

CHARAKTERISTIKA SLUŽEB TC

Výčet služeb TC:

- 1) sociálně aktivizační služby,
 - 2) průvodcovské a předčitatelské služby,
 - 3) sociální rehabilitace,
 - 4) základní sociální poradenství,
 - 5) doplňkové služby,
-
- 6) navíc - služby pro veřejnost.

1. SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍ SLUŽBA (SAS)

a) Co je v rámci služby uživateli nabízeno:

1. Zájmové, vzdělávací a volnočasové aktivity:

Jedná se o širokou škálu aktivit různého zaměření (tj. pohybové, umělecké, setkávací, vzdělávací, atd.), které uživateli především zprostředkovávají kontakt se společností.

2. Socioterapeutické činnosti:

Jedná se především o různé aktivity nabízející uživateli rozvoj jeho schopností v určité oblasti.

3. Pomoc s vyřizováním osobních záležitostí:

a. V rámci některých aktivit má uživatel možnost nacvičit si, jak vyřizovat své osobní záležitosti i se svým zrakovým handicapem.

b. Při tomto nácviku mu je vždy k dispozici pracovník TC, který mu poskytuje dopomoc a podporu podle jeho potřeb.

c. Např.: Uživatel by chtěl samostatně navštěvovat plavecký bazén. Obává se však, že by si zde díky svému zrakovému handicapu nezvládl vyřídit vše potřebné. Začne se tedy, spolu s dalšími uživateli TC, účastnit akce Návštěva plaveckého bazénu. V rámci této akce se pak bude postupně učit, jak si v plaveckém bazénu zařídit vše, co je potřeba (tj. jak si koupit lístek, zapůjčit si klíč od šatní skříňky, najít svou skříňku, apod.)

b) Cíle služby:

1. Prostřednictvím SAS je možné směřovat k dosažení různých cílů. K jakým cílům bude směřovat konkrétní uživatel, se vždy odvíjí od jeho přání a potřeb (které jsou obsaženy v jeho IP).

c) Kde a kdy služba probíhá:

a) Tuto službu poskytují daná regionální pracoviště TC (která konkrétně je uvedeno v Registru poskytovatelů soc. služeb) zpravidla v rámci své otevírací doby.

b) Má podobu:

a. ambulantní, kdy uživatel za službou dochází do TC (Přednáška, Trénink paměti, Výtvarná dílna, Kurz vaření, atd.),

b. nebo terénní, kdy je služba uživateli poskytována v jeho přirozeném sociálním prostředí (Návštěva u uživatele v domácnosti, Návštěva kulturního či sportovního zařízení, atd.),

(pozn.: Přirozeným sociálním prostředím je takové prostředí, v němž se uživatel cítí bezpečně, kde jsou pro něho přijatelné podmínky a do něhož může být sociálně začleněn. Jedná se tak o obydlí či domácnost uživatele,

ale také o místo kde pracuje, vzdělává se, nebo kde realizuje své běžné sociální aktivity!)

d) Kde je poskytována:

- a. na adrese dané regionální pobočky TC, nebo v přirozeném sociálním prostředí
- b. uživatele (nejčastěji v rámci Libereckého kraje, možno však i jinde v ČR).

e) služby:

- a. Tato služba je (opakovaně) poskytována pouze uživatelům TC, kteří s ním uzavřeli příslušnou smlouvu. Jednorázově (z důvodu nezávazného vyzkoušení) může být poskytnuta také novému zájemci, který ještě nemá s TC uzavřenou příslušnou smlouvu.
- b. U některých aktivit je nutné předchozí nahlášení účasti (aby mohly být zamluveny lístky, zakoupen potřebný materiál, zajištěn dostatečný počet pracovníků, atd.). V takovém případě je uživatel povinen se včas přihlásit. Nemůže-li se na přihlášenou aktivitu dostavit, musí se včas omluvit.
- c. V rámci této služby může uživatel využívat různé aktivity (viz aktuální nabídka TC). Jaké konkrétně, záleží na jeho přáních, potřebách a stanovených cílech (obsažených v jeho IP).
- d. Služba je poskytována zdarma. Avšak uživatel si hradí své osobní výdaje (jízdné, vstupné, občerstvení, apod.)

