



**TyfloCentrum**  
Praha, o.p.s.

## **PRAVIDLA poskytování služby**

### **PRŮVODCOVSKÉ A PŘEDČITATELSKÉ SLUŽBY**

§ 42 zákona č. 108/2006 Sb., Zákon o sociálních službách

## OBSAH

1	CO - Obsah Průvodcovských a předčitatelských služeb (PPS) .....	3
2	PROČ – Poslání služby .....	4
3	KDE se služba poskytuje .....	4
4	KOMU – Cílová skupina .....	4
5	CENA.....	5
6	JAK službu objednat .....	6
6.1	První kontaktování služby.....	6
6.2	Osobní a kontaktní údaje.....	6
6.3	Opakované kontaktování služby.....	7
7	Zrušení objednávky .....	7
8	Zpoždění nebo nedostavení se uživatele ke službě .....	8
9	Zrušení objednávky .....	8
10	Pravidla pro odmítnutí poskytnout uživateli službu nebo nedokončení služby.....	9
10.1	Ukončení poskytování služby .....	10
11	Stížnosti, podněty a ocenění .....	11
12	Ujednání o kompenzačních a zvláštních pomůckách .....	12
13	Kontakty.....	13

## 1 **CO - Obsah Průvodcovských a předčitatelských služeb (PPS)**

Průvodcovské a předčitatelské služby jsou terénní nebo ambulantní služby poskytované osobám, jejichž schopnosti jsou sníženy z důvodu věku nebo zdravotního postižení v oblasti orientace nebo komunikace, a napomáhá jim osobně si vyřídit vlastní záležitosti.

Služba obsahuje tyto základní činnosti:

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

**Průvodcovská služba** - poskytujeme pomoc při:

- doprovodu uživatele ze zvoleného místa do místa jiného a zpět, případně do dalšího sjednaného místa
- pomoc při orientaci v terénu, budově či místnosti
- podávání informací, které uživatel služby nemůže získat z důvodu zrakového hendikepu
- pomoc s tříděním osobních věcí v domácnosti včetně pomoci při popisování věcí (např. třídění prádla podle barev, popisování předmětů apod.)
- pomoc s výběrem potravin či jiného zboží v obchodě, případně pomoc s roztříděním nákupu v domácnosti

**Předčitatelská služba** – pomáháme zpřístupnit informace zobrazené a tištěné:

- předčítání tiskovin a pomoc s korespondencí
- seznámení s etiketami, příbalovými letáky, návody na použití, aj.

## 2 **PROČ** – Poslání služby

Posláním naší sociální služby je umožnit lidem se zrakovým hendikepem vést v maximální možné míře samostatný a nezávislý život. Uživatele služby podporujeme ve společenském a pracovním uplatnění. Je určena osobám ohroženým sociálním vyloučením v důsledku zrakového hendikepu.

## 3 **KDE** se služba poskytuje

- na území hl. m. Prahy (s ohledem na aktuální kapacitu služby)

## 4 **KOMU** – Cílová skupina

- lidé se zrakovým hendikepem starší 15 let, kteří
  - nemají další zdravotní postižení vylučující poskytnutí služby
  - jsou schopni samostatné chůze a cestování v MHD
  - jsou schopni komunikovat a spolupracovat s pracovníky TCP
  - jsou plně svéprávní (při omezení svéprávnosti se souhlasem opatrovníka)

Služba je poskytována výhradně jednomu uživateli služby, který si službu objednal.

Další osoby, které uživatele během čerpání služby případně doprovázejí (např. rodinní příslušníci, přátelé, jiné osoby se zdravotním hendikepem) nejsou zahrnuty do smluvního vztahu a poskytovatel nenesे odpovědnost za jejich bezpečnost ani jim souběžně službu neposkytuje.

Osobám, které nespádají do cílové skupiny TyfloCentra Praha, můžeme poskytnout základní sociální poradenství a podat informace na jakou jinou službu se mohou obrátit. Jedná se například o osoby, jejichž zdravotní stav vyžaduje zvýšený dohled nebo péči, spadající do činností vykonávaných v rámci služeb osobní asistence, pečovatelské služby nebo sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením.

