

POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY: TLUMOČNICKÉ SLUŽBY

Komu je služba určena:

Služba je určena **osobám se sluchovým postižením bez omezení věku**. Do této skupiny tedy patří osoby nedoslýchavé, neslyšící, později ohluchlé, s kombinovaným postižením (sluchové + jiné). Služba je též poskytována rodinným příslušníkům osob se sluchovým postižením, které sluchová vada ovlivňuje také.

Hradecké centrum poskytuje službu pouze **na území Královéhradeckého kraje**.

Poslání služby:

Pomoci osobám se sluchovým postižením na území Královéhradeckého kraje překonávat komunikační bariéry ve slyšící společnosti.

Cíle služby:

- profesionálně zprostředkovat srozumitelnou komunikaci;
- zapojit uživatele do řešení vlastních záležitostí;
- šířit povědomí o právech a potřebách osob se sluchovým postižením.

Zásady služby:

- lidský přístup;
- bezpečnost a diskrétnost;
- profesionalita.

Forma služby: ambulantní a terénní

Ambulantní = tlumočení je poskytováno v kanceláři tlumočnicka v prostorách Hradeckého centra.

Terénní = tlumočení probíhá v místě podle potřeby klienta – např. u lékaře, na úřadě, v bance atd.

Obsah služby:

Sociální služba zahrnuje individuální tlumočení v běžných životních situacích, při nichž bariéry v komunikaci a riziko, že se nedomluví, představují pro osobu se sluchovým postižením nepříznivou životní situaci.

Každá klientova zakázka je individuálně posuzována, s cílem zjistit, zda se jedná o nepříznivou sociální situaci, kterou je nezbytné řešit prostřednictvím sociální služby. V případě, že je požadováno tlumočení, které zde není specifikováno, posuzuje danou situaci vedoucí služby. Vedoucí služby také individuálně posuzuje rozsah vzdělávacích kurzů vzhledem k aktuální vytíženosti služby.

a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím = typy tlumočení:

- tlumočení v českém znakovém jazyce
- tlumočení ve znakové češtině
- vizualizace (artikulační tlumočení pro usnadnění odezírání)
- písemné zprostředkování komunikace (po individuální domluvě)
- tlumočení pro hluchoslepé osoby (po individuální domluvě)

b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

1. pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů = jedná se o jednání, kdy se klient domáhá vlastních práv, např.:
 - jednání na úřadě;
 - jednání se zaměstnavatelem;
 - jednání na policii – podání stížnosti;
2. pomoc při vyřizování běžných záležitostí – např.:
 - lékař;
 - běžné jednání na úřadě, v bance, na pojišťovně;
 - pracovní pohovor;
 - jednání u právníka, notáře;
 - konzultace s odborníky;
 - schůzky, jednání s blízkými osobami;
 - smuteční obřad;
 - krátkodobé vzdělávací kurzy, které vedou ke zvyšování osobní profesní kvalifikace klienta.

Uvedené služby jsou klientovi poskytovány zdarma.

Sociální službou není: soudní tlumočení, tlumočení u policie na základě předvolání, tlumočení ve vzdělávání, skupinové tlumočení.

Doba poskytování služby

Pondělí až pátek: 7 až 17 hod.

Každá služba je poskytnuta pouze po předchozí objednávce.

Místo poskytování ambulantní služby

Kancelář tlumočnicka Hradeckého centra: ul. Milady Horákové 504, 500 06 Hradec Králové

Kancelář se nachází ve třetím patře budovy v ul. Milady Horákové 504, v blízkosti zastávky Pod Strání (nad vchodem je nápis „Dr. Milady Horákové 504“).

Kontakty pro objednání tlumočnické služby:

Tel./fax: 495 533 138

mobil: 773 592 326, 774 465 953

e-mail: hradeckecentrum@seznam.cz

Skype: Hradecké centrum

<http://www.hradeckecentrum.cz>

Průběh poskytování tlumočnických služeb

1. Objednání služby:

- každé tlumočení je třeba objednat, min. 5 dní předem;
- pokud je tlumočení objednáno v kratším čase, není služba garantována, ale zároveň není vyloučena;
- kontakty pro objednání tlumočnicka jsou uvedeny výše;

- objednávka musí obsahovat: jméno a příjmení osoby, datum a čas tlumočení, místo tlumočení a místo srazu s tlumočnickem, účel tlumočení (např. lékař, úřad aj.);
- 2. Uzavření smlouvy o poskytnutí sociální služby:**
- tlumočení je poskytováno na základě ústní dohody;
 - objednání tlumočení je bráno jako projev zřejmého zájmu o službu;
 - každý nový uživatel je předem informován o pravidlech a podmínkách poskytnutí tlumočení;
 - smlouva se uzavírá standardně na kalendářní rok, v případě zájmu může být uzavřena i smlouva krátkodobá;
 - v případě zájmu o další využívání služby může být smlouva prodloužena.
- 3. Poskytování sociální služby:**
- tlumočnick se během tlumočení řídí etickým kodexem a vnitřními pravidly této služby;
 - v případě tlumočení v kanceláři tlumočnicka (= ambulantní služba) je nutné, aby se osobně dostavily obě strany komunikace – např. osoba se sluchovým postižením a slyšící osoba.
- 4. Zrušení služby:**
- pokud je nutné tlumočení zrušit, musí to uživatel ohlásit tlumočnickovi co nejdříve, alespoň den předem;
 - akutní situace (náhlé zhoršení zdravotního stavu, opoždění spoje apod.) uživatel tlumočnickovi oznamuje obratem (tato omluva není brána jako porušení povinností).
- 5. Povinnosti uživatele služby:**
- uživatel je povinen včas hlásit příp. změny v objednané službě (místo tlumočení, čas aj.);
 - pokud se uživatel 3 x bezdůvodně nedostaví na tlumočení, či jej řádně nezruší včas, dochází k výpovědi smlouvy a ukončení poskytování služby v daném kalendářním roce;
 - pokud uživatel potřebuje pomoc při pohybu či péči o vlastní osobu, musí si zajistit sám na vlastní náklady asistenta či jiný doprovod po dobu tlumočení. Tlumočnick není asistent ani průvodce.
- 6. Ukončení smlouvy**
- smlouva zaniká uplynutím doby, pro kterou byla uzavřena;
 - smlouvu může uživatel ukončit kdykoliv bez udání důvodů;
 - Hradecké centrum může smlouvu končit pouze v těchto případech:
 - a) jestliže uživatel hrubě porušuje své povinnosti (viz výše bod 5 = nedostavení se na tlumočení, nebo hrubé a agresivní chování vůči tlumočnickovi atd.);
 - b) jestliže Hradecké centrum ukončuje svoji činnost a poskytování služby.

Stížnosti

- každý zájemce i uživatel mají právo podat stížnost k poskytnuté službě či chování pracovníka;
- stížnost lze podat ústně i písemně, u vstupu do prostor Hradeckého centra je Schránka stížností;
- postup podávání a vyřizování stížností blíže vymezují Vnitřní pravidla o řešení námětů a stížností uživatelů služeb Hradeckého centra.

Schválil, dne:

Platnost od 1. 8. 2018