

## Popis realizace poskytované sociální služby

V souladu se zákonem 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

<b>Název poskytovatele</b>	Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé kraje Vysočina, o.p.s.
<b>Druh služby</b>	Tlumočnické služby

### 1. Veřejný závazek

#### a. Poslání

Posláním Tlumočnických služeb je podpora osob se sluchovým postižením při začleňování do běžného života ve společnosti. Tlumočnické služby se snaží o překonání komunikační a informační bariéry u osob se sluchovým postižením.

#### b. Cíle

**Cílem Tlumočnických služeb je uživatel, který si vyřídí své osobní záležitosti prostřednictvím komunikačních systémů osob se sluchovým postižením – poskytnutím znakového jazyka, znakové češtiny, prstové abecedy a vizualizace mluvené češtiny. Cíl je naplňován:** S uživatelem bylo komunikováno v jím zvoleném komunikačním systému. Uživatel mohl vést diskusi s osobou/osobami, s níž/nimiž danou záležitost vyřizoval. Uživateli byly předány informace ve srozumitelné formě.

**Cílem Tlumočnických služeb je uživatel, který porozuměl písemnému textu (tento cíl se vztahuje pouze k uživatelům, kteří využili překladu písemného textu). Cíl je naplňován:** S uživatelem bylo komunikováno v jím zvoleném komunikačním systému. Uživatel porozuměl informacím v textu. Uživateli byly podstatné informace shrnuty a předány v ústní, písemné či elektronické podobě.

**Cílem Tlumočnických služeb je uživatel, který porozuměl informacím, které přispívají k řešení jeho nepříznivé sociální situace. Cíl je naplňován:** S uživatelem bylo komunikováno v jím zvoleném komunikačním systému. Uživatel se doptával na informace, které ho zajímaly. Uživatel informacím porozuměl a dokázal shrnout důležité body.

#### c. Cílová skupina

Cílovou skupinu uživatelů služeb tvoří osoby se sluchovým postižením, kteří se z důvodu svého postižení ocitli v nepříznivé sociální situaci. Jedná se o skupinu uživatelů, která je omezena v komunikaci s většinou společností a nepříznivou sociální situací nejsou schopni řešit vlastními silami. Kromě samotných osob se sluchovým postižením jsou služby poskytovány i lidem z jejich blízkého okolí. Jedná se o nedoslýchavé uživatele sluchadel, kteří využívají artikulační tlumočení, ohluchlé, využívající k dorozumění odezírání, uživatele kochleárních implantátů, prelingválně neslyšící, jejichž hlavním komunikačním prostředkem bývá znakový jazyk, osoby trpící ušním tinnitem, osoby s přidruženým postižením.

**Věková struktura cílové skupiny** – děti předškolního věku (3 – 6 let), mladší děti (7 – 10 let), starší děti (11 – 15 let), dorost (16 – 18 let), mladí dospělí (19 – 26 let), dospělí (27 – 64 let), mladší senioři (65 – 80 let), starší senioři (nad 80 let).

#### d. Zásady poskytování sociální služby

**Dodržování práv uživatelů služeb a ochrana před diskriminací** – respektování uživatele služeb jako rovnocenného partnera, právo na poskytnutí kvalitní služby, právo na spolupráci s dalšími organizacemi při řešení zakázky, právo nahlížet do dokumentace, která je o uživateli vedena, právo na odmítnutí služby, její ukončení a opětovné užívání, právo na podání stížnosti.

**Profesionalita** – odbornost na straně pracovníka, přizpůsobení komunikace individuálním schopnostem a úrovni uživatele, budování nezávislosti uživatele na službě.

**Individuální přístup** – respektování volby uživatele služeb, zohledňování specifických potřeb a komplexní situace, přizpůsobení se změnám potřeb uživatele.

**Diskrétnost** – právo uživatele na anonymní přístup, povinnost pracovníků organizace dodržovat mlčenlivost.

**Bezplatnost** – služby jsou bez úhrady dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

### 2. Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby, uzavření smlouvy

**Jednání se zájemcem o sociální službu** představuje první krok možné budoucí spolupráce mezi zájemcem neboli potenciálním uživatelem a poskytovatelem služeb, přičemž jednání se zájemcem začíná v okamžiku projevení zájmu o využití služby zájemcem, jeho blízké osoby, rodinného příslušníka či soudně ustanoveného opatrovníka.

