



Centrum pro zdravotně postižené
Ústeckého kraje, o.p.s.



Ústecký kraj

Dokument: ANALYTICKÁ ZPRÁVA 2016 – ODBORNÉ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ

Strana 1 (celkem 3)

Vytvořeno dne: prosinec 2016

Zpracovala: Danuše Šaferová, ředitelka

Uloženo: agenda ředitelky, agenda soc. pracovnice

Centrum pro zdravotně postižené Ústeckého kraje (dále jen Centrum) poskytuje soc. službu odborné sociální poradenství (dále jen OSP) od samého počátku existence, tj. od r.1989, nepřetržitě pro klienty Ústeckého kraje.

V devadesátých letech docházelo do Poradny-ambulance řádově tisíce klientů, s rozšířením počítačů, internetu se počet uživatelů této odborné služby zredukoval a ustálil na řádově tisíc klientů ročně. Rovněž v roce 2016 se konečné číslo bude pohybovat kolem tisícovky.

Klienti k nám docházeli bez objednání, každé pondělí do ambulance, kde OSP poskytovaly odborné poradkyně, ředitelka Centra Danuše Šaferová a soc. pracovnice Bc. Radka Honzajková. Paní Honzajková absolvovala v roce 2016 odborný kurz – Poradce odborného sociální poradenství a po celý rok se dále v této službě zdokonalovala.

Poradenství bylo poskytováno jednak v zákl. formě, ale především odborné soc. poradenství v celé šíři problémů, s kterými se na nás klienti obraceli, a to jak přímo v ambulanci, tak v terénu. Do terénu jsme zajížděly obě dle potřeby klientely. Abychom byly dobře obeznámeny s lokální problematikou na okresech, mimo krajské město, jsme členy komunitních skupin nejen v Ústí n.L., ale i v Děčíně, v Mostě a členství v Teplicích je v jednání.

Klienti se na nás obraceli osobně, ale především tlf. a elektronicky, prostřednictvím e-m pošty. Pro obě poradkyně tak nebylo výjimkou, že odpovídaly z domova, po pracovní době.

Problematika, kterou jsme s klienty nejvíce řešily, se samozřejmě týkala nejrůznějších příspěvků, dávek, důchodů, ale hojně i problémů pracovních, bytových. Vůbec jsme pociťovaly, víc než v minulých letech, že klienti se čím dále více potýkají spleť zákonů, novel, nižších právních norem, z nedostatečné znalosti a orientace pak řeší různé menší a větší konflikty s úředníky státní správy, samosprávy, ale ve větší míře i např. konkrétně s exekutory, nebo různými institucemi. Byli jsme vždy velmi potěšeny, když jsme pomohly k vyřešení tíživé nebo nepříjemné situace a klienti nám vyjadřovali vděk.

Za této situace jsme opět musely s povděkem konstatovat, jak je správné, že náš stát vynakládá finanční prostředky na to, aby umožnil všem lidem se zdr.postižením, bez překážek, zdarma, zajistit si odbornou radu nebo pomoc při řešení sociálního problému.

V současnosti je to především Ústecký kraj, který činnost poraden, tedy i té naší, financuje. Potřebnost udržení stávajícího objemu poraden se stále ukazuje jako jednoznačná, bohužel za ní silně pokulhává finanční ocenění odborných poradců a vůbec prestiž této profese, což se ovšem v žádném případě nepodepisovalo na naši práci pro klientelu. Stále si musíme uvědomovat, že osoby se zdravotním handicapem jsou nepočtenější ohroženou soc.

CENTRUM pro zdravotně postižené ÚK, o.p.s. IČ: 26593661 č.ú: 182796256/0300 ☒ 400 01 Ústí nad Labem Štefánikova 25

Zakladatel: NRZP ČR - Centrum je financováno z prostředků Ústeckého kraje

☎ 775204056-57 www.krcentrum.cz e-mail: info@krcentrum.cz

ambulantní poradna a půjčovna: po 8-12-13-16h dále dle dohody

terénní služba OA: po 8-12-13-16h, út, stř, čt 8-12-13-16, pá 8-12h dále dle dohody



Centrum pro zdravotně postižené
Ústeckého kraje, o.p.s.



Ústecký kraj

Dokument: ANALYTICKÁ ZPRÁVA 2016 – ODBORNÉ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ

Strana 2 (celkem 3)

Vytvořeno dne: prosinec 2016

Zpracovala: Danuše Šaferová, ředitelka

Uloženo: agenda ředitelky, agenda soc. pracovnice

skupinou ve státě. V neposlední řadě je třeba říci, že ani částka, kterou je přispíváno na chod poraden není nijak povzbuzující, např. s rozvojem vybavení, apod. nelze počítat, což nás mrzí.

Stále se nám zdá, a to i v letošním roce, že na odborné poradny je nahlíženo (zejména při poskytování finančních dotací) zjednodušeným způsobem – kolik uživatelů obsloužily. Byl to vždycky a je, dle našeho názoru, velmi zúžený a nepřesný, zjednodušený pohled. Na poradny by se mělo nahlížet především skrze kvality odborných poradců, neboť právě do té kvality se promítá dlouhodobá zkušenost poradce. Frekvence klientů může být zavádějící. Často jsme se s tím setkávaly, když k nám přicházeli klienti, kteří se svými problémy narazili jinde, nedostalo se jim patřičného řešení a pomoci s podporou.

Kvalita každé odborné poradny je přímo úměrná od personálního obsazení. Pokud se často mění, nový poradce se opět musí roky učit, aby byl plně na profesionální úrovni. Spolupráce poradkyň s dalšími odborníky z praxe, např. lékaři, psychology, právníky, apod. může probíhat jedinečně, pokud tito odborníci nic nežadají, víceméně, když jsou to přátelé, protože, abychom jejich službu mohli finančně ohodnotit, to si dovolit nemůžeme.

Lidé, kteří naše poradenství potřebovali a dostávali na patřičné výši, oceňovali především to, že se jim dostávalo vlídného, vstřícného a ochotného přístupu, že si obě poradkyně dokázaly vždy vymezit pro jejich problém tolik času, kolik bylo potřeba. A nebyli to jen postižení samotní, častokrát přicházeli jejich pečovatelé, přátelé, rodinní příslušníci.

Velmi oceňovali i fakt, že jsme k mnohým přijeli do místa jejich bydliště a poradili jim, když oni nemohli z různých důvodů, většinou zdravotních, k nám. Místní, Ústečané, jsou rádi, že to k nám nemají daleko, že jsme dostupní všemi směry busy MHD, že máme u budovy nájezdovou rampu pro vozíčkáře, že sídlíme v přízemí vilky, které je bezbariérové a konečně i to, že v okolí si mohou vyřídit další, následné věci, jako např. lékaře, praktiky i odborníky, záležitosti u zdr. pojišťovny ministerstva vnitra, a další veřejné služby.

Odborné poradenství jsme v průběhu celého roku poskytovaly (dvě poradkyně) občanům s nejrůznějšími typy onemocnění, postižení a ve věkové kategorii od dětí až po seniory nejvyššího věku. Abychom uživatelům vyhověly zcela, plně vyřešily jejich problémy, často u specifických postiženích jsme odkazovaly na specifické poradny, např. onkologických společností, TyfloCentra, Tyfloservis, Cespa (sluchově postižení), nebo na AVAZ Děčín (Asociace vozíčkářů), když potřebovali kompenzační pomůcky, které my, v naší malé půjčovně nemáme, nebo byly rozpůjčené.



Centrum pro zdravotně postižené
Ústeckého kraje, o.p.s.



Dokument: ANALYTICKÁ ZPRÁVA 2016 – ODBORNÉ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ

Strana 3 (celkem 3)

Vytvořeno dne: prosinec 2016

Zpracovala: Danuše Šaferová, ředitelka

Uloženo: agenda ředitelky, agenda soc. pracovnice

V letošním roce se v naší ambulanci, naštěstí, nevyskytl klient, který by měl tak závažný a zapeklitý problém, jenž by vyžadoval další, opakovaná sezení. Veškeré problémy, které jsme společně řešili, byť vyžadovaly minimálně 30 minut, většinou však více, se nám dařilo vyřešit při jedné schůzce.

Problémy, které jsme s klienty řešili, zaznamenáváme anonymně do tzv. Záznamových listů, které ukládáme za každý rok do šanonu, nebylo tomu jinak ani letos. Vedení jsou anonymně, protože to zákon umožňuje a klienti nemají zájem, aby o nich byly vedeny záznamy. Velmi negativně rovněž téměř všichni vnímají i související papírování.

V Záznamových listech především stručně popisujeme problém, s kterým se na nás klient obrátil, dále jeho vyjádření, co od schůzky očekává a nakonec řešení, na kterém jsme se společně dohodli.

I v letošním roce se opět potvrdilo, že Poradny mají své nezpochybnitelné místo v naší společnosti, ve státě, a měly by mít existenční jistotu pro obě strany – jak pro odborné poradce, tak pro klientelu, uživatele soc. služeb.

V Ústí nad Labem, prosinec 2016

Zpracovala: Danuše Šaferová, ředitelka a odborná poradkyně