

POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Název poskytovatele:	Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v ČR, z.s., Spolek neslyšících Plzeň, p.s.
Adresa:	Tylova 405/14, Plzeň 301 00
IČO:	70950431
Druh služby:	Tlumočnické služby
Identifikátor:	2096353
Forma služby:	ambulantní, terénní
Kapacita služba:	okamžitá: amb. 1, ter. 1
Název zařízení a místo poskytování sociální služby:	Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v ČR, z.s., Spolek neslyšících Plzeň, p.s. místo poskytování ambulantní služby: Tylova 405/14, Plzeň 301 00 místo poskytování terénní služby: dle domluvy s klienty
Kontakt:	www.snplzen.cz

Poslání organizace: Vytvářet prostor pro kvalitní poskytování sociálních služeb

Poslání tlumočnické služby (dále jen „TS“):

Posláním služby TS Spolku neslyšících Plzeň, p.s. je zprostředkovat osobám se sluchovým postižením tlumočení z/do znakového jazyka, artikulační tlumočení či zprostředkovat písemnou formu komunikace, aby tak byly v maximální míře odstraněny komunikační bariéry.

Cíl služby:

Naším cílem je plnohodnotná komunikace se slyšící společností.

Cílová skupina a věková struktura:

Osoby se sluchovým postižením od 16ti let

- nedoslýchaví
- ohluchlí
- uživatelé kochleárního/kmenového implantátu
- neslyšící (ať už jsou uživateli znakového jazyka či nikoli)

Služba je poskytována i osobám blízkým sluchově postižených a rodinným příslušníkům těchto osob

Územní působnost:

Plzeňský kraj

Služba je poskytována osobám žijícím v Plzeňském kraji, ale i osobám, které žijí mimo Plzeňský kraj, ale v Plzeňském kraji potřebují vyřídit potřebné záležitosti.

Zásady a principy poskytování služby:

Odbornost – umíme se s lidmi se sluchovou vadou domluvit český znakovým jazykem, znakovanou češtinou, zvládnáme využití artikulační tlumočení

Bezplatnost – služba je poskytování zdarma

Individuálnost – pracovníci respektují názor a svobodnou vůli klienta při využívání služby

Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby, uzavření smlouvy:

Jednání se zájemcem o službu je prvním krokem k navázání dobrého vztahu a budoucí spolupráce mezi klientem a poskytovatelem služby. Jak zájemce, tak soc. pracovník, který jednání vede, potřebují od sebe navzájem získat informace (zájemce o nabízených službách a soc. pracovník – zda klient spadá do cílové skupiny, jaká je skutečně nepříznivá situace, jaké jsou jeho schopnosti, dovednosti, možnosti).

Uživatel má možnost naši organizaci kontaktovat jak osobně, on-line, e-mailem, sms či pomocí internetových komunikačních aplikací (např. Massanger, whatsapp, facetime atd.).

Obrátit se na nás může osoba se sluchovým postižením, rodinní příslušníci či osoby blízké (přátelé) osob se sluchovým postižením.

Mezi organizací a uživatelem služby je uzavírána ústní smlouva o poskytování sociální služby. Uživatel je seznámen s Vnitřními pravidly pro poskytování služby odborné sociální poradenství.

Odmítání zájemců:

Zájemce o službu může být odmítnu pouze z důvodů uvedených v zákoně č. 108/2006 Sb. §91:

- v organizaci neposkytuje sociální službu, o kterou zájemce žádá
- zájemce patří do jiné cílové skupiny
- v organizaci není dostatečná kapacita

Pracovník zájemci zdůvodní, proč nemůže být přijat a podá mu informace o dalších organizacích, které službu, o kterou žádá, nabízejí.

Ukončení poskytované služby:

Ze strany klienta kdykoliv bez udání důvodu ústní formou. Ze strany organizace z důvodů, že klient porušuje podmínky stanovené smlouvou.