2) PRŮVODCOVSKÁ A PŘEDČITATELSKÁ SLUŽBA (PPS)

a) Co je v rámci služby uživateli nabízeno:

1. Průvodcovství:
 - a. V rámci něho mohou být uživatelé doprovázeni na různá místa (tj. do školy, zaměstnání, na zájmové a volnočasové aktivity, úřady, k lékaři, na zdravotní procházky, atd.).
2. Předčítatelství:
 - a. V rámci něho mohou být uživatelé předčítány knihy, periodika, korespondence, atd.. Také mu může být poskytnuta pomoc při vyplňování formulářů, žádostí, psaní dopisů, atd..
3. Pomoc s vyřizováním osobních záležitostí:
 - a. Při PPS pracovník uživatele doprovází nebo mu zprostředkovává potřebné zrakové informace (nikdy za něho nic nerozhoduje ani nevyřizuje!).
 - b. Tím mu pomáhá, aby si mohl samostatně vyřídit své osobní záležitosti.
 - c. Např. uživatel si zcela samostatně dokáže v bance zařídit založení nového účtu. Jelikož však bude muset podepisovat smlouvu, kterou si (díky svému zrakovému postižení) nebude moci přečíst, sjedná si doprovod průvodce, který mu danou smlouvu v bance přečte.

b) Cíle služby:

1. Prostřednictvím PPS je možné dosahovat různých cílů. K jakým cílům bude směřovat konkrétní uživatel, se vždy odvíjí od jeho přání a potřeb (které jsou obsaženy v jeho IP).

c) Kde a kdy služba probíhá:

1. Tuto službu poskytují daná regionální pracoviště TC (která konkrétně je uvedeno v Registru poskytovatelů soc. služeb) zpravidla v rámci své otevírací doby.
2. Má podobu:
 - a. ambulantní, kdy uživatel za službou přijde do TC (např. jednorázové přečtení dopisu, sepsání žádosti o příspěvek na péči, apod.),
 - b. nebo terénní, kdy je služba uživateli poskytována v jeho přirozeném sociálním prostředí (tj. doprovod k lékaři, přečtení dopisu u uživatele doma, apod.).
(pozn.: Přirozeným sociálním prostředím je takové prostředí, v němž se uživatel cítí bezpečně, kde jsou pro něho přijatelné podmínky a do něhož může být sociálně začleněn. Jedná se tak o obydlí či domácnost uživatele, ale také o místo kde pracuje, vzdělává se, nebo kde realizuje své běžné sociální aktivity!)

d) Kde je poskytována:

1. na adrese dané regionální pobočky TC, v přirozeném sociálním prostředí uživatele (standardně v rámci Libereckého kraje, v mimořádných případech i jinde v ČR).

e) Pravidla služby:

Tato služba je (opakovaně) poskytována uživatelům TC, kteří s ním uzavřeli příslušnou smlouvu.

1. Jednorázově může být služba poskytnuta také dalším osobám s těžkým zrakovým postižením (tzv. dočasným uživatelům), kteří o ni požádají a uzavřou s TC příslušnou (tzv. jednorázovou) smlouvu.
2. Tato služba může mít různou podobu. Jakou konkrétně, záleží na přáních, potřebách a stanovených cílech konkrétního jedince (běžní uživatelé TC je mají obsaženy ve svých IP, dočasní uživatelé ve své smlouvě).
3. Služba je poskytována za úhradu:
 - a. Výše úhrady za poskytnutou službu se řídí aktuálním platným ceníkem TC.
 - b. Jedinec také hradí poplatky (za jízdné či vstupné), které vznikly pracovníkovi při poskytování služby.
 - c. Jedinec musí za poskytnutou službu řádně zaplatit ihned po jejím skončení v hotovosti a plné výši oproti příjmovému dokladu vydaného pracovníkem.
4. Uživatelé mají povinnost si poskytnutí této služby domluvit min. 3 pracovní dny dopředu (v mimořádných případech je možné tuto lhůtu zkrátit). Jsou přitom respektována tato pravidla:
 - a. Pořadí: přednost má ten uživatel, který kontaktuje TC dříve.
 - b. Závažnost situace: podle závažnosti situace uživatele může pracovník udělit výjimku z pořadí (avšak jen za vědomí a souhlasu uživatele, kterému by služba měla být poskytnuta dříve). Závažnost situace je hodnocena takto (od nejzávažnější k méně závažné):
 - ✓ jednání u soudu,
 - ✓ návštěva lékaře,
 - ✓ jednání na úřadě,
 - ✓ pomoc s nákupem,
 - ✓ kulturní či sportovní aktivity,

