

Informace pro zájemce o sociální služby TyfloCentra Hradec Králové, o.p.s.

I.

Základní údaje poskytovatele služeb

Organizace:	TyfloCentrum Hradec Králové, o.p.s.
Sídlo:	Okružní 1135/15, 500 03 Hradec Králové
Telefon:	495 523 729, 739 578 880
E-mail:	hradec.kralove@tyflocentrum-hk.cz
Web:	www.tyflocentrum-hk.cz
Statutární zástupce:	Mgr. Dagmar Balcarová, ředitelka
IČ:	25975498

II.

Obecné údaje

1. Poslání

Posláním TyfloCentra Hradec Králové, o.p.s., je pomáhat nevidomým a slabozrakým občanům Královéhradeckého kraje dosáhnout maximální možné míry samostatnosti a zvýšit kvalitu jejich života.

2. Cíle

Cílem TyfloCentra HK je občany s těžkým zrakovým postižením motivovat k samostatnému životu, poskytovat jim informace, odbornou i praktickou pomoc při řešení konkrétních problémů (zejména při zvládnání obtížných životních situací), podporovat jejich sociální kontakty a předcházet tím sociální izolaci. Dále je cílem zajistit návaznost na další služby a spolupráci s různými odbornými pracovišti. Touto činností směřujeme k minimalizaci psychologických, zdravotních, sociálních a ekonomických důsledků zrakového postižení.

3. Cílová skupina

Osoby nevidomé a jinak těžce zrakově postižené od 8 let (v některých službách 15 let).

4. Poskytované služby

Sídlo Hradec Králové:

- Základní a odborné poradenství pro zrakově postižené
- Průvodcovské a předčitatelské služby
- Sociálně aktivizační služby pro zrakově postižené
- Sociální rehabilitace pro zrakově postižené

Detašované pracoviště Jičín:

- Základní a odborné poradenství pro zrakově postižené

Detašované pracoviště Náchod:

- Základní a odborné poradenství pro zrakově postižené

5. Principy služeb:

- samostatné rozhodování
- rovnost
- nezávislost

6. Forma poskytování služeb

Ambulantní a terénní

7. Jednotlivé služby: cíle, poslání, zásady, pro koho, místo a čas poskytování

a) Základní a odborné poradenství pro zrakově postižené

Cíl: Integrace do společnosti a zabránění sociálnímu vyloučení.

Poslání: Pomoci zrakově postiženým orientovat se v možnostech, které mohou zmírňovat důsledky jejich zrakového handicapu a dosáhnout větší míry samostatnosti.

Zásady: nestrannost a bezpečnost, respekt a důstojnost, ucelenost a návaznost.

Pro koho: Osoby se zrakovým postižením od 8 let.

Finanční spoluúčast: bezplatně

Kde:

1. TyfloCentrum Hradec Králové:

Okružní 1135/15, 500 03 Hradec Králové

Kontakt: tel.: 495 532 729, 739 578 880,

e-mail: hradec.kralove@tyflocentrum-hk.cz

Kdy: Po, St: 8 – 12, 13 – 17 h, forma ambulantní,

Út, Čt: 8 – 12 h, forma terénní

2. Detašované pracoviště Jičín:

17. listopadu 861, 506 01 Jičín

Kontakt: tel.: 739 578 900

e-mail: jicin@tyflocentrum-hk.cz

Kdy: Po, St: 8 – 12, 13 – 17 h, forma ambulantní,

Út, Čt: 8 – 12, 13 - 16 h, forma terénní

3. Detašované pracoviště Náchod:

Pražská 1759, 547 01 Náchod

Kontakt: tel.: 739 578 910

e-mail: nachod@tyflocentrum-hk.cz

Kdy: St: 8 – 12, 13 – 17 h, forma ambulantní,

Pá: 8 - 12 h, forma terénní

b) Průvodcovské a předčitatelské služby

Cíl: Překonávat bariéry a zvýšit sociální mobilitu zrakově postižených.

Poslání: Zlepšit možnosti zrakově postižených při pohybu a orientaci v neznámém prostředí, pomoci překonávat bariéry v kontaktu se společenským prostředím.

Zásady: důvěra a bezpečí, empatie, sebeurčení.

Pro koho: Osoby se zrakovým postižením od 15 let.

