



**Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé kraje Vysočina, o.p.s.**  
třída Legionářů 1460/24, 586 01 Jihlava, tel.: 732 817 118, IČO: 02285266  
Bank. spojení: 6091508359/0800 – Česká spořitelna, a.s., pobočka Jihlava  
E-mail: cnn@cnn-vysocina.cz, www.cnn-vysocina.cz

## **1c: PRACOVNÍ POSTUPY PRŮBĚHU TLUMOČNICKÉ SLUŽBY**

Osoby se sluchovým postižením jsou skupinou velice různorodou, lišící se stupněm i druhem sluchové vady a způsobem komunikace. Pracovníci CNN kraje Vysočina, o.p.s. vždy přizpůsobují komunikaci a tempo spolupráce individuálním schopnostem a úrovni uživatelů, přičemž se je snaží podporovat v aktivním přístupu a svobodném rozhodování.

### **METODY SOCIÁLNÍ PRÁCE UŽÍVANÉ PRACOVNÍKY ORGANIZACE**

#### **1. s jednotlivcem, tj. případová sociální práce**

- pracovníci soustředí svou pozornost na jedince, konkrétní případ,
- předmětem zájmu je orientace na změnu chování a postojů uživatele s cílem předcházet vzniku sociálních problémů nebo snižovat jejich důsledky,
- pro řešení situace uživatele pracovníci mohou využít spolupráce dalších organizací, přičemž tyto služby koordinují tak, aby byl účinek co nejefektivnější;

#### **2. se skupinou**

- smyslem je psychosociální působení na skupinu lidí (osob se sluchovým postižením) s cílem zdravého a společensky bezproblémového rozvoje,
- předmětem zájmu při práci se skupinou je sdílení společného skupinového cíle, příležitost pro individuální posílení, růst sebeúcty a sebedůvěry a vytváření příležitosti ke změně;

#### **3. s komunitou**

- pracovníci se zabývají společenskými a sociálními problémy za použití analýzy potřeb a analýzy zdrojů,
- v kontextu osob se sluchovým postižením, zejména osob neslyšících, je předmětem zájmu zlepšení jejich pozice ve společnosti.



**Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé kraje Vysočina, o.p.s.**  
třída Legionářů 1460/24, 586 01 Jihlava, tel.: 732 817 118, IČO: 02285266  
Bank. spojení: 6091508359/0800 – Česká spořitelna, a.s., pobočka Jihlava  
E-mail: cnn@cnn-vysocina.cz, www.cnn-vysocina.cz

## KLÍČOVÝ PRACOVNÍK

Klíčovým pracovníkem uživatele služeb se automaticky stává ten pracovník, který s uživatelem uzavřel smlouvu o poskytování sociální služby. Případně je možné, aby o klíčovém pracovníkovi rozhodl sociální pracovník zaštiťující danou službu ze sociálního úseku 1. Klíčový pracovník s uživatelem plánuje a průběžně hodnotí průběh spolupráce, do které mohou být zapojeni i další pracovníci. Každý klíčový pracovník má přehled o provedených úkonech (svých i kolegů) učiněných ve vztahu k uživateli, pro něhož je klíčovým pracovníkem. Součástí práce klíčového pracovníka s uživatelem při řešení jeho aktuální situace je spolupráce s jinými odbornými institucemi včetně poskytovatelů sociálních služeb. Pracovník se orientuje v nabídce sociálních a zdravotnických služeb a v průběhu intervence dokáže včas a vhodným způsobem klientovi tyto služby nabídnout.

V případě, že má dojít ke změně klíčového pracovníka, ať již z důvodu zástupu mezi pracovníky, či trvalé změny, jsou o této skutečnosti uživatelé předem informováni.

## OBJEDNÁVKA SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

### Objednávka Tlumočnických služeb:

- objednávka probíhá prostřednictvím osobního kontaktu v kanceláři během provozních hodin poradny, nebo prostřednictvím telekomunikačních a online služeb (v pracovní dny od 8 do 16 hodin),
- terénní služby (např. návštěva lékaře, úřední jednání atd.) je nutné objednat některou z výše uvedených forem nejméně **3 dny předem**,
- **tlumočení okamžitých potřeb** (ohrožení života a zdraví, při živelných pohromách a katastrofách, při nehodách, požárech, při zadržení policií, porodu atd.) je možné objednat kdykoli jakoukoli výše uvedenou formou,
- o víkendech, svátcích a v nočních hodinách mohou uživatelé v případě naléhavé potřeby kontaktovat prostřednictvím SMS policii na telefonním čísle 603 111 158, hasiče na telefonním čísle 724 186 359, nebo linku tísňového SMS na telefonním čísle 724 333 155,
- objednávka musí obsahovat informace o tom, kdo si službu objednal, důvod, proč uživatel službu potřebuje (např. návštěva lékaře, úřední jednání, soudní přelíčení,



**Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé kraje Vysočina, o.p.s.**  
třída Legionářů 1460/24, 586 01 Jihlava, tel.: 732 817 118, IČO: 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)

účast na přednášce nebo besedě), určení, kde k poskytnutí služby dojde, čas, kdy k němu dojde a podpis,

- v případě, že se jedná o uživatele, se kterým se pracovník doposud neseťkal, je třeba, aby se společně dohodli na vzájemné identifikaci.

