

Centrum služeb pro neslyšící a nedoslýchavé, o.p.s.

28. října 286/10
702 00 Ostrava

Mobilní telefon: +420 730 542 933

E-mail: csnn@csnn.cz

IČ: 02407451

Číslo účtu: 2400531256/2010

Datová schránka: vhsgezs

Číslo registrace sociální služby: 1926246

Poskytovaná služba: tlumočnické služby

Ředitelka: Bc. Pavlína Zarubová

Poslání, cíle, zásady sociální služby a cílová skupina

Platnost od: 6.9. 2018

Schválila: Bc. Pavlína Zarubová (ředitelka)

Veřejný závazek

Poslání

Poslání je veřejné prohlášení, co mohou klienti a veřejnost očekávat, je určeno všem.

Posláním Centra služeb pro neslyšící a nedoslýchavé o.p.s. je poskytovat tlumočení, základní poradenství a obecně prospěšné aktivity občanům se sluchovým postižením profesionálním způsobem na území Moravskoslezského kraje a šířit osvětu vůči veřejnosti k překonání komunikačních bariér.

Cíle

Zajistit tlumočnickou službu občanům se sluchovým postižením v běžném každodenním životě, pomoci překonat komunikační bariéru a poskytnout jim nebo jejich blízkým základní sociální poradenství pro uplatňování práv a zájmů.

Realizovat obecně prospěšné aktivity, zejména vzdělávací, kulturní a sportovní akce pro občany se sluchovým postižením.

Realizovat osvětové aktivity pro veřejnost o možnostech komunikace s osobou se sluchovým postižením a zajistit spolupráci s institucemi za účelem efektivní podpory osob se sluchovým postižením.

Zásady poskytované služby

Jedná se o zásady, na kterých je založeno poskytování sociální služby.

Dobrovolnost

- pracovníci poskytují službu klientovi na základě jeho dobrovolného rozhodnutí.

Respektování individuality klienta

- pracovníci respektují názor a vůli klientů, jak chtějí službu využívat.

Podpora soběstačnosti

- pracovníci poskytují pomoc tak, aby podporovala samostatnost klienta.

Komu je služba CSNN určena (cílová skupina)

Klientem služby je osoba se sluchovým postižením, která potřebuje pomoc jiné fyzické osoby pro odstranění komunikační bariéry s druhými lidmi.

Jednání se zájemcem o službu, informování, projednávání potřeb a pravidla pro odmítnutí zájemce

Platnost od: 28.8. 2018

Schválila: Bc. Pavlína Zarubová (ředitelka)

Pravidla jednání se zájemcem

Cílem pravidel jednání se zájemcem o službu je, aby:

- se zájemce o službu mohl rozhodnout, zda služba nabízí podporu, kterou pro řešení své situace potřebuje,
- pracovník mohl rozhodnout, zda zájemci může být poskytnuta kvalitní sociální služba v souladu s vymezenou cílovou skupinou, které je služba určena, posláním, cíli, zásadami, potřebami zájemce, podmínkami, kapacitou a podmínkami služby.

Průběh jednání

Zájemce o sociální službu může učinit první kontakt s dotazem:

- prostřednictvím SMS,
- osobně,
- e-mailem,
- pomocí aplikace Skype nebo WhatsApp.

Kontakt trvá max. v délce 10 minut a zájemce chce informace – tyto pracovník podá.

Pokud zájemce chce dále jednat a oslovený byl pracovník bez kompetencí, tento předá informaci kompetentnímu sociálnímu pracovníkovi o zájmu zájemce a zájemci předá kontakt na tohoto pracovníka.

Jednání se zájemcem zahájí sociální pracovník, resp. pracovník v soc. službách pod dohledem sociálního pracovníka, pokud trvá kontakt déle než 10 minut.

Zájemce jedná osobně (nebo v zastoupení).

Jednající pracovník zodpovídá zájemcovy otázky týkající se poskytované sociální služby a z jednání se zájemcem pořizuje anonymizovaný zápis do aplikace, téma: Jednání se zájemcem.

