



TyfloCentrum

Brno, o.p.s.

registrovaný poskytovatel sociálních služeb pro zrakově postižené

Chaloupkova 3, 612 00 Brno – Královo Pole

T: 515 919 670 | M: 774 715 093

E: dispecink@tyflocentrumbrno.cz | W: centrumpronevidome.cz/asistence

Pravidla poskytování asistenčních služeb nevidomým

I. Co je asistenční služba pro těžce zrakově postižené

1. Průvodcovská služba

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.

2. Předčitatelská služba

Jedná se o zpřístupnění jakékoliv informace, zejména zobrazené, tištěné; není to tedy jen předčítání tiskovin a pomoc s korespondencí; ale také zpřístupnění informací asistentem (pomoc s výběrem potravin či jiného zboží v obchodě, seznámení s příbalovými letáky či návody na použití apod.).

3. Další poskytované služby v rámci asistenčních služeb

- pomoc s tříděním osobních věcí v domácnosti včetně pomoci při popisování věcí (nákup, prádlo, kazety apod.);
- pomoc s nákupem jako kombinace služby doprovodu, předčitatelské služby v obchodě, případně pomoci s roztříděním nákupu v domácnosti;
- pomoc osamělým seniorům s těžkým zrakovým handicapem, kde jde především o pomoc při zvládnutí základních úkonů v domácnosti, které nemá v popisu práce pečovatelská služba;
- může se jednat i o pomoc při péči o dítě nebo děti nevidomého rodiče nebo nevidomé matky na mateřské dovolené a to zejména v kojeneckém, batolecím a v mladším školním věku, která spočívá v pomoci tam, kde je potřebná činnost se zrakovou kontrolou.
- společenská role asistentů při návštěvě kulturních akcích, při zdravotních procházkách, při návštěvách u klientů apod.

4. Koordinátor asistenčních služeb a asistenti

Prvotní i následné kontakty s klienty zajišťuje a celý průběh asistenčních služeb sleduje koordinátor asistenčních služeb, který je zárukou optimálního průběhu a řeší případné problémy. Přímou asistenční službu poskytuje pracovník, který je speciálně proškolený v práci a průvodcovství zrakově postižených osob. Pracovník je pojištěný proti způsobeným škodám a úrazu.

5. Jaké služby neposkytujeme

V případě kombinovaně postižených nezajišťujeme ani osobní asistenci těžce tělesně postiženým, ani tlumočnické služby neslyšícím či hluchoslepým. **Naše asistenční služby jsou určeny ke kompenzaci těžkého zrakového postižení a souvisí se zmírněním jeho následků.**

Mezi asistenční služby těžce zrakově postiženým nepatří ani řešení opakovaných krizových situací, do kterých se klient dostává svým vlastním nezodpovědným způsobem života.

Služby doprovodu a výpomoci v rámci jiných registrovaných služeb, které naše společnost poskytuje (sociálně aktivizační služby, sociálně terapeutická dílna), zajišťují dobrovolníci a nejsou součástí této služby.

6. Kde služby poskytujeme

Tyto služby jsou poskytovány na území města Brna a ve městech, kde funguje naše detašované pracoviště (Znojmo, Břeclav, Vyškov, Moravský Krumlov).

7. Jak si službu objednat

Služby je možné si objednat osobní návštěvou ve střediscích, telefonicky, písemně na adresu střediska i prostřednictvím elektronické pošty.

Kontakty pro jednotlivá města, kde službu poskytujeme.

Brno

- kontaktní pracovník: Dagmar Zugárková
- telefon: 515 919 670 nebo 774 715 093,
- e-mail: asistence@centrumpronevidome.cz,
- adresa: TyfloCentrum Brno, o.p.s., Chaloupkova 3, 612 00 Brno

Břeclav

- kontaktní pracovník: Bc. Jiřina Falková
- telefon: 532 308 076, 774 715 106,
- e-mail: breclav@centrumpronevidome.cz,
- adresa: TyfloCentrum Brno, o.p.s., pracoviště, Sovadinova 6, 690 02 Břeclav

Vyškov

- kontaktní pracovník: Bc. Hana Konečná
- telefon: 774 715 108
- e-mail: vyskov@centrumpronevidome.cz,
- adresa: TyfloCentrum Brno, o.p.s., pracoviště, Osvobození 56, 682 01 Vyškov

Znojmo

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

Moravský Krumlov

- kontaktní pracovník: Eva Indrová
- telefon: 774 715 109
- e-mail: m.krumlov@centrumpronevidome.cz,
- adresa: TyfloCentrum Brno, o.p.s., pracoviště, Růžová 39, 672 01 Moravský Krumlov

Co potřebujeme vědět?

