



Pravidla poskytování asistenčních služeb nevidomým

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.

4. Jak službu poskytujeme

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

Asistenci 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.

5. Kde služby poskytujeme

Služby jsou poskytovány na území města Brna a ve městech, kde fungují naše detašovaná pracoviště. Služby poskytujeme terénní formou (v domácnosti klienta, ve venkovních prostorách, v obchodě, u lékaře, apod.) nebo ambulantně (ve střediscích poskytovatele).

6. Jak si službu objednat

Asistenci 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

Brno

- vedoucí služby, telefon: 515 919 670 nebo 774 715 088
- terénní sociální pracovník, telefon: 515 919 670 nebo 774 715 094
- e-mail: dispecink@tyflocentrumbrno.cz
- adresa: TyfloCentrum Brno, o.p.s., Chaloupkova 3, 612 00 Brno

Břeclav

- pověřený pracovník služby, telefon: 774 715 106
- e-mail: breclav@centrumpronevidome.cz
- adresa: TyfloCentrum Brno, o.p.s., pracoviště Břeclav, Národních hrdinů 12/1, 690 02 Břeclav

Znojmo

- pověřený pracovník služby, telefon: 532 307 909, 774 715 107
- e-mail: znojmo@centrumpronevidome.cz
- adresa: TyfloCentrum Brno, o.p.s., pracoviště Znojmo, Masarykovo náměstí 446/19, 669 02 Znojmo

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 na společné schůzce 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;
3. **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;
4. **den a časové údaje**, kdy službu klient požaduje.

Při objednávce asistence 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, např. nákup oblečení, jednání na úřadě, pomoc s korespondencí, třídění věcí, pomoc s vyhledáním informací, vyplnění formuláře aj.;
- zda bude potřebné se na danou službu připravit (např. vyzvednutí formuláře, vyhledávání vhodné trasy, spoje MHD).

7. Podmínky odmítnutí poskytnutí asistence (včetně fakultativních služeb)

- požadovanou službu neposkytujeme (např. uživatel požaduje v rámci fakultativní služby donášku nákupu)
- v případě, že uživatel změni 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 asistenci není volná kapacita pracovníků, např. i z důvodu školení zaměstnanců, supervize, nemoci pracovníka služby, apod.
- 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 zvířat) je agresivní, ohrožuje zdraví nebo život osob v okolí
- Pokud pracovník služby odmítl z výše uvedených důvodů sjednanou službu, oznámí to ihned vedoucímu služby a dále postupuje podle pravidel uvedených níže v bodě 10.

8. Změna objednané asistence

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. Služba si vyhrazuje právo změnit v tomto případě pracovníka poskytujícího asistenci.

9. Zrušení asistence ze strany uživatele

Uživatel přednostně informuje pracovníka, který měl asistenci poskytnout.

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

Zrušení asistence je možné pouze telefonicky nebo osobně.

Uživatel může asistenci zrušit nejpozději 24 hodin (pracovních¹) před začátkem plánované asistence.

Pokud uživatel zruší využití asistence méně než 24 hodin (pracovních) před začátkem plánované asistence, může být na situaci nahlíženo, jako na porušování pravidel služby, viz níže bod 10.²

Pokud uživatel využití asistence nezruší a pracovník se o nečerpání asistence dozví až na dohodnutém místě zahájení asistence nebo v průběhu cesty ke klientovi, může být na situaci nahlíženo jako na porušování pravidel služby, viz níže bod 10.²

¹ *Příklad: asistence objednaná od 8 hodin v pondělí, zrušení je možné nejpozději do 8 hod. v pátek předchozího týdne.*

² *Nejedná se o situace, které klient nemohl z objektivním příčin ovlivnit, např. náhlý zdravotní kolaps a hospitalizace, v případě cestování hromadnou přepravou např. havárie.*

10. Kdy může asistenci/službu zrušit poskytovatel

Pracovník může zrušit asistenci jen ze závažných důvodů (nemoc, úraz pracovníka, nouzová nebo havarijní situace poskytovatele apod.). V případě indispozice pracovníka je asistence poskytnuta jiným pracovníkem; pokud není jiný pracovník k dispozici, je asistence zrušena nebo dohodnuta v náhradním termínu. Pracovník informuje uživatele o změně a předá mu nové informace.

Poskytovatel má právo ukončit smlouvu o poskytování služby, pokud uživatel porušuje opakovaně nebo hrubým způsobem vnitřní pravidla služby. Jedná se zejména o tyto důvody:

- Uživatel je viditelně pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných látek.
- Uživatel je slovně agresivní vůči okolí (pracovníkům, klientům, dalším osobám nebo předmětům) během poskytování služby nebo v prostorách poskytovatele.
- Uživatel používá prvky psychického násilí vůči okolí (psychická či emocionální manipulace, ponižování, nevyžádané kontaktování pracovníků mimo pracovní dobu a netýkající se poskytování služby).
- Uživatel v průběhu poskytování služby prodlévá v nedostatečném, znečištěném nebo zapáchajícím oděvu.
- Uživatel způsobuje škodu sobě, pracovníkovi nebo další osobě.
- Uživatel zruší asistenci méně než 24 hodin (pracovních) předem, viz bod 9.
- Uživatel zrušení předem neoznámí a pracovník se o nečerpání služby dozví až na dohodnutém místě zahájení služby, viz bod 9.
- Uživatel neuhradí platbu za službu za daný měsíc.
- Uživatel vykazuje známky akutního infekčního onemocnění, (takový uživatel může ohrozit zdraví pracovníka služby).