**Kdo jedná se zájemcem o sociální službu** – sociální pracovník, pracovník v sociálních službách.

**Forma jednání se zájemcem o sociální službu** – ústní, telefonická, elektronická prostřednictvím obrazu (videohovor), elektronická prostřednictvím textu.

**Doba jednání** – jednání se zájemcem o sociální službu probíhá zpravidla během provozních hodin poraden. V případě jednání prostřednictvím telekomunikačních a online služeb je doba stanovena v pracovní dny od 8 do 16 hodin. V případě, že je kapacita služby plná, pracovník dohodne se zájemcem nejbližší možný termín schůzky s ohledem na potřeby zájemce. Délka jednání je vždy odvozena od individuální situace, ve které se zájemce o sociální službu nachází – zpravidla se jedná o dobu do 20 minut, přičemž v některých případech může délka přesáhnout i hodinu nebo být rozčleněna do více schůzek. Základem je, aby jednání se zájemcem o sociální službu obsahovalo všechny dílčí kroky tohoto jednání (neplatí, pokud zájemce nespĺňuje podmínky pro poskytnutí Tlumočnické služby) a bylo zprostředkováno vhodnou komunikační formou.

**Místo jednání se zájemcem o sociální službu** – v prostorách jednotlivých poraden, v domácím prostředí zájemce o sociální službu, na veřejných místech, v jiných zařízeních (nemocnicích apod.) či u poskytovatelů sociálních služeb.

**Kdo je účastníkem jednání** – zájemce, zákonný zástupce, osoba blízká, kterou si zájemce přeje mít přítomnou během jednání, soudně ustanovený opatrovník zájemce (nutné předložit rozhodnutí o opatrovnictví), osoba zájemcem zplnomocněná k jednání, ostatní osoby zájemcem určené – tlumočnick.

#### **Průběh jednání se zájemcem o sociální službu**

1. Motiv kontaktování CNN kraje Vysočina, o.p.s. zájemcem o sociální službu
2. Představení organizace a nabídka služeb
3. Mapování potenciálního uživatele sociální služby a zjištění, zda jsou splněny podmínky pro poskytnutí Tlumočnické služby
4. Informování o způsobu poskytování Tlumočnické služby
5. Rozhodnutí zájemce, zda sociální služby chce využít

#### **Vstup uživatele do služby, uzavření smlouvy**

**Písemná forma smlouvy** – CNN kraje Vysočina, o.p.s. při uzavírání smlouvy o poskytování Tlumočnických služeb dává přednost písemné podobě. Pokud s touto formou potenciální uživatel nesouhlasí, poskytovatel na písemné formě netrvá. Dle odst. 2 § 91 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, musí smlouva obsahovat náležitosti, které jsou v písemné podobě poskytovatelem předem zpracovány do vzoru. Vzor písemné smlouvy je k nahlédnutí na internetových stránkách poskytovatele a zároveň je k dispozici na jednotlivých poradnách. Dle dohody mezi pracovníkem a potenciálním uživatelem služeb je možné individuálně upravit jednotlivé body smlouvy – vždy však v mezích zákona. Zásadou je, aby potenciální uživatel byl před uzavřením smlouvy pracovníkem seznámen s podmínkami (sděleny ústně / písemně zveřejněny, přičemž podmínky je možné zaslat mailem či prostřednictvím obdobného komunikačního média), které by pro něj ze smlouvy vyplývaly, a s těmito podmínkami souhlasil.

**Ústní forma smlouvy** – ústní forma uzavírané smlouvy mezi poskytovatelem a potenciálním uživatelem má stejnou právní váhu a obsahuje stejné náležitosti jako smlouva v písemné podobě. Pracovník je před uzavřením smlouvy povinen, shodně jako u smlouvy písemné, vhodnou komunikační formou seznámit potenciálního uživatele se způsobem poskytování sociální služby (vč. informace, že jsou služby poskytovány bez úhrady) a povinnostmi, které by pro něj vyplývaly ze smlouvy. Totožná pravidla se vztahují i na smlouvy uzavírané **konkludentně** (nevysloveně), kdy potenciální uživatel souhlasí s podmínkami poskytování Tlumočnických služeb (tj. rozhodne se pro využívání dané služby), které jsou mu pracovníkem před uzavřením smlouvy sděleny ústně / písemně zveřejněny (podmínky je možné zaslat mailem či prostřednictvím obdobného komunikačního média).

