



VÝROČNÍ ZPRÁVA 2014

Hradecké centrum pro osoby se sluchovým postižením o. p. s.

**„SLUCH VÁM SICE NEVRÁTÍME, ALE POMŮŽEME VÁM SE
SLUCHOVOU VADOU ŽÍT KVALITNĚJI“**



HRADECKÉ CENTRUM PRO OSOBY SE SLUCHOVÝM POSTIŽENÍM o.p.s.

SLOVO ÚVODEM

Vážení přátelé,

je nám ctí, že se Vám do rukou dostala zpráva Hradeckého centra pro osoby se sluchovým postižením o. p. s., které má za sebou první rok činnosti. Společnost byla založena v roce 2013 a plynule navazuje na tradici poskytovaných sociálních služeb Svazem neslyšících a nedoslýchavých v ČR HRADECKÝ SPOLEK NESLYŠÍCÍCH. Podle hodnocení kvality služeb klienty a dle statistických údajů se nám velice dobře dařilo poskytovat tlumočnické služby a služby odborného sociálního poradenství pro osoby se sluchovým postižením na území Královéhradeckého kraje. Vyvíjíme však i další prospěšné aktivity, jež pomáhají naší cílové skupině lépe se zapojit do společnosti a podporují je v samostatnosti.

Naší snahou bylo udržení nastavené kvality poskytovaných služeb z minulých let. A vizí do budoucna je přinášet další možnosti, jak život osob se sluchovým postižením zkvalitňovat.

Jako úspěch považujeme v tlumočnických službách přijetí tlumočnice pro terénní práci především při tlumočení osobám neslyšícím v okrese Rychnov nad Kněžnou a Náchod.

Klienty byla také častěji využívána služba formou ambulantní, která umožňuje poskytnout tlumočení mezi neslyšící a slyšící osobou na neutrální půdě.

V odborném sociálním poradenství byla služba rozšířena o terénní poradenství, kde jsme se zaměřili na poskytování

základních i odborných služeb osobám, především nedoslýchavým, které jsou v pobytových zařízeních. Do budoucna chceme postupně tuto nabídku nabízet i dalším pobytovým zařízením, kde mají osoby se sluchovým postižením.

Ke konci roku ukončila pracovní poměr v poradenství zaměstnankyně, která svou práci vykonávala s radostí a ochotou. Mezi klienty byla oblíbená, a proto bylo těžké najít za ni zástupce. Ve výběrovém řízení byl vybrán kandidát, jenž splňoval podmínky pro práci sociálního pracovníka. Věříme, že se vypracuje a pro klienty bude dobrým partnerem.

S podporou Krajského úřadu Královéhradeckého kraje jsme se rozhodli pro druhou personální změnu v poradenství. Jednalo se o nabídku zaměstnat v dalším roce odborníka s mnohaletými zkušenostmi v oblasti péče o osoby se sluchovým postižením. Čas vše prověří...

Podrobněji o aktivitách společnosti se dozvíte na stránkách Výroční zprávy 2014.

I nadále bude naší snahou být dobrými poradci a tlumočníky. Zprostředkovateli a rádci blízkým osobám pečujícím o své příbuzné, kamarády či přátele se sluchovým postižením. Jsme tu i pro ty, kteří žádají kvalifikovanou odpověď či radu, jak pracovat a pomáhat osobám se sluchovým postižením, mohou

mezi ně patřit pracovníci z oblasti lékařské, sociální, pracovně-právní nebo zaměstnanci úřadů i jiných institucí.

Monika Krúpová – ředitelka

ÚDAJE O SPOLEČNOSTI

Zakladatelky

Eva Bartoníčková

Marie Krejčí

Dagmar Kopecká

Statutární orgán

Mgr. Monika Krúpová

Správní rada

Mgr. Kateřina Hubková — předsedkyně

PhDr. Lenka Neubauerová

Mgr. Tereza Skákalová, Ph.D.

Dozorčí rada

Josef Herz — předseda

Bc. Lucie Chmelíková

Bc. Pavel Vávra

ČINNOSTI SPOLEČNOSTI

Obecně prospěšné služby zapsané v rejstříku

Sociální služby:

- odborné sociální poradenství;
- tlumočnické služby

Pronájem a půjčování kopenzačních pomůcek a zaučování v jejich obsluze. Čištění sluchadel a zprostředkování prodeje příslušenství ke sluchadlům. Organizování volnočasových aktivit.