TyfloCentrum Praha klade důraz na poskytnutí služby v maximální možné kvalitě. K uživateli služby je přistupováno individuálně, s ohledem na jeho aktuální zdravotní stav a bezpečnost nejen jeho, ale i ostatních uživatelů a zaměstnanců TCP.

## **5 CENA**

Cena je stanovena dle aktuálně platného Ceníku průvodcovské a předčítatelské služby. Výše úhrady se řídí podle skutečně spotřebovaného času nutného k realizaci úkonů služby a poměrně se krátí, na desítky minut přesně. Hotovostní nebo bezhotovostní způsob úhrady si uživatel volí při objednání služby.

a) hotovostní platba - proběhne u průvodce bezprostředně po poskytnutí soc. služby, průvodce vystaví uživateli na příslušnou částku pokladní doklad

b) bezhotovostní platba – na bankovní účet poskytovatele

Pokud uživatel služby není schopen uhradit poplatek za poskytnutou soc. službu bezprostředně po jejím ukončení v hotovosti, je povinen tuto úhradu provést do 5 pracovních dnů v kanceláři Tyflocentra Praha nebo na bankovní účet poskytovatele.

## 6 **JAK** službu objednat

Službu lze objednat alespoň 2 pracovní dny před jejím plánovaným uskutečněním.

Při objednání v pozdějším termínu není poskytnutí služby garantováno.

Objednávky jsou přijímány telefonicky, písemně, elektronicky, případně po dohodě při osobní návštěvě v TyfloCentru Praha.

- Kontaktním pracovníkem v záležitostech, souvisejících s objednáním, průběhem a ukončením služby je koordinátor.
- Poskytovatel služby si vyhrazuje právo určit pracovníka poskytujícího službu.

### 6.1 První kontaktování služby

Zájemce o PPS kontaktuje koordinátora, případně vedoucí sociální pracovníci.

Tito mu poskytnou informace o podmínkách služby a její úhradě. Po předání nezbytných osobních a kontaktních údajů zájemce o službu dojde k uzavření smlouvy.

### 6.2 Osobní a kontaktní údaje

- jméno
- datum narození
- bydliště
- další sdělení důležitá pro poskytnutí služby (např. kombinace zdravotního hendikepu)
- funkční telefonní spojení (které má uživatel služby u sebe)

TyfloCentrum Praha respektuje ochranu soukromí a osobních údajů uživatele služby, nakládá s nimi výhradně v souladu s platnou legislativou.

Tyto údaje jsou nezbytné pro účely vedení a zpracovávání dokumentace o službě, pro potřeby statistik MPSV, event. dotace a pro optimalizaci poskytovaných služeb.

Uživatel služby je požádán o písemný Souhlas s poskytnutím a zpracováním osobních údajů. Tento souhlas může kdykoliv odvolat, v takovém případě mu však nemůže být služba dále poskytována.

### 6.3 Opakované kontaktování služby

Uživatel služby kontaktuje koordinátora a domluví si podmínky doprovodu nebo předčítání:

- datum a přesný čas začátku i předpokládaného konce doprovodu nebo předčítání
- místo srazu a trasu doprovodu
- místo, kde se předčitatelská služba uskuteční (v domácnosti uživatele, na úřadě, ve škole nebo v TyfloCentru Praha aj.)
- požadovaná služba (např. pomoc s korespondencí, třídění věcí, pomoc s vyhledáváním informací, vyplnění formuláře apod.)
- zda bude ze strany poskytovatele potřebná nějaká specifická příprava na danou službu

## 7 Zrušení objednávky

Zrušení objednávky je možné nejpozději **do 12:00 nejbližšího pracovního dne, který předchází termínu** plánovaného poskytnutí služby. Zrušení objednávky je možné **pouze telefonicky přímo u koordinátora**. Pokud tak uživatel bez vážného důvodu neučiní, bude to považováno za hrubé porušení povinnosti uživatele a uživateli bude účtován poplatek ve výši ½ objednaného času služby dle Ceníku průvodcovské a předčitatelské služby. Vážnými důvody se rozumí např. náhlá hospitalizace ve zdravotnickém zařízení.