**Smlouvu sjednává a uzavírá** – na straně CNN kraje Vysočina, o.p.s. smlouvu o poskytování Tlumočnických služeb sjednávají a uzavírají všichni pracovníci ze sociálního úseku 1 a 2, kteří jsou ze strany ředitelky organizace písemně pověřeni v náplni práce, kterou sjednávají při uzavírání pracovní smlouvy. Na straně uživatele sociálních služeb smlouvu o poskytování Tlumočnických služeb uzavírá uživatel sám, případně zákonný zástupce, soudně ustanovený opatrovník (nutné předložit rozhodnutí o opatrovnictví) nebo osoba zplnomocněná. Osobu, která podle lékařského posudku vydaného poskytovatelem zdravotních služeb není schopna sama jednat a nemá zákonného zástupce nebo opatrovníka, zastupuje dle § 91 odst. 6 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, při uzavírání smlouvy obecní úřad obce s rozšířenou působností podle místa trvalého nebo hlášeného pobytu osoby.

**Proces sjednání a uzavření smlouvy** – proces sjednání a uzavření smlouvy je zpravidla realizován na konci úvodního rozhovoru (ideálně osobním) se zájemcem o sociální službu (neboli potenciálním uživatelem). Proces sjednání a uzavření smlouvy se tedy většinou prolíná jak s procesem jednání se zájemcem o sociální službu, tak i s procesem individuálního plánování – zejména z důvodu nutnosti stanovení/naplánování rozsahu a průběhu poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání potenciálního uživatele (čímž proces sjednání a uzavření smlouvy končí).

Při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby pracovník dbá na to, aby potenciální uživatel rozuměl obsahu a účelu smlouvy. Současně je potenciální uživatel informován, že ze strany CNN kraje Vysočina, o.p.s. budou za účelem poskytování sociálních služeb zpracovány jeho osobní údaje (v souladu s „Nařízením evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679 o ochraně osobních fyzických osob v souvislosti s obecným nařízením o ochraně osobních údajů“ a další související legislativou) po dobu trvání zájmu o poskytované sociální služby a aktivity poskytovatele, přičemž tyto údaje budou uchovány dle zákonných lhůt.

Dále pracovník informuje potenciálního uživatele, že z jednotlivých intervencí je pořizován písemný záznam, který je součástí jeho osobní dokumentace.

### 3. Popis služby

#### a. Naplnění základních činností ze zákona

**Základní sociální poradenství** – povinné poskytování potřebných informací osobám se sluchovým postižením přispívajících k řešení jejich nepříznivé sociální situace, vč. zajištění informací o návazných a alternativních sociálních službách.

**Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím** – tlumočení pomocí znakového jazyka pro sluchově postižené, tlumočení prostřednictvím dalších komunikačních systémů – znakované češtiny, prstové abecedy a za pomoci vizualizace mluvené češtiny.

**Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí** – pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů, pomoc při vyřizování osobních záležitostí.

#### b. Finanční spoluúčast uživatele na službě

Využití Tlumočnických služeb je podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, bezplatné.

#### c. Způsob podávání a vyřizování stížností

**Kdo může podat stížnost** (dále jen „stěžovatel“) – uživatel služeb, zákonný zástupce, opatrovník, uživatelem zvolený zástupce, osoba blízká, organizace, instituce, pracovník.

**Forma podání stížnosti** – ústně, písemně – předáním pracovníkovi, vložením do schránky na stížnosti, zasláním prostřednictvím pošty, prostřednictvím Dotazníku výzkumu kvality poskytovaných služeb, telefonicky – kontakty na pracovníky jsou uvedeny na internetových stránkách organizace, vchodu do budovy a vývěskách jednotlivých poraden, elektronicky – [cnn@cnn-vysocina.cz](mailto:cnn@cnn-vysocina.cz) nebo kterémukoli pracovníkovi organizace, prostřednictvím online služeb.

**Komu se stížnost podává** – vložením do schránky na stížnosti, pracovníkovi CNN kraje Vysočina, o.p.s., ředitelce organizace, nadřízenému orgánu (Správní radě – viz kontakt níže) – pokud je stížnost směřována proti ředitelce organizace.