Zpřístupování informací osobám se sluchovým postižením.

Poradenství při odstraňování architektonických, informačních a komunikačních bariér.

Podpora pracovního uplatnění osob se sluchovým postižením. Volnočasové a vzdělávací aktivity (například výlety, přednášky, kurzy).

Konzultační činnost v oblasti péče o osoby se sluchovým postižením.

Publikační činnost v oblasti problematiky osob se sluchovým postižením.

Propagační a osvětové akce.

Předmětem podnikání dle výpisu z živnostenského rejstříku Magistrátu města Hradce Králové ze dne 17. 10 2013 je **výroba, obchod a služby v oboru:**

- zprostředkování obchodu a služeb;
- pronájem a půjčování movitých věcí.



REGISTROVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY – ODBORNÉ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ

Poslání služby

Poskytovat osobám se sluchovým postižením takové informace, které jim pomohou překonávat důsledky sluchové vady a dosáhnout větší samostatnosti.

Služba je určena osobám se sluchovým postižením.

Cíle služby

- poskytovat bezpečné a důvěrné prostředí pro řešení osobních záležitostí
- motivovat k aktivnímu, samostatnému životu
- zajistit návaznost odborné pomoci

Zásady služby

- bezpečnost a diskrétnost
- důvěra a empatie
- profesionalita a komplexnost

Formy služby

- ambulantní poradenství = v poradně Hradeckého centra
- terénní poradenství = po domluvě s pobytovým zařízením

Obsah služby

a) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím: objednání k lékaři, sepsání vzkazu aj.

b) Sociálně terapeutické činnosti:

- nácvik používání sluchadla, pomoc při vyřizování běžných záležitostí (např. dopisy, složenky, formuláře, objednávky,...)

c) Pomoc při uplatňování práv, zájmů a při řešení osobních záležitostí:

- pomoc při řešení osobního problému, pomoc při řešení nepříznivé situace, půjčování kompenzačních pomůcek aj.

Fakultativní služby

- půjčování kompenzačních pomůcek
- půjčování odborné literatury
- přístup na internet

Průběh poskytování služby

1. První kontakt

- do poradny můžete přijít bez objednání
- kontaktovat nás můžete také telefonicky, přes e-mail, Skype, ICQ a podobně
- pokud Vaše přání/potřebu lze řešit poradenskou službou, hned tato služba navazuje

2. Uzavření smlouvy o poskytování sociální služby

- poradenství se poskytuje na základě dohody ústní
- dohoda vyplývá ze zájmu službu využít

3. Poskytování poradenství

- jednání probíhá individuálně podle Vaší potřeby
- pracovník se vždy řídí vnitřními pravidly této služby
- způsob sdělení informací:
- osobní jednání i ve znakovém jazyce - telefonicky
- písemně (např. e-mail, SMS, fax, ICQ, Skype)
- videohovor (Skype)

Stížnosti a náměty

- uživatel má právo podat stížnost nebo námět např.: k poskytnuté službě, k chování pracovníka atd.
- více informací ve Vnitřních pravidlech o řešení námětů a stížností uživatelů služeb Hradeckého centra

Návštěvní hodiny poradny

Pondělí	8:30 - 12:00	12:30 - 16:30
Úterý	8:30 - 12:00	12:30 - 17:00
Středa	8:30 - 12:00	12:30 - 16:30
Čtvrtek	8:30 - 12:00	12:30 - 14:00

REGISTROVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY – TLUMOČNICKÉ SLUŽBY

Poslání služby

Pomoci osobám se sluchovým postižením překonávat komunikační bariéry ve slyšící společnosti.

Služba je určena osobám se sluchovým postižením.

Služby se poskytují na území Královéhradeckého regionu.