Jednání se zájemcem a podávání informací probíhá zpravidla mezi 8:00 a 17:00 v pracovní den.

Toto jednání se zájemcem může proběhnout:

- osobně v kanceláři CSNN,
- při osobní schůzce v místě schůzky na základě předchozí domluvy,
- on-line prostřednictvím aplikace Skype nebo WhatsApp.

Jednání probíhá přímo se zájemcem o sociální službu.

V případě, že zájemce určí kontaktní osobu, slouží kontaktní osoba pouze ke zprostředkování a jako přirozená podpora při jednání s osobou zájemce.

Jednání se zájemcem o službu se mohou spolu se zájemcem o službu účastnit i jiné osoby (například z řad příbuzných, rodič).

Jen se samotným zájemce pracovník nejedná, pokud:

- zájemce má soudně ustanoveného opatrovníka – přizve opatrovníka,
- zájemce je nezletilý a má zákonného zástupce – informuje zák. zástupce,
- zájemce zplnomocnil určitou osobu k jednání – jednání se účastní zmocnitel i zmocněnec,
- zájemce není schopen vzhledem k zdravotnímu stavu komunikovat (jednat za sebe) a nemá zákonného zástupce – jednání se účastní osoba pověřená obcí k zastupování.

Pravidla informování zájemce o sociální službu o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby

Jednající pracovník seznámí zájemce s rozsahem poskytovaných služeb v době předcházející uzavírání smlouvy.

Zájemce seznámí s informacemi:

- kdo je poskytovatel služby – ústně, na letáčku,
- jaký druh služby je poskytován – ústně, na letáčku,
- s posláním a cíli služby – ústně, na letáčku,
- v jaké formě (ambulantní, terénní) – ústně, na letáčku,
- jaké činnosti jsou nabízeny – základní – ústně, na letáčku,
- kde budou nabízeny a v jakém čase – ústně, pravidla služby,
- o bezplatnosti služby – ústně, na letáčku,
- jaká pravidla by zájemce musel dodržovat – pravidla služby: co je v nich uvedeno, co musí dodržovat, práva a povinnosti plynoucí ze smlouvy – písemný vzor, ústně,
- jak je stanovena výpověď obou stran, lhůty a od kdy běží, z jakých důvodů poskytovatel dává výpověď – písemný vzor, ústně,
- doba platnosti smlouvy – písemný vzor, ústně,
- s návazností na další služby – ústně, vytištění informace.

Jednající pracovník poskytne zájemci dostatek času na případné otázky.

V případě zájmu jednající pracovník umožní zájemci si prohlédnout prostory CSNN pro uživatele a školící místnost, kuchyňku, WC pro uživatele, nástěnky.

Zájemce upozorní na možnost se s rozsahem služby seznámit také prostřednictvím volně dostupných informací na web stránkách - www.csnn.cz.

Zájemce má možnost se sám aktivně seznámit s veřejně dostupnými informacemi o CSNN a registraci v registru poskytovatelů MPSV - <http://iregistr.mpsv.cz>

Projednávání požadavků, očekávání a osobního cíle se zájemcem o sociální službu

Při jednání se zájemcem jednající pracovník zjišťuje, čeho chce zájemce prostřednictvím služby dosáhnout:

- jaký je způsob komunikace zájemce,
- jaká očekávání má zájemce od služby,
- co zájemce potřebuje,
- jestli lze zprostředkovat návazné služby k řešení zájemcovy situace.

Pokud zájemce trvá na okamžitém poskytnutí služby, jednající pracovník znovu vysvětlí zájemci pravidla poskytování služby.

Jednání končí:

- v případě zájmu zájemce – uzavřením písemné nebo ústní smlouvy,
- odmítnutím zájemce ze strany poskytovatele,
- zájemcovým rozhodnutím, že nemá o službu zájem.

Pravidlo informování zájemce srozumitelným způsobem

Jednající pracovník informace podává v menších množstvích, ověřuje otázkami, zda zájemce všemu porozuměl. Při jednání si všímá projevů souhlasu či nesouhlasu zájemce, používá dostupné alternativní dokumenty (video ve ZJ s titulky, nákres, aj.).