**Kdo stížnost vyřizuje** – pracovník ze sociálního úseku 1, ředitelkou ústně pověřený pracovník, ředitelka organizace, Správní rada – v případě, že stížnost směřuje proti ředitelce organizace.

**Jak je stížnost vyřízena** – pracovník, jenž obdržel stížnost, oznámí tuto skutečnost ředitelce organizace. Každá stížnost podléhá evidenci a stěžovatel je vždy informován o jejím vyřízení – pokud není možné žádným způsobem zpětně o vyřízení informovat stěžovatele přímo (např. se jedná o anonymní podání stížnosti), je vyřízení stížnosti vyvěšeno po dobu 30 dní ode dne vyřízení stížnosti na vývěsce vedle schránky na stížnosti.

Lhůta pro vyřízení všech druhů stížnosti je 30 dní od jejich přijetí pracovníkem. V případě nedodržení lhůty pro vyřízení stížnosti, je stěžovatel oprávněn se obrátit na ředitelku organizace nebo jiný nadřízený/nezávislý orgán.

**Nespokojenost s vyřízením stížnosti** – v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti, je stěžovatel oprávněn se obrátit na:

- 1. ředitelku organizace** (v případě, že v I. stupni stížnost vyřizoval pracovník CNN kraje Vysočina, o.p.s.) – Bc. Ivana Kohoutová, Třída Legionářů 1460/24, 586 01 Jihlava, tel.: 732 817 118, [ivana.kohoutova@cnn-vysocina.cz](mailto:ivana.kohoutova@cnn-vysocina.cz)
- 2. Správní radu** (v případě, že v I. stupni stížnost vyřizovala ředitelka organizace) – Jiřina Kocmanová, Třída Legionářů 1460/24, 586 01 Jihlava, tel.: 702 022 535, [kocmanova.j@snn-cr-vysocina.cz](mailto:kocmanova.j@snn-cr-vysocina.cz)
- 3. zřizovatele organizace** (v případě, že v I. stupni stížnost vyřizovala Správní rada) – Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v ČR, z.s., Karlínské nám. 59/12, 186 00 Praha 8-Karlín, Mgr. Šárka Prokopiusová, tel.: 721 440 904 (SMS), [prokopiusova@snn-cr.cz](mailto:prokopiusova@snn-cr.cz)
- 4. Krajský úřad Kraje Vysočina** (Žižkova 57, 587 33 Jihlava, tel.: 564 602 111, [posta@kr-vysocina.cz](mailto:posta@kr-vysocina.cz)),
- 5. Ministerstvo práce a sociálních věcí** (Podskalská 19, 128 01 Praha 2, tel.: 221 922 141, [jana.landova@mpsv.cz](mailto:jana.landova@mpsv.cz)),
- 6. Kancelář veřejného ochránce práv** – Ombudsmana (Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 888, [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)).

#### d. Ukončení poskytování služby

Uživatel může smlouvu vypovědět kdykoliv bez udání důvodu s okamžitou platností.

#### Poskytovatel může smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:

- a) porušení povinností uživatele uvedených ve vnitřních pravidlech poskytování sociální služby,
- b) zánik organizace.

Výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem z důvodu uvedeném v bodě a) se odvíjí od vážnosti porušení povinností. V případě méně závažného porušení povinností výpovědní lhůta trvá 14 kalendářních dní a výpověď počíná běžet následující den, kdy byla tato výpověď uživateli sdělena. V tomto případě se poskytovatel může s uživatelem také dohodnout na dřívějším termínu ukončení poskytování sociální služby. V případě hrubého porušení povinností nabývá výpověď okamžité platnosti, což je shodné i u výpovědi dané poskytovatelem z důvodu uvedeném v bodě b).

#### Za méně závažné porušení se považuje:

- a) jestliže se uživatel 3× nedostaví na sjednanou schůzku bez řádné omluvy,
- b) jestliže uživatel 3× zruší objednanou schůzku v kratší lhůtě než 24 hodin před sjednanou schůzkou bez řádné omluvy.

#### Za hrubé porušení se považuje:

- a) jestliže se uživatel během poskytování sociální služby chová agresivním způsobem,
- b) jestliže je uživatel během poskytování sociální služby pod vlivem návykových látek.