## 8 Zpoždění nebo nedostavení se uživatele ke službě

V případě, že se uživatel služby z náhlých objektivních důvodů nemůže dostavit ve stanovený čas na domluvené místo, neprodleně o tom telefonicky informuje koordinátora služby.

a) Jedná-li se pouze o zpoždění uživatele, průvodce na něj na domluveném místě počká. Výše úhrady se však počítá už od předem smluveného času, tzn. započítává se i doba čekání průvodce. Jde-li o zpoždění, které uživatel sám nezavinil a nemohl nijak ovlivnit (např. zpoždění dopravního prostředku) jde o tzv. zásah vyšší moci. Pak je doba čekání hrazena z poloviny uživatelem a druhá polovina se přičítá k tíži poskytovatele. Stejným způsobem je účtován i čas za čekání na další (náhradní) spoj, pokud uživatel nestihne navazující plánované spojení.

b) Jestliže uživateli služby brání v dostavení se na předem domluvené místo setkání náhlé zřetele hodné důvody (např. hospitalizace ve zdravotnickém zařízení), je povinen poskytovateli služby doložit zrušení již objednané služby relevantním potvrzením v nejbližším možném termínu.

## 9 Zrušení objednávky

Zrušení objednávky je možné nejpozději **do 12:00 hodin nejbližšího pracovního dne, který předchází termínu** plánovaného poskytnutí služby.

Zrušení objednávky je možné **pouze telefonicky přímo u koordinátora služby**.



Pokud tak uživatel **bez vážného důvodu** neučiní, bude to považováno za hrubé porušení povinností uživatele a uživateli bude účtován **poplatek ve výši 1/2 objednaného času služby** dle Ceníku průvodcovské a předčitatelské služby. Vážnými důvody se rozumí např. náhlá hospitalizace ve zdravotnickém zařízení. Hrubé porušení povinností uživatele může být důvodem pro vypovězení Smlouvy o Poskytování Průvodcovských a předčitatelských služeb.

## **10 Pravidla pro odmítnutí poskytnout uživateli službu nebo nedokončení služby**

Poskytovatel služby je oprávněn okamžitě ukončit poskytování služby v případě, že ze strany uživatele došlo k vytvoření některé z těchto situací:

- uživatel požaduje po průvodci takový druh a rozsah služby, kterou TCP neposkytuje nebo která nebyla u koordinátora předem objednána
- uživatel se chová k pracovníkovi poskytovatele nebo k jiným uživatelům služby způsobem, který vede ke snížení jejich důstojnosti, vytváří nepřátelské, ponižující nebo zneklidňující prostředí (např. verbální urážky, fyzické obtěžování, psychický nátlak, sexuální obtěžování, diskriminující chování na základě pohlaví, věku)
- chování uživatele (případně vodícího psa) ohrožuje bezpečný průběh služby (ohrožuje zdraví, život nebo majetek osob v okolí)
- uživatel je zjevně pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek
- uživatel vykazuje známky akutního infekčního onemocnění, které může být zdravotním ohrožením pro průvodce PPS
- uživatel odmítne dát souhlas se shromažďováním jeho osobních údajů nebo tento souhlas odvolá

- uživatel řádně neuhradil předchozí již poskytnutou službu
- uživatel odmítá při doprovodu použít signalizační funkci bílé, příp. červeno-bílé hole.

Při okamžitém ukončení služby z důvodu některé z výše uvedených situací, pracovník doprovodí uživatele na místo, kde se samostatně orientuje (např. bydliště, dopravní spoj).

Pracovník může případně požádat o spolupráci městskou policii. Uživatel je upozorněn na porušování Pravidel průvodcovských a předčitatelských služeb TyfloCentra Praha.

Veškeré důvody pro ukončení poskytování služeb jsou individuálně posuzovány.

Uživatel má právo se k důvodům ukončení služeb vyjádřit.

O průběhu a ukončení poskytování služby je učiněn zápis.

### **10.1 Ukončení poskytování služby**

K ukončení služby může dojít ze strany uživatele služby i ze strany poskytovatele služby.

TCP má pro tento případ zpracovaná pravidla pro ukončení služby.

Ukončení služby z rozhodnutí uživatele služby:

Uživatel služby má právo ukončit přijímání služby TyfloCentra kdykoliv a bez udání důvodu. Toto rozhodnutí pracovníci TyfloCentra plně respektují.