Finanční spoluúčast: dle platného ceníku

Kde:

TyfloCentrum Hradec Králové:

Okružní 1135/15, 500 03 Hradec Králové

Kontakt: tel.: 495 532 729, 739 578 880

e-mail: hradec.kralove@tyflocentrum-hk.cz

Kdy: Po, St: 8 – 17 h, Út, Čt: 8 – 16, Pá: 8 - 14 h,

forma ambulantní nebo terénní

c) Sociálně aktivizační služby pro zrakově postižené

Cíl: Přispět k snazší adaptaci zrakově postižených na svůj handicap, k aktivnímu postoji k životu a zabránit společenskému vyloučení.

Poslání: Předejít společenské izolaci zrakově postižených, napomáhat udržení společenských kontaktů, motivovat k aktivnímu přístupu ve zvládnání každodenních obtíží života se zrakovým postižením.

Zásady: aktivní partnerství, rozvoj osobnosti, sdílení.

Pro koho: Osoby se zrakovým postižením od 15 let.

Finanční spoluúčast: bezplatně

Kde:

TyfloCentrum Hradec Králové:

Okružní 1135/15, 500 03 Hradec Králové

Kontakt: tel.: 495 532 729, 739 578 880

e-mail: hradec.kralove@tyflocentrum-hk.cz

Kdy: Po, St: 8 – 12, 13 – 17 h, Út, Čt: 8 – 12, 13 - 16 h,

forma ambulantní nebo terénní

d) Sociální rehabilitace pro zrakově postižené

Cíl: Pomoci překonávat zrakově postiženým informační a komunikační bariéry prostřednictvím náročných kompenzačních pomůcek a vzdělávání.

Poslání: Vzděláváním umožnit rozvoj znalostí a dovedností, které do určité míry kompenzují zrakové postižení a zlepšují tak začlenění do běžného života společnosti.

Zásady: individuální přístup k potřebám uživatele, podpora aktivity, samostatnost.

Pro koho: Osoby se zrakovým postižením od 8 let.

Finanční spoluúčast: bezplatně

Kde:

TyfloCentrum Hradec Králové:

Okružní 1135/15, 500 03 Hradec Králové

Kontakt: tel.: 495 532 729, 778 410 804

e-mail: hradec.kralove@tyflocentrum-hk.cz

Kdy: Po, St: 8 – 12, 13 – 17 h, Út, Čt: 8 – 12, 13 - 16 h,
forma ambulantní nebo terénní

8. Kritéria pro poskytování služby:

- zájemce spadá do cílové skupiny TyfloCentra Hradec Králové, o.p.s.
- zájemce se nachází v nepříznivé sociální situaci

9. Důvody pro odmítnutí služby:

- zájemce žádá jiný druh služby, než organizace poskytuje, tedy i tehdy, když zájemce nespadá do cílové skupiny organizace nebo požaduje poskytnutí služby mimo provozní hodiny,
- organizace nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou zájemce žádá,

Důvody pro neprovedení úkonu služby:

Situace, kdy Vám neodmítneme poskytnout službu jako takovou, ale budeme s Vámi řešit momentální stav, který omezuje její využití:

- zdravotní stav zájemce vylučuje poskytnutí sociální služby, kterou žádá,
- zájemce se nenachází v nepříznivé sociální situaci,
- zájemce se chová vulgárně, agresivně nebo se chová k pracovníkovi způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí,
- zájemce odmítne podepsat souhlas s vedením osobních údajů ve smyslu zákona o ochraně osobních údajů č. 101/2000 Sb., v platném znění. V takovém případě mu je poskytnuto pouze sociální poradenství základní a odborné (kromě půjčování pomůcek),
- zájemce nerespektuje provozní řád organizace (např. zákaz kouření, požívání alkoholu a jiných návykových látek),
- zájemce má vodícího psa, kterého nechává nekontrolovaně se pohybovat v prostorách organizace nebo za jehož chování odmítá odpovědnost,

10. Klíčový pracovník

Každý uživatel služeb TyfloCentra Hradec Králové, o.p.s. má v každé službě určeného svého klíčového pracovníka, na kterého se může obracet se záležitostmi, které se týkají poskytování sociální služby. Uživatel má právo požádat o změnu klíčového pracovníka (např. z důvodu, že se nedaří vzájemná komunikace). Tuto žádost sdělí ústně nebo písemně svému klíčovému pracovníkovi, vedoucí služby nebo ředitelce organizace.

Žádosti je vyhověno, pokud to dovolí kapacitní možnosti organizace.