#### **Odpověď uživateli:**

- pracovník je povinen uživateli, který ho kontaktoval, vždy odpovědět jakoukoli formou,
- v případě zástupu mezi pracovníky, může uživatele kontaktovat jiný zastupující pracovník.

#### **Zrušení objednávky uživatelem:**

- objednanou službu lze zrušit osobně v kanceláři během provozních hodin,
- objednanou službu lze zrušit i prostřednictvím telekomunikačních a online služeb,
- vhodné je, aby objednaná služba byla zrušena u osloveného pracovníka z důvodu předcházení informačním nesrovnalostem – pracovníci uživatele služeb podněcují k tomuto typu komunikace,
- zrušit objednávku lze nejpozději 24 hodin před poskytnutím služby – pouze v případě náhlé nemoci, nehody apod. lze vyrozumět pracovníka v kratším časovém intervalu.



**Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé kraje Vysočina, o.p.s.**  
třída Legionářů 1460/24, 586 01 Jihlava, tel.: 732 817 118, IČO: 02285266  
Bank. spojení: 6091508359/0800 – Česká spořitelna, a.s., pobočka Jihlava  
E-mail: cnn@cnn-vysocina.cz, www.cnn-vysocina.cz

## PRŮBĚH POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

**Při práci s uživatelem služeb standardně pracovník postupuje v těchto krocích:**

1. Jednání se zájemcem o sociální službu (*viz Standard č. 3, bod II.*):
    - a. Motiv kontaktování CNN kraje Vysočina, o.p.s. zájemcem o sociální službu
    - b. Představení organizace a nabídka služeb
    - c. Mapování potenciálního uživatele sociální služby a zjištění, zda jsou splněny podmínky pro poskytnutí sociální služby
      - (pokud se nejedná o osobu spadající do cílové skupiny služby, pracovník ji odkáže na jinou organizaci či instituci)
    - d. Informování o způsobu poskytování sociální služby
    - e. Rozhodnutí zájemce, zda sociální služby chce využít
  2. Uzavření smlouvy (sjednání rozsahu a průběhu) s ohledem na osobní cíl zájemce o sociální službu (*viz Standard č. 4, kritérium 4a*)
  3. Navazování kontaktu, vztahu a formulování zakázky
  4. Plánování dílčích kroků, které vedou k naplnění zakázky
  5. Práce na naplnění zakázky, vč. průběžného hodnocení
  6. Zhodnocení jednotlivých dílčích kroků a celé zakázky
  7. Formulace nové zakázky, nebo ukončení spolupráce
- } *viz Standard č. 5, bod II.*

## PRVNÍ KONTAKT

Pozdravení a podání ruky  
Nabídnutí místa k sezení  
Nabídnutí pití

## JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SOCIÁLNÍ SLUŽBU

Zjištěno, s čím za námi zájemce o službu přichází (motiv)  
Představení organizace a nabídka služeb  
Mapování potenciálního uživatele sociální služby  
Zjištění, zda jsou splněny podmínky pro poskytnutí sociální služby  
Informování o způsobu poskytování sociální služby  
Rozhodnutí zájemce, zda sociální služby chce využít

Pokud se nejedná o osobu spadající do cílové skupiny služby, pracovník ji odkáže na jinou organizaci či instituci.

ZÁJEMCE

UŽIVATEL

## UZAVŘENÍ SMLOUVY

Seznámení s obsahem smlouvy o poskytnutí sociální služby  
Uzavření smlouvy s ohledem na osobní cíl zájemce o sociální službu  
Předání informačního balíčku



Před každou schůzkou s uživatelem si všichni pracovníci připomenou dosavadní průběh spolupráce. Seznámí se zejména s realizovanými úkony ostatních kolegů.



**Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé kraje Vysočina, o.p.s.**  
třída Legionářů 1460/24, 586 01 Jihlava, tel.: 732 817 118, IČO: 02285266  
Bank. spojení: 6091508359/0800 – Česká spořitelna, a.s., pobočka Jihlava  
E-mail: cnn@cnn-vysocina.cz, www.cnn-vysocina.cz

### **Pracovní postupy průběhu Tlumočnické služby v terénní formě (za předpokladu splnění kapacitních podmínek služby):**

- u nového uživatele je vhodné s ním dohodnout osobní schůzku v kanceláři poradny (pokud se jedná o osobu, která je omezena v pohyblivosti apod., je možné s ní provést první schůzku terénní formou),
- terénní forma je založena na poskytování služby v přirozeném prostředí uživatele služeb, nemá však uživatele podporovat v zneužívání této formy poskytování služeb a „pohodlnému“ pasivnímu jednání na straně uživatele,
- při poskytování terénní formy služeb je pracovník dostupný na pracovním telefonu, aby mohl být kdykoli kontaktován ze strany uživatele či nadřízeného pracovníka,
- v případě jakýchkoli kolizí, které narušují dodržení stanoveného termínu schůzky, neprodleně pracovník informuje uživatele a dohodne s ním další postup,
- pracovník může též využít možnosti domluvit za sebe náhradu pro případ nemožnosti se dostavit na dohodnutou schůzku (uživatel musí však s touto variantou souhlasit),
- v případě, že se pracovníkovi či uživateli v průběhu poskytování služby terénní formou stane jakákoli nenadálá událost (úraz, nehoda apod.), je pracovník povinen o této skutečnosti informovat vedení organizace,
- sociální služba je poskytována ve stanoveném a poskytovatelem zveřejněném čase – službu je však možné na základě dohody a po schválení ředitelkou organizace poskytnout i mimo tuto dobu (pokud to dovoluje kapacita sociální služby).

### **Pracovní postupy průběhu Tlumočnické služby prostřednictvím telekomunikačních a online služeb:**

- osoba se sluchovým postižením může pracovníka kontaktovat i písemnou formou či na základně telefonického rozhovoru (vč. videohovoru),
- v případě že potenciální uživatel zvolí pro první kontakt s pracovníkem telefonickou či online komunikaci, je vždy nutné zvážit, zda není příhodnější nejprve domluvit osobní schůzku v poradně, případně terénní formou (například v domácnosti potenciálního uživatele), kde by pro jednání se zájemcem o sociální službu byly zajištěny komfortnější (diskrétní) podmínky – vždy však záleží na individuální situaci a rozhodnutí potenciálního uživatele,



**Centrum pro neslyšící a nedoslýchavé kraje Vysočina, o.p.s.**  
třída Legionářů 1460/24, 586 01 Jihlava, tel.: 732 817 118, IČO: 02285266  
Bank. spojení: 6091508359/0800 – Česká spořitelna, a.s., pobočka Jihlava  
E-mail: cnn@cnn-vysocina.cz, www.cnn-vysocina.cz

- pracovníci jsou obecně povinni reagovat na sdělení zrealizovaná v pracovních dnech od 8:00 do 16:00 hodin (případně v akutních případech, tj. autohavárie a další, i mimo tuto dobu),
- pracovník, který byl uživatelem kontaktován telefonicky, poskytne sociální službu ihned (pokud v daný okamžik poskytuje sociální službu jinému uživateli, čerpá dovolenou atp., neprodleně tuto informaci uživateli dá na vědomí a domluví s ním další postup),
- pracovník, který byl uživatelem kontaktován prostřednictvím písemného sdělení, uživateli zpětně reaguje nejpozději do 15 minut od doručení,
- v případě, že oslovený pracovník nemůže odpovědět ve výše uvedené době, odpoví ihned, jakmile to bude možné (vč. uvedení důvodu zpoždění odpovědi) a dohodne se s uživatelem na dalším postupu,
- v případě vzniklých komplikací při telefonické a online komunikaci s uživateli (např. při opakovaných pozdních odpovědích, ignorování telefonátů nebo písemných sdělení apod.) se pracovníci vystavují potížím vzniklých v souvislosti se stížnostmi uživatelů sociální služby.

#### **Pracovní postupy průběhu Tlumočnické služby v ambulantní formě (za předpokladu splnění kapacitních podmínek služby):**

- při osobní návštěvě osloví uživatel služby pracovníka, který pro poskytnutí služby zajistí diskrétní prostředí,
- v případě, že v jeden okamžik přijde více uživatelů, věnuje se druhému z nich buď jiný kompetentní pracovník, či je druhý příchozí požádán o sečkání v jiném vhodném prostředí (čekárna poradny apod.),
- pracovník vždy uživatele usadí (vhodné je zachování stejné výškové úrovně) a může mu nabídnout studený nebo teplý nápoj,
- nejzazší čas pro přijetí posledního uživatele je **alespoň 20 minut** před koncem provozní doby (uvedeno na viditelném místě poradny/kanceláře),
- sociální služba je poskytována ve stanoveném a poskytovatelem zveřejněném čase – službu je však možné na základě dohody a po schválení ředitelkou organizace poskytnout i mimo tuto dobu (pokud to dovoluje kapacita sociální služby).