Popis poskytované služby:

Tlumočnické služby jsou určeny osobám se sluchovým postižením, které mají potíže v běžné komunikaci a potřebují tak pomoc druhé osoby - tlumočnicka

Rozsah služby:

- *Základní činnosti:*
 - zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, prostředím navazujících služeb (tlumočení pomocí znakového jazyka u lékaře, na úradě, v práci atd.)
 - typy tlumočení:
 - tlumočení do/z českého znakového jazyka
 - tlumočení do/z znakované češtiny
 - artikulační tlumočení
 - v případě potřeby jsme schopni zajistit tlumočení do/z ukrajinského znakového jazyka
 - sociálně terapeutické činnosti: orientace v sociálních systémech, práva a vzdělávání
 - pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (běžné záležitosti, pomoc při obnově nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím)
- *Základní poradenství:*
 - poskytnutí informací směřující k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby

- poskytnutí informace o možnostech výběru druhu sociální služby podle potřeb osob a o jiných formách pomoci, například o dávkách pomoci v hmotné nouzi a dávkách sociální péče,
- poskytnutí informace o základních právech a povinnostech osoby, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb, a o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů pro zabránění sociálního vyloučení a zabránění vzniku závislosti na sociální službě,

Způsob poskytování služby: ambulantní a terénní

Ambulantní:

Služba je poskytována v prostorách organizace (přední budova) a to jak osobně, tak on-line tlumočení. *On-line tlumočení* je zajišťování přes webkameru pomocí aplikace Whatsapp, Facetime, Massanger – tlumočnické je u PC/mobilu/tabletu s připojením na internet a webkameru. Na displeji vidí klienta a tlumočí jeho projev slyšící osobě prostřednictvím telefonu. Odpověď v mluveném jazyce pak předává zpět do jazyka znakového. *Tlumočení textovou formou* – klient se sluchovým postižením napíše telefonní číslo, kam chce zavolat, tlumočnické jeho zprávu přetlumočí do mluveného slova a pak přepíše odpověď – popř. zašle klientovi video. Při písemné komunikaci mohou uživatelé tlumočnických služeb používat nejrůznější telekomunikační prostředky: např. mobil, e-mail, internetové komunikační aplikace.

Terénní:

Tlumočnická služba je poskytována dle domluvy (např. na úřadech, ve zdravotnických zařízeních, v práci atd.) v rámci Plzeňského kraje na místě, které určí klient.

Způsob podávání a vyřizování stížností:

Při zahájení spolupráce je pracovník povinen informovat uživatele o možnosti podání stížnosti na kvalitu služby, které jsou v zařízení poskytovány a na způsob poskytování služby. Ve vstupní místnosti, předsáli, jsou informace o tom, jak stížnost podat, dále se informace nacházejí na webu organizace.

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby:

Informace o možnosti podat stížnost jsou také součástí „Informačního balíčku“, který je předáván zájemcům o službu při prvním příchodu do zařízení. S tímto právem povinně pracovníci seznamují uživatele. Uživatelé jsou také informováni o možnosti podat stížnost v zastoupení druhou osobou, a o tom, že si mohou k vyřizování přizvat nezávislého zástupce či blízkou osobu. Stížnosti mohou podat též další osoby, které jsou v případě zainteresovány. Povinností organizace je každou stížnost projednat a vyřídit. Je vyloučena jakákoliv diskriminace při možnosti podávat stížnost. Stížnost může být podána ústně (osobně, telefonicky, on-line, video zasláné na e-mail/datovou schránkou/pomocí internetových komunikačních aplikací), písemně (e-mailem, osobně do schránky důvěry, zaslat poštou na adresu organizace, předání pracovníkovi).

Stížnost lze podat i anonymním způsobem.

Stížnost nikdy neprošetřuje pracovník, proti kterému stížnost směřuje. Stížnost je projednána na výboru organizace, kde je rozhodnuto o stížnosti. Stížnost je vyřízena nejpozději do 30ti dnů od doručení. O projednání, vyřízení, závěru a případné nápravě stížnosti je vypracováno písemné rozhodnutí. Rozhodnutí obsahuje datum projednání, přítomné pracovníky, kteří stížnost projednávali, podstatu stížnosti, zda byla stížnost shledána oprávněnou, jaká byla sjednaná náprava, odůvodnění rozhodnutí. Toto písemné rozhodnutí je vždy zasláno stěžovateli. Vyřízení anonymní stížnosti se zveřejňuje na nástěnce v předsáli organizace, spolu se zveřejněním podstaty stížnosti. Proti rozhodnutí se může uživatel

písemně odvolat. V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti je možné zaslat písemné odvolání zřizovateli organizace, na KÚPK či veřejnému ochránci lidských práv.

Finanční spoluúčast uživatele na službě: zdarma

Fakultativní služby:

Kurzy ZJ pro veřejnost

Přednášky, osvěta pro veřejnost

Zajištění soudního tlumočení do/z ZJ např. na svatbu

Zajištění tlumočení na pracovních, kulturních, společenských, sportovních a dalších akcí pro soukromý a veřejnoprávní sektor

Zajištění tlumočení na pracovních, kulturních, společenských, sportovních a dalších akcí v rámci organizace

Překlad textů a tvorba videí do znakového jazyka pro soukromý a veřejnoprávní sektor

Místní a časová dostupnost:

Tlumočnická služba je poskytována *ambulantně* v místě sídla organizace, na adrese: Tylova 14, Plzeň v tyto dny a časy:

	Ambulantní služba
Středa	12 – 16:30 s možností využití on-line* tlumočení
*on-line tlumočení je, dle předchozí domluvy, možno využít i mimo uvedenou pracovní dobu	

	Terénní služba
Pondělí*	8 – 16:00 12:00 – 12:30 obědová pauza
Úterý*	8 – 16:00 12:00 – 12:30 obědová pauza
Středa*	8 – 11:00 11 – 11:30 obědová pauza
Čtvrtek*	8 – 16:00 12:00 – 12:30 obědová pauza
Pátek*	8 – 12:00
*v případě potřeby a dle předchozí domluvy s klientem je možné tlumočnické služby poskytnout i mimo výše uvedenou pracovní dobu	

Organizace je snadno dostupná MHD, cca 100-200 m od zastávky tram. č. 4 U práce, autobusové zastávky U Práce – autobus č. 27, trolejbusové zastávky U Práce – trolejbus č. 10, 11, 12, 15, 16, 17

Technické a materiální zabezpečení:

Do budovy je vstup bezbariérový. Do kanceláře pak z vjezdu vedou 2 schody, ze dvora 4 schody. Avšak v případě plné bezbariérovosti je možné k jednání s uživatelem služby využít zadní trakt – zcela bezbariérový. Přední místnosti v budově jsou vybaveny světelnou a

zvukovou signalizací pro pracovníky se sluchovou vadou. Pro nedoslýchavé je v místnosti přenosná indukční smyčka pro poslech.

Pro dobrou komunikaci s osobou se sluchovým postižením je důležité správné osvětlení místností, ty jsou vybaveny řádným osvětlením, okna závěsy (popř. žaluziemi). Prostory jsou vybaveny 4 počítači – z nichž 1 mají volně k dispozici uživatelé. V místnosti je připojení na internet.

Technické vybavení: 2 notebooky, 1 počítače pro pracovníky, 1 pro uživatele služby, 2 tiskárny (1 barevná, 1 černobílá), 1 dataprojektor, 1 širokoúhlá televize, 2 mobilní telefony

Materiální zabezpečení: místnosti jsou vybaveny nábytkem (stoly, židle, police, skříně..).

Odpovědní pracovníci:

Mgr. Miroslav Hanzlíček – sociální pracovník a soudní tlumočnick ZJ

Mgr. Kristýna Voříšková – sociální pracovníce a soudní tlumočnice ZJ