



TyfloCentrum

Hradec Králové, o.p.s.

Okružní 1135/15, 500 03 Hradec Králové

T: 739 578 880, 773 751 278

E: hradec.kralove@tyflocentrum-hk.cz W: www.tyflocentrum-hk.cz

Pravidla poskytování Průvodcovské a předčitatelské služby

I. Průvodcovské a předčitatelské služby, obsah, uživatelé, poskytovatel, forma

1. Obsah – co je průvodcovská a předčitatelská služba

Průvodcovská a předčitatelská služba je sociální službou podle § 42 zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb., a § 8 vyhlášky 505/2006 Sb. v platném znění, obsahuje tyto základní činnosti:

- a. **zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:**
 1. **doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři, na zájmové a volnočasové aktivity a doprovázení zpět:** U dětí vše probíhá po dohodě se zákonným zástupcem,
 2. **doprovázení dospělých do školy, školského zařízení zaměstnání, k lékaři, na zájmové a volnočasové aktivity, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět.**
- b. **pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:**
 1. **pomoc při vyřizování běžných záležitostí:** pomoc s osobní korespondencí, vyplňování formulářů, tiskopisů, složenek aj. Pomoc s výběrem zboží v obchodech, s výběrem z bankomatu, s tříděním potravin, prádla, drobných věcí v domácnosti.
 2. **pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů:** pomoc při jednání na úradech, institucích, zdravotnických zařízeních nebo bankovních institucích, v rozsahu, který si uživatel určí.
 3. **předčítání či jiný způsob zprostředkování informace osobám s poruchami komunikace:** předčítání tištěných informací, pomoc s osobní korespondencí, jakékoliv zpřístupnění informace (z internetu, informace z příbalových letáků léků, návodů k použití), popisování a označování věcí v domácnosti. V případě potřeby a účelného využití lze popisování řešit i v Braillově písmu, informace přepsat do digitální podoby nebo jako zvukový záznam.

Průvodcovská a předčitatelská služba neobsahuje takové činnosti, které spadají do působnosti jiných sociálních služeb, např. odborné sociální poradenství, úkony pečovatelské služby (např. nošení nákupů), činnosti sociální rehabilitace, dopravu těžce tělesně a kombinovaně postižených osob apod.

2. Uživatelé

Uživatelé průvodcovských a předčitatelských služeb jsou těžce zrakově postižení občané, starší 15 let, kteří uzavřou smlouvu o poskytování této služby.



TyfloCentrum

Hradec Králové, o.p.s.

Okružní 1135/15, 500 03 Hradec Králové

T: 739 578 880, 773 751 278

E: hradec.kralove@tyflocentrum-hk.cz W: www.tyflocentrum-hk.cz

3. Poskytovatel

Poskytovatelem průvodcovských a předčitatelských služeb je **TyfloCentrum Hradec Králové, o.p.s.** (dále jen TC HK). Poskytovatel zajišťuje službu pomocí svých pracovníků, kteří splňují kvalifikační předpoklady pro výkon této služby.

V případě potřeby (onemocnění pracovníka služby, kapacitní vytíženost aj.) může, po dohodě s vedoucím služby, službu poskytnout i jiný zaměstnanec poskytovatele, který splňuje kvalifikační předpoklady nebo pověřená osoby po zaškolení (např. student na praxi, dobrovolník).

4. Forma

Forma služeb je terénní nebo ambulantní (na pracovišti organizace).

II. Místo a čas poskytování

1. Místo poskytování

Služby jsou poskytovány ambulantně na pracovišti TC HK. Dále probíhají také terénní formou dle potřeb uživatele.

Uvedené služby se poskytují na území Královéhradeckého kraje, převážně na území Hradce Králové. Výjimky vždy pouze po dohodě s vedoucí služby.

- **Pracoviště Hradec Králové**, Okružní 1135/15, 500 03 Hradec Králové, prostory ve zvýšeném přízemí ve vlastnictví města HK v činžovním domě, bezbariérový přístup pro cílovou skupinu (akustický orientační majáček, popisky v Braillově písmu), jinak 8 schodů.

2. Čas poskytování

Uvedené služby jsou poskytovány v pracovních dnech v čase:

Po, St: 8,00 – 17,00 a Út, Čt: 8,00 – 16,00, Pá: 8,00 – 14,00.

