



**Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé kraje Vysočina, o.p.s.**  
Úprkova 4340/6, 586 01 Jihlava, tel.: 732 817 118, IČ: 02285266  
Bank. spojení: 6091508359/0800 – Česká spořitelna, a.s., pobočka Jihlava  
E-mail: cnn@cnn-vysocina.cz, www.cnn-vysocina.cz

## VEŘEJNÝ ZÁVAZEK

### **Poskytovatel:**

Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé kraje Vysočina, o.p.s. (dále jen CNN kraje Vysočina, o.p.s.)

### **Druh sociální služby ve smyslu § 56 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách:**

Tlumočnické služby – služba sociální prevence

### **TLUMOČNICKÉ SLUŽBY ZAHRNUJÍ**

#### **Základní sociální poradenství**

- povinné poskytování potřebných informací osobám se sluchovým postižením přispívajících k řešení jejich nepříznivé sociální situace, vč. zajištění informací o návazných a alternativních sociálních službách.

#### **Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**

- tlumočení pomocí znakového jazyka pro sluchově postižené,
- tlumočení prostřednictvím dalších komunikačních systémů – znakované češtiny, prstové abecedy a za pomoci vizualizace mluvené češtiny.

#### **Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí**

- pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů,
- pomoc při vyřizování osobních záležitostí.

### **POSLÁNÍ POSKYTOVANÉ SLUŽBY**

Posláním Tlumočnických služeb je podpora osob se sluchovým postižením při začleňování do běžného života ve společnosti. Tlumočnické služby se snaží o překonání komunikační a informační bariéry u osob se sluchovým postižením.



**Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé kraje Vysočina, o.p.s.**  
Úprkova 4340/6, 586 01 Jihlava, tel.: 732 817 118, IČ: 02285266  
Bank. spojení: 6091508359/0800 – Česká spořitelna, a.s., pobočka Jihlava  
E-mail: cnn@cnn-vysocina.cz, www.cnn-vysocina.cz

## **CÍL POSKYTOVANÉ SLUŽBY**

- 1. Cílem Tlumočnických služeb je uživatel, který si vyřídí své osobní záležitosti prostřednictvím komunikačních systémů osob se sluchovým postižením – poskytnutím znakového jazyka, znakové češtiny, prstové abecedy a vizualizace mluvené češtiny.**

### **Cíl je naplňován:**

- S uživatelem bylo komunikováno v jím zvoleném komunikačním systému.
- Uživatel mohl vést diskusi s osobou/osobami, s níž/nimiž danou záležitost vyřizoval.
- Uživateli byly předány informace ve srozumitelné formě.

- 2. Cílem Tlumočnických služeb je uživatel, který porozuměl písemnému textu (tento cíl se vztahuje pouze k uživatelům, kteří využili překladu písemného textu).**

### **Cíl je naplňován:**

- S uživatelem bylo komunikováno v jím zvoleném komunikačním systému.
- Uživatel porozuměl informacím v textu.
- Uživateli byly podstatné informace shrnuty a předány v ústní, písemné či elektronické podobě.

- 3. Cílem Tlumočnických služeb je uživatel, který porozuměl informacím, které přispívají k řešení jeho nepříznivé sociální situace.**

### **Cíl je naplňován:**

- S uživatelem bylo komunikováno v jím zvoleném komunikačním systému.
- Uživatel se doptával na informace, které ho zajímaly.
- Uživatel informacím porozuměl a dokázal shrnout důležité body.

## **CÍLOVÁ SKUPINA UŽIVATELŮ SLUŽBY**

Cílovou skupinu uživatelů služeb tvoří osoby se sluchovým postižením, kteří se z důvodu svého postižení ocitli v nepříznivé sociální situaci. Jedná se o skupinu uživatelů, která je omezena v komunikaci s většinovou společností a nepříznivou sociální situací nejsou



**Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé kraje Vysočina, o.p.s.**

**Úprkova 4340/6, 586 01 Jihlava, tel.: 732 817 118, IČ: 02285266**

Bank. spojení: 6091508359/0800 – Česká spořitelna, a.s., pobočka Jihlava

E-mail: [cnn@cnn-vysocina.cz](mailto:cnn@cnn-vysocina.cz), [www.cnn-vysocina.cz](http://www.cnn-vysocina.cz)

schopni řešit vlastními silami. Kromě samotných osob se sluchovým postižením jsou služby poskytovány i lidem z jejich blízkého okolí.