V případě, že k některé výše uvedené situaci dojde, je pracovník oprávněn okamžitě asistenci ukončit. Pokud se jedná o terénní službu, doprovodí pracovník uživatele 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 asistenční služby). V případě, že uživatel 3x poruší výše uvedená pravidla, smlouva je mu vypovězena.

11. Okamžité ukončení smlouvy o poskytování služby

Poskytovatel dá dále možnost okamžitě ukončit smlouvu o poskytování služby v těchto případech:

- Uživatel je fyzicky agresivní vůči okolí (pracovníkům, klientům, dalším osobám nebo předmětům), vč. slovní agrese, během poskytování služby nebo v prostorách poskytovatele.
- Uživatel záměrně způsobí majetkovou újmu v prostorách poskytovatele nebo v průběhu poskytování služby.
- Uživatel vykazuje známky jednání sexuální povahy vůči pracovníkům i klientům (nevyžádané doteky, slovní svádění a narušování osobního prostoru i po upozornění) v jakékoliv formě, které je dotčenou osobou oprávněně vnímáno jako nevídané, nevhodné nebo urážlivé a jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti této osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí při poskytování služby.

12. Časové vymezení služby

- a) Službu poskytujeme ve všední dny v době od 7:00 do 18:00.

b) 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.

13. Skladba úkonu asistenčních služeb pro nevidomé

Úkon asistenční služby se skládá z několika částí:

- a) cesta pracovníka ke klientovi domů nebo na jiné místo dle potřeby klienta (terénní forma);
- b) přímá práce s klientem, tj. doba, kdy je klientovi poskytována přímá služba (doprovod, předčítání, asistence v domácnosti, čekání na klienta např. u lékaře; ambulantní i terénní forma);
- c) cesta od klienta zpět na pracoviště (terénní forma).

14. Výše příspěvků klientů na asistenční služby

Výše příspěvků je uvedena v samostatném ceníku, který je přílohou tohoto dokumentu.

15. Smlouva a úhrada příspěvku na službu

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

Klient má možnost zvolit následující druh platby:

- platba okamžitá: klient zaplatí na konci služby v daný den hotově oproti dokladu o úhradě
- platba odložená: klient hradí úhrnnou výši příspěvků za služby po skončení kalendářního měsíce.

Odložené platby mohou být hrazeny hotově po ukončení sjednaného období nebo poukázány na účet společnosti: 2025306339/0800.

Platba na účet musí být označena ve zprávě pro příjemce jménem klienta a obdobím služby, za které je platba poukázána. Jako variabilní symbol musí být uvedeno číslo z faktury.

Pracovník služby klienta se záznamy jednotlivých služeb za kalendářní měsíc seznámí. Pokud má klient k vyúčtování jakýkoliv dotaz nebo připomínku, vznáší ji bezprostředně po doručení vyúčtování. Uhrazením platby dává klient najevo svůj souhlas s vyúčtováním příspěvku na sociální službu. Klient musí příspěvek na službu uhradit nejpozději do konce následujícího měsíce, ve kterém byly služby poskytnuty. Výjimku tvoří platba za měsíc prosinec, která musí být uhrazena nejpozději do 10. ledna nového roku.

16. 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 asistenční 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 asistenční služby.
- Klient má právo se ústně i písemně vyjádřit k průběhu poskytování asistenčních 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.
- Osobám, které nemohou využívat veřejnou hromadnou dopravu, lze službu poskytnout za použití služebního auta (fakultativní služba).
- Při terénní službě v domácnosti klient souhlasí s otevřením dveří svého bytu za pomoci záchranných složek v případě, že pracovník vyčerpá všechny možnosti jeho kontaktování (kontakt na klienta, osobu blízkou, sousedy, apod.).

17. Fakultativní služby

Klientům poskytujeme tyto fakultativní služby:

a) Zajištění vybraných záležitostí klienta bez jeho účasti

- vyzvednutí receptu u lékaře / vyzvednutí léků v lékárně
- vyzvednutí / odnesení zvukových knih v knihovně / do knihovny
- vyzvednutí / odnesení dokumentů, tiskovin, formulářů
- vyzvednutí / odnesení drobných věcí z opravy / na opravu
- vyzvednutí / odnesení poštovních zásilek (balíků do 1 kg)

Cena fakultativních služeb (včetně převozu autem) je uvedena v samostatném ceníku.

b) Odvoz klienta služebním vozidlem

Jedná se o alternativu k doprovodům. Klient si objedná místo doprovodu převoz autem a s pracovníkem místo prostředků MHD využijí k přepravě auto, které je v majetku společnosti (služební auto).

Fakultativní služby poskytujeme za těchto podmínek

- žadatel musí mít uzavřenou smlouvu o poskytování asistenčních služeb
- služební automobil je využíván i k jiným účelům, jeho použití pro účel přepravy klientů v rámci asistenční služby je možné pouze tehdy, není-li auto v požadovanou dobu využíváno.