- ✓ zdravotní procházka,
- ✓ dále sem mohou patřit i další situace, jejichž priorita je posouzena na základě jednání pracovníka s uživatelem.

3) SOCIÁLNÍ REHABILITACE (SRH)

a) Co je v rámci služby uživateli nabízeno:

1. Nácvik dovedností pro vlastní soběstačnost:

- a. Jedná se o základní individuální kurzy práce s náročnými elektronickými kompenzačními pomůckami (jak je používat, obsluhovat).
- b. Jedná se o individuální kurzy pracovní rehabilitace (tj. vyhledávání vhodných rekvalifikací a zaměstnání, psaní životopisu a motivačního dopisu, jednání se zaměstnavateli a ÚP, apod.).

2. Vzdělávací a aktivizační činnosti:

- a. Jedná se o nadstavbové individuální kurzy práce s náročnými elektronickými kompenzačními pomůckami. Klient se zde dále vzdělává v oblastech, které ho zajímají, nebo které potřebuje ke své práci, studiu, apod. Také se zde může připravovat na získání certifikátu ECDL.
- b. Jedná se o skupinové kurzy práce s náročnými elektronickými kompenzačními pomůckami, kde si účastníci upevňují dovednosti získané v individuálním kurzu. S ostatními uživateli si také vyměňují své zkušenosti a poznatky, navzájem se motivují.
- c. Jedná se o skupinové kurzy, semináře týkající se pracovní rehabilitace:
- d. Pravidelná setkávání klientů, kteří hledají práci. Vzájemně si zde předávají zkušenosti, motivují se.
- e. Jednorázové semináře na témata, která doplňují a rozšiřují vědomosti a dovednosti, jež klienti získali v individuálních kurzech.
- f. Kurzy zaměřené na rozvoj sociálních dovedností. Klienti si při nich mohou vyzkoušet osvojené teoretické dovednosti.

3. Pomoc s vyřizováním osobních záležitostí:

- a. Jedná se o podporu a pomoc při opatřování si nové pomůcky, nebo při hledání pracovního místa, rekvalifikace, apod.

b) Cíle služby:

- a. Prostřednictvím SRH je možné směřovat k dosažení různých cílů. K jakým cílům bude směřovat konkrétní uživatel, se vždy odvíjí od jeho přání a potřeb (které jsou obsaženy v jeho IP).

c) Kde a kdy služba probíhá:

1. Tuto službu poskytují daná regionální pracoviště TC (která konkrétně, je uveden v Registru poskytovatelů soc. služeb) zpravidla v rámci své otevírací doby.

Má podobu:

- a) ambulantní, kdy uživatel za službou dochází do TC (týká se většiny aktivit),
- b) ve výjimečných případech i terénní, kdy je služba uživateli poskytována v jeho přirozeném sociálním prostředí (týká se pouze individuálních aktivit). (pozn.: Přirozeným sociálním prostředím je takové prostředí, v němž se uživatel cítí bezpečně, kde jsou pro něho přijatelné podmínky a do něhož může být sociálně začleněn. Jedná se tak o obydlí či domácnost uživatele, ale také o místo kde pracuje, vzdělává se, nebo kde realizuje své běžné sociální aktivity!),

d) Kde je poskytována:

1. na adrese dané regionální pobočky TC,
2. ve výjimečných případech v přirozeném sociálním prostředí uživatele (nejčastěji v rámci Libereckého kraje, výjimečně i jinde v ČR).

e) Pravidla služby:

1. Tato služba je (opakovaně) poskytována pouze uživatelům TC, kteří s ním uzavřeli příslušnou smlouvu. Prvotní poradenství či ukázka daných aktivit může být poskytnuta také novému zájemci, který ještě nemá s TC uzavřenou příslušnou smlouvu.
2. Individuální kurzy si uživatel vždy domlouvá s příslušným pracovníkem TC.
3. U skupinových aktivit je zpravidla vyžadováno předchozí nahlášení účasti. V takovém případě je uživatel povinen se včas přihlásit. Nemůže-li se na přihlášenou aktivitu dostavit, musí se včas omluvit.
4. V rámci této služby může uživatel využívat různé aktivity (viz aktuální nabídka TC). Jaké konkrétně, záleží na jeho přáních, potřebách a stanovených cílech (obsažených v jeho IP).
5. Služba je poskytována zdarma.
6. Služba je převážně poskytována v ambulantní formě na dané pobočce TC. Ve výjimečných případech (např. z důvodu závažného zdravotního stavu, který neumožňuje cestování) může být s klientem domluvena i forma terénní. Ta se však bude vždy týkat pouze individuálních aktivit.
7. U nezletilých osob musejí k poskytování služby dát písemný souhlas i jejich zákonní zástupci.

4) ZÁKLADNÍ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ

a) Co je v rámci služby uživateli nabízeno:

Poskytnutí základních informací, které jsou pro něho potřebné, užitečné pomohou mu řešit jeho aktuální situaci. tzn.:

1. informace o existujících sociálních službách, které by mu mohli pomoci (poskytované TC i jinými organizacemi),
2. informace o jeho základních právech a povinnostech, (které má při využívání sociálních služeb, v rámci jednání s úřady, atd.),
3. informace o různých formách pomoci a podpory (příspěvek na péči, další příspěvky, mimořádné výhody, invalidní důchod, apod.),
4. informace o možnostech jeho dalšího uplatnění (rekvalifikace, zaměstnání, apod.),
5. informace o kompenzačních pomůckách pro osoby se zrakovým postižením, tj.:
 - a. jaké existují pomůcky, které by mu mohli pomoci,
 - b. kde a jak je možné tyto pomůcky získat (příp. zda si je platí uživatel sám, či na ně může získat příspěvek),
 - c. případně předvedení vybraných pomůcek,
 - d. případně také krátkodobé zapůjčení vybraných pomůcek (zapůjčit je možné ty pomůcky, které má k tomuto účelu TC určené – více o pravidlech půjčování pomůcek dále v této kapitole – v části Služby pro veřejnost).(pozn.: V případě potřeby odbornějších informací předá TC uživateli kontakt na další organizace).

b) Cíl služby:

1. Cílem základního sociálního poradenství je doplňovat cíle ostatních služeb tím, že jsou uživatelům poskytovány informace, které potřebuje k úspěšnému řešení své životní situace.

c) Kde a kdy služba probíhá:

1. Novému zájemci je tato služba poskytnuta během počátečního jednání (kdy jsou projednávány jeho potřeby, přání, atd.). Uživatelům je tato služba poskytována v rámci ostatních služeb. Doba, místo a podoba této služby je proto stejná jako u ostatních služeb.

d) Pravidla služby:

1. Uživatelům je tato služba (opakovaně) poskytována v případě, že má s TC uzavřenou smlouvu na některou jeho službu. Novému zájemci pak může být poskytnuta jednorázově ještě před tím, než s TC sepiše smlouvu.
2. Tato služba je poskytována zdarma.

5) DOPLŇKOVÉ SLUŽBY

Doplňkové (resp. fakultativní) služby, jsou takové, které TC poskytuje svým uživatelům nad rámec nabízených sociálních služeb. Jejich úkolem je nabízet uživatelům takové další aktivity, které vhodně doplní ostatní služby.

a) Co je v rámci těchto služeb uživatelům nabízeno:

1. Kopírování: uživatelům je v TC okopírován (příp. i kopírováním zvětšen) požadovaný dokument.
2. Tisk: uživatelům je v TC vytištěn požadovaný dokument.
3. Digitalizace textu, korektury: uživatelům je požadovaný černotiskový dokument převeden do digitální podoby, příp. je u něho provedena i korektura.
4. Práce na internetu: uživatel může ke své práci na internetu využít počítač TC vybavený speciálním softwarem, hardwarem pro osoby se zrakovým postižením.
5. Telefonování: uživatel může ke svému telefonování využít telefon TC, příp. také pomoc pracovníka.
6. (tato aktivita platí pouze do ledna 2017, poté v SRH) Elektronické kompenzační pomůcky: v rámci služby se uživatel učí obsluhovat konkrétní náročnou elektronickou kompenzační pomůcku.

