

PRŮVODCE SLUŽBOU PRO KLIENTY TC

KDO JE TC:

TyfloCentrum Liberec (dále jen TC) je organizace poskytující sociální služby lidem s těžkým zrakovým postižením.

TC pomáhá lidem v celém Libereckém kraji. Jeho pracoviště naleznete v Liberci, Semilech, Turnově a České Lípě.

TC své služby poskytuje v pracovních dnech od 8 do 16 hodin podle aktuálního programu. Každé pracoviště má své úřední hodiny, kdy je možné přijít bez předchozího objednání.

PRO KOHO ANO:

TC poskytuje své služby:

- osobám od 11 let se zrakovým postižením.
- osobám od 11 let s kombinovaným postižením, z nichž jedno je zrakové (služby jsou poskytovány tehdy, je-li dostatečným způsobem kompenzován přidružený handicap).
- seniorům se zrakovým postižením.

Osobami se zrakovým postižením jsou lidé, kterým jejich poškození zraku, i přes běžnou optickou korekci, narušuje fungování v běžném životě. Tito lidé mohou mít nejrůznější zrakové vady.

PRO KOHO NE:

TC nemůže poskytovat své služby osobám, které:

- nemají zrakové postižení,
- jsou mladší 11 let,
- neovládají český či slovenský jazyk a nezajistí si tlumočnicka,
- mají těžké sluchové postižení, které znemožňuje domluvu a nezajistí si tlumočnicka
- mají další postižení, které znemožňuje domluvu a poskytování služby (např. těžké mentální či duševní onemocnění),
- mají těžké pohybové omezení a nezajistí si asistenta,
- ohrožují své okolí (agresivitou, možností nakažení nemocí, atd.).

CO TC NABÍZÍ A POSKYTUJE:

Pomůcky:

TC se zabývá elektronickými kompenzačními pomůckami (dále jen pomůckami) typu mobilní telefony a počítače. V souvislosti s nimi poskytuje:

- ukázkou různých typů pomůcek,
- pomoc s výběrem vhodné pomůcky,
- pomoc při získání pomůcky (doporučení, žádost, jednání s úřadem, nadací, dodavatelskou firmou, atd.),
- informování o novinkách v oblasti pomůcek,
- nácvik obsluhy a používání těchto pomůcek,
- pokročilejší práce s pomůckami (nákup zboží na internetu, využívání internetového bankovníctví, bezpečnost na internetu, základní údržba pomůcek, speciální aplikace, elektronické formuláře, online komunikace s institucemi, vyhledávání informací, usnadnění si využívání hromadné dopravy, atd.).

Doprovázení:

- doprovázení na místa dle přání a potřeb klienta (do školy, zaměstnání, na zájmové a volnočasové aktivity, na aktivity TC, na úřady, k lékaři, na zdravotní procházky, atd.).

Skupinové a individuální aktivity:

- možnost rozvíjet konkrétní schopnosti a dovednosti v rámci pestré nabídky individuálních i skupinových aktivit,
- možnost vyzkoušet a nacvičit si chování v různých situacích a prostředích.

Informování:

TC nabízí základní sociální poradenství, v rámci něho může poskytnout:

- informace o různých formách pomoci a podpory (příspěvky, mimořádné výhody, invalidní důchody, možnosti překonávání bariér, pomůcky, atd.),
- informace o dalších poskytovatelích sociálních služeb, o právech a povinnostech klienta, o možnostech využívání běžně dostupných služeb, institucí a organizací,
- informace o pracovní rehabilitaci, rekvalifikaci, možnostech pracovního uplatnění,
- informace o změnách v legislativě týkající se osob se zdravotním postižením,
- předání kontaktu na další organizace v případě odbornějších dotazů.

NA CO MÁ KLIENT TC PRÁVO:

Právo na základní lidskou důstojnost:

- respektovat uživatelskou jedinečnost, životní styl a zvyky,
- jednat s uživatelem uctivě, zdvořile a s respektem, mj. i respektovat způsob, jakým chce být osloven (tykání, vykání, jménem, příjmením, ...),
- je nepřijatelné jednat s uživatelem nedůstojně, nebo ho dokonce ponižovat.

Právo na rovný přístup a ochranu před diskriminací:

- všichni uživatelé TC mají stejná práva, všem jsou služby poskytovány stejně kvalitně,

Právo na ochranu soukromí:

- uživatel není povinen sdělovat informace, které nechce,
- žádný pracovník TC nemá právo zasahovat do osobních záležitostí uživatele,
- není možné pořizovat a zveřejňovat zvukový či obrazový záznam klienta (fotografie, video, apod.) bez jeho předchozího písemného souhlasu.