Je-li zájemce omezený ve svéprávnosti, jednání vede pracovník se zájemcem o sociální službu za přítomnosti zájemcova zástupce, informace podává tak, aby informacím rozuměl sám zájemce.

Je-li zájemcem nezletilý, jednání pracovník přizpůsobí s ohledem na rozumovou vyspělost odpovídající věku zájemce, resp. vede jednání s vědomím zákonného zástupce nezletilého zájemce.

Pracovník při osobním jednání použije formu komunikace srozumitelnou zájemci, kterou používá anebo se zájemce zeptá na preferovaný způsob komunikace.

- Zájemce preferuje znakový jazyk nebo znakovanou češtinu – jednání je přítomný tlumočnický znakového jazyka nebo znakované češtiny.
- Zájemce chce písemnou formu – pracovník otevře Word a píše zájemci, resp. na papír.
- Zájemce požaduje artikulační tlumočení – pracovník dbá na dodržování podmínek (vidět na mluvčího, vhodné osvětlení místnosti atp.),
- Tlumočnický použije podle potřeb zájemce další formáty ke srozumitelné komunikaci: znakovanou češtinu, totální komunikaci, jednoruční nebo dvouruční prstovou abecedu.

Při jednání přes aplikaci Skype nebo Whatsapp pracovník použije zájemcovu formu komunikace anebo se zeptá zájemce na preferovaný způsob komunikace – např. online přenos ZJ nebo písemnou formu (chat).

Zápis z jednání se zájemcem

Jednající pracovník o kontaktu se zájemcem a též i o jednání se zájemcem učiní zápis do aplikace a uvede:

- co očekával zájemce od služby a jaké chtěl informace,
- v čem potřeboval či potřebuje pomoci,
- preferovaný způsob komunikace zájemce,

- předané informace,
- informace o poskytnutém základním poradenství,
- datum jednání,
- kontakt na zájemce (v případě plné kapacity).

Pravidla pro zápisy o jednání se zájemcem a smlouvě

Pracovník o jednání se zájemcem učiní samostatný zápis do aplikace. V případě, že v daném okamžiku po jednání uzavírá také smlouvu o poskytování soc. služby, zápis o uzavření smlouvy uvede do aplikace samostatně.

Pravidla pro odmítnutí zájemce o sociální službu, vedení evidence z kapacitních důvodů

Jednající pracovník může odmítnout zájemce, je-li plná kapacita, a to s ohledem na:

- potřebu stávajících klientů,
- aktuální potřebnost služby v terénu,
- rozsah potřebné podpory,
- datum a čas zkontaktování se,
- lokalitu,
- vytíženost služby v ambulanci.

Jednající pracovník zájemce zaeviduje do aplikace jako žadatele o službu, se kterým nemohl uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby z kapacitních důvodů a poskytne mu základní sociální poradenství a vezme si kontakt na něj, který uvede do zápisu z jednání.

V případě uvolněné kapacity bude vyrozuměn zájemce, který je na řadě podle data zařazení zápisu do aplikace.

Jednající pracovník může dále odmítnout zájemce:

- žádá-li o službu, kterou neposkytujeme, nespadá do cílové skupiny,
- zájemci byla vypovězena smlouva v době kratší než 6 měsíců z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

Jednající pracovník odmítnutému zájemci poskytne základní sociální poradenství, předá kontakty na organizace, které mohou řešit zájemcovu situaci.

Požádá-li zájemce o písemné potvrzení o odmítnutí, jednající pracovník toto písemné potvrzení vydá dle vzoru a uvede do něj:

- identifikaci zájemce, datum, kdy k odmítnutí došlo,
- důvod odmítnutí s odkazem na zákonné ustanovení,
- datum a podpis.

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby

Platnost od: 29. 12. 2017

Schválila: Mgr. Aneta Hašková, MBA (ředitelka)

Pravidla jsou určena pro klienty i pro zaměstnance.