Cíle služby

- profesionálně zprostředkovat srozumitelnou komunikaci
- zapojit uživatele do řešení vlastních záležitostí
- šířit povědomí o právech a potřebách osob se sluchovým postižením

Zásady služby

- bezpečnost a diskrétnost
- lidský přístup
- profesionalita

Typy tlumočení

- tlumočení v českém znakovém jazyce
- tlumočení ve znakované češtině
- artikulační tlumočení pro usnadnění odezírání

Formy tlumočení

a) Ambulantní služby:

- tlumočení je poskytováno v kanceláři tlumočnicka Hradeckého centra
- musí přijít slyšící i neslyšící osoba

b) Terénní služby:

- návštěva u lékaře
- jednání na úřadě či s jinou institucí (banky, pojišťovny aj.)
- návštěva u právníka
- konzultace s dalšími odborníky

- pracovní pohovor
- jednání se zaměstnavatelem
- společenské události (např. svatba, pohřeb)

Průběh poskytování tlumočnických služeb

1. Objednání služby

- objednat 5 dní předem (např. SMS, e-mail atd.)
- objednávka musí obsahovat:
 - jméno a příjmení osoby
 - datum tlumočení
 - čas tlumočení
 - místo a důvod tlumočení (např. lékař, úřad)
 - místo srazu s tlumočnickem

2. Tlumočení je poskytováno na základě ústní dohody

- dohoda vyplývá ze zájmu službu využít

3. Poskytování sociální služby

- tlumočnick se řídí etickým kodexem a vnitřními pravidly služby

4. Zrušení služby

- oznámit tlumočnickovi co nejdříve
- tlumočení lze zrušit nejpozději 2 hodiny před objednaným termínem

5. Povinnosti uživatele služby

- řádně objednat tlumočení
- včas hlásit změny (např. místo tlumočení, termín, čas aj.)
- zajistit si průvodce nebo asistenta na pomoc při pohybu

Stížnosti a náměty

- uživatel má právo podat stížnost nebo námět např.: k poskytnuté službě, k chování pracovníka atd.
- více informací ve Vnitřních pravidlech o řešení námětů a stížností uživatelů služeb Hradeckého centra

PERSONÁLNÍ OBSAZENÍ



Mgr. Monika Krúpová
ředitelka Hradeckého centra a tlumočnice ZJ



Mgr. Tereza Skákalová, Ph.D.
sociální pracovníce



Mgr. Markéta Novotná
sociální pracovníce



Mgr. Petra Zimová
tlumočnice pro oblast Rychnovsko a Náchodsko

NÁKLADY A VÝNOSY 2014 – PROVOZNÍ ÚČET

Provozní účet náklady celkem 148 247,00 Kč

Název	
Materiál ostatní	2 041,00
Kancelářské potřeby	2 394,00
Drobný majetek do 40 tisíc	4 428,00
Drobný majetek do 3 tisíc	2 429,00
Baterie pro neslyšící	20,00
Prodané zboží	31 113,00
Cestovné	76,00
Poštovné, kopírování, tisk	-90,00
Školení	500,00
Ubytování a stravné	59 850,00
Léčebné procedury	700,00
Poplatek za rozhlas a TV	2 160,00
Mzdové náklady	17 355,00
Dary	500,00
Nájmy a pronájmy	200,00
Zákonné pojištění firmy	1,00
Úrok	2 000,00
Ostatní finanční náklady	3 000,00
Daň z příjmu z běžné činnosti	19 570,00
Celkem	148 247,00

Provozní účet výnosy celkem 170 930,00 Kč

Název	
Tržby z prodeje baterií a pexes	26 307,00
Tržby za pronájem prostor	9 350,00
Tržby za tlumočení	5 610,00
Kopírování	1 136,00
Školení a praxe	4 530,00
Tržby za pronájem pomůcek	8 190,00
Ostatní prodej	6 492,00
Tržby za zboží bufet	1 350,00
Rekondiční pobyt	66 150,00
Jiné ostatní výnosy	31 415,00
Výnosy z ostatního finančního majetku	5 400,00
Dar	5 000,00
Celkem	170 930,00

NÁKLADY A VÝNOSY 2014 – ODBORNÉ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ

Odborné sociální poradenství náklady celkem 603 372,00 Kč

Název	
Materiál ostatní	5 771,00
Kancelářské potřeby	19 995,00
Drobný majetek do 3 tisíc	19 466,00
Teplo	98 000,00
Cestovné	625,00
Poštovné, kopírování, tisk	1 367,00
Telefon, internet	12 794,00
Školení	3 453,00
Účetnictví, mzdy	16 007,00
Servis, opravy	5 737,00
Mzdové náklady	271 767,00
Zákonné sociální pojištění	92 402,00
Nájmy a pronájmy	41 288,00
Zákonné pojištění firmy	6 923,00
Pojištění	7 997,00
Celkem	603 592,00

Odborné sociální poradenství výnosy celkem 628 000,00 Kč

Název	
Dotace MPSV	517 000,00
Dotace Statutární město Hradec Králové	75 000,00
Dotace Krajský úřad Hradce Králové	36 000,00
Celkem	628 000,00

24 408 Kč bylo převedeno k čerpání do roku 2015.

NÁKLADY A VÝNOSY 2014 – TLUMOČNICKÉ SLUŽBY

Tlumočnické služby náklady celkem 370 000,00 Kč

Název	
Materiál ostatní	99,00
Kancelářské potřeby	6 851,00
Teplo	67 428,00
Cestovné	4 758,00
Ostatní služby	136,00
Poštovné, kopírování, tisk	1 311,00
Telefon, internet	14 181,00
Školení	2 200,00
Účetnictví, mzdy	2 729,00
Ubytování a stravné	400,00
Servis, opravy	1 038,00
Mzdové náklady	182 356,00
Zákonné sociální pojištění	57 083,00
Ostatní provozní náklady	1,00
Nájmy a pronájmy	22 144,00
Zákonné pojištění firmy	2 412,00
Drobný majetek do 3 tisíc	2 698,00
Supervize	1 397,00
Ostatní služby - účetnictví	778,00
Celkem	370 000,00

Tlumočnické služby výnosy celkem 420 000,00 Kč

Název	
Dotace MPSV	310 000,00
Dotace Krajský úřad Hradec Králové	65 000,00
Dotace Statutární město Hradec Králové	45 000,00
Celkem	420 000,00

50 000 Kč bylo převedeno k čerpání do roku 2015.

NÁKLADY A VÝNOSY 2014 – IVECO (POBYTY) A CELKOVÉ NÁKLADY A VÝNOSY

Iveco (pobyty) náklady celkem 20 000 Kč

Název	
Kancelářské potřeby	1 590,00
Poštovné, kopírování, tisk	41,00
Telefon, internet	1 970,00
Školení	3 150,00
Mzdové náklady	7 950,00
Ostatní provozní náklady	5 299,00

Iveco (pobyty) výnosy celkem 20 000 Kč

Název	
Dotace	20 000,00

Celkové náklady Hradeckého centra za rok 2014

Náklady	Výnosy
1 141 838,51	1 238 930,00

V roce 2014 bylo poskytování služeb dále podpořeno:

Městem Dvůr Králové nad Labem 1.000 Kč - dar pro společensky prospěšné účely

Obcí Černožice - 2.000 Kč - pro úhrady související s poskytováním sociálních služeb

Obcí Čestice - 2.000 Kč - pro úhrady související s poskytováním sociálních služeb

AKCE HRADECKÉHO CENTRA V ROCE 2014

19. 2. 2014 Odpoledne se znakovým jazykem

První akcí pro klienty a veřejnost roku 2014 bylo Odpoledne se znakovým jazykem, které se uskutečnilo 19. února 2014 ku příležitosti Mezinárodního dne mateřských jazyků. Návštěvníci měli možnost shlédnout drobnou výstavu slovníků znakového jazyka. O kurzech znakového jazyka a organizaci Bezhran – Hradeckém centru znakového jazyka přednášel Vojtěch Pražák. Akce se zúčastnilo 11 slyšících i neslyšících osob.

2. 4. 2014 První pomoc – co dělat, když...

V dubnu jsme do Hradeckého centra pozvali děti z mateřské školy, internátu a bytu Jablíčko při škole pro sluchově postižené. Pro děti byl připraven poučný program o oskytování první pomoci v běžných situacích (např. úraz, štípnutí, popálení atd.), který vedla Petra Krúpová.