#### e. Další doplňující informace

[www.cnn-vysocina.cz](http://www.cnn-vysocina.cz), [cnn@cnn-vysocina.cz](mailto:cnn@cnn-vysocina.cz)

#### 4. Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

x

#### 5. Materiální, technické a hygienické podmínky pro zabezpečení sociální služby

**Tlumočnické služby jsou v terénní formě poskytovány v celém Kraji Vysočina a v ambulantní formě v níže uvedených poradnách:**

**Poradna Jihlava** (cca 300 m od vlakové zastávky Jihlava město; cca 650 m od autobusového nádraží): bariérový přístup do budovy je řešen, popřípadě poskytnutím nájezdů a následně kanceláře jsou bezbariérové (1. NP – tři kanceláře) s běžným kancelářským vybavením (kancelářské stoly a židle, skříně, počítače, tiskárny, skartovačka a další), jednací místnost, vlastní kuchyňka a sociální zařízení pro zaměstnance i uživatele, možnost čekání v přilehlé čekárně. Únikové východy přímo z místností poradny je pět – z kanceláře pracovníků v sociálních službách, sociálních pracovníků, ředitelky, kuchyňky a jednací místnosti. V přízemních prostorách se nachází únikové východy jedno – do přední části (hlavní vchod).

**Poradna Havlíčkův Brod** (cca 80 m od vlakového nádraží; cca 60 m od autobusového nádraží): bezbariérový přístup kanceláře (3. NP) je zajištěn prostřednictvím zadního vchodu do budovy a výtahu. Součástí kanceláře je běžné kancelářské vybavení (kancelářské stoly a židle, skříně, počítače, tiskárna, skartovačka a další) a v prostorách poradny se také nachází kuchyňka, sociální zařízení pro zaměstnance i uživatele, možnost čekání v přilehlé chodbě. Únikové východy přímo z místnosti poradny jsou dva – z kanceláře na chodbu a dále pak k přednímu a zadnímu východu.

**Poradna Pelhřimov** (cca 325 m od autobusové zastávky Pelhřimov, nem.l.; cca 380 m od autobusové zastávky Pelhřimov, Karlovo nám.; cca 1,3 km od autobusového nádraží; cca 1,7 km od vlakového nádraží): bezbariérový přístup kanceláře situované v přízemí budovy s běžným kancelářským vybavením (kancelářský stůl a židle, skříně, počítač, tiskárna, skartovačka a další). Součástí prostor je také sociální zařízení pro zaměstnance i uživatele, možnost čekání v přilehlé chodbě. Únikový východ přímo z místnosti poradny je jeden – z kanceláře do hlavní chodby (uprostřed budovy), která vede až do obdélníkové chodby k hlavnímu východu.

**Poradna Třebíč** (cca 800 m od vlakového nádraží; cca 1,8 km od autobusového nádraží): bariérový přístup kanceláře (z důvodu vstupních schodů) s běžným kancelářským vybavením (kancelářské stoly a židle, skříně, počítače, tiskárna, skartovačka a další). Součástí prostor je také sociální zařízení pro zaměstnance i uživatele, možnost čekání v přilehlé chodbě. Únikové východy přímo z místnosti poradny jsou dva – z levé části kanceláře směrem k hlavnímu východu, a zároveň z pravé části hlavních dveří poradny.

**Poradna Žďár nad Sázavou** (cca 2,7 km od autobusového nádraží; cca 2,4 km od vlakového nádraží): bezbariérový přístup kanceláře (2. NP) je zajištěn prostřednictvím výtahu. Součástí kanceláře je běžné kancelářské vybavení (kancelářský stůl a židle, skříně, počítač, tiskárna a další) a v prostorách poradny se také nachází kuchyňka, sociální zařízení pro zaměstnance i uživatele, možnost čekání v přilehlé chodbě. Únikové východy přímo z místnosti poradny jsou tři – z kanceláře poradny č. 305 do chodby, další přes přilehlou místnost č. 304 či přes přilehlou kuchyňku č. 303. V přízemních prostorách je jeden – hlavní vchod.

CNN kraje Vysočina, o.p.s. má za účelem zajištění terénních služeb, k vyřizování úředních záležitostí a jiných provozních aktivit k dispozici služební vůz (případně jsou využívány soukromé vozy zaměstnanců, na které jsou vystavovány cestovní příkazy, či hromadná doprava).

Datum: 10. 2. 2022

Bc. Ivana Kohoutová  
Jméno a podpis oprávněné osoby:

Razítko