Průvodcovská a předčitatelská služba

§ 42 Zákona č. 108/2006 Sb.

průvodcovská a předčitatelská služba

číslo registrace 7053308

**Pravidla poskytování služby**

TyfloCentrum Brno, o. p. s.



OBSAH

Název kapitoly číslo stránky

[Co je Průvodcovská a předčitatelská služba? 6](#_Toc147309668)

[1. Průvodcovské služby 6](#_Toc147309669)

[2. Předčitatelské služby 6](#_Toc147309670)

[Jak službu poskytujeme 6](#_Toc147309671)

[Kde službu poskytujeme 7](#_Toc147309672)

[Jak si službu objednat 7](#_Toc147309673)

[Kontakty 7](#_Toc147309674)

[Co potřebujeme vědět: 7](#_Toc147309675)

[Při objednávce služby potřebujeme vědět: 8](#_Toc147309676)

[3. Podmínky poskytnutí služby ze strany 8](#_Toc147309677)

[Změna objednané služby 8](#_Toc147309678)

[Postup při zrušení služby ze strany uživatele 8](#_Toc147309679)

[Kdy může službu zrušit poskytovatel 9](#_Toc147309680)

[Další důvody pro odmítnutí poskytnout službu nebo nedokončení služby 9](#_Toc147309681)

[Časové vymezení služby 10](#_Toc147309682)

[Skladba úkonu Průvodcovské a předčitatelské služby 10](#_Toc147309683)

[Výše příspěvků klientů na službu 10](#_Toc147309684)

[Smlouva a úhrada platby za službu 10](#_Toc147309685)

[Další pravidla 11](#_Toc147309686)

Co je Průvodcovská a předčitatelská služba?

Průvodcovská a předčitatelská služba nevidomým je terénní služba, která je poskytovaná osobám, jejichž schopnosti v oblasti orientace nebo komunikace jsou sníženy z důvodu zrakového postižení v oblasti orientace nebo komunikace, a která těmto osobám napomáhá osobně si vyřídit vlastní záležitosti.

## 1. Průvodcovské služby

Jedná se o jednorázový 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. Doprovod klienta je často kombinován se zpřístupněním jakékoliv informace, běžně vnímané zrakem, zejména informace zobrazené, tištěné.

## 2. Předčitatelské služby

Jedná se o zpřístupnění jakékoliv informace běžně vnímané zrakem, zejména informace zobrazené, tištěné.

### Jak službu poskytujeme

Podrobné seznámení se službou a jejím poskytováním zajišťuje obvykle vedoucí služby.

Službu poskytuje pracovník, který je speciálně proškolený v kontaktu a práci se zrakově postiženými osobami a průvodcovství zrakově postižených osob.

Službu poskytujeme uživatelům individuálně, tzn. jeden pracovník jednomu klientovi.

Z bezpečnostních důvodů neposkytujeme doprovod dvěma uživatelům jedním pracovníkem současně.

Pokud jde uživatel s další nevidomou osobou, službu stále poskytujeme jen jednomu uživateli.

Nezajišťujeme doprovody na místa, kde by mohla být ohrožena bezpečnost pracovníka nebo uživatele.

### Kde službu poskytujeme

Službu poskytujeme na území města Brna terénní formou (v domácnosti klienta, ve venkovních prostorách, v obchodě, u lékaře, apod.).

### Jak si službu objednat

Službu je možné objednat osobní návštěvou v jednotlivých střediscích, telefonicky, písemně na adresu střediska nebo emailem nejpozději ve čtvrtek na další pracovní týden.

Při akutní potřebě služby (později, než je uvedeno v předchozí větě) může být služba poskytnuta, ale záleží na časových a kapacitních možnostech pracovníků služby a může se stát, že zakázku z kapacitních důvodů nebudeme moci uspokojit.

### Kontakty

* vedoucí služby, telefon: 515 919 670 nebo 774 715 088
* terénní sociální pracovnice:

telefon: 515 919 670, 774 715 088, 774 715 094, 601 303 370, 601 303 371.