Právo na ochranu osobních údajů:

- s osobními údaji uživatele je vždy nakládáno podle zákona,
- veškeré osobní údaje uživatele jsou uloženy na bezpečných místech,
- informace o údajích uživatele je možné poskytovat dalším osobám jen na přání daného uživatele.

Právo nahlížet do vlastní dokumentace:

- uživatel je oprávněn na vyžádání nahlížet do veškeré dokumentace, která je o něm v TC vedena.

Právo na utváření programu podle individuálních představ:

- záleží jen na uživateli, jaké aktivity si z nabídky TC vybere,
- nabídka vychází z potřeb uživatelů a je flexibilní po celou dobu poskytování služby,
- není možné nutit uživatele žádné aktivity, lze pouze poradit, doporučit,
- k uživateli je vždy přistupováno podle jeho potřeb a možností,
- průběh služeb je vždy plánován za jeho přítomnosti.

Právo na uplatňování vlastní vůle a na přiměřené riziko:

- ve věcech, které se uživatele týkají, rozhoduje výhradně uživatel,
- nelze rozhodovat za uživatele, pracovník TC smí pouze poradit, doporučit, vysvětlit.

Právo na podání podnětu, připomínky či stížnosti:

- stěžovaná skutečnost nesmí být použita v uživatelův neprospěch (rozepsáno dále).

Právo na ochranu před fyzickým a psychickým násilím:

- není možné uživatele poškodit fyzicky ani psychicky.

Právo přizvat si k jednání třetí osobu:

- ke všem jednáním, která s TC uživatel vede, si může přizvat osobu, kterou u jednání z jakéhokoliv důvodu chce mít,

Právo být informován:

- uživatel má právo se kdykoliv na cokoli zeptat.

Právo zvolit si vhodný způsob získávání informací:

- uživatel sám se může rozhodnout, zda a jakým způsobem bude chtít od TC získávat informace (osobně, poštou, emailem, telefonem, ...),
- při vyplňování důležitých dokumentů se uživatel může rozhodnout, jak se s jejich obsahem seznámí.

Právo na kvalitní služby:

- které dodrží uživatelská práva,
- jsou poskytnuty odborně a profesionálně,
- jsou dostupné a poskytované ve vhodném prostředí,
- vedou k rozvoji a zapojování do společnosti.

Právo na ukončení poskytování služby:

- uživatel se kdykoliv může rozhodnout, že danou službu již nechce využívat, nebo že již nechce být uživatelem TC.

JAKÉ JSOU POVINNOSTI KLIENTA TC:

- Zodpovídat za sebe a za své jednání.
 - Neúčastnit se aktivit, které pro něho nejsou, vzhledem k jeho zdravotnímu stavu, vhodné. TC nemá detailní informace o zdravotním stavu klientů, vhodnost aktivity tak musí posoudit klient, příp. se o ní poradit se svým lékařem.
 - V případě, že se mu během akce TC udělá nevolno, včas to oznámit pracovníkovi TC, příp. podniknout další kroky (vzít si předepsané léky, apod.).
- Neomezovat či neohrožovat další osoby.
 - V prostorách TC nekouřit jinde než na vyhrazených místech (jedná se zejména o venkovní prostory, uvnitř zařízení je kouření zakázáno).
 - V prostorách TC a na akcích TC nekonzumovat alkohol a jiné omamné látky. Pod vlivem těchto látek také nepřicházet do TC či na akce pořádané TC.
 - Nevnášet do objektu TC a na akce TC zdraví nebezpečné a škodlivé látky (střelné, výbušné, jedovaté, apod.).
 - Neúčastnit se aktivit TC, má-li infekční onemocnění.
 - Neomezovat či neobtěžovat ostatní klienty či pracovníky nedostatečnými hygienickými návyky.
 - Při aktivitách TC mít svého vodícího psa vždy pod dozorem (nenechat ho volně pobíhat, omezovat či obtěžovat ostatní klienty či pracovníky, atd.).

- Nevyužívat vybavení TC bez vědomí pracovníka TC (po svolení může individuálně využívat prostory i vybavení kuchyně, kompenzační pomůcky TC, atd.). Neničit vybavení a prostory TC. V prostorách TC udržovat pořádek a čistotu.
- Aktivně s TC komunikovat a spolupracovat.
 - Vždy se včas přihlásit na aktivitu, o kterou má zájem. Nemůže-li se této aktivitě účastnit, včas se odhlásit.
 - Aktivně spolupracovat na vytváření, realizaci a hodnocení svého IP (co je IP - vysvětleno dále).
- Respektovat pracovníky TC a dbát jejich pokynů.
- Dodržovat pravidla TC.

