

# ČESKÁ UNIE NESLYŠÍCÍCH



## Metodika

### poskytování sociálních služeb osobám se sluchovým postižením

Motto:

*Slepotu odděluje člověka od věcí – hluchota od lidí.*

*(Helena Kellerová)*

*Sluchově postižené dítě je stejně inteligentní, stejně dychtivé poznávat svět jako každé jiné dítě. Na první pohled na něm žádnou odlišnost nespatříme. A přece je zde přítomno něco, co způsobí, že toto dítě – a než se nadějeme dospělý člověk – bude vždycky jiné než ostatní. Jeho odlišnosti zabránit nemůžeme, i kdyby nám to třeba někdo sliboval. Můžeme však docílit, že ač bude jiné, nebude horší než ostatní!*

*(Jaroslav Hrubý)*

*Co změnit nemůžeš, to bez výčitek nes.*

*(Syrus Publilius)*

*Slyšící člověk narozený do slyšící společnosti nevnímá běžnost dostupnosti informací kolem něj. Poslouchá hlas své matky, když vypráví pohádky, babičky, když si zpívá, otce, když mluví o své práci. Poslouchá lidi na ulici, rádio, televizi, slyší houkat auto, štěkat psa a šumět stromy. To všechno jsou informace, které získává, aniž by si to uvědomoval.*

*Naše společnost, vzdělání, práce i zábava jsou postaveny na komunikaci. Na mluveném a psaném slově. Na českém jazyce. Neslyšící jej nemohli vnímat a napodobovat tak, jako většina z nás. Tento jazyk je pro ně cizím jazykem, kterému se musí učit. Bariérou, kterou je třeba jim pomoci překonat.*

## Článek I Úvodní ustanovení

1. Osobami se sluchovým postižením rozumíme osoby nedoslýchavé, ohluchlé a neslyšící. Každá z těchto skupin má vlastní velmi specifické, zcela odlišné problémy v komunikaci a tudíž i rozdílné potřeby a požadavky na typ a formu komunikační pomoci. Individuální schopnosti a požadavky klienta jsou rozhodujícím faktorem při poskytování služby a výběru komunikačního prostředku, který je plně v kompetenci klienta a je respektován všemi pracovníky. Za neslyšící se považují osoby, které neslyší od narození, nebo ztratily sluch před rozvinutím mluvené řeči, za ohluchlé osoby s úplnou či praktickou hluchotou, které ztratily sluch po rozvinutí mluvené řeči, a za osoby těžce nedoslýchavé ty, u nichž rozsah a charakter sluchového postižení neumožňuje plnohodnotně porozumět mluvené řeči sluchem.
2. Velký důraz je při poskytování sociální služby kladen na jednu ze základních potřeb vyplývajících ze sluchového postižení, a tou je potřeba pocitu bezpečného sociálního zázemí, kolektivní sounáležitosti a důvěry v osoby poskytující pomoc. Centra sociálních služeb nabízí tedy nejen možnost přijímat zde poskytované služby, ale jejich nezastupitelný význam spočívá také v tom, že se stávají přirozeným centrem odpočinku a společenského vyžití spontánně se vytvářejících společenství osob spřízněných podobnými problémy, prožitky, osudy.
3. Centra sociálních služeb a jejich činnost jsou otevřeny pro všechny příbuzné a přátele osob se sluchovým postižením a všechnu slyšící veřejnost, která se zajímá o problematiku sluchového postižení a specifickou kulturu neslyšících. Kladou si za cíl podávat majoritní společnosti, která ve velké většině málo chápe problémy okolo sluchového postižení a nepovažuje je za závažné, co nejvíce informací, tak, aby byly odstraněny bariéry, které vyplývají ze sluchového postižení a specifického způsobu života neslyšících.

## Článek II Výklad pojmů

1. Sociální službou se rozumí činnost nebo souhrn činností poskytující osobám se sluchovým postižením pomoc v nepříznivé sociální situaci a ochranu před sociálním vyloučením zapříčiněným komunikačními bariérami, nedostatkem informací či nepochopením. Cílem je umožnit osobám se sluchovým postižením zapojit se do běžného života společnosti a využívat obvyklým způsobem jiných systémů sociální péče a služeb. Sociální služby jsou veřejné a jsou poskytovány v rámci činnosti Center sociálních služeb České unie neslyšících.



5. Uživatel může být odmítnut v případě, že nepatří do cílové skupiny, pro kterou je služba určena, z důvodu neposkytování služby, o kterou žádá, z důvodu nedostatečné kapacity, z důvodu nevhodného a nepřiměřeného, popř. arogantního a agresivního chování.
6. Služby jsou ze znění Zákona č.108/2006 Sb. o sociálních službách poskytovány zdarma.
7. Poskytovatel může ukončit poskytování služeb pro nedostatečné finanční a personální zajištění poskytovaných služeb, které by mohlo uživatele poškodit.
8. Stížnosti uživatelů jsou vyřizovány v souladu s interní směrnicí upravující zásady pro vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb. Tyto zásady jsou uživatelům volně přístupné.

## Článek IV Jednání se zájemcem o službu

### 1. § 56 Tlumočnické služby

Tlumočnické služby jsou poskytovány v rozsahu základních činností stanovených Zákonem č.108/2006 Sb. o sociálních službách, tj. – zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Řeší situace, kdy klient sám není pro svoji sluchovou vadu schopen komunikace v českém jazyce, není schopen telefonovat, vyplňovat nebo sestavovat písemnosti, nerozumí obsahu písemnosti. Cílem této služby je provést přesný a věrný překlad obsahu sdělení. Tlumočnické služby nesmí přidávat ani ubírat či jinak upravovat sdělení dle vlastního uvážení, nesmí být aktivním účastníkem komunikace. Zájemce o službu se ve stanovenou dobu, uvedenou v Provozních řádech jednotlivých oblastních CSS dostaví do centra a dle povahy svého požadavku (ambulantní, terénní) je buď jeho požadavek vyřízen ihned nebo je s ním smluven termín, místo a obsah terénního tlumočení. Tlumočnické služby jsou nedílnou součástí všech poskytovaných služeb.

### 2. § 66 Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením

Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením jsou poskytovány v rozsahu základních činností stanovených Zákonem č.108/2006 Sb. o sociálních službách, tj. – zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Služby jsou poskytovány jak terénně tak ambulantně (dle registrace), pro jednotlivé klienty i skupiny uživatelů.

Klienti dochází do CSS, kde jsou jim k dispozici buď sociální pracovníci nebo pracovníci v sociálních službách. Poskytují informace a pomoc při vyřizování a jednání s úřady, institucemi, organizacemi, zdravotnickými zařízeními, a to ve věcech občansko správních, ve věcech dávkového důchodového systému, krizových a obtížných životních situacích. Klient seznámí pracovníka s daným problémem, ten zhodnotí možnosti řešení a nabídne je klientovi, klient rozhodne, jakým způsobem se bude postupovat. Pokud to je možné, případ se řeší ihned. V případě potřeby se dojedná termín terénní služby nebo opakované návštěvy CSS. V případě potřeby se dojedná tlumočnické služby.

V rámci zprostředkování kontaktu se společenským prostředím zajišťují CSS nejrůznější zájmové, vzdělávací a volnočasové aktivity. Jedná se zejména o přednášky zprostředkovávající informace z nejrůznějších oblastí života, které klienti postrádají, které jim nejsou v běžném životě přístupné pro sluchový handicap, a jejichž nedostatek má za následek celkově zhoršenou společenskou a sociální orientaci. Nedílnou součástí činnosti center jsou také různé společenské a kulturní akce, které umožňují volnou sociální komunikaci klientů, jejich přátel a dalších návštěvníků. Nahrazují tak chybějící možnosti komunikace v běžné populaci. Tyto akce připravují pracovníci v souladu s přáními a návrhy klientů a jsou rozpracovány do programů jednotlivých oblastních center.