1. **celé jméno klienta**, který si službu objednává / kterému službu poskytneme
2. **funkční telefonní spojení**, nejlépe mobilní telefon, který u sebe klient bude mít (měl by být funkční a dostatečně nabitý)
3. **den a časové údaje**, kdy službu klient požaduje,

při objednávce doprovodu:

- odkud a kam je potřeba doprovodit,
- zda je požadován i doprovod zpět,
- zda asistent zajišťující doprovod
 - a) bude čekat,
 - b) bude vyžadována i jiná asistenční služba, např. předčitatelská služba na úřadě.

předčitatelská či jiná asistenční služba

- kde se služba uskuteční (ve středisku, u klienta doma, jinde, např. na úřadě, ve škole,...)
- co je předmětem požadované služby (např. pomoc s korespondencí, třídění věcí, pomoc s vyhledáním, vyplnění formuláře aj.)
- zda bude potřebné se na danou službu připravit (např. vyzvednutí formuláře, zajištění zvukových knih),
- zda je potřebné, aby službu provedl asistent nebo speciálně proškolený pracovník (např. sociálně právní poradce)

Písemné objednávky

1. písemná objednávka musí být doručena nejméně tři pracovní dny předem,
2. musí obsahovat funkční telefonické spojení s klientem.

Telefonické objednávky

Zejména pokud zanecháváte svůj vzkaz na telefonním záznamníku, hovořte pomalu, jasně a zřetelně. Neneseme odpovědnost za neúplné, nesprávné či nezřetelné údaje.

Službu je potřebné objednat nejpozději tři pracovní dny před plánovanou službou.

Při potřebě akutní služby (méně než tři pracovní dny předem) záleží na časových a kapacitních možnostech asistentů.

8. Časové omezení služby

Terénní asistenční službu si lze objednat v pracovní době, nejlépe mezi 10 a 12 hodinou nebo 13 a 16 hodinou. Službu poskytujeme každý všední den v době od 7:00 do 17:00, v době mimo toto vymezení je možné vyhovět žádosti o asistenční službu jen za předpokladu časových a kapacitních možností asistentů. Ambulantní službu ve středisku si lze objednat dle pracovní doby v jednotlivých střediscích a po dohodě s kontaktními pracovníky.

9. Typy asistenčních služeb

a) jednorázové asistenční služby

Jednorázové asistenční služby poskytujeme pouze za podmínky, kdy se jedná o nového klienta, který si službu sjednává telefonicky nebo prostřednictvím elektronické služby a není schopen stanovit, zda bude službu potřebovat opakovaně. V tomto případě je s klientem sepsána Smlouva o poskytnutí jednorázové asistenční služby. Při druhém požadavku na jednorázovou službu téhož klienta se již jedná o opakovanou asistenci.

b) opakující se asistenční služby

V případě opakované asistenční služby bude sepsána s klientem smlouva, ve které se stanoví veškeré náležitosti služby, především konkrétní průběh služby a forma úhrady za službu (např. platba okamžitá po skončení služby, nebo platba odložená např. po skočení kalendářního měsíce či v jiném časovém intervalu), také podmínky ukončení služby.

Formuláře

pro okamžitou platbu po skončení služby:

Evidence_JAS_vzor.xls

Evidence_JAS_příklad.xls

Evidence_JAS_tisk.doc

pro odloženou platbu po skončení určeného období

Evidence_OAS_vzor.xls

Evidence_OAS_příklad.xls

10. Výše příspěvků klientů na asistenční služby

Asistenční služba (přímá práce s klientem) 120 Kč / hod.

částka se vypočítá dle skutečně poskytnuté služby na minuty přesně:

- za 1 minutu přímé práce s klientem 2,00 Kč,

Čekací doba u doprovodů (např. u lékaře)..... 90 Kč / hod.