V případě, že dojde k nedodržení některého z výše uvedených pravidel, je na to klient vždy upozorněn a požádán o zjednání nápravy. Dochází-li k opakovanému porušování, může to být důvodem k ukončení poskytování služby.

CO JE INDIVIDUÁLNÍ PLÁN (IP):

Je to dokument, který vytváří sociální pracovník s každým klientem TC. Je zde sepsáno, co klient od TC chce a potřebuje, jak často bude služby využívat, kterých aktivit se chce účastnit, čeho by využíváním služeb TC chtěl dosáhnout, atd.. Všichni pracovníci TC se pak tímto dokumentem řídí. Tento plán se průběžně hodnotí a může se i upravovat a měnit. Každý klient ho má uložený ve své složce a může do něho kdykoliv nahlédnout (o nahlédnutí požádá některého z pracovníků TC).

JAK PODAT PODNĚT, PŘIPOMÍNKU ČI STÍŽNOST:

- Každý klient i jeho zástupce může podat:
 - podnět = nový nápad, návrh na zlepšení,
 - připomínku = upozornění na drobnější nedostatky, které by bylo dobré odstranit,
 - stížnost = upozornění na zásadní nedostatky, které je nutné odstranit či napravit.
- Sdělit ji může veřejně i anonymně. Ústně i písemně.
- Může se týkat služeb, pracovníků i fungování TC.
- Stížnost bude vždy předána řediteli, který ji bude řešit dále:
 - celou věc prošetří,
 - zajistí nápravná opatření
 - informuje podavatel stížnosti (v případě anonymní stížnosti bude informace o vyřízení vyvěšena na nástěnce pobočky a na webových stránkách TC či FB TC).
- Stížnost musí být vyřízena do 30 dnů od jejího podání (není-li to možné, pak je do 30 dnů tato skutečnost podavateli sdělena).
- Není-li podavatel stížnosti s jejím vyřízením spokojen, může se obrátit na některou další organizaci – např. Správní rada TC, Zakladatel TC – SONS, Krajský úřad – Liberecký kraj, Český helsinský výbor.
- Při vyřizování stížností jsou dodržována tato pravidla:
 - diskrétnost,
 - nestrannost,
 - poskytnutí podpory zúčastněným stranám,
 - ohleduplnost vůči všem zúčastněným stranám,
 - důslednost.

NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE:

Absence pracovníka:

Dojde-li k absenci pracovníka, který klientovi běžně poskytuje služby, bude se mu TC snažit tyto služby nadále poskytovat. Pracovník však bude muset být zastoupen některým z kolegů. V případě, že nebude možné pracovníka zastoupit, bude klientovi nabídnuto náhradní řešení. Klient bude vždy včas informován.

Pracovník nedorazil na sjednanou schůzku:

TC vždy klienta informuje, dojde-li k absenci pracovníka, který mu měl poskytnout službu. Jestliže pracovník nedorazil na sjednanou schůzku a nikdo klienta neinformoval o absenci pracovníka, měl by klient kontaktovat TC a ověřit situaci.

Přerušeni dodávky elektrického proudu, vody, plynu v TC:

Pracovník, který má v této situaci zajišťovat službu, posoudí, zda je za těchto okolností možné službu poskytovat. V případě, že služba být poskytnuta nemůže, nabídne uživateli náhradní řešení (obvykle jiný termín pro danou aktivitu).

Požár v TC:

Uživatel by měl tuto skutečnost co nejdříve oznámit nejbližšímu pracovníkovi, který bude situaci řešit dál.

Zranění či nevolnost pracovníka, jiného klienta:

Uživatel by měl tuto skutečnost co nejdříve oznámit nejbližšímu pracovníkovi, který bude situaci řešit dál. Není-li to možné (např. došlo k vážnému zranění pracovníka), měl by klient neprodleně zavolat záchrannou službu (155) a řídit se jejími pokyny.

Ztráta klientových věcí při aktivitě TC:

Jestliže se klientovi během aktivity TC (v TC i mimo TC) něco ztratí, má možnost oznámit to pracovníkovi, který mu s hledáním věcí může pomoci. Bude-li to nutné, bude se celou věcí zabývat také ředitel TC, který příp. kontaktuje i policii.

Epidemiologická rizika:

V případě vyhlášení nouzového stavu v souvislosti s epidemiologickou situací, by se TC řídilo aktuálními pokyny, které by dostalo. Své klienty by o všech změnách a nových podmínkách informovalo.