytování sociální pomoci řešit a poskytnout podporu a pomoc.

Také díky regionálním kartám můžeme lépe informovat klienta o spolupracujících subjektech, které mohou poskytnout případnou navazující nebo specifickou službu.

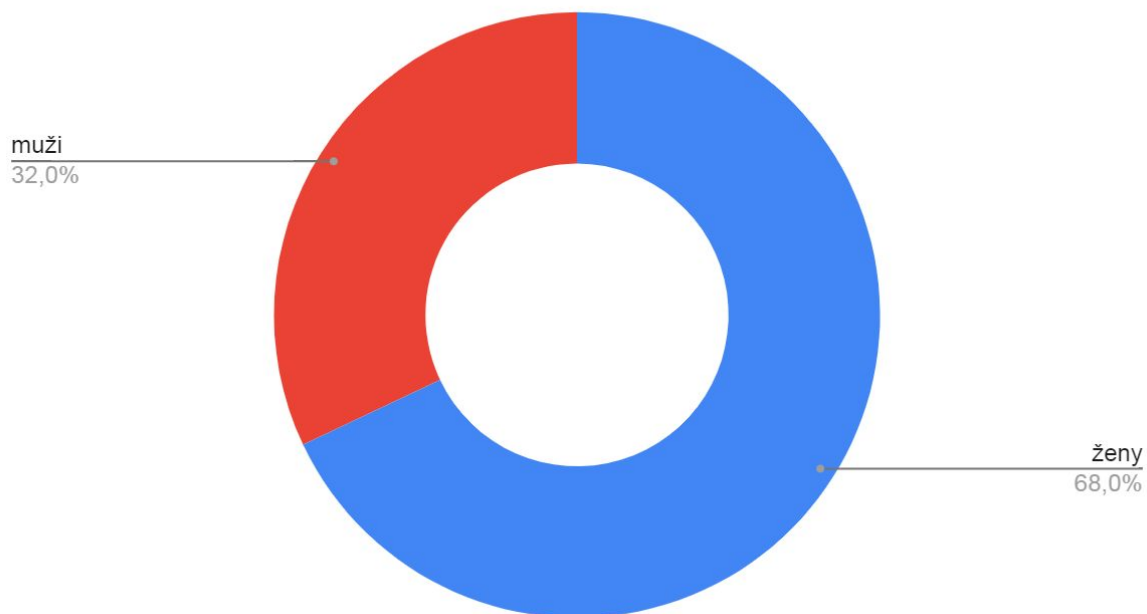
Počet uskutečněných konzultací

V roce 2019 poradna poskytla poradenskou pomoc **961 klientům** při osobních konzultacích.

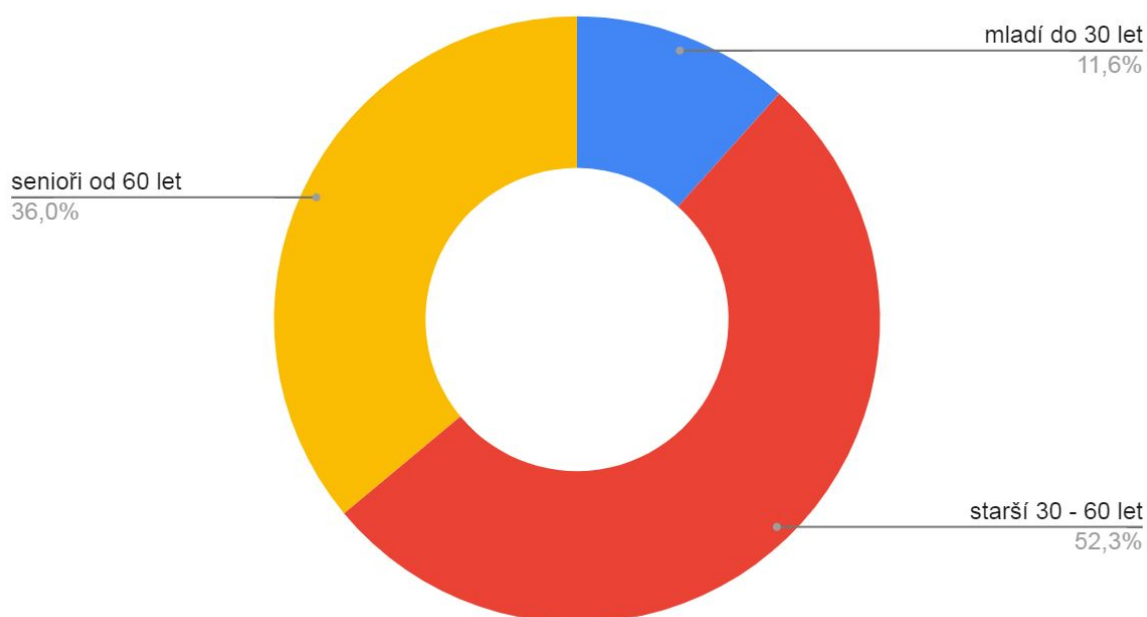
Toto číslo nevyjadřuje počet opakovaných návštěv. Někteří klienti dochází do poradny opakovaně, jejich problém je nutno řešit po jednotlivých krocích. Týká se to zejména klientů s dluhovými problémy, exekucemi nebo těch, jejichž problém se dotýká více oblastí a jeho řešení je komplikovanější, případně vyžaduje spolupráci více subjektů. V těchto případech se postupuje dle vytvořeného individuálního plánu.