Dokument stanoví postup při přijímání stížností a jejich vyřizování.

Stížnost: podání v individuálním zájmu, vyjádření nespokojenosti s kvalitou nebo způsobem, jakým je služba poskytována či poskytnuta, v případě pracovníků jde o provozní stížnost v rámci pracovních vztahů organizace.

Každá stížnost prochází procesem zaevidování, předání k vyřízení, zaznamenání průběhu vyřízení, způsobu vyrozumění stěžovatele, výsledku vyřízení včetně uvedení, kam se stěžovatel může odvolat.

Podnět a připomínka: impuls ke zlepšení služby a potřeb klientů, zkvalitnění pracovních vztahů a řízení organizace, pokud není podán jako stížnost.

Rozvoj a zvyšování kvality: Stížnost pracovník vnímá jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby, jako příležitost ke zlepšení práce CSNN.

Je zdrojem informací, zda služba odpovídá potřebám klientů a podnětem, jak zlepšit službu, anebo zlepšit pracovní vztahy a řízení organizace.

Pro zvyšování kvality služby CSNN může využívat i další fyzické osoby (dle SQ 9).

Pravidla pro podávání stížností

Stížnost může podat kdokoliv. Klient si může zvolit i zástupce.

Podáním stížnosti klient není omezen v poskytování služby.

Všichni pracovníci přijímají stížnost.

Za první zaznamenání stížnosti odpovídá pracovník, který ji přijal.

Minimální rozsah záznamu je uvedení, čeho se stížnost týká, data přijetí, kdo ji přijal a kdy byla předána nadřízenému.

Ústní stížnost

Pracovník klienta vyslechne, zaznamená v autentické podobě (přímé řeči klienta) stížnost do **Formuláře pro podání stížnosti**.

Písemná stížnost

Stěžovatel má několik možností, může vyplnit Formulář pro podání stížnosti nebo stížnost volně napsat a:

- předá ji osobně nebo pomocí prostředníka pracovníkovi CSNN,
- pošle ji dopisem,
- pošle ji e-mail,
- podají přes webový formulář na www.csnn.cz
- vhodí ji do schránky v prostorách CSNN
- vloží ji nebo zapíše ji do knihy stížností v prostorách CSNN

Anonymní stížnost

Stěžovatel může podat výše popsaným způsobem stížnost podepsanou i nepodepsanou.

Pravidla vyřizování stížnosti

Postup při vyřizování stížností je následující:

Schránku stížností a knihu stížností kontroluje podle vyvěšeného harmonogramu na nástěnce v prostorách CSNN pracovník se svědkem, o provedené kontrole učiní podpis do knihy stížností.

Každou převzatou, vyzvednutou, zaznamenanou stížnost pracovník neprodleně předá, event. přepoše řediteli.

Ředitel datuje převzetí stížnosti, získává fakta ke stížnosti a informace pro její vyřízení, v případě kvality tlumočení zkonzultuje kvalitu tlumočnického úkonu s vedoucí tlumočnicků, v případě stížnosti na kvalitu tlumočnického úkonu poskytnutou vedoucí tlumočnicků s Profesní komorou tlumočnicků znakového jazyka.

Ředitelka zaznamenává postup řešení stížnosti a na každou stížnost ve stanovené lhůtě 30 dnů ode dne obdržené stížnosti odpoví a uvede možnost odvolání, včetně kontaktů.

Na neanonymní stížnost ředitel odpoví stěžovateli dopisem nebo e-mailem.

Na anonymní stížnost odpoví ředitel písemně a vyvěsí ji na nástěnce po dobu 15 dnů s údajem data vyvěšení a data sejmutí.

Pokud je potřebná delší doba k vyřízení, ředitelka informuje stěžovatele, v případě anonymní stížnosti informaci vyvěsí na nástěnce.

Na opakovanou stížnost, která byla shledána jako neodůvodněná a bez přijatého opatření, do odpovědi ředitelka stěžovatele informuje, že každé další podání v té samé věci, která neobsahuje nové skutečnosti v době prošetření neznámé, bude odloženo, aniž by byl stěžovatel vyrozuměn.

