

## **Informace pro zájemce o sociální služby TyfloCentra Pardubice, o.p.s.**

### **Poskytovatel sociálních služeb**

TyfloCentrum Pardubice, o.p.s.

### **Poskytované služby**

- průvodcovské a předčitatelské služby
- odborné sociální poradenství
- sociální rehabilitace
- sociálně aktivizační služby

### **Forma poskytování služeb:**

ambulantní, terénní

### **Poslání**

Posláním společnosti je poskytovat sociální služby osobám s těžkým zrakovým postižením - nevidomým a slabozrakým, a osobám s kombinovaným (zrakovým a jiným) postižením, které vedou k jejich integraci do společnosti, k jejich osobnímu rozvoji a větší míře seberealizace.

### **Cílová skupina**

Služby TyfloCentra Pardubice, o.p.s. jsou určeny všem osobám s těžkým zrakovým nebo kombinovaným (zrakovým a jiným) zdravotním postižením, které mají zájem řešit svou nepříznivou sociální situaci, působícím na území Pardubického kraje ve věkové struktuře 16 let a výše.

### **Cíle služeb TyfloCentra Pardubice, o.p.s.**

Cílem služby sociální rehabilitace je:

- nabízet takové aktivity (např. týkající se sebeobsluhy, prostorové orientace, péče o vlastní osobu, péče o domácnost apod.), při kterých vzděláváním a tréninkem získají a upevní ty z dovedností, které jim umožní kompenzovat zrakové postižení a zvýší jejich samostatnost v běžném životě,
- rozvíjet komunikační dovednosti, které osobám se zrakovým postižením pomohou minimalizovat důsledky zrakového postižení v běžném životě (schopnost samostatného rozhodování a jednání, posílení sebevědomí, sebevyjádření a seberealizace apod.),
- zprostředkovat nácvik se speciálními pomůckami, díky kterým mohou osoby se zrakovým postižením žít běžným způsobem života svých vrstevníků.

Cílem služeb pro odborné sociální poradenství je poskytovat odborné informace a radu lidem se zrakovým postižením tak, aby mohli:

- orientovat se v zákonech souvisejících s jejich uplatňováním práv a zájmů,
- řešit samostatně problémy, které jim zrakové postižení přináší,
- být samostatní při zvládání běžných denních záležitostí díky možnosti využití půjčovny kompenzačních pomůcek,
- získat informace, které jim jsou jinak nepřístupné,
- autonomně jednat s úřady a dalšími důležitými institucemi.

Cílem sociálně aktivizačních služeb je nabízet takové aktivity, které:

- vedou k rozvoji a aktivizaci osobnosti,
- motivují k aktivním a samostatnému životu,
- podporují integraci a zapojení se do společnosti,
- umožňují smysluplné naplnění volného času,
- podporují návrat k činnostem před ztrátou zraku i prožití nových zážitků,
- vedou k rozšíření znalostí a všeobecnému rozhledu,
- vedou ke zlepšení nebo udržení fyzické kondice a zvýšení psychické odolnosti,
- zmírňují izolovanost a osamělost.

Cílem průvodcovských a předčitatelských služeb je umožnit osobám s těžkým zrakovým postižením co nejvyšší možnou míru nezávislosti při naplňování svých potřeb prostřednictvím:

- zprostředkování informací – předčítání, přepisování,
- zabezpečení doprovodu a pomoci při řešení běžných záležitostí.

#### **Principy poskytovaných sociálních služeb:**

- respektování života uživatele,
- důraz je kladen na přání a individuální potřeby uživatele služby,
- vždy je uplatňován individuální přístup k uživateli služby,
- služby jsou poskytovány na základech tolerance, důvěry a bezpečí,
- služby jsou poskytovány s ohledem na respektování lidské důstojnosti, lidských práv a svobod,
- poskytování sociálních služeb je v souladu s Etickým kodexem pracovníků TyfloCentra Pardubice, o.p.s.,
- budování nezávislosti uživatele na službách,
- při poskytování služby je postupováno v souladu s vnitřními pravidly na ochranu práv uživatele,
- naplňování zákona č. 108/2006 Sb., zákon o sociálních službách.

#### **Kritéria pro poskytování služby:**

- zájemce spadá do cílové skupiny TyfloCentra Pardubice, o.p.s.,
- zájemce se nachází v nepříznivé sociální situaci.