Výjimky vždy pouze po dohodě s vedoucí služby.

III. Výše úhrady a způsob placení

1. Výše úhrady

1) Uživatel je povinen zaplatit úhradu dle platného ceníku. Účtuje se po čtvrthodinách, za každou započatou čtvrt hodinu poskytování sociální služby.

2) V případě, že uživatel není držitelem průkazu ZTP/P, je povinen uhradit poskytovateli jízdní náklady při společné cestě mimo Hradec Králové, nutné pro uskutečnění průvodcovské služby.

3) Cena služby je účtována od okamžiku setkání pracovníka s uživatelem, do ukončení služby v domluveném rozsahu (např. od setkání na autobusové zastávce, do doprovodu uživatele až domů, pokud to bylo takto domluveno). Čas ani náklady dopravy pracovníka z pracoviště a zpět nejsou uživateli účtovány.

4) V případě, že uživatel je držitelem vodičího psa, kterého má v průběhu poskytování služby s sebou, je povinen umožnit bezplatnou přepravu v první řadě svému průvodci a uhradit přepravní náklady za psa (v tuto chvíli mu průvodcovské služby poskytuje zaměstnanec poskytovatele, nikoli pes).

5) Při využití **celodenní** terénní služby delší než 4 h a trvající maximálně 8 h, zaplatí uživatel jednorázovou částku definovanou aktuálním ceníkem. Tato služba je určena výhradně pro nepřerušovaný doprovod do **zdravotnického zařízení**, zahrnuje doprovod



TyfloCentrum

Hradec Králové, o.p.s.

Okružní 1135/15, 500 03 Hradec Králové

T: 739 578 880, 773 751 278

E: hradec.kralove@tyflocentrum-hk.cz W: www.tyflocentrum-hk.cz

a další úkony průvodcovských a předčitatelských služeb při bezprostředně navazujících lékařských vyšetřeních, pohybu po zařízení, případně při návštěvě lékárny.

Při překročení maximální doby 8 h služba dále pokračuje jako běžná placená služba, za každou další hodinu se platí aktuální sazba.

Využití této služby a její konkrétní podobu je nutno domluvit s vedoucí služby.

2. Kdy se za službu neplatí

Průvodcovská a předčitatelská služba je poskytována zdarma v těchto případech:

1. Doprovedy za účelem využití jiné služby organizace, na pracoviště TC HK nebo místo srazu (při využívání skupinové aktivity) a zpět.
2. Pomoc při předčítání, vyplnění složenky, formuláře, drobná úprava mobilního telefonu, do celkové doby nepřesahující 15 min.

3. Způsob úhrady

Uživatel je předem seznámen s výší úhrady dle aktuálního ceníku služby. Úhrada je v souladu se Zákonem o sociálních službách. Uživatel je povinen platit úhradu v hotovosti po ukončení služby. Pracovník vystaví pokladní doklad o vyúčtování úhrady ihned po ukončení služby.

Poskytovatel eviduje využívání služby uživatele a po uplynutí kalendářního měsíce vystaví na jeho žádost potvrzení o čerpání placené služby.

IV. Objednání služby a zrušení objednávky

1. Objednání služby

Objednání průvodcovské nebo předčitatelské služby je potřeba minimálně **3 pracovní dny předem**. Při pozdější objednávce není zaručeno její vyřízení z kapacitních důvodů.

Objednání můžete učinit:

- Telefonicky (preferovaná forma): 739 578 880
- e-mailem: hradec.kralove@tyflocentrum-hk.cz
- osobně: na adrese Okružní 1135/15, 500 03 Hradec Králové
- kontaktní pracovník, vedoucí služby: Mgr. Pavla Tomášková

Při objednání specifikujte, prosím:

- odkud kam a kdy je třeba doprovodit
- zda je požadován i doprovod zpět
- kde se služba uskuteční (v TyfloCentru, v domácím prostředí, na úřadě) a co je předmětem požadované služby (pouze doprovod, pomoc s korespondencí, třídění věcí apod.)
- funkční telefonní spojení

2. Zrušení služby

O zrušení objednané služby je uživatel povinen neprodleně informovat poskytovatele.

Pokud tak bez vážného důvodu neučiní, bude to považováno za hrubé porušení povinnosti uživatele. Vážným důvodem se rozumí zdravotní indispozice, vážné osobní důvody nebo dopravní kalamita, apod.



