



TyfloCentrum
Praha, o.p.s.

PRAVIDLA poskytování služby

PRŮVODCOVSKÉ A PŘEDČITATELSKÉ SLUŽBY

Obsah

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

1 CO - Obsah Průvodcovských a předčitatelských služeb

Průvodcovské a předčitatelské služby jsou dle § 42 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách definovány jako terénní nebo ambulantní služby poskytované osobám, jejichž schopnosti jsou sníženy z důvodu věku nebo zdravotního postižení v oblasti orientace nebo komunikace, a napomáhají jim osobně si vyřídit vlastní záležitosti. TyfloCentrum Praha poskytuje službu v terénní formě.

Osoby, kterým TyfloCentrum Praha tyto služby poskytuje jsou specifikovány dále v kapitole cílová skupina.

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 hromadné dopravě
 - jsou schopni komunikovat a spolupracovat s pracovníky TyfloCentra Praha
 - 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 nenese odpovědnost za jejich bezpečnost ani jim souběžně službu neposkytuje.

Osobám, které nespádají do cílové skupiny TyfloCentra Praha, můžeme poskytnout v souladu s § 37 zákona č. 108/2006 Sb., základní sociální poradenství a podat informace na jakou jinou službu se mohou obrátit.

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 TyfloCentra Praha.

5 CENA

Cena je stanovena dle aktuálně platného Ceníku průvodcovské a předčitatelské služby. Ceník je k dispozici u zaměstnanců a je uveřejněn na webových stránkách společnosti. 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

Uživatel služby službu objednává alespoň 2 pracovní dny před jejím plánovaným uskutečněním.

Při objednání v pozdějším termínu není poskytnutí služby garantováno. Objednávky jsou přijímány telefonicky, písemně, elektronicky, příp. po dohodě osobně v sídle společnosti. Objednávky jsou přijímány koordinátory v pracovní dny v čase mezi 8:00-16:00.

- 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 službu kontaktuje koordinátora, případně vedoucí sociální služby. Tito mu poskytnou informace o podmínkách služby a její úhradě. Po předání nezbytných osobních a kontaktních údajů zájemce o službu dojde k uzavření smlouvy. Až po uzavření smlouvy může být služba poskytnuta.

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)
- email (pokud jej uživatel používá pro komunikaci)

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 Ministerstva práce a sociálních věcí, event. dotace a pro optimalizaci poskytovaných služeb. Bez uvedení těchto údajů, není možné uzavřít se zájemcem o službu smlouvu o poskytování sociální služby.

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, případně zda doprovodu bude přítomen vodící pes
- místo, kde se předčítatelská služba uskuteční (v domácnosti uživatele, na úradě, ve škole 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 předčítatelské 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 předčítatelských služeb.

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 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 TyfloCentrum Praha 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 nepřátelskou, ponižující nebo zneklidňující atmosféru (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
- 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.

9.1 Ukončení poskytování služby

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

TyfloCentrum Praha má pro tento případ zpracována 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.

10 Stížnosti, podněty a ocenění

Stížnosti, podněty a ocenění k poskytování Průvodcovských a předčitatelských služeb mají možnost vyjádřit všichni zúčastnění, zejména uživatel služeb, jeho zákonný zástupce, opatrovník, podpůrce. Dále stížnost může podat osoba blízká, pokud uživatel služby nemůže stížnost podat sám, osoba zmocněná uživatelem, člen domácnosti uživatele, který je oprávněný k zastupování uživatele, a zaměstnanec TyfloCentra Praha.

Stěžovatel může podat svou stížnost osobně, telefonicky, písemně sociálnímu pracovníkovi služby nebo řediteli organizace, případně správní radě organizace nebo v písemné podobě vhodit do Schránky stížností a podnětů, umístěné v přízemí budovy Krakovská 21, Praha 1. Schránka stížností je z důvodu přístupnosti opatřena popisem v Braillově písmu. Kontakt na vedoucího sociálního pracovníka služby a ředitele organizace jsou uvedeny níže v pravidlech a na webu organizace.

Organizace je povinna zabývat se a vést evidenci stížností, které stěžovatel podal do jednoho roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. V odůvodněných případech se TyfloCentrum Praha bude zabývat i později podanými stížnostmi.

Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů od jejího přijetí. V odůvodněných případech může být tato lhůta prodloužena o dalších 30 dnů, o čemž budou všichni účastníci včetně zdůvodnění informováni.

Organizace vede evidenci stížností a o způsobu vyřízení stížnosti stěžovatele informuje v zákonně stanovených lhůtách. Stěžovatel má právo nahlížet do spisu k dané stížnosti.

Při vyřizování je snaha o smírné řešení podaných stížností.

Stížnost je možné podat anonymně. V případě anonymního podání stížnosti je vyřízení evidováno a zveřejněno na webových stránkách organizace.

V odůvodněných případech může stěžovatel podat žádost o prověření vyřízení stížnosti na MPSV. Odůvodněnými případy se rozumí nesouhlas stěžovatele s vyřízením stížnosti a nedodržení stanovených lhůt. Důvod podání musí být v žádosti uveden. Lhůta pro podání této žádosti pro stěžovatele je 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu vyřízení stížnosti poskytovatelem nebo ode dne, kdy marně uplynula lhůta, do které měl poskytovatel stížnost vyřídit. Lhůty pro prověření jsou stanoveny pro ministerstvo 60 dnů ode dne doručení podnětu, v odůvodněných případech může dojít k prodloužení na 90 dnů od doručení žádosti.

11 Ujednání o kompenzačních a zvláštních pomůckách

a) Bílá hůl

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

Výjimku tvoří uživatel, který k pohybu potřebuje chodítko a tudíž není schopen držet v ruce bílou hůl. Z důvodu bezpečnosti je třeba aby byl označen jiným způsobem, např. signalizační páskou „nevidomý“, reflexní vestou.

b) Vodicí pes

Pokud má uživatel v průběhu poskytování doprovodu s sebou vodícího psa, je povinen o tom informovat při objednání služby koordinátora a dodržovat následující pravidla bezpečného doprovodu. V čase, kdy uživatele doprovází průvodce nesmí být vodící pes veden za postroj (speciálně vycvičený pes by pak přebíral roli vedení). Vodící pes jde při noze uživatele na vodítku. Vodící pes nesmí ani jiným způsobem znemožňovat nebo ohrožovat vykonávání průvodcovské služby. Vstup do veřejných prostor je ze zákona zaručen, je třeba, aby byl vodící pes viditelně označen a uživatel má mít u sebe doklad o výcviku psa.

12 Kontakty

TyfloCentrum Praha, o. p. s.

Krakovská 21, 110 00 Praha 1

Tel.: 221 462 392

E-mail: info@tyflocentrumpraha.cz

<http://praha.tyflocentrum.cz>

IČ: 26727765

Ředitel TyfloCentra Praha, o.p.s.

Mobil.: 777 416 151

Email: reditel@tyflocentrumpraha.cz

Koordinátoři

Mobil: 777 416 262

Email: doprovody@tyflocentrumpraha.cz

Vedoucí sociální služby

Mobil: 777 416 045

Email: pps@tyflocentrumpraha.cz

Datum revize: 12. 8. 2026