b) Cíl těchto služeb:

1. Cílem těchto služeb je doplňovat a podporovat cíle ostatních služeb tím, že jsou uživatelům poskytovány některé další aktivity, které jsou pro něho důležité a potřebné.

c) Kde a kdy tyto služby probíhají:

1. Službu Kopírování, Tisk, Práce na internetu, Telefonování poskytují všechna pobočky TC v rámci své otevírací doby.
2. Službu Digitalizace textu a korektura poskytuje pouze liberecké pracoviště TC, a to v rámci své otevírací doby.
3. Všechny tyto služby jsou poskytovány ambulantně (na adrese dané regionální pobočky).

d) Pravidla těchto služeb:

1. Uživatelům jsou všechny tyto služby poskytovány pouze v případě, že má s TC uzavřenou smlouvu na některou sociální službu.

2. Tyto služby jsou poskytovány za úhradu, jejich cena se řídí aktuálním platným ceníkem.
 3. Uživatel musí za poskytnutou službu řádně zaplatit po jejím poskytnutí v hotovosti a plné výši oproti příjmovému dokladu vydaného pracovníkem.
-

6) **SLUŽBY PRO VEŘEJNOST**

Jsou to služby, které TC nabízí široké veřejnosti. Využít je může kdokoliv (aniž by musel mít zrakové postižení, nebo být uživatelem TC). Tyto služby jsou poskytovány zcela mimo ostatní služby TC, řídí se vlastními pravidly (viz dále) a proto nejsou v některých dokumentech TC uváděny.

a) **Co je v rámci těchto služeb nabízeno:**

1. Technická podpora:
 - a. Týká se například instalace doplňkových programů do počítačů se speciálním softwarem, zálohování dat, nastavení a přestěhování e-mailů mezi počítači, údržby systému, nebo odstranění případných problémů.
 - b. Je určena všem lidem se zrakovým postižením.
 - c. Služba je poskytována za úhradu, její cena se řídí aktuálním platným ceníkem.
2. Prodej výrobků z výtvarné dílny TC:
 - a. Zakoupit si výrobky z výtvarné dílny TC (které vytvořili uživatelé TC), může jakákoliv osoba.
 - b. Ceny jednotlivých výrobků jsou uvedeny v aktuálním platném ceníku.
3. Půjčování pomůcek:
 - a. Pomůcku si může zapůjčit buď uživatel TC, nebo jakákoliv další osoba.
 - b. TC může zapůjčit pomůcky, které má k tomu určené (viz aktuální seznamy na jednotlivých pobočkách). Tyto pomůcky se dělí na finančně náročné a drobné.
 - c. Finančně náročné pomůcky:
 - d. Tyto pomůcky může půjčovat pouze liberecká pobočka TC.
 - e. Jedinec, který si chce takovouto pomůcku půjčit, sepíše s ředitelem TC výpůjční smlouvu, složí vratnou kauci a domluví se na případných dalších poplatcích.
 - f. Drobné pomůcky:
 - g. Tyto pomůcky mohou půjčovat všechny pobočky TC.
 - h. Pracovník pobočky zaznamená vypůjčení (a poté vrácení) do příslušné evidence. Smlouva sepisována není.
 - i. Uživatelé TC si mohou tyto pomůcky půjčovat zdarma. S ostatními jedinci je domluvena vratná kauce a případné další poplatky.
 - j. (tato aktivita platí pouze do ledna 2017, poté v SRH).
4. Zácvik pro používání kompenzačních pomůcek pro veřejnost:
 - a. Při něm se jedinec učí obsluhovat konkrétní náročnou elektronickou kompenzační pomůcku.
 - b. Službu mohou využít i osoby se zrakovým postižením, které nejsou uživateli TC.
 - c. Služba je poskytována za úhradu, její cena se řídí aktuálním platným ceníkem.