Klíčový pracovník:

- podporuje uživatele v jeho samostatném myšlení, rozhodování, uplatňování vlastní vůle,
- odpovídá za zpracování a vedení dokumentace spojené s individuálním plánováním sociální služby,
- průběžně aktualizuje individuální plán, sleduje a hodnotí naplňování osobních cílů uživatele,
- koordinuje a přizpůsobuje proces poskytování služby na základě individuálního plánu ve spolupráci s pracovním týmem,
- vede a aktivně podporuje uživatele při tvorbě individuálního plánu a při jeho realizaci.

11. Práva a povinnosti uživatelů služeb TyfloCentra Hradec Králové

Práva uživatelů:

- právo na využití kvalitních sociálních služeb,
- právo zprostředkovat informace formou, kterou potřebuje (ústně, ve zvětšeném černotisku, na akustickém záznamu, v Braillově bodovém písmu, digitální formou),
- právo na citlivé zacházení s osobními údaji a na dodržování zákona o ochraně osobních údajů,
- právo ovlivňovat formu a průběh poskytování sociální služby,
- právo zvolit si svůj osobní cíl,
- právo nahlížet do své osobní dokumentace,
- právo být osloven podle svého přání,
- právo rozhodnout zda a kdo bude přítomen při jednání (další pracovníci, studenti, stážisté, rodinní příslušníci),
- právo na uzavření ústní nebo písemné smlouvy, dle druhu poskytované služby. U průvodcovské a předčitatelské služby je smlouva vždy v písemné podobě, u služby sociální rehabilitace a sociálně aktivizačních služeb je písemná smlouva uzavírána v případě, že si to alespoň jedna smluvní strana vyžádá,

u služby sociálního poradenství je uzavírána ústní dohoda,

- právo na podání stížnosti, připomínky ke kvalitě poskytované sociální služby,
- právo na ukončení sociální služby bez udání důvodu,
- právo podílet se na hodnocení kvality poskytovaných sociálních služeb,
- právo na informace o případných změnách v poskytování sociálních služeb.

Povinnosti uživatelů

- respektovat pokyny pracovníků TyfloCentra Hradec Králové a provozní řád (např. zákaz kouření a požívání návykových látek, zákaz agresivního a vulgárního chování, obtěžování ostatních uživatelů nebo pracovníků),
- poskytovat potřebnou součinnost k realizaci služby – podávat pravdivé informace o své osobě, které souvisí s poskytováním služby,
- aktivně se podílet na individuálním plánování služeb,
- aktivně se podílet na dosahování cílů služby definovaných v individuálním plánu, dle svých schopností a možností,
- omlouvat svou nepřítomnost na službě nejpozději 1 den předem,
- vstupovat do prostor TyfloCentra Hradec Králové jen v přítomnosti pracovníka a sám tam setrvávat pouze s jeho souhlasem,
- zacházet šetrně s vybavením TyfloCentra Hradec Králové, bez souhlasu pracovníka nepřemísťovat nábytek a jakkoli manipulovat s elektrickou či jinou sítí (např. připojování vlastních elektrických spotřebičů apod.),
- seznámit se s pravidly jednotlivých sociálních služeb TyfloCentra Hradec Králové a jednat podle nich,
- pokud má uživatel vodícího psa, zodpovídat za jeho chování a nenechat ho nekontrolovaně pohybovat

v prostorách TyfloCentra Hradec Králové, uživatel zodpovídá za odstranění případných škod či znečištění způsobených psem.

12. Pravidla pro podávání stížností

(Jedná se o zkrácenou verzi. Plné znění Řádu stížností je k dispozici na pracovištích TyfloCentra Hradec Králové, o.p.s. a lze si ho vyžádat k nahlédnutí.)

Hlavním zájmem organizace je spokojenost uživatelů s poskytovanými službami. Každý uživatel má možnost podat připomínku či stížnost.

Postup při podání stížnosti:

- stížnost může uživatel předat kterémukoliv pracovníkovi organizace, ten zajistí její projednání,
- stížnost může uživatel podat ústně nebo písemně (na každém pracovišti je před vchodem schránka na stížnosti), telefonicky, e-mailem, a to i anonymně nebo v zastoupení,
- podání stížnosti nemá žádný negativní vliv na další poskytování služeb či jednání pracovníků s uživatelem,
- za řešení stížnosti odpovídá ředitelka, pověřený pracovník vyrozumí uživatele (dle jeho rozhodnutí písemně, osobně, telefonicky (o průběhu a výsledku šetření stížnosti, případně o nápravných opatřeních),
- lhůta pro vyřízení stížnosti činí 30 dnů od přijetí stížnosti,
- pokud stížnost směřuje proti pracovníkům či službám organizace, vyřizuje stížnost ředitelka (kontakt: Mgr. Dagmar Balcarová, Okružní 1135/15, 500 03 Hradec Králové, tel 495 523 729, 732 838 705, e-mail: dagmar.balcarova@tyflocentrum-hk.cz),
- pokud stížnost není dle uživatele uspokojivě vyřízena, či směřuje proti ředitelce organizace, podává se stížnost správní radě organizace k rukám její předsedkyně