* e-mail: [pps@centrumpronevidome.cz](mailto:pps@centrumpronevidome.cz)
* adresa: TyfloCentrum Brno, o.p.s., Chaloupkova 7, 612 00 Brno

### Co potřebujeme vědět:

1. **celé jméno a příjmení klienta**, který si službu objednává/kterému službu poskytneme;
2. u klientů, kteří nás kontaktují poprvé

* **datum narození** (pro ověření příslušnosti k cílové skupině),
* **druh a stupeň zrakového postižení** (pokud nevíte přesně, proberete to s pracovníkem služby),
* **stupeň závislosti** podle § 11 Zákona o sociálních službách (klient nemusí sdělit); údaj stupně závislosti je zejména v případě služby sociální péče vyžadován pro účely získání finanční podpory na fungování služby; slouží pouze ke statistickým účelům;

1. **funkční telefonní spojení**, nejlépe mobilní telefon, který u sebe klient bude mít (měl by být funkční a dostatečně nabitý), klient by měl umět mobilní telefon používat;
2. **den a časové údaje**, kdy službu klient požaduje.

### Při objednávce služby potřebujeme 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,
* zda bude potřebné se na danou službu připravit (např. vyhledávání vhodné trasy, spoje MHD).

## 3. Podmínky poskytnutí služby ze strany

### Změna objednané služby

Změna ze strany uživatele je možná nejpozději 24 hodin (pracovních) předem. Pokud změna nemá zásadní vliv na uskutečnění služby, tzn., nevyžaduje novou přípravu, nepředpokládá se výrazně delší nebo kratší doba úkonu, je možné změnu zakázky provést i s kratším předstihem nebo na místě. Vyhrazujeme si právo změnit pracovníka poskytujícího službu nebo službu zrušit, pokud nelze po změně službu realizovat.

### Postup při zrušení služby ze strany uživatele

Uživatel přednostně informuje pracovníka, který měl službu poskytnout.

Pokud se tomuto pracovníkovi nedovolá, použije kontakt na vedoucího služby, telefon 774 715 088.

Zrušení služby je možné pouze telefonicky nebo osobně.

Uživatel může službu zrušit nejpozději 24 hodin (pracovních[[1]](#footnote-1)) před začátkem plánované služby.

Pokud uživatel zruší využití služby méně než 24 hodin (pracovních) před začátkem plánované služby, může být na situaci nahlíženo, jako na porušování pravidel služby.[[2]](#footnote-2)

Pokud uživatel využití služby nezruší a pracovník se o nečerpání služby dozví až na dohodnutém místě zahájení služby nebo v průběhu cesty ke klientovi, může být na situaci nahlíženo jako na porušování pravidel služby2

### Kdy může službu zrušit poskytovatel

Pracovník může zrušit službu jen ze závažných provozních důvodů, např. nemožnost zastoupení pracovníka, který je na pracovní neschopnosti, nouzová nebo havarijní situace poskytovatele.

V případě indispozice pracovníka je služba poskytnuta jiným pracovníkem; pokud není jiný pracovník k dispozici, je služba zrušena nebo dohodnuta v náhradním termínu. Pracovník informuje uživatele o změně a předá mu nové informace.

V případě náhlého onemocnění jednoho z pracovníků, které způsobí kolizi plánovaných služeb, rozhoduje vedoucí služby o tom, která z plánovaných služeb bude realizována, a to na základě vyhodnocení naléhavosti poskytnutí služby.

### Další důvody pro odmítnutí poskytnout službu nebo nedokončení služby

* Požadovanou službu neposkytuje (např. uživatel požaduje donášku nákupu).
* V případě, že uživatel změní na místě dobu, podmínky nebo náplň služby, které není možné bez přípravy zajistit nebo není možné službu po změně poskytnout z časových důvodů.
* Pro požadovanou službu není volná kapacita pracovníků, např. i z důvodu školení zaměstnanců, supervize, nemoci pracovníka služby, apod.
* V případě, že uživatel v průběhu služby vytváří rizikové situace, které ohrožují bezpečný průběh služby, a to:
* uživatel je zjevně pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek
* uživatel je agresivní nebo ohrožuje, obtěžuje či hrubě uráží pracovníka služby
* pokud se klient chová způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti pracovníka služby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí
* doprovod uživatele (včetně případného vodicího psa) je agresivní, ohrožuje zdraví, život nebo majetek osob v okolí
* uživatel vykazuje známky akutního infekčního onemocnění, (takový uživatel může ohrozit zdraví pracovníka služby).

V případě, že dojde k některé výše uvedené rizikové situaci, je pracovník oprávněn okamžitě službu ukončit. Pracovník uživatele doprovodí na místo, kde se samostatně orientuje (např. na tramvaj nebo do místa bydliště), případně pracovník může požádat o doprovod městskou policii. Klient je upozorněn na porušování pravidel, je sepsán záznam do listinné složky klienta (poznámky k průběhu průvodcovské a předčitatelské služby).

### Časové vymezení služby

1. Službu poskytujeme ve všední dny v době od 7:00 do 18:00.
2. V době mimo vymezení, uvedené v bodě 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.

### Skladba úkonu Průvodcovské a předčitatelské služby

Úkon asistenční služby se skládá z několika částí:

1. cesta pracovníka ke klientovi domů nebo na jiné místo dle dohody s klientem (např. zastávka MHD);
2. přímá práce s klientem, tj. doba, kdy je klientovi poskytována přímá služba (předčítání, doprovod včetně čekání na klienta např. u lékaře);
3. cesta pracovníka od klienta.

### Výše příspěvků klientů na službu

Výše příspěvků se řídí podle aktuálně platného ceníku, který je přílohou Smlouvy o poskytnutí služby.

### Smlouva a úhrada platby za službu

S uživatelem je uzavřena písemná smlouva o poskytování služby, ve které se stanoví veškeré náležitosti služby, především konkrétní průběh služby.

Úhrada služby probíhá formou okamžité platby: klient zaplatí na konci služby v daný den hotově oproti dokladu o úhradě.

Pokud má klient jakýkoliv dotaz nebo připomínku k výši úhrady, vznáší ji bezprostředně po oznámení výše platby. Uhrazením platby dává klient najevo svůj souhlas s vyúčtovanou částkou.

### Další pravidla

* Klient je předem poučený pracovníkem o všech činnostech, které jsou v rámci asistenčních služeb nabízeny.
* Klient dostává veškeré informace o službě v podobě, která je adekvátní jeho zrakovému postižení a umožňuje mu kdykoliv se znovu seznámit s jeho obsahem (tištěná podoba ve zvětšeném písmu nebo ve slepeckém písmu, elektronická podoba).
* Klient má možnost se svobodně rozhodnout při volbě služby (typ, rozsah,   
  náplň) v souladu se stanovenými podmínkami, uvedenými ve smlouvě o poskytování služby a v tomto dokumentu.
* Klient si sám určuje náplň a rozsah služby, pracovník doporučuje a uvádí do souladu požadavky klienta s podmínkami a možnostmi organizace a na základě toho se uzavírá smlouva o poskytování služby.
* Klient má právo se ústně i písemně vyjádřit k průběhu poskytování služeb; pokud s průběhem nesouhlasí, má právo podat stížnost, podnět nebo připomínku dle Řádu řešení stížností.
* Klientovi je zaručena mlčenlivost o věcech, které se týkají jeho soukromí.
* Pokud o to klient požádá, pracovník může v rámci předčitatelské služby nahlížet do osobní korespondence a jiných soukromých písemností. Zavazuje se k mlčenlivosti o zjištěných skutečnostech.
* Každý klient podepisuje souhlas s poskytnutím a zpracováním osobních údajů. Osobní údaje nesmí být předávány bez souhlasu klienta třetím osobám. Souhlas s poskytnutím a zpracováním osobních údajů může klient kdykoliv odvolat. V případě odvolání souhlasu nemůže být služba dále poskytována.

1. *Příklad: služba objednaná od 8 hodin v pondělí, zrušení je možné nejpozději do 8 hod. v pátek předchozího týdne.* [↑](#footnote-ref-1)
2. *Nejedná se o situace, které klient nemohl z objektivních příčin ovlivnit, např. náhlý zdravotní kolaps a hospitalizace, v případě cestování hromadnou přepravou např. havárie.* [↑](#footnote-ref-2)