#### **Důvody pro neposkytnutí služby:**

- organizace neposkytuje takový druh sociální služby, o který zájemce žádá,
- zájemce nepatří do definované cílové skupiny organizace,
- organizace nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou zájemce žádá,
- zdravotní stav zájemce vylučuje poskytnutí této sociální služby,
- zájemce, který žádá o opětovné poskytnutí sociální služby, byla vypovězena služba v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí z důvodu porušování povinností,
- zájemce se nenachází v nepříznivé sociální situaci,
- zájemce nespolupracuje a zjevně uvádí nepravdivé údaje nezbytné pro kvalitní poskytování sociální služby,

- zájemce se chová vulgárně, agresivně, fyzicky ohrožuje pracovníka nebo jiné přítomné osoby,
- zájemce o službu není způsobilý k právním úkonům a jedná bez opatrovníka nebo zákonného zástupce,
- zájemce má vodícího psa, kterého nechává nekontrolovaně se pohybovat v prostorách organizace nebo za jehož chování odmítá odpovědnost,
- zájemce vyžaduje poskytnutí služby mimo úřední hodiny.

### **Rozsah úkonů poskytovaných v rámci základních činností u jednotlivých druhů sociálních služeb**

#### Sociální rehabilitace

- a) nácvik dovedností pro zvládnutí péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začleňování:
  1. nácvik obsluhy běžných zařízení a spotřebičů,
  2. nácvik péče o domácnost, například péče o oděvy, úklid, drobné údržbářské práce, chod kuchyně, nakupování,
  3. nácvik péče o děti nebo další členy domácnosti,
  4. nácvik samostatného pohybu včetně orientace ve vnitřním i venkovním prostoru,
  5. nácvik dovedností potřebných k úředním úkonům, například vlastnoručního podpisu,
- b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:
  1. doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na zájmové aktivity a doprovázení zpět,
  2. nácvik schopnosti využívat dopravní prostředky,
  3. nácvik chování v různých společenských situacích,
  4. nácvik běžných a alternativních způsobů komunikace, kontaktu a práce s informacemi,
- c) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti: upevňování získaných motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,
- d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:
  1. podávání informací o možnostech získávání rehabilitačních a kompenzačních pomůcek,
  2. informační servis a zprostředkovávání služeb.

#### Odborné sociální poradenství

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím: zprostředkování navazujících služeb,
- b) sociálně terapeutické činnosti: poskytnutí poradenství v oblastech orientace v sociálních systémech, práva, psychologie a v oblasti vzdělávání; tato základní činnost může být zajišťována poskytováním poradenství alespoň ve 2 z těchto oblastí,
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:
  1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,
  2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím.

Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím: zájmové, vzdělávací a volnočasové aktivity,
- b) sociálně terapeutické činnosti: socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob,
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:
  1. pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů,
  2. pomoc při vyřizování běžných záležitostí.

Průvodcovské a předčitatelské služby

- a) kontaktu se společenským prostředím:
  1. doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři, na zájmové a volnočasové aktivity a doprovázení zpět,
  2. doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na zájmové a volnočasové aktivity, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět,
- b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:
  1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,
  2. pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů,
  3. předčítání nebo jiný způsob zprostředkování informace osobám s poruchami komunikace.

### **Klíčový pracovník**

Každý uživatel TyfloCentra Pardubice, o.p.s. má svého klíčového pracovníka, na kterého se může obracet se záležitostmi, které se týkají poskytování sociální služby.

Uživatel má právo požádat o změnu klíčového pracovníka (důvodem může být například skutečnost, že se nedaří vzájemná spolupráce, komunikace). Tuto žádost sdělí ústně nebo písemně svému klíčovému pracovníkovi, nebo jinému pracovníkovi poskytujícímu službu, vedoucí sociálních služeb nebo ředitelce zařízení. Pokud to dovolují kapacitní možnosti, je žádosti uživatele vyhověno.

### **Pravidla poskytování sociálních služeb TyfloCentra Pardubice, o.p.s.**

- spolupráce uživatele a poskytovatele probíhá na základě dobrovolnosti a bez nátlaku zúčastněných stran,
- poskytovatel zjišťuje, zpracovává a ukládá osobní údaje uživatele jen s jeho písemným souhlasem a to v rozsahu nezbytně nutném pro poskytování sociální služby ve smyslu zákona č 101/2000Sb.,
- poskytovatel se zavazuje chránit osobní data uživatele před zneužitím

### **Práva a povinnosti uživatelů TyfloCentra Pardubice, o.p.s.**

Práva uživatelů

- právo na kvalitní sociální službu,
- právo ovlivňovat formu a průběh poskytované sociální služby,