16. 4. 2014 Den otevřených dveří 2014

Ve středu 16. dubna 2014 se konal tradiční Den otevřených dveří. Pro návštěvníky byla připravena ukázka kompenzačních pomůcek a možnost konzultací s přítomnými pracovníci. Odpoledne se konala přednáška na téma „Online přepis na pobočkách Era banky.“ Přednášela paní Helena Jánská, manažerka ERA pobočky v HK. V rámci přednášky byl

uskutečněn ukázkový online přepis při založení účtu u ERA banky. Akci navštívilo celkem 27 lidí.

7. 5. 2014 Péče o ruce

V rámci oslav Mezinárodního dne žen připravilo Hradecké centrum ve spolupráci se Studiem zdraví a krásy akci pro naše klientky. Paní Koubová přišla popovídat o tom, jak pečovat o své ruce. Každá účastnice obdržela základní, ale velmi příjemné ošetření rukou. Akce se zúčastnilo celkem 10 osob, a to nejen žen.

22. 9. 2014 NordicWalking

Podzimní sezónu jsme s našimi klienty zahájili aktivně. Ve spolupráci s hradeckou pobočkou NordicWalking jsme uspořádali besedu o tom, jak správně walkingové hole používat. Součástí besedy bylo i praktické vyzkoušení chůze a cvičení s holemi. Neobvyklá akce přilákala celkem 17 lidí.

23. 9. 2014 Den plný her

Na podzim jsme připravili další akci pro děti z mateřské školy, internátu a bytu Jablíčko při škole pro sluchově postižené. Novými návštěvníky byly děti z lesní školky U Tří veverek. Po celou dobu návštěvy Hradeckého centra měly děti možnost zahrát si jakoukoli oblíbenou hru, či se nějakou novou naučit.

12. 11. 2014 Tupperware – zdravé vaření

V listopadu se uskutečnila beseda zaměřená na zdravý životní styl, konkrétně na zdravé vaření v nádobí Tupperware. Besedu vedla neslyšící Veronika Raflerová se svou kolegyní. Účastníkům představila výhody tohoto vaření a uchovávání potravin a došlo i k malé ochutnávce jednoduchých pokrmů. O zdravou besedu mělo zájem 19 osob z řad našich klientů, které dále rozšířilo 20 studentů z oboru kuchař hradecké školy pro sluchově postižené.

26. 11. 2014 „Na vánoce krásní a do nového roku ve zdraví“

Na konci listopadu se uskutečnila další přednáška o zdravém životním stylu a péči o vlastní tělo. Paní Koubová ze Studia zdraví a krásy představila kosmetiku Oriflame vhodnou pro sychravé období. Zájemci s ní potom mohli dále řešit své osobní dotazy.

1. a 2. 12. 2014 Vánoční Jarmark

Začátkem prosince se uskutečnil již třetí ročník tradičního vánočního jarmarku. Jarmark navštívily opět děti z lesní školky a mateřské školy pro sluchově postižené. Druhý den přišly děti z internátu a bytu Jablíčko. Pro všechny bylo připraveno opět tvoření vánočních dekorací a výroba drobných dárků. A nechyběl ani vánoční perník ke svačince.

Klub nedoslýchavých

V roce 2014 pokračovala setkávání Klubu nedoslýchavých. Klub se schází pravidelně 1 x v měsíci v pondělí vyjma letních prázdnin. Celkem se tedy uskutečnilo 10 setkání. Na programu byly především různé kvízy a soutěže, které pro návštěvníky připravovaly studentky UHK. Návštěvnost klubu je v průměru 12 osob na setkání. Tradičně nejvíce lidí přišlo na předvánoční posezení dne 16. 12. 2014. Toto setkání bylo zakončeno bohatou tombolou, takže každý si domů odnesl pěkný dárek.

ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA ZE SOUHRNNÉHO HODNOCENÍ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB ZA ROK 2014

Hradecké centrum pro osoby se sluchovým postižením o. p. s. poskytuje dvě registrované sociální služby: odborné sociální poradenství a tlumočnické služby.

