



SPravodaj

Přání || Úvodník || Informace z poradny || Informace z tlumočnických služeb

Přání od pracovníků Hradeckého centra

*Přejeme Vám příjemné
prožití vánočních svátků
a hodně zdraví, štěstí a
pohody v novém roce
2018.*

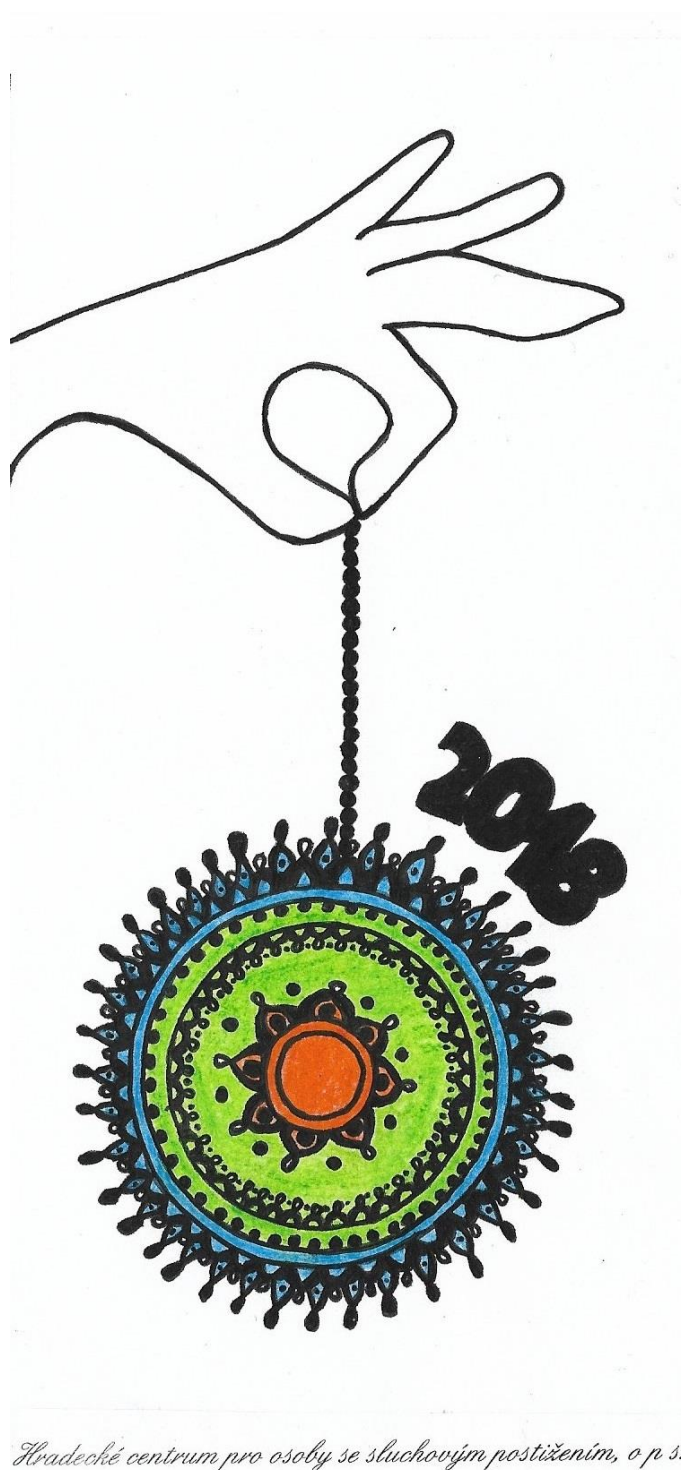
Mgr. Monika Krúpová

Mgr. Petra Zimová

Mgr. Tereza Koliášová,
Ph.D. (dříve Skákalová)

Bc. Monika Plačková

Eva Hedvičáková



Plán akcí pro rok 2018

Plán připravujeme a budeme Vás brzy informovat.

