

Zpráva o činnosti ombudsmana pro seniory v roce 2020

Pozice ombudsmana pro seniory byla zřízena v roce 2015 na základě usnesení Rady městské části a je realizována v rámci personálních kapacit odboru sociálních věcí ÚMČ Praha 3. Ombudsman pro seniory poskytuje seniorům Prahy 3 poradenství v oblasti bydlení, důchodů, dávek, sociálních a zdravotnických služeb, volnočasových aktivit, zajišťuje bezplatné právní poradenství, doprovod při úředních jednáních a pomoc ve veškerých tíživých životních situacích.

Tváří a zastřešující osobou ombudsmana pro seniory je vedoucí oddělení sociální práce Bc. Zdeňka Hošková, která institut zajišťuje ve spolupráci se sociálními pracovníky oddělení sociální práce (v roce 2020 šlo o 3 úvazky), což umožňuje řešení většího množství případů a pravidelnou dostupnost.

Jednání s ombudsmanem pro seniory probíhají v prostorách Informačního centra Praha 3, Milešovská 846/1 a na ÚMČ Praha 3, Seifertova 559/51. Další kontaktní místo bylo od poloviny roku 2020 přesunuto ze sídla organizace Mamma HELP Praha 3, Koněvova 2442/150 do Kulturního centra Vozovna, Za Žižkovskou vozovnou 2687/18. V době nouzového stavu spojeného s výskytem onemocnění covid-19 v České republice fungoval ombudsman pro seniory omezeně, po předchozí telefonické domluvě, s osobním kontaktem pouze na oddělení sociální práce v budově ÚMČ Praha 3. Pro kontakt s ombudsmanem pro seniory je zřízen speciální e-mail. Schůzku s ombudsmanem lze sjednat telefonicky či ombudsmana osobně navštívit ve stanovených úředních hodinách.

O činnosti ombudsmana pro seniory je veřejnost průběžně informována prostřednictvím Radničních novin Prahy 3, kde je navíc každý měsíc prezentována konkrétní kazuistika případu, kterou se ve své agendě zabýval. Nedílnou součástí prezentace pozice ombudsmana pro seniory je umístění informačních letáků v místech s vysokým zastoupením seniorů, na webu městské části Praha 3 a prostřednictvím organizací, které se seniory dlouhodobě pracují. Letáky jsou pravidelně aktualizovány a na kontaktních místech doplňovány.

Nejčastějšími problémy, se kterými se senioři na ombudsmana pro seniory obracejí je bytová situace a otázky spojené se zněním nájemní smlouvy, výpovědí nájmu, právy a povinnostmi nájemníků a majitelů domů, dluhové poradenství, problematika dědictví, smlouvy či odstoupení od nich, sousedské problémy, i problémy rodinné, poradenství v oblasti sociálních dávek, sociálních služeb, bydlení seniorů, vlastně vše, co souvisí s běžným životem seniora. Pomoc v konkrétních případech se snaží ombudsman zajistit ihned, ve složitějších záležitostech zajistí bezplatné právní poradenství (v roce 2020 využilo právních služeb 8 klientů). Řešení problému leckdy vyžaduje i opakovanou návštěvu seniora, případně navázání spolupráce se širší rodinou.

Během roku 2020 je patrný pokles zájmu seniorů o služby ombudsmana pro seniory, což bylo dáno zřejmě situací způsobenou výskytem onemocnění covid-19 na území České republiky. Zároveň se zvýšil počet seniorů, kteří požádali o návštěvu v domácím prostředí.

Během roku 2020 vyhledalo pomoc ombudsmana pro seniory celkem 83 seniorů, z toho 26 požádalo o návštěvu doma. Od začátku působení ombudsmana pro seniory využilo jeho služeb celkem 656 seniorů, z toho 148 seniorů požadovalo návštěvu v domácím prostředí.

Zpracoval: odbor sociálních věcí ÚMČ P3, dne 3. 3. 2021