# Průvodce službou pro zájemce Asistenční služby

## **Co jsou asistenční služby nevidomým?**

Asistenčními službami nevidomým rozumíme průvodcovské, předčitatelské a další asistenční služby, které nevidomým pomáhají realizovat běžné denní úkony, a tak napomáhají udržení života nevidomých v přirozeném domácím či rodinném prostředí.

### **1. Průvodcovské služby**

Jedná se o doprovod klienta na místo, kam se sám nedostane, např. k lékaři, na úřad, zdravotní procházku, do centra pro nevidomé, do knihovny, za jinou službou, na nákup, kulturní akci atd. Služba neposkytuje sportovní aktivity (např. běžecký nebo plavecký trénink, apod.) nebo aktivity, které vyžadují speciální kvalifikační předpoklady, např. čtení notového záznamu atd. Je možný doprovod na místo konání aktivit a zpět, případně zajištění slovní podpory v průběhu aktivit klienta.

### **2. Předčitatelské služby**

Jedná se o zpřístupnění jakékoliv informace, zejména zobrazené, tištěné; není to tedy jen předčítání tiskovin a pomoc s korespondencí, ale také zpřístupnění informací pracovníkem (pomoc s výběrem potravin či jiného zboží v obchodě, seznámení s příbalovými letáky či návody na použití apod.).

### **3. Další poskytované činnosti v rámci asistenčních služeb**

### pomoc s tříděním osobních věcí v domácnosti včetně pomoci při popisování věcí (např. třídění prádla podle barev, popisování CD apod.);

### pomoc s nákupem jako kombinace služby doprovodu, předčitatelské služby v obchodě, případně pomoci s roztříděním nákupu v domácnosti;

### poskytování vizuální kontroly při zvládání základních úkonů v domácnosti, které nemá v popisu práce pečovatelská služba;

### pomoc při péči o dítě nebo děti nevidomého rodiče, a to zejména v kojeneckém, batolecím a v mladším školním věku, která spočívá v pomoci tam, kde je potřebná vizuální kontrola;

### společenská role pracovníků služby při návštěvě kulturních akcí, při zdravotních procházkách, při návštěvách u klientů apod.

**Máte zájem o službu a nevíte, jak nás kontaktovat?**

Zatelefonujte kterémukoli pracovníkovi služby nebo mu napište e-mail. Aktuální kontakty naleznete na našich webových stránkách <http://www.centrumpronevidome.cz/asistence>

Můžete za námi rovněž přijít do kanceláře na adrese Chaloupkova 7, 612 00 Brno v čase, který je pro zájemce vymezen, a to každý čtvrtek od 13:00 do 17:00.

Kontaktovat nás může i někdo z Vašich blízkých.

**Co o Vás potřebujeme u prvního kontaktu vědět?**

U prvního kontaktu s kterýmkoli pracovníkem služby potřebujeme vědět Vaše **jméno a příjmení** a **kontakt** na Vás, ideálně telefonický, ale může být i e-mailový.

**Jak bude dále probíhat jednání?**

V nejbližší době se Vám na základě získaného kontaktu ozve vedoucí služby a domluví si s Vámi schůzku osobně nebo pověří jiného pracovníka. Na této schůzce pracovník ověří, zda spadáte do naší cílové skupiny. Bude se ptát na Vaše **datum narození** a **popis zrakového postižení.** Poté budete plně seznámeni s naší službou a možnostmi jejího poskytování. Také Vám dáme pro seznámení Ceník našich služeb, dokument Pravidla poskytování služby a Řád řešení stížností.

Pokud se rozhodnete, že chcete, abychom Vám službu poskytovali, domluví se s Vámi pracovník na další schůzce, kde proběhne jednání o uzavírání smlouvy. Rozhodnout se nemusíte hned.

**Jaké jsou důvody pro neuzavření smlouvy?**

Mezi zákonné důvody patří, že žádáte o službu, kterou neposkytujeme nebo nespadáte do cílové skupiny, např. nemáte zrakové postižení nebo jste mladší 16 let. Smlouvu s Vámi neuzavřeme i v případě, že již máme plnou kapacitu.