Stížnost se může projevit i negativní emocí klienta.

Pracovník sleduje projevy libosti či nelibosti, souhlasu či nesouhlasu. Všímá si neverbálních projevů – mimiky, gest, řeči těla a projevů, které nespokojenost vyjadřují.

Projevy nelibosti zaznamená do individuálního záznamu klienta a v rámci týmu řeší postup odstranění nespokojenosti.

V případě potřeby soc. pracovník zkontaktuje opatrovníka nebo rodinu klienta.

Stěžovatel nespokojený s vyřízením stížnosti

Stěžovatel nespokojený s odpovědí na stížnost má možnost obrátit se s podnětem na prošetření stížnosti na:

Zakladatel: **Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v ČR, z.s.**

Adresa: Karlínské náměstí 12, 186 00 Praha 8 – Karlín

Tel: 224 816 829

E-mail: snn-cr@snn-cr.cz

Nezávislý orgán: **Veřejný ochránce práv**

Adresa: Údolní 39, Brno, 602 00

Tel: 542 542 888, 542 542 111

E-mail: podatelna@ochrance.cz,

Fax: 542 542 112

ID datové schránky: jz5adky

Informace o osobních údajích a zpracování pro klienty

Kdo zpracovává moje osobní údaje?

Správce je: Centrum služeb pro neslyšící a nedoslýchavé,
o.p.s., 28. října 286/10, 70200 Ostrava
IČ: 02407451

Pověřená osoba (pověřenec) pro ochranu osobních údajů
není jmenovaná.

Jakých mých osobních údajů se to týká?

- jméno a příjmení, datum narození, bydliště, doručovací adresa,
- email/SMS, jiné uvedené kontaktní údaje, podpis
- popis řešené situace
- email/SMS
- fotografie

Kdo je zapojen do zpracování?

Zpracovatelem je: FOKUS Vysočina, z. ú., 5. května 356,
580 01 Havlíčkův Brod, IČO 15060306, poskytuje aplikaci
Highlander v2.

Jaký je účel zpracování a právní základ?

1. zpracování je nezbytné pro splnění smlouvy o poskytování
soc. služby (poskytování osobních
údajů NENÍ povinné, lze uzavřít ústní smlouvu anonymní).

2. zpracování je nezbytné pro splnění právní povinnosti
organizace (důsledky možného neposkytnutí údaje: není
možné poskytnout sociální službu).

3. plnění povinností a zvláštních práv v oblasti pracovního práva, sociálního zabezpečení a ochrany (důsledky možného neposkytnutí údaje: není možné poskytnout sociální službu, realizovat ji).

4. dám souhlas – poskytování osobních údajů NENÍ povinné, souhlas nemusí být udělený, tlumočnickou službu dále mohu využívat. Souhlas také mohu odvolat kdykoliv.

Jak dlouho jsou mé osobní údaje zpracovávány:

- dokud trvá smlouva o poskytování soc. služby,
- dokud neodvolám souhlas,
- a potom po dobu archivace.

Případní příjemci mých osobních údajů: Pracovníci CSNN – soc. pracovník, tlumočnický, u fotografií pracovník propagace.

Odkud osobní údaje pocházejí: Služba se je dozví ode mě. Případně se je pracovník dozví od toho, s kým řeší můj problém.

Na co mám právo?

Mám právo podat stížnost u dozorového úřadu:

Úřad pro ochranu osobních údajů

Adresa: Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7

IČO: 70837627

Pevná linka: +420 234 665 111 (ústředna)

Fax: +420 234 665 444

E-mail: posta@uouu.cz

WWW: www.uouu.cz

Mám právo chtít přístup k osobním údajům, které se mě týkají, na jejich opravu, výmaz, omezení jejich zpracování a přenositelnost.

Mám právo vznést námitku proti zpracování.

V případě, že jsem udělal/a souhlas, mám právo jej kdykoliv odvolat

V Ostravě, dne 25.5.2018