(kontakt: Mgr. Jarmila Čejková, Milady Horákové 1094/16, 500 06 Hradec Králové, tel 495 853 334, e-mail: jarmila.cejkova@uzsvm.cz),

- uživatel má možnost, v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti, obrátit se na nezávislý orgán s podnětem k prošetření.

Kontakty:

Veřejný ochránce práv – Ombudsman
Údolní 39
602 00 Brno
podatelna@ochrance.cz , tel: 542 542 888

Český helsinský výbor
Štefánikova 216/21
150 00 Praha 5
sekr@helcom.cz , tel: 257 221 142

Okresní soud v Hradci Králové
Ignáta Herrmanna 227/2,
500 03 Hradec Králové
podatelna@osoud.hrk.justice.cz , tel: 495 000 900

Stížnost, která nesouvisí s poskytováním služeb TyfloCentra Hradec Králové, o.p.s., nepodléhá výše zmíněným pravidlům a pracovníci se nezabývají jejím řešením.

13. Ukončení služby

Služba končí:

- dosažením cíle (cílů)
- zrušením služby či organizace
- v případě úmrtí uživatele
- dohodou obou stran
- uplynutím doby, na kterou je uzavřena smlouva
- výpovědí smlouvy

14. Výpovědní důvody a výpovědní lhůty

Výpovědní důvody a výpovědní lhůty ze strany uživatele

Uživatel: může vypovědět smlouvu kdykoli, bez udání důvodu, s okamžitou platností. Ukončení spolupráce s poskytovatelem může být provedeno ústní nebo písemnou formou.

Výpovědní důvody a výpovědní lhůty ze strany poskytovatele

Výpověď ústní smlouvy může být provedena ústní nebo písemnou formou.

Výpověď písemné smlouvy lze podat pouze písemnou formou. Výpovědní doba je tříměsíční a začíná běžet prvním dnem následujícího měsíce, kdy výpověď byla uživateli doručena.

Poskytovatel: může smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:

- agresivní, vulgární, hrubé, nevhodné chování, které vedlo k porušení práva jiného uživatele nebo zaměstnance TyfloCentra Hradec Králové,
- opakované slovní napadání jiného uživatele nebo zaměstnance TyfloCentra Hradec Králové,
- jestliže uživatel hrubě porušuje své povinnosti, případně pravidla služby, nedodrží sjednané schůzky, po třetí neomluvené absenci ze schůzky,
- zjištění skutečnosti, že uživatel nespadá do cílové skupiny poskytovatele,
- jestliže se uživatel opakovaně nepodílí na tvorbě individuálního plánu a naplňování jeho cílů (pravděpodobně se nenachází v takové nepříznivé sociální situaci, která opravňuje čerpání sociální služby)
- jestliže poskytovatel nadále není organizačně schopen zajistit bezpečné a odborné poskytování služby

15. Ochrana práv osob při poskytování služby

Při poskytování sociálních služeb jsou respektována základní lidská práva (např. důstojnost, rovné zacházení, ochrana osobních údajů a další). Pracovníci jsou poučeni, jak předcházet možnému porušení práv a také jak zamezit případnému střetu zájmů ve vzájemných vztazích.

Veškeré údaje sdělené uživatelem během poskytování sociálních služeb jsou důvěrné a je s nimi nakládáno dle zákona o ochraně osobních údajů. Každý pracovník TyfloCentra Hradec Králové, o.p.s. je vázán mlčenlivostí.

16. Informace o zpracování osobních údajů

Správce osobních údajů TyfloCentrum Hradec Králové, o.p.s., Okružní 1135/15, 500 03 Hradec Králové, IČ: 25975498 (dále jen „správce“) poskytuje v souladu s čl. 12 a násl. Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) subjektům údajů níže uvedené informace o zpracování osobních údajů.

Subjektem údajů se rozumí fyzické osoby, jejichž osobní údaje správce zpracovává (např. zájemci o sociální služby, uživatelé sociálních služeb a další).