GENDEROVÉ ZASTOUPENÍ NAŠICH KLIENTŮ



VĚKOVÉ ROZDĚLENÍ NAŠICH KLIENTŮ



Hospodaření v roce 2019

Příjmy celkem: 2.016.090,- Kč

Z toho

Dotace JMK dle § 101a) z.č.108/2006 Sb., 1.498.400,- Kč

Dotace JMK dle § 105 z.č. 108/2006 Sb., 95.700,- Kč

Město Brno 404.000,- Kč

Ostatní příjmy 17.990,- Kč

Z toho

Senior point 17.000,- Kč

Drobné příspěvky (od klientů) 496,- Kč

Úroky, přeplatky 494,- Kč

Výdaje celkem v roce 2019 : 2.016.090,- Kč

Spolupráce

Jihomoravský kraj

Magistrát města Brna

- jsme členem pracovní skupiny „Osoby ohrožené sociální vyloučeností“
- podílíme se na přípravě Komunitních plánů sociálních služeb pro město Brno

městské části města Brna, a to zejména orgány sociálněprávní ochrany dětí

Magistrát města Brna oddělení soc. prevence / sociální kurátoři

kontaktní místa středisek Senior Point Brno

Manželská a rodinná poradna Brno, Táborská

a další neziskové organizace, které poskytují různé sociální služby v lokalitě Brna a jeho okolí

Plány pro rok 2020

Zachovat rozsah a kvalitu poskytovaných služeb

Rozšířit poskytování tzv. dluhového poradenství a získat akreditaci pro poskytování služeb v oblasti oddlužení.

Podílet se na přípravách Komunitních plánů sociálních služeb města Brna.

Jako člen pracovní skupiny Magistrátu města Brna – odbor sociální péče se i nadále aktivně podílet na předávání aktuálních informací a přispívat i touto cestou ke zkvalitňování sociálních služeb pro znevýhodněné občany.

Realizovat vzdělávací besedy na aktuální témata.

Rozšiřovat a podporovat spolupráci s dalšími neziskovými organizacemi.

Účastnit se a podporovat setkávání právníků sociálních a dalších neziskových organizací města Brna.

Zorganizovat „Den otevřených dveří“ za účelem zvýšení informovanosti jiných organizací a veřejnosti o službách poskytovaných organizací.

Poděkování

Naše poděkování patří zejména

Ministerstvu práce a sociálních věcí ČR
Krajskému úřadu Jihomoravského kraje
Městu Brnu – Magistrátu města Brna

I všem drobným dárcům a přispěvatelům za finanční podporu, bez které by činnost organizace nebyla možná.

Mgr. Michal Klapil, vedoucí organizace

V Brně, červen 2020



B | R | N | O