Poskytovatel může zrušit službu jen ze závažných důvodů, např. nemožnost zastoupení pracovníka, který je v pracovní neschopnosti, nouzová nebo havarijní situace poskytovatele.

Poskytovatel informuje uživatele o změně a dohodne se s ním, zda bude služba zrušena nebo poskytnuta v jiném termínu. V případě kolize služeb rozhodne vedoucí služby podle naléhavosti o tom, která z plánovaných služeb bude realizována.

V. Výpovědní důvody a výpovědní lhůty

1. Výpovědní důvody a lhůty

1) Výpovědní důvody a výpovědní lhůty ze strany uživatele:

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

2) Výpovědní důvody a výpovědní lhůty ze strany poskytovatele:

Výpověď smlouvy musí být provedena písemnou formou. Výpovědní doba je tříměsíční a začíná běžet prvním dnem následujícího měsíce, kdy výpověď byla uživateli doručena.

Poskytovatel: může smlouvu vypovědět z těchto důvodů:

- agresivní, vulgární, hrubé, nevhodné chování, které vedlo k porušení práva jiného uživatele nebo zaměstnance TyfloCentra Hradec Králové,
- jestliže uživatel hrubě porušuje své povinnosti, případně pravidla služby, nedodrжуje 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.

VI. Práva a povinnosti uživatele

- uživatel dostává informace v podobě, adekvátní jeho zrakovému postižení a umožňující se kdykoliv znovu seznámit s obsahem informací (zvětšený černotisk, elektronická podoba). K přečtení může využít také předčitatelskou službu;
- uživatel má možnost svobodně se rozhodnout při volbě služby (typ, rozsah, náplň) v souladu se stanovenými podmínkami, uvedenými ve Smlouvě a v tomto dokumentu;
- uživatel má právo k průběhu služby podat případnou stížnost, podnět i ocenění, podle Řádu stížností;
- uživatel - držitel vodicího psa je po celou dobu poskytování služby za něj odpovědný, a to i např. v prostředcích hromadné dopravy;
- při poskytování služby v terénu se uživatel - držitel vodicího psa - domluví s pracovníkem přímé péče na způsobu doprovázení (uživatel jde s vodicím psem a pracovník doprovází a naviguje, uživatel jde v držení s pracovníkem a pes je na vodítku apod.). Pracovník přímé péče má právo na změnu způsobu doprovázení v průběhu



TyfloCentrum

Hradec Králové, o.p.s.

Okružní 1135/15, 500 03 Hradec Králové

T: 739 578 880, 773 751 278

E: hradec.kralove@tyflocentrum-hk.cz W: www.tyflocentrum-hk.cz

služby, pokud vyhodnotí situaci jako potencionálně nebezpečnou (např. v davu lidí, ve zvýšeném dopravním provozu aj.) a uživatel je povinen tuto změnu akceptovat;

- pracovník v každém okamžiku poskytování služeb dbá na bezpečnost uživatele. Pracovník může uživatele požádat, aby byl označen bílou holí, pokud ji uživatel používá;
- uživateli je zaručena mlčenlivost o věcech, které se týkají jeho soukromí;
- pokud o to uživatel požádá, pracovník přímé péče může v rámci předčitatelské služby nahlížet do osobní korespondence, lékařských zpráv, účetních či právních dokladů a jiných soukromých písemností. Zavazuje se k mlčenlivosti o zjištěných skutečnostech;
- nakládání s osobními údaji uživatele se řídí dokumentem Ochrana osobních údajů, uplatňování nařízení EU;
- osobní údaje nesmí být předávány bez souhlasu uživatele třetím osobám;
- uživatel má právo na respektování své osobnosti a svého soukromí (např. vždy se pracovník přímé péče dotáže na souhlas se svou přítomností u lékařského vyšetření, úředního jednání, jednání na finanční instituci, apod.).

VII. Platnost pravidel

1. Tato pravidla nabývají platnosti od 1. 4. 2025 až do odvolání.

Dne: 31. 3. 2025

V: Hradci Králové

Vytvořila: Mgr. Dagmar Balcarová

Platnost: od 1. 4. 2025

Vydala: Mgr. Dagmar Balcarová, ředitelka, Podpis: