



Závěrečná zpráva: projekt „Občanská poradna REMEDIUM“

V roce 2021 poskytovala Občanská poradna REMEDIUM v Praze službu na jednom místě a to na pracovišti Občanská poradna REMEDIUM na Praze 3 (kromě toho pokračujeme v provozu kontaktního místa v Berouně).

V roce 2021 se na naši občanskou poradnu obrátilo 693 klientů. Zodpověděli jsme celkem 1250 dotazů. Snížení počtu klientů a dotazů oproti roku 2020 zapříčinilo omezení provozu občanské poradny. Jelikož opakovaně nedochází ke schválení naší žádosti o navýšení kapacity úvazků v síti HMP, museli jsme na jaře 2021 omezit provoz o jeden půl den. Financování většího provozu bez navýšení kapacity v síti HMP pro nás nebylo finančně únosné.

Občanská poradna poskytovala poradenství celkem v 18 oblastech. V roce 2021 díky akci Milostivé léto byla nejsilnější oblastí, ve které se na nás klienti obraceli, dluhová. Nejvyšší zastoupení dotazů bylo tradičně v následujících oblastech: dluhy, bydlení, občanskoprávní vztahy – (např. problematika vlastnictví, smluv, sousedské vztahy, dědění, pořízení pro případ smrti,...), pracovní – právní vztahy, rodina a partnerské vztahy, a sociální dávky.

Služby poradny využívají občané ze všech městských částí Prahy, **nejsilnější zastoupení je občanů z Prahy 3**, kde se nachází kancelář občanské poradny a Prahy 10, která s MČ Praha 3 sousedí a naše poradna je pro zájemce o službu odborného poradenství snadno dostupná. Poradna poskytla v rámci projektu **220 konzultací občanům Prahy 3**, kteří uvedli místo svého bydliště. Ovšem je pravděpodobné, že jich bylo i více - občané, kteří využívají služeb občanské poradny, mají možnost vystupovat anonymně, tzn. nesdělovat o sobě žádné údaje. Toto právo vychází z principů občanského poradenství i z principů poskytování tohoto typu sociální služby dle Zákona o sociálních službách. Znamená to, že údaje „odkud klient je“ nelze získat od všech klientů (vzhledem k výše zmíněné možnosti vystupovat anonymně, kterou někteří klienti využívají). **Průměrný věk klientů** služby je **51 let**, mezi klienty převládají ze dvou třetin ženy. Jsme rádi, že největší procento poradenských služeb, které jsme v roce 2021 poskytly, bylo v rámci osobních konzultací, což je rozdíl oproti roku 2020, kdy se nejvíce poskytovaly telefonické konzultace. Na občanskou poradnu se tedy klienti mohou obracet formou osobních, telefonických a emailových konzultací, formou položení **elektronického dotazu** a mimořádně formou dopisu (této možnosti využívají zejména vězni). Standartní délka osobní konzultace je 45min, výjimečně může být i delší, na poradnu se klient mohl obrátit dle potřeby opakovaně.

Nouzový stav a mimořádná opatření z něj vyplývající jsme v Občanské poradně REMEDIUM prožívali v několika etapách odvislých od míry aktuálních omezení. Konzultace jsme poskytovali telefonicky, e-mailem a osobně. **Provoz nebyl přerušeno**, také díky vysokému pracovnímu nasazení poradců po celou dobu nouzového stavu. Osobní konzultace jsme poskytovali pro předem objednané klienty za zvýšených hygienických podmínek. Osobní konzultace pro neobjednané klienty jsme v roce 2021 neposkytovali, aby se klienti nehromadili v čekárně poradny a nedocházelo tak k riziku nákazy.



V kontextu vládních „koronavirových“ opatření jsme zaznamenali **vyšší počet dotazů** týkající se problematik **pracovního práva, ošetrového**, zejména v prvních měsících roku 2021. Služby poradny byly i v roce 2021 poskytovány v souladu s principy a pravidly služby:

- usilujeme o posílení povědomí o právech a povinnostech občanů, rozšíření rejstříku dovedností a znalostí našich klientů tak, aby byli schopni řešit aktuální či v budoucnu vzniklé životní obtíže za cíleného využití vlastních kompetencí (zkušeností, dovedností a znalostí) a přirozené sítě rodiny, komunity i stávajících služeb,
- respektujeme osobní cíle a potřeby klientů a principu zplnomocňování klienta při řešení obtížných životních situací či problémů a to v souladu s deklarovanými cíli občanské poradny, se závaznými dokumenty zřizovatele, Asociace občanských poraden (AOP) a dle platných SQSS.

Občanská poradna zpracovává data a údaje o klientech, které slouží ke zpracování statistik poradny i pro další kontakt klientů s občanskou poradnou a související spolupráci. Pro záznam dat byl využíván **system E-quip**, který umožňuje v elektronické podobě zpracovávat dokumentaci klientů a informace z konzultací pro potřeby spolupráce s klienty a generování statistických výstupů.

Vedoucí služby také pravidelně dochází na náslechy poskytovaných konzultací (kritéria správně vedeného rozhovoru jsou dána Eganovým poradenským modelem, principy a pravidly poskytování poradenských služeb, věcnou správností poskytovaných informací + srozumitelností jejich podání uživateli). Na základě případných zjištěných nedostatků jsou realizovány případné změny v poskytování služeb, jsou dojednávány školení a kurzy apod. V roce 2021 se Občanská poradna REMEDIUM zúčastnila vzdělávacích on-line seminářů přes Asociaci občanských poraden, kde se naši zaměstnanci vzdělávají zejména v legislativních změnách. O absolvování školení získávají zaměstnanci od Asociace občanských poraden potvrzení.

Zpětnou vazbu uživatele zjišťuje poradce od klienta v závěru konzultace, kdy se dotazuje, zda je dotaz, se kterým klient přišel zodpovězen, nebo zda zůstává v situaci něco neobjasněno a je potřeba hledat i další zdroje pomoci. Shromažďujeme také zpětné vazby od uživatelů (emaily, dopisy) a podněty od spolupracujících organizací a úřadů.

Kvalita poskytovaných služeb je také hodnocena v rámci systému podpory a kontroly pracovníků poradny. Klienti mají také možnost podat připomínky, podněty a stížnosti prostřednictvím jejich vhození do schránky umístěné v čekárně, stejně tak pracovníci poradny i organizace mohou předávat podněty a připomínky k poskytování služeb přímo k rukám vedoucí poradny.

Kvalitu služby rovněž zvyšuje spolupráce s odbornými konzultanty Občanské poradny REMEDIUM, kteří poskytují své služby bezplatně. Jedná se o odborníky zejména z řad advokátů, notářů nebo lektorů kurzů zaměřených na dluhovou problematiku.

Služby Občanské poradny REMEDIUM budou **v roce 2022** poskytovány i nadále. Usilujeme o udržení stávajícího provozu na pracovišti na Praze 3. Vzhledem k stabilně vysokému zájmu uživatelů o služby naší občanské poradny a nedostatečné úvazkové kapacitě služby, budeme **opakovaně žádat o navýšení kapacity úvazků v síti HMP a o rozšíření služby**. Průběžně hledáme **další finanční zdroje**



Pravidelně se účastníme setkávání pracovních skupin ke komunitnímu plánování sociálních a návazných služeb.

Publicita projektu:

- informace o projektu včetně uvedení loga MČ Praha 3 byly zveřejňovány v **propagačních materiálech** Občanské poradny REMEDIUM týkající se provozu (ukázka přiložena), tyto materiály byly dostupné v čekárně OP REMEDIUM a také distribuovány do dalších organizací na území MČ Praha 3
- **čekárna Občanské poradny REMEDIUM** – na nástěnce zveřejněno logo MČ Praha 3 (přiložené foto)
- **vstupní dveře do organizace** – cedule o aktuálním provozu OP s logem MČ P3
- **web organizace** REMEDIUM Praha – zveřejněno logo MČ Praha 3 mezi dárci
- informace o projektu-provozu poradny pravidelně zasílány do **Radničních novin**
- **výroční zpráva organizace** REMEDIUM Praha za rok 2021 (zpráva je momentálně zpracovávána, vydána bude v 1. polovině r. 2022)

Komentář k vyúčtování: Finance byly čerpány v souladu se žádostí.

V Praze dne 25.1. 2022

Věra Neckářová

Vedoucí občanské poradny

Občanská poradna REMEDIUM

REMEDIUM Praha o.p.s.

Kříšťanova 15, 130 00 - Praha 3

Občanská poradna REMEDIUM je členem Asociace občanských poraden (AOP) www.obcanskeporadny.cz