Sociálně terapeutickými činnostmi se snaží pracovníci center zvýšit a rozšířit schopnosti osob se sluchovým postižením a tím podpořit jejich sociální začleňování. Jedná se např. o kurzy PC, kurzy odezírání, edukační a psychorehabilitační pobyty. Pro širokou veřejnost pak jsou to kurzy znakového jazyka, které přibližují slyšící veřejnosti nejen jazyk, ale také kulturu, zvyklosti a způsob života neslyšících.

### 3. § 37 b) Odborné sociální poradenství

Odborné sociální poradenství je zaměřeno zejména na poskytování informací a pomoci v oblasti kompenzačních pomůcek, které jsou nezastupitelnou součástí života osob se sluchovým postižením, kompenzují jejich vadu a usnadňují nejrůznější životní situace. Odborné poradenství je poskytováno v rozsahu základních činností stanovených Zákonem č.108/2006 Sb. o sociálních službách, tj. – zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Služby jsou poskytovány ambulantně i terénně.

Klientovi, který se dostaví do CSS jsou poskytnuty veškeré informace a pomoc při koupi či zapůjčení kompenzačních pomůcek, k dispozici jsou také navazující služby jako audioservis, opravy, prodej baterií. V případě žádosti je klientovi poskytnuta pomoc při vyřizování žádosti o příspěvek na kompenzační pomůcky, pomoc při seznamování se s kompenzační pomůckou a způsobem jejího využití v každodenním životě, při obnovování a upevňování kontaktů s přirozeným sociálním prostředím za pomoci těchto pomůcek.

### 4. Rozhovor s klientem je vždy veden v takovém komunikačním systému, který klient zvolí, převážně ve znakovém jazyce. V průběhu rozhovoru pracovník využívá krátké a jasné věty, stručné a věcné informace, a stále se přesvědčuje, že klient přesně rozumí obsahu sdělovaného (snaží se o zpětnou vazbu komunikace), nikdy nehodnotí, co je správné nebo nesprávné, plně respektuje názory, přání a potřeby klienta.

## Článek V

### Smlouva o poskytnutí sociální služby

1. V souladu se Zákonem č.108/2006 Sb. a s ohledem na charakter a specifika jak poskytovaných služeb, tak na cílovou skupinu uživatel nejsou písemné smlouvy vyhotovovány. V případě služby poskytované dle § 56, bude smlouva na žádost klienta nebo vedoucího CSS sepsána. Všichni jednotliví klienti, jejich požadavky na služby i jednotlivé kontakty jsou evidovány. V závažných případech je vedena Karta klienta. U služeb pro skupinu uživatel jsou vedeny prezenční listiny.

## Článek VI Plánování a průběh služby

1. Druh poskytovaných sociálních služeb a jejich specifčnost neumožňuje plánovat průběh služby a vytyčovat osobní cíle jednotlivých klientů. Zejména služby dle § 66 jsou určeny převážně pro skupinu uživatel, a jako takové jsou plánovány v rámci ročního, pololetního a měsíčního programu CSS. Plánování průběhu služby je nahrazeno evidencí požadavků klientů, na základě které je možno tento program připravovat a zpracovávat.  
Kvalitativní hodnocení služeb je prováděno na poradách pracovních týmů jednotlivých CSS. Statistické hodnocení provádí každé oblastní CSS a je sumarizováno ústředím-koordinačním centrem ČUN. Přehled a hodnocení jednotlivých služeb je předmětem výroční zprávy ČUN.

## Článek VII Závěrečná ustanovení

1. Metodika poskytování sociálních služeb osobám se sluchovým postižením byla zpracována ústředím-koordinačním centrem ČUN a předložena k připomínkování a schválení Radě ČUN.
2. Tato Metodika byla schválena dne 22.11. 2008 členy Rady ČUN.  
Tímto dnem nabývá platnosti a účinnosti.

Praha, dne 22.11. 2008

.....  
Ladislav Bojar  
prezident České unie neslyšících