#### **Jedná se o:**

- nedoslýchavé uživatele sluchadel, kteří využívají artikulační tlumočení,
- ohluchlé, využívající k dorozumění odezírání,
- uživatele kochleárních implantátů,
- prelingválně neslyšící, jejichž hlavním komunikačním prostředkem bývá znakový jazyk,
- osoby trpící ušním tinnitem,
- osoby s přidruženým postižením.

#### **Věková struktura cílové skupiny:**

- děti předškolního věku (3 – 6 let)
- mladší děti (7 – 10 let)
- starší děti (11 – 15 let)
- dorost (16 – 18 let)
- mladí dospělí (19 – 26 let)
- dospělí (27 – 64 let)
- mladší senioři (65 – 80 let)
- starší senioři (nad 80 let)

#### **Kapacita poskytované služby:**

**Ambulantní forma:** počet uživatelů 8 (okamžitá).

**Terénní forma:** počet uživatelů 9 (okamžitá).

#### **Vymezení nepříznivé sociální situace:**

Jedná se o různé životní situace, při nichž je osoba se sluchovým postižením ohrožena sociálním vyloučením. V kontextu poskytovaných Tlumočnických služeb se jedná o:

- zdravotní postižení, při němž se vyskytují potíže s komunikací,
- zhoršení zdravotního stavu,
- nezvládání náročné životní situace za pomoci vlastních sil či za podpory okolí,
- neznalost či nízká orientace ve svých právech,
- nízký příjem,
- nezaměstnanost,
- nedostačující rodinné zázemí,



**Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé kraje Vysočina, o.p.s.**

**Úprkova 4340/6, 586 01 Jihlava, tel.: 732 817 118, IČ: 02285266**

Bank. spojení: 6091508359/0800 – Česká spořitelna, a.s., pobočka Jihlava

E-mail: [cnn@cnn-vysocina.cz](mailto:cnn@cnn-vysocina.cz), [www.cnn-vysocina.cz](http://www.cnn-vysocina.cz)

- nedostačující využívání volného času,
- potíže v mezilidských vztazích.

## **ZÁSADY POSKYTOVANÉ SLUŽBY**

### **1. Dodržování práv uživatelů služeb a ochrana před diskriminací**

- respektování uživatele služeb jako rovnocenného partnera,
- právo na poskytnutí kvalitní služby,
- právo na spolupráci s dalšími organizacemi při řešení zakázky,
- právo nahlížet do dokumentace, která je o uživateli vedena,
- právo na odmítnutí služby, její ukončení a opětovné užívání,
- právo na podání stížnosti.

### **2. Profesionalita**

- odbornost na straně pracovníka,
- přizpůsobení komunikace individuálním schopnostem a úrovni uživatele,
- budování nezávislosti uživatele na službě.

### **3. Individuální přístup**

- respektování volby uživatele služeb,
- zohledňování specifických potřeb a komplexní situace,
- přizpůsobení se změnám potřeb uživatele.

### **4. Diskrétnost**

- právo uživatele na anonymní přístup,
- povinnost pracovníků organizace dodržovat mlčenlivost.

### **5. Bezplatnost**

- služby jsou bez úhrady dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.



**Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé kraje Vysočina, o.p.s.**  
**Úprkova 4340/6, 586 01 Jihlava, tel.: 732 817 118, IČ: 02285266**  
Bank. spojení: 6091508359/0800 – Česká spořitelna, a.s., pobočka Jihlava  
E-mail: [cnn@cnn-vysocina.cz](mailto:cnn@cnn-vysocina.cz), [www.cnn-vysocina.cz](http://www.cnn-vysocina.cz)

## FORMY POSKYTOVANÉ SLUŽBY

**Ambulantní** – v poradně, která je registrována podle zákona,

**Terénní** – po předchozí dohodě například v místě bydliště, zaměstnání nebo vzdělávání uživatele služby,

**Telefonické** – buď mluveným slovem nebo pomocí SMS zpráv,

**Prostřednictvím on-line služeb** (e-mail, Skype, WhatsApp, Messenger, Viber atd.) – velmi potřebné pro neslyšící, kteří nemohou telefonovat.

V Jihlavě, dne 1. 1. 2021

**Schválila:** Bc. Kohoutová Ivana, ředitelka organizace

**Revize:** dle potřeby

**Podpis statutárního zástupce:**

ředitelka CNN kraje Vysočina, o.p.s.