- právo zvolit si svůj osobní cíl,
- právo být osloven dle svého přání,
- právo nahlížet do své osobní dokumentace,
- právo rozhodnout, zda a kdo bude přítomen při jednání (studenti, stážisté, další pracovníci, rodinní příslušníci apod.),
- právo na uzavření ústní nebo písemné smlouvy, dle druhu poskytované služby,
  - průvodcovské a předčitatelské služby  
v tomto případě je smlouva uzavřena vždy v písemné podobě
  - služby sociální rehabilitace  
v tomto případě je uzavírána ústní smlouva, písemná smlouva je uzavírána v případě, že si to alespoň jedna smluvní strana vyžádá
  - služba odborného sociálního poradenství a sociálně aktivizační služby  
v těchto případech je uzavírána ústní smlouva
- právo podat stížnost, připomínku ke kvalitě poskytované sociální služby,
- právo na ukončení sociální služby bez udání důvodů,
- právo podílet se na hodnocení kvality poskytovaných sociálních služeb,
- právo na informace o případných změnách v poskytování soc. služeb.

#### Povinnosti uživatelů

- respektovat pokyny pracovníků TyfloCentra Pardubice, o.p.s.,
- aktivně se podílet na individuálním plánování služeb,
- aktivně se podílet na dosahování cíle (cílů) služby vydefinovaných v individuálním plánu dle svých schopností a možností,
- podávat pracovníkům pravdivé informace o své osobě (které mají souvislost s poskytováním sociální služby),
- omlouvat předem svoji nepřítomnost na aktivitě nejpozději 1 den předem,
- neobtěžovat svým chováním ostatní uživatele a nenarušovat poskytování sociální služby,
- respektovat zákaz kouření v prostorách TyfloCentra Pardubice, o.p.s.,
- vstupovat do prostor TyfloCentra Pardubice jen v přítomnosti pracovníka a sám tam setrávat pouze s jeho souhlasem,
- zacházet šetrně s vybavením TyfloCentra Pardubice, bez souhlasu pracovníka nepřemísťovat nábytek a jakkoli manipulovat s elektrickou či jinou sítí (např. připojování vlastních elektrických spotřebičů apod.),
- seznámit se s pravidly jednotlivých aktivit sociálních služeb TyfloCentra Pardubice a jednat podle nich,
- pokud má uživatel vodícího psa, zodpovídat za jeho chování a nenechat ho nekontrolovaně pohybovat se v prostorách TyfloCentra Pardubice, uživatel zodpovídá za odstranění případných škod nebo znečištění způsobených psem.

#### **Výše úhrady za poskytování sociálních služeb**

- služby sociální rehabilitace, odborné sociální poradenství a sociálně aktivizační služba jsou poskytovány bezplatně
- průvodcovská a předčitatelská služba je poskytována za úplaty dle platného ceníku.

## **Výpovědní důvody a výpovědní lhůty, zánik smlouvy**

### **Výpovědní důvody a výpovědní lhůty ze strany poskytovatele**

Výpověď ústní smlouvy může být provedeno ústní, nebo písemnou formou.

Výpověď písemné smlouvy lze podat pouze písemnou formou. Výpovědní lhůta je tříměsíční a začíná běžet prvním dnem následujícího měsíce, kdy výpověď byla uživateli doručena.

Poskytovatel může smlouvu vypovědět okamžitě pouze z těchto důvodů:

- agresivní, vulgární, hrubé, nevhodné chování, které vedlo k porušení práva jiného uživatele nebo zaměstnance TyfloCentra Pardubice, o.p.s.,
- opakované slovní napadání jiného uživatele nebo zaměstnance TyfloCentra Pardubice, o.p.s.,
- nedodržování sjednaných schůzek, vždy po třetí neomluvené absenci ze schůzky,
- zjištění skutečnosti, že uživatel není cílovou skupinou TyfloCentra Pardubice, o.p.s.,
- zjištění, že uživatel využívá službu s jiným cílem, než je cíl služby,
- nezájem uživatele o poskytovanou službu trvající déle než 6 měsíců,
- nedodržování pravidel a podmínek služby.

### **Výpovědní důvody a výpovědní lhůty ze strany uživatele**

Uživatel může vypovědět smlouvu kdykoli, bez udání důvodu, s okamžitou platností. Ukončení spolupráce s poskytovatelem může být provedeno ústní, nebo písemnou formou.

### **Další důvody zániku smlouvy**

- smlouva zaniká dosažením cílů stanovených v Individuálním plánu uživatele služby,
- smlouva zanikne v případě zrušení služby či poskytovatele,
- smlouva zanikne v případě úmrtí uživatele.