Pokud máte tip na zajímavou přednášku, kontaktujte nás.

Klub nedoslýchavých

První setkání v roce 2018 se uskuteční v pondělí 15. 1. 2018 od 14,30.

Otevírací doba před Vánoci

Z důvodu uzávěrek a čerpání dovolených bude poradna od úterý 19. 12. uzavřena.

Prosíme, abyste své záležitosti vyřizovali s předstihem nejpozději v pondělí 18. 12. 2017.

Provoz služby bude obnoven v úterý 2. 1. 2018.

Informace ve znakovém jazyce [ZDE](#).

Vážení přátelé,

připravili jsme pro Vás poslední číslo SPravodaje v tomto roce.

Obsahuje opět mnoho zajímavých informací.

Prosíme, věnujte hlavně pozornost informacím, které se týkají změn v našich službách. Novinky budeme postupně zavádět od ledna 2018, a proto nyní posíláme základní informace.

Děkujeme.

Přejeme Vám hezký advent a těšíme se na setkání s Vámi v novém roce.

Informace ve znakovém jazyce [ZDE](#).

Hodnocení služeb

Prosíme o vyplnění dotazníku, který se týká hodnocení našich služeb. Zajímá nás Vaše spokojenost se službou, pracovníky atd. Dotazník je anonymní. Vaše hodnocení nám pomůže při zkvalitňování našich služeb a dalších aktivit pro Vás.

Hodnocení tlumočnických služeb – dotazník naleznete [ZDE](#).

Hodnocení poradenství – dotazník naleznete [ZDE](#).

Pokud nechcete vyplňovat dotazník, můžete Vaše hodnocení služeb posílat na e-mail: hradeckecentrum@seznam.cz, nebo hodnocení a připomínky napište na lístek a vložte do bílé poštovní schránky u schodiště.

Děkujeme.

Informace ve znakovém jazyce [ZDE](#).

Novinky ve službách

Chceme, aby naše služby byly kvalitní a profesionální, a proto od roku 2018 budeme zavádět několik změn.

Obou našich služeb se týkají **nové smlouvy o poskytování sociální služby**. Vzhledem ke změnám v našich metodikách dojde k uzavírání nových smluv. Nové smlouvy se budou týkat i klientů, kteří již nyní služby využívají. S obsahem smlouvy a pravidly využívání služby Vás vždy seznámí sociální pracovníce nebo tlumočnice. Prosím, počítejte, že první setkání s pracovníkem bude delší, abyste mohli společně domluvit, jaká forma služby Vám vyhovuje.

Další změny se týkají zejména poradenských služeb, proto budou uvedeny zvlášť.

Informace ve znakovém jazyce [ZDE](#).

Také zde připomínáme, že každý klient má právo vyjádřit **stížnost** ke kvalitě našich služeb.

Jak podat stížnost?

- osobně sdělit pracovníkovi
- poslat na e-mail: hradeckecentrum@seznam.cz
- napsat na lístek a vhodit do bílé poštovní schránky u schodiště, nebo do schránky stížností u vstupu do Hradeckého centra.

Stížnost můžete sdělit anonymně.

Informace ve znakovém jazyce [ZDE](#).

Informace z poradny

Obsah služby zůstává ve stejné podobě jako v minulém roce a zaměřuje se hlavně na poskytování informací o problematice sluchového postižení, řešení osobních problémů, půjčování kompenzačních pomůcek atd.

Změny:

1. Otevírací doba poradny

Otevírací doba poradny zůstává stejná. Mění se systém objednávání. Od pondělí do čtvrtka můžete přijít dopoledne bez objednání. Pokud chcete poradnu navštívit odpoledne, objednejte se prosím předem. Pátek je celý den jen pro objednané klienty.