Zajištění některých záležitostí klienta bez jeho účasti *) 90 Kč / hod.

částka se vypočítá dle skutečně poskytnuté služby na minuty přesně:

- za 1 minutu času potřebného k zajištění služby bez účasti klienta nebo čekání 1,50 Kč,

*) např. vyzvednutí formuláře, zajištění zvukových knih apod. včetně doby strávené cestou na místo i z místa vyřízení záležitosti.

11. Platba za službu

Způsob platby za službu je stanoven ve smlouvě. Může se jednat o platbu okamžitou, kdy klient zaplatí na konci služby hotově oproti stvrzence, nebo platbu odloženou, tedy po skončení předem stanoveného období, obvykle kalendářní měsíc.

Odložené platby mohou být poukázány také na náš účet: 2025306339 / 0800. Platba musí být označena ve zprávě pro příjemce jménem klienta a období služby, za které je platba poukázána. Jako variabilní symbol musí být uvedeno rodné číslo klienta (bez lomítka).

Koordinátor asistenčních služeb podle podkladů asistentů zaznamená časy do předem připraveného formuláře evidenčního listu opakované asistence ve tvaru hh:mm, přičemž čas ukončení cesty ke klientovi se automaticky přenesse do začátku poskytování přímé asistence a ukončení asistence je současně začátkem cesty asistenta ze služby. Pokud je asistence přerušena či přerušována čekáním (např. u lékaře nebo na úradě), souhrnný čas ve tvaru hh:mm zapíše asistent do sloupce čekání.

12. Kdy za službu neplatíte

- a. předčitatelské a jiné asistenční služby spojené s odborným sociálním poradenstvím (vyřizováním sociálních dávek a jednorázových příspěvků na pomůcky a služeb s tím spojených);
- b. nepravidelné předčitatelské a jiné jednodušší asistenční služby poskytované klientovi ve středisku zvládnutelné do 30 minut;
- c. asistenční služby, poskytované v rámci jiných našich sociálních služeb (sociálně právní poradenství, doprovody v rámci sociálně aktivizační služby, pomoc v sociálně terapeutické dílně), podmínky poskytování doprovodů a výpomocí v rámci jiných služeb jsou popsány v podmínkách těchto služeb.

II. Práva a povinnosti klienta a asistenta

1. Práva a povinnosti klienta

a. Informovanost klienta:

- klient je předem poučený koordinátorem o všech možnostech, které jsou v rámci asistenčních služeb nabízeny;
- klient dostává veškeré informace o asistenčních službách 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). K přečtení může využít také předčitatelskou službu nabízenou v rámci asistenčních služeb.
- koordinátor předem informuje klienta o poplatcích za asistenční služby. Výše poplatku je stanovena v tomto dokumentu u vymezení jednotlivých služeb. Poplatky jsou v souladu se Zákonem o sociálních službách.

b. Osobní svoboda klienta:

- klient má možnost svobodně se rozhodnout při volbě asistenční služby (typ, rozsah, náplň) v souladu se stanovenými podmínkami, uvedenými ve Smlouvě o asistenční službě a v tomto dokumentu;
- klient může kdykoliv projevit svůj názor k průběhu služby a výběru asistenta;
- klientovi nesmí být vnucovány služby, o které nemá zájem nebo asistent, který neodpovídá jeho požadavkům;
- klient si sám určuje náplň a rozsah průvodcovské služby, koordinátor doporučuje nebo uvádí do souladu požadavky klienta s podmínkami a možnostmi organizace a na základě toho se uzavírá ústní dohoda při jednorázové asistenci nebo Smlouva o asistenční službě při pravidelné asistenci.
- klient má právo se ústně i písemně vyjádřit k průběhu poskytování asistenčních služeb. Pokud s průběhem nesouhlasí, má právo dožadovat se u koordinátora asistenčních služeb nápravy.

c. Mlčenlivost o soukromí klienta:

- klientovi je zaručená mlčenlivost o věcech, které se týkají jeho soukromí;
- pokud o to klient požádá, asistent může v rámci předčitatelské služby nahlížet do osobní korespondence, lékařských zpráv a jiných soukromých písemností. Zavazuje se k mlčenlivosti o zjištěných skutečnostech.

d. Ochrana osobních údajů:

- každý klient podepisuje souhlas s poskytnutím osobních údajů;
- osobní údaje nesmí být předávány bez souhlasu klienta třetím osobám;
- souhlas s poskytnutím osobních údajů může klient kdykoliv odvolat.

e. Respektování osobnosti a soukromí:

- klient má právo na respektování své osobnosti a svého soukromí;
- klient má právo na důstojné zacházení, které respektuje jeho zrakový handicap (Při přijetí podepisuje asistent písemný souhrn doporučení, jak se chovat ke klientovi v situacích, ve kterých by mohla být ohrožována jeho čest a důstojnost);
- klient má právo na respektování svého náboženského vyznání nebo přesvědčení. Při výběru asistenta by mělo být toto právo koordinátorem zohledněno.

f. Asistenční služby jsou v zásadě poskytovány i **příslušníkům jiných národů nebo etnických menšin za podmínky, že ovládají český jazyk, nebo si zajistí tlumočnicka.**

2. Práva a povinnosti asistenta

a. Informovanost asistenta:

- koordinátor poskytne asistentovi veškeré potřebné informace o poskytování asistenčních služeb, jejich průběhu a možnostech zapojení asistenta;
- koordinátor seznámí asistenta s náplní práce;
- koordinátor poskytne asistentovi základní údaje o klientovi, kterému má službu poskytnout. Tyto informace jsou v souladu s ochranou osobních údajů klienta;
- asistentovi jsou poskytnuty informace o možnosti supervize a řešení případných problémů v rámci ní nebo s koordinátorem asistenčních služeb;
- koordinátor informuje asistenta o možnosti vyjádřit svůj názor k průběhu asistenčních služeb.

b. Osobní svoboda asistenta:

- asistent má právo uplatňovat osobní svobodu po celou dobu poskytování asistenční služby v souladu se stanovenými podmínkami, uvedenými ve Smlouvě o asistenční službě a v tomto dokumentu;
- asistent má právo vyjádřit svůj názor k průběhu poskytování asistenčních služeb. Svůj názor může sdělit koordinátorovi asistenčních služeb nebo situaci řeší v rámci pravidelných supervizí.

c. Asistent se řídí **pokyny koordinátora** asistenčních služeb.

d. Asistent řeší případné **problémy v průběhu asistenčních služeb** s koordinátorem nebo v rámci pravidelných supervizí. Koordinátor nebo supervizor se snaží problém vyřešit. Pokud má asistent problém v jednání s koordinátorem, může se obrátit na jeho přímého nadřízeného (vedoucí CDA)

e. Náplň práce asistenta:

- vychází z vymezení jednotlivých služeb v tomto dokumentu;
- po asistentovi nesmí být požadována jiná práce než je zde uvedena;
- náplň práce s konkrétním klientem je stanovena v Dodatku ke smlouvě o asistenční službě, do kterého může asistent kdykoliv nahlédnout.

f. **Supervize:** asistent je povinen se alespoň dvakrát ročně zúčastnit supervize nebo skupinového setkání.

g. **Mlčenlivost o soukromí klienta:**

- asistent je povinen zachovat mlčenlivost o zjištěných skutečnostech, které se týkají soukromí klienta;
- pokud o to klient požádá, asistent může v rámci předčitatelské služby nahlížet do osobní korespondence, lékařských zpráv a jiných soukromých písemností. Zavazuje se k mlčenlivosti o zjištěných skutečnostech.

h. **Osobní údaje asistenta:**

- slouží pouze pro vnitřní potřebu organizace;
- nesmí být předávány bez souhlasu asistenta třetím osobám.

i. **Respektování osobnosti a soukromí:**

- asistent má právo na respektování své osobnosti a svého soukromí;
- klient respektuje náboženské vyznání nebo přesvědčení asistenta. Nesmí ho ovlivňovat nebo zesměšňovat;
- asistent má právo odmítnout klienta v těchto případech (o odmítnutí neprodleně informuje koordinátora asistenčních služeb):
- pokud se klient chová způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti asistenta nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí (viz Smlouva o asistenční službě bod IV. 3. c);
- pokud klient nedodrží podmínky asistenční smlouvy (změní náplň nebo časové vymezení asistence bez předchozí domluvy);
- má právo odmítnout předčitatelskou službu, pokud je mu nepříjemné číst obsah písemností.