### **Pravidla pro podávání a vyřizování stížností**

(Jedná se o zkrácenou verzi. Plné znění je k dispozici v kanceláři TyfloCentra Pardubice, o.p.s. a lze si ho vyžádat k nahlédnutí.)

Každý uživatel má možnost podat připomínku či stížnost na způsob poskytování sociální služby.

Postup při podávání stížností:

- stížnost může uživatel podat kterémukoliv pracovníkovi organizace, ten zajistí její projednání,
- stížnost může uživatel podat ústně nebo písemně
- a to i anonymně,
- podání stížnosti nemá žádný negativní vliv na další poskytování služeb či jednání pracovníků s uživatelem,
- za řešení stížnosti odpovídá ředitelka, pověřený pracovník vyrozumí uživatele (dle jeho rozhodnutí písemně, osobně, telefonicky) o průběhu a výsledku šetření stížnosti, případně o nápravných opatřeních,
- lhůta pro vyřízení stížnosti činí 30 dnů od přijetí stížnosti,
- pokud stížnost směřuje proti pracovníkům organizace či službám organizace, vyřizuje stížnost ředitelka (kontakt: Mgr. Dana Stoklasová, nábř. Závodu míru 1961, 530 02 Pardubice, tel.: 466 500 615, 777 722 784, e-mail: stoklasova@tcpce.cz),
- pokud stížnost není dle uživatele uspokojivě vyřízena, či směřuje proti ředitelce organizace, podává se stížnost správní radě organizace, k rukám jejího předsedy (kontakt: PhDr. Milan Pešák, Babákova 2158, 148 00 Praha 4 – Chodov, tel.: 777 722 777, e-mail: milanpesak@seznam.cz),
- uživatel má možnost, v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti, obrátit se na nezávislý orgán s podnětem k prošetření.

### **Kontakty:**

Veřejný ochránce práv – Ombudsman  
Údolní 39  
602 00 Brno  
podatelna@ochrance.cz  
542 542 888

Český helsinský výbor  
Štefánkova 21  
150 00 Praha 5  
pravni@helcom.cz  
220 515 223

Okresní soud v Pardubicích  
Na Třísle 118  
530 02 Pardubice  
posta@osoud.pce.justice.cz  
466 750 111

Stížnost, která nesouvisí s poskytováním služeb TyfloCentra Pardubice, o.p.s., nepodléhá výše zmíněným pravidlům a pracovníci se nezabývají jejím řešením.

### **Základní údaje a kontakty TyfloCentra Pardubice, o.p.s.**

Název organizace: TyfloCentrum Pardubice, o.p.s  
Sídlo: nábřeží Závodu míru 1961, 530 02 Pardubice  
IČ: 25997343  
Telefon: 466 500 615  
e-mail: pardubice@tyflocentrum.cz  
www: www.tcpce.cz  
ředitelka: Mgr. Dana Stoklasová  
předseda správní rady: PhDr. Milan Pešák

### **Pracoviště a provozní doba TyfloCentra Pardubice, o.p.s.**

Pracoviště Pardubice – nábř. Závodu míru 1961, 530 02 Pardubice

Provozní doba (pro všechny služby – SR, SAS, OSP, PPS)

Pondělí	8:00 – 12:00	13:00 – 16:00
Úterý	8:00 – 12:00	13:00 – 16:00
Středa	8:00 – 12:00	13:00 – 16:00
Čtvrtek	8:00 – 12:00	

Pracoviště Chrudim – Městský park 274, 537 01 Chrudim

Provozní doba

Středa	8:00 – 12:00	12:30 – 15:00
Čtvrtek	8:00 – 12:00	

Středa	8:00 – 10:00	SAS
	10:00 – 12:00	SR
	12:30 – 13:30	PPS
	13:30 – 15:00	OSP
Čtvrtek	8:00 – 9:00	SAS
	9:00 – 10:00	SR
	10:00 – 11:00	PPS
	11:00 – 12:00	OSP

Pracoviště Vysoké Mýto - Plk. B. Kohouta 914, 566 01 Vysoké Mýto

Provozní doba

Čtvrtek	8:30 – 13:00	
	8:30 – 9:30	OSP
	9:30 – 10:30	SAS
	10:30 – 12:00	SR
	12:00 – 13:00	PPS

Vysvětlivky:

OSP Odborné sociální poradenství  
SAS Sociálně aktivizační služba  
SR Služba sociální rehabilitace  
PPS Průvodcovská a předčitatelská služba

V Pardubicích dne 31. 10. 2014

Mgr. Dana Stoklasová  
ředitelka TyfloCentra Pardubice, o.p.s.