Provozní doba poradny:

	Bez objednání	Předem objednat	Pracovník
Pondělí	8,30 – 12,00	12,30 – 16,30	Koliášová
Úterý	8,30 – 12,00	12,30 – 16,30	Plačková
Středa	8,30 – 12,00	12,30 – 17,00	Plačková
Čtvrtek	8,30 – 12,00	12,30 – 14,00	Plačková
Pátek	pouze pro objednané		

Informace ve znakovém jazyce [ZDE](#).

2. Vyřizování SKYPE hovorů nebo zpráv

Poradnu můžete kontaktovat přes SKYPE (jméno: hradeckecentrum). Pozor, nejedná se o online tlumočnickou službu!

Nejdříve jsou vyřízeni klienti, kteří přišli osobně, proto se může stát, že Váš hovor nepřijímáme. Snažíme se Vám ale zavolat zpátky hned, jak je to možné. Pro SKYPE služby také platí, že jednání = SKYPE hovor odpoledne je potřeba předem objednat.

Pokud nám na SKYPE napíšete zprávu, bude vyřízena nejpozději do 3 dní.

Prosím, nečekejte, že budeme Vaši zprávu řešit ihned, bohužel to není v našich časových možnostech

3. Vyřizování SMS a e-mailů

Poradnu můžete kontaktovat také přes SMS nebo e-mail. Vaši zprávu také vyřídíme nejpozději do 3 dní.

Samozřejmě, že akutní situace se budeme snažit vyřídit co nejdříve. Pro naši kvalitní práci ale potřebujeme dostatek času.

4. Kopírování a tisk

Prosím, respektujte, že nejsme „kopírovací centrum“. Kopírování slouží jako doplněk naší služby, pokud potřebujete vytisknout nebo okopírovat nějakou soukromou zprávu, dopis apod.

Prosím, nežádejte nás o profesionální tisk práni, fotografií, zvětšování obrázků apod. Pokud potřebujete speciální kopírování, musíte se obrátit na copycentrum ve městě.

Pokud nám materiály posíláte e-mailem a chcete je vytisknout, pošlete je min. 1 den předem!

Informace ve znakovém jazyce [ZDE](#).

5. Klienti

Poradenství je určeno osobám (jednotlivcům) v těžké životní situaci. Těmto klientům se věnujeme na prvním místě. Pokud s námi potřebujete jednat jako zástupce nějaké organizace, prosím, předem se vždy objednejte a domluvte si termín jednání.

Poslední změnou, která nás od ledna čeká, je **personální obsazení** poradny. V prosinci v poradně ukončuje svou činnost paní Eva Hedvičáková.

Paní Hedvičákové velice děkujeme za její dlouholetou práci a za její zkušenosti, které jsme se od ní mohly naučit.

Novou kolegyni Vám představíme v novém roce.

Informace ve znakovém jazyce [ZDE](#).

Informace z tlumočnických služeb

Informace ve znakovém jazyce [ZDE](#).

Tlumočnické služby jsou poskytovány ve stejné podobě jako v minulém roce. Upozorňujeme, že každou službu je třeba předem řádně objednat alespoň pět dní předem.

Objednávat můžete emailem, nebo SMS.

Každá objednávka musí obsahovat následující údaje:

1. Vaše jméno a příjmení
2. datum tlumočení
3. čas tlumočení
4. místo a důvod tlumočení (např. lékař, úřad)
5. místo srazu s tlumočnickem

Poznámka: Do objednávky uvádějte také jméno a specializaci lékaře, ke kterému jste objednaní (např. dr. Zelený, neurologie). Tlumočnickovi tyto informace pomůžou v přípravě na tlumočení a také následně v orientaci v nemocnici, nebo na poliklinice. Tlumočnick je vázaný mlčenlivostí, takže se nemusíte bát, že by tyto informace šířil dále.

Příklad objednávky: Dobrý den, objednávám tlumočení u lékaře (obvodní, dr. Zelený). Datum 5. 1. 2016 od 8,30. Adresa lékaře Hradecká 1, Hradec Králové. Sejdeme se v lékárně u lékaře. Děkuji, Josef Novák.

Pozor! Pokud máte objednaný termín tlumočení a nemůžete se dostavit, HNED informujte tlumočnicka.

Příklad 1: pokud jste nemocní celý týden a tlumočení je ve středu, hned v pondělí informujte tlumočnicka, že tlumočení musíte zrušit.

Příklad 2: tlumočení je domluvené na 10 hod. Ráno se probudíte v 7 hodin a je Vám špatně (nebo třeba nejede autobus), hned ráno v 7:00 pošlete SMS tlumočnickovi, že nepřijdete.

Děkujeme. Správným objednáním a příp. zrušením služby usnadňujete tlumočnickům práci. Tlumočnicki potom mohou vyřídit více požadavků od klientů.

Na závěr Vás prosíme o vyplnění zmíněného dotazníku o kvalitě tlumočnických služeb. Dotazník je dobrovolný a týká se spokojenosti se službou, pracovníky apod. Dotazník naleznete [ZDE](#).

Podpořte nás při
vašich nákupech
přes internet.

Nezaplatíte ani
1 halíř navíc.



Dobromat
Nákup, který pomáhá

Podporujte Hradecké centrum při svých nákupech na internetu

Podpořte naši neziskovou organizaci při nakupování přes internetové obchody. Nezaplatíte přitom ani 1 Kč navíc.

Pokud nakupujete na internetu a chcete nás při tom zároveň podporovat, přidejte si do prohlížeče tohoto [pomocníka](#).

Pomocník při návštěvě internetového obchodu zařídí, že část vaší útraty půjde na podporu našich aktivit

Pokud si pomocníka nepřidáte, je třeba před každým nákupem navštívit stránky <http://dobromat.cz>

Na stránce vyberte obchod, v kterém chcete nakoupit a naši organizaci – na tomto [odkazu](#) najdete již předvyplněný formulář pro podporu Hradeckého centra.

Stránka vás přesměruje do vybraného internetového obchodu, kde můžete nakoupit

Z nákupu vyplatí obchod Dobromatu příspěvek

Následně ho Dobromat pošle na náš účet a my ho použijeme na naši činnost. Z Vašich příspěvků budeme hradit náklady na tlumočnické služby a nákup nových pomůcek do naší půjčovny.

Důležité je vědět, že cena za nákup je stejná, ať se do internetového obchodu dostanete přes Dobromat nebo přímo. To, že půjdete přes Dobromat, vás nestojí ani korunu navíc. Přesto nám přispějete částkou ve výši několika % z vašeho nákupu.

Informace ve znakovém jazyce [ZDE](#).

DĚKUJEME!

Další informace

Zvýšení příspěvku na mobilitu

Informace čtěte [ZDE](#).

Valorizace důchodů

Informace čtěte [ZDE](#).

Seznam výhod pro držitele průkazu ZTP/P

Více informací [ZDE](#).

Hovor bez bariér na pobočkách NRZP

Více informací [ZDE](#).

Vánoční pohádky ve znakovém jazyce

Pohádka Nejkrásnější dar

Vysílání na ČT2: 20. 12. 2017 v 16:05

26. 12. 2017 v 12:45

Pohádka Nepovedený čert

Vysílání na ČT2: 28. 12. 2017 v 11:05

Vydává:

Hradecké centrum pro osoby se sluchovým postižením o. p. s.

Milady Horákové 504, 500 06 Hradec Králové

hradeckecentrum@seznam.cz

www.hradeckecentrum.cz

Za podporu v roce 2017 děkujeme:



MINISTERSTVO PRÁCE
A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ



HRADEC KRÁLOVÉ



nadační fond avast

IVECO



NADACE J&T



TESCO

*Vy rozhodujete,
my pomáháme*