**Jak probíhá jednání o uzavírání smlouvy?**

Pro uzavření smlouvy potřebujeme od Vás následující údaje a informace:

* jméno, příjmení a adresu trvalého pobytu, popř. tyto informace i od zákonného zástupce/opatrovníka
* rozsah služby (např. doprovody na MHD, doprovody na úřad, k lékaři, předčítání, pomoc v domácnosti apod.)
* čas poskytování služby (lze sjednat pravidelně nebo nepravidelně dle potřeby)
* místo poskytování služby
* způsob platby (hotově/převodem na účet, ihned/po měsíci zpětně)

Na základě získaných informací Vám sociální pracovník připraví písemnou smlouvu, která se podepisuje ve dvou vyhotoveních.

Zároveň se smlouvou podepisujete i Souhlas s poskytnutím osobních údajů, který je platný po dobu 10 let. Souhlas je možné odvolat. Odvolání souhlasu je bráno jako ukončení poskytování služeb z Vaší strany.

**Co je individuální plán?**

Pro to, abychom Vám poskytli službu kvalitně, si s Vámi určíme cíl v písemném záznamu tzv. individuálním plánu. V něm si také spolu naplánujeme, jak budeme k jeho dosažení postupovat a co pro to budeme Vy i my dělat. V průběhu poskytování služby se může stát, že se Vaše potřeby a tedy i cíl změní, a proto se budeme chtít s Vámi sejít a přehodnotit ho. Společná účast na tvorbě individuálního plánu je důležitou součástí poskytování služeb.

**Kde služby poskytujeme?**

Služby poskytujeme v našich kancelářích i v terénu (u Vás doma, ve venkovních prostorách, v obchodech, na úřadě, u lékaře apod.) v Brně a ve městech, kde fungují naše detašovaná pracoviště, Znojmo a Moravský Krumlov.

**Kdy služby poskytujeme?**

1. Službu poskytujeme ve všední dny v době od 7:00 do 18:00.
2. V době mimo vymezení, uvedené v bodě 7 a) je možné službu poskytnout jen dle předchozí individuální domluvy v případě, že klient nemá jinou možnost zajištění svých potřeb. Služba se poskytne pouze za předpokladu souhlasu pracovníka služby, který službu poskytne. Službu neposkytujeme v době od 22:00 do 6:00.

**Kolik služba stojí?**

Výše příspěvku je uvedena v samostatném ceníku, který obdržíte před podpisem smlouvy, ale je dostupný i na našich webových stránkách nebo Vám jej na vyžádání můžeme zaslat elektronicky e-mailem.

Hradíte si pouze samotnou službu, popřípadě fakultativní službu. Sepisování individuálního plánu, objednávání služby, vyúčtování služeb, základní poradenství a další se nehradí.

**Jak si můžu službu objednat?**

Asistenci lze objednat po podpisu smlouvy osobní návštěvou v našich kancelářích, telefonicky nebo písemně na adresu střediska nebo emailem nejpozději ve čtvrtekna další pracovní týden.

Při akutní potřebě služby může být služba poskytnuta i ze dne na den, ale záleží na časových a kapacitních možnostech pracovníků služby. Může se tedy stát, že tuto objednávku nebudeme moci uspokojit.

**U koho si mohu službu objednat?**

Objednávky, prosím, směřujte zejména na vedoucí služby, která organizuje práci pracovníků a vyhodnocuje časové a kapacitní možnosti služby.

**Co potřebujeme při objednávce asistence vědět?**

* + **kde** se potkáme a kde bude naše služba končit, kde bude služba probíhat (ve středisku, u klienta doma, jinde, např. na úřadě, ve škole…);
  + **kdy** se potkáme, který den, v kolik hodin a jak dlouho bude služba přibližně trvat;
  + **kdo** – společná domluva pracovníka a klienta, jak se poznají;
  + **co a jak** bude obsahem služby, např. nákup oblečení, jednání na úřadě, pomoc s korespondencí, třídění věcí, pomoc s vyhledáním informací, vyplnění formuláře aj.;
  + zda bude potřebné, abychom se na danou službu připravili (např. vyzvednutí formuláře, vyhledávání vhodné trasy, spoje MHD).

**Jaké jsou důvody pro ukončení smlouvy?**

Důvody pro ukončení smlouvy z Vaší strany či strany poskytovatele jsou uvedeny ve Smlouvě o poskytování služby či v dokumentu Pravidla poskytování služby, který je přílohou Smlouvy, popřípadě je dostupný na našich webových stránkách či jej lze získat na vyžádání u pracovníků služby.

**Kde a jak si můžete stěžovat?**

Řád řešení stížností je přílohou Smlouvy o poskytování služby. Zkrácená verze „Devatero pro klienty“ je dostupná na našich webových stránkách. Obě verze lze na vyžádání získat u pracovníků služby.