Ukončení služby z rozhodnutí poskytovatele:

Poskytovatel má právo ukončit poskytování služby zejména v těchto případech:

a) jestliže uživatel služby hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy, přičemž za hrubé porušení Smlouvy se považuje zejména nezaplacení úhrady za poskytnutí sociální služby v termínu uvedeném ve smlouvě a opakované rušení objednávky bez vážného důvodu

b) jestliže se uživatel chová k pracovníkovi poskytovatele nebo k jiným uživatelům služby způsobem, který vede ke snížení jejich důstojnosti, vytváří nepřátelské, ponižující nebo zneklidňující prostředí (např. verbální urážky, fyzické obtěžování, psychický nátlak, sexuální obtěžování, diskriminující chování na základě pohlaví, věku)

c) poskytovatel není schopen službu dále poskytovat z vážných důvodů (poskytovatel odkáže uživatele služby na jinou organizaci poskytující danou službu).

V mimořádně závažných případech je možné Smlouvu vypovědět bez předchozího upozornění. Uživatel je povinen vyrovnat případné smluvní závazky vůči poskytovateli.

## **11 Stížnosti, podněty a ocenění**

Stížnosti, podněty a ocenění k poskytování Průvodcovských a předčitatelských služeb mají možnost vyjádřit všichni zúčastnění, zejména uživatel služeb. Tyto je možné podat anonymně, případně v zastoupení prostřednictvím jiné fyzické nebo právnické osoby.

Stěžovatel může podat svou stížnost osobně, telefonicky, písemně sociálnímu pracovníkovi služby nebo řediteli organizace, případně správní radě nebo v písemné podobě vhodit do Schránky stížností a podnětů, umístěné v přízemí budovy Krakovská 21, Praha 1. Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů od jejího přijetí. V odůvodněných případech může být tato lhůta překročena, o čemž budou všichni účastníci informováni. Lhůta pro odvolání proti výsledku řešení stížnosti je 15 dnů ode dne jeho obdržení. Odvolání lze adresovat řediteli organizace nebo správní radě. V případě anonymního podání stížnosti je vyřízení evidováno a zveřejněno na webových stránkách organizace.

## 12 Ujednání o kompenzačních a zvláštních pomůckách

### a) Bílá hůl

Uživatel služeb je povinen z důvodu bezpečnosti být během doprovodu vybaven bílou hůlí (signalizační nebo orientační), případně hůlí červeno-bílou (vzhledem k jeho hendikepu).

### b) Vodící pes

Pokud má uživatele v průběhu poskytování doprovodu s sebou vodícího psa, je povinen o tom informovat při objednání služby koordinátora TCP a dodržovat následující pravidla bezpečného doprovodu. V čase, kdy uživatele doprovází průvodce TCP nesmí být vodící pes veden za postroj (speciálně vycvičený pes by pak přebíral roli vedení). Vodící pes nesmí ani jiným způsobem znemožňovat nebo ohrožovat vykonávání průvodcovské služby.

## **13 Kontakty**

### **Tyflocentrum Praha, o. p. s.**

Krakovská 21, 110 00 Praha 1

Tel.: 221 462 392

E-mail: [paha@tyflocentrum.cz](mailto:paha@tyflocentrum.cz)

<http://praha.tyflocentrum.cz>

IČ: 26727765

### **Ředitel TyfloCentra Praha, o.p.s.**

Michal Maišl

Tel.: 221 462 392

Mobil.: 777 416 151

Email: [reditel-praha@tyflocentrum.cz](mailto:reditel-praha@tyflocentrum.cz)

### **Koordinátor**

Dušan Klucho

Tel.: 221 462 392

Mobil: 777 416 262

Email: [doprovody-praha@tyflocentrum.cz](mailto:doprovody-praha@tyflocentrum.cz)

### **Vedoucí soc. služby**

Ing. Mgr. Jitka Vitovská

Tel.: 221 462 392

Mobil: 777 416 045

Email: [pps-praha@tyflocentrum.cz](mailto:pps-praha@tyflocentrum.cz)

**Datum revize: 2. 9. 2024**