Kontrola kvality a hodnocení vychází z Plánu kontroly a hodnocení kvality poskytovaných služeb pro rok 2014, schváleného dne 7. 1. 2014. Výsledky hodnocení slouží pro stanovení cílů pro další období, k rozvoji a zkvalitnění služby, pro úpravy vnitřních pravidel, eventuálně pro stanovení dalších opatření.

V níže uvedené závěrečné zprávě jsou souhrnně hodnoceny obě poskytované služby. Dle zjištěných údajů lze shrnout, že poskytované služby splňují stanovená kritéria úspěšnosti – dodržování práv klientů, spokojenost stávajících klientů s poskytovanými službami a jednáním pracovníků, dodržování stanovených vnitřních pravidel, rozvoj poskytovaných služeb a činností, profesionální růst pracovníků aj.

Velmi pozitivní je zjištění, že poskytované služby podpořily celkový počet 125 klientů. Na základě kontroly karet a individuálních plánů klientů všichni spadají do cílové skupiny Hradeckého centra a jejich požadavky jsme v rámci našich kompetencí dokázali řešit. Na tomto místě je třeba zmínit, že v rámci poradenských služeb došlo k jejich rozšíření i na

terénní formu (poskytována v zařízeních jiných poskytovatelů) a v rámci tlumočnických služeb došlo k personálnímu rozšíření (od května 2014 v Hradeckém centru působí druhá tlumočnice na DPP).

Jak vyplývá, nejdůležitější z celkového hodnocení je úroveň poskytovaných služeb a vztah ke klientům. Zde je možné shrnout, že na základě všech podkladů jsou poskytované služby kvalitní a na vysoké úrovni. Naplněna jsou všechna stanovená kritéria kvality poskytované služby:

- k uplatňování práv uživatelů a jejich ochraně nebyla podána žádná stížnost za sledované období;
- vzrůstá celkový počet uživatelů služby;
- jestliže alespoň polovina uživatelů využila službu opakovaně v daném období;
- jestliže se daří naplňovat cíle uživatelů a ti jsou se službou spokojeni (alespoň v 90 %);
- pracovníci naplňují svůj plán vzdělávání a vnímají svůj profesní růst;
- Hradecké centrum dodržuje stanovená vnitřní pravidla služby;

- Hradecké centrum dokáže pružně a konstruktivně pracovat s obdrženými stížnostmi;

- Hradecké centrum zapojuje do činnosti a hodnocení externisty (tj. supervize, stážisti aj.).

Poskytované služby byly v roce 2014 kvalitní a úspěšné. Hradecké centrum dodržuje stanovená vnitřní pravidla, do své činnosti zapojuje stážisty a využívá supervizi jako možnost zkvalitnění služeb a rozvoje pracovníků.

Statistické ukazatele poskytovaných služeb

	Odborné sociální poradenství	Tlumočnické služby
V roce 2014 využilo službu	83	42
Z toho ženy	40	22
Z toho muži	43	20
Do 18 let	2	2
19-64 let	38	33
Nad 65 let	43	7
Noví klienti	38	8
Výpůjčka pomůcek	24	-
Intervence - celkem	372 (průměrná délka 30 minut)	220 (295 hodin přímé práce)
Počet pracovníků ve službě	2 (přepočtený úvazek 1,1)	2 (přepočtený úvazek 0,7)
Celkové náklady na službu	635 246 Kč	439 050 Kč

KONTAKTY

Kde nás najdete:

ulice Milady Horákové 504, 500 06, Hradec Králové

Sídlíme ve 3. patře budovy přímo u zastávky – vchod dveřmi s nápisem „Dr. Milady Horákové 504“.

IČ: 01994352

DIČ: CZ01994352

Číslo účtu: 2500468100/2010

Spojení:

MHD č. 23, 24, 27 – zastávka Pod Strání

Kontakty:

e-mail: hradeckecentrum@seznam.cz

Skype: hradeckecentrum

ICQ: hradeckecentrum

Telefonní kontakty:

Telefon/fax: 495 533 138 (na toto číslo je možné posílat i SMS)

Mgr. Monika Krúpová 773 592 326

Mgr. Tereza Skákalová, Ph.D. 773 595 328

Mgr. Markéta Novotná 773 595 327

Mgr. Petra Zimová 774 465 953