V případě potřeby se mohou subjekty údajů obrátit na správce na níže uvedených kontaktech:

adresa: TyfloCentrum Hradec Králové, o.p.s., Okružní 1135/15, 500 03 Hradec Králové

e-mail: hradec.kralove@tyflocentrum-hk.cz

tel: 495 523 729, 739 578 880

Zpracování osobních údajů je prováděno zejména za účelem poskytování, vyúčtování a úhrady sociálních služeb, řádného vedení předepsaných agend, plnění právních předpisů v dalších oblastech.

A. Jaké osobní údaje zpracováváme?

U zájemců o sociální služby:

- identifikační údaje (jméno, příjmení – není povinné),
- pohlaví,
- případné kontaktní údaje (adresa, telefon, e-mail),
- nepříznivou sociální situaci,
- cíl spolupráce,
- záznam průběhu intervence.

U uživatelů sociálních služeb:

- identifikační údaje (jméno, příjmení, datum narození),
- kontaktní údaje (adresa, telefon, e-mail),
- stupeň závislosti, druh průkazky OZP,
- funkční projevy zrakové vady, údaje k orientaci v prostoru, sebeobsluze,
- používané kompenzační pomůcky,
- sociální síť (na koho se obrací s potřebou pomoci),
- zdravotní omezení vztahující se ke službě,
- poznámky,
- údaje o nepříznivé sociální situaci,
- individuální plány a jejich hodnocení,
- případné smlouvy o poskytování služeb,
- daňové doklady plateb za služby dle zák. č. 108/2006 Sb.,
- fotografie, případně audiovizuální záznamy z průběhu poskytování služeb

B. Proč tyto osobní údaje zpracováváme a co nás k tomu opravňuje?

Osobní údaje zpracováváme:

- za účelem uzavření a plnění smlouvy o poskytování sociálních služeb
- za účelem plnění právní povinnosti,

- na základě svého oprávněného zájmu vedení evidence služeb, databáze a účetnictví,
- za účelem propagace služeb (u fotografování vyžadujeme podepsaný souhlas uživatele).

C. Kdo osobní údaje zpracovává?

Všechny uvedené osobní údaje zpracovává TC HK jako správce.

TC HK neposkytuje osobní údaje subjektům do třetích zemí.

V rámci zpracování osobních údajů nedochází k automatickému rozhodování.

Profilování není správcem využíváno.

D. Jak dlouho uchováváme osobní údaje?

Osobní údaje správce uchovává po dobu, kterou stanoví příslušné obecně závazné právní předpisy, pokud takové zpracování ukládají nebo umožňují. Doby uložení osobních údajů rovněž stanoví příslušné požadavky předpisů Evropské unie, zejména v oblasti poskytování dotací. Jinak jsou osobní údaje uchovávány po dobu trvání smluvního vztahu a následně do tří let od začátku roku následujícího po zániku smluvního vztahu.

Doby uložení osobních údajů jsou podrobně definovány v Archivačním a skartačním řádu správce.

E. Jaká jsou práva zájemce, uživatele služeb?

Subjekt údajů má tato práva:

- v případě poskytnutí podepsaného souhlasu má právo odvolat kdykoli tento souhlas,
- právo podat stížnost u dozorového úřadu,
- právo na přístup ke svým osobním údajům a právo získat od správce potvrzení, zda osobní údaje, které se ho týkají, jsou či nejsou zpracovávány, a pokud tomu tak je, má právo získat přístup k nim a právo na informace o jejich zpracovávání,
- právo na opravu či doplnění svých osobních údajů, výmaz či omezení zpracování (tímto však nesmí být dotčena

zákonná povinnost organizace osobní údaje zpracovávat) a rovněž je oprávněn vznést námitku proti zpracovávání.

17. Nouzové a havarijní situace

V případě havarijních a nouzových situací (přerušení dodávky tepla, vody, elektrické energie, náhlého onemocnění pracovníka, za kterého se nepodařilo zajistit náhradu, zhoršené epidemiologické situace, apod.), bude poskytování služeb na nezbytně dlouhou dobu omezeno či přerušeno. O přerušení služby budou uživatelé neprodleně informováni.

Dne: 20. 8. 2020

V: Hradci Králové

Vytvořila: Mgr. Dagmar Balcarová, ředitelka

Platnost od: 1. 9. 2020

Vydala: Mgr. Dagmar Balcarová, ředitelka, Podpis: