



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Moravskoslezský
kraj



Model sociální služby

Tlumočnické a předčitatelské služby



Struktura modelu

1. Vymezení typických nepříznivých situací, na které služba reaguje
2. Specifikace potřeb, na které služba reaguje
3. Činnosti služby
4. Optimální provozní doba
5. Optimální personální zajištění služby
6. Parametry kapacity
7. Minimální standard služby pro zajištění potřeb v území
8. Optimální výsledek práce služby směrem k uživatelům



1. Vymezení typických nepříznivých situací, na které služba reaguje

Předčitatelské služby jsou řazeny do služeb sociální péče, zatímco služby tlumočnické spadají do služeb sociální prevence.

Průvodcovské a předčitatelské služby

Průvodcovské a předčitatelské služby jsou terénní nebo ambulantní služby poskytované osobám, jejichž schopnosti jsou sníženy z důvodu věku nebo zdravotního postižení v oblasti orientace nebo komunikace, a pomáhají jim osobně si vyřídit vlastní záležitosti. Služba obsahuje zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů. Tyto služby jsou poskytovány za úhradu.

Tlumočnické služby

Tlumočnické služby jsou terénní, popřípadě ambulantní služby poskytované osobám s poruchami komunikace způsobenými především smyslovým postižením, které zamezuje běžné komunikaci s okolím bez pomoci jiné fyzické osoby. Služba obsahuje zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů. Tlumočnické služby jsou poskytovány bez úhrady.

Nepříznivé sociální situace, na které služba reaguje

Poskytovatelé se u klientů setkávají s různými nepříznivými sociálními situacemi. Tlumočnické a předčitatelské služby jsou poskytovány osobám se sluchovým postižením, z čehož již vyplývá také cílová skupina.

Osoby se sluchovým postižením mají potíže domluvit se s většinovou společností, český jazyk pro ně zpravidla není mateřským jazykem.

Nepříznivou sociální situací je neporozumění běžným situacím.

Nejčastěji jsou tlumočnické služby nabízeny:

- v terénu,
- nebo prostřednictvím komunikace na dálku (Skype, WhatsApp, SMS).

Nejčastěji se jedná o tlumočení:

- při osobních záležitostech (50%),
- v 15 % při komunikaci s úřady,
- 10 % spotřebitelské služby,
- cca 5 % při komunikaci související se zaměstnáním,
- a cca 5 % při komunikaci s jinou sociální službou.



V rámci služeb klienti mohou využít také tzv. on-line tlumočení, které je poskytováno, pokud klienti potřebují telefonické překladatelství. Výhodou je, že tato služba je pro osobu se sluchovým postižením dostupná bez pomoci jiné osoby, ihned. Tato forma služby je nabízena pouze v souvislosti se zaměstnáváním, a jen v případech, kdy je důležitá okamžitá pomoc. Zabezpečuje služby i pro větší instituce (nemocnice, úřady).

2. Specifikace potřeb, na které služba reaguje

Tlumočnické a předčitatelské služby reagují na potřebu uživatelů domluvit se v běžném každodenním životě, ale i v případě náhlých a nečekaných událostí s většinou společností ve stejném rozsahu, jako by se domluvila osoba slyšící.

Dále reagují na potřebu osob s postižením zraku porozumět psanému textu. Dostupnost těchto služeb je klíčová k uplatnění rovných práv osob se smyslovým postižením ve společnosti a pomáhá předcházet závažným komplikacím například v situacích, kdy se jedná např. o zdraví neslyšící či nevidomé osoby. Osoba se smyslovým postižením může díky poskytování těchto služeb lépe uplatňovat svá práva a seznamovat se se svými povinnostmi, čímž se předchází jejímu sociálnímu vyloučení.

3. Činnosti služby

Činnosti služby vychází z potřeb klientů, které jsou v první řadě zjišťovány. Na počátku je vždy snaha řešit potřeby klientů ambulantní formou. Je vhodné, aby byl klient přítomen při řešení všech svých záležitostí. Pokud je potřeba více informací, domlouvá se další setkání. Telefonáty ve prospěch klienta jsou vždy řešeny za přítomnosti klienta. Zprostředkovává se pouze telefonický kontakt.

Přímá práce s klientem

Do přímé práce s klientem je počítán čas strávený s klientem při vyřizování jeho osobních záležitostí, a započítává se například i čekání s klientem v čekárně u lékaře apod. Dále je do přímé práce započítávána doba kontaktu s klientem, např. prostřednictvím technologií komunikace na dálku (Skype), ale i práce, například telefonické objednání k lékaři, bez přítomnosti klienta.

Práce ve prospěch klienta

Do nepřímé práce je zahrnut čas strávený na cestě za klientem, vyhledávání informací ve prospěch klienta na internetu apod.



Supervize je v organizacích realizována spíše týmově. Tato forma supervize je považována za nepřímou práci. Případové supervize (případové porady) jsou však přímou prací. Pokud se na poradách řeší situace konkrétních klientů, mělo by toto být uvedeno do záznamu z porady i do spisu klienta.

Povinné 24 hodinové vzdělávání není považováno za přímou práci. Služby využívají akreditované vzdělávání, exkurze do jiných organizací, účast na konferencích a interní vzdělávání. U tlumočnických služeb nastává kolize v případě dohod o provedení práce, kdy tlumočnick pracuje jen pár hodin měsíčně, a také se musí povinně vzdělávat.

4. Optimální provozní doba

Optimální provozní doba by měla být taková, aby nabídka služeb pokryla 24 hodin denně. Vhodné je minimální zajištění on-line pohotovosti v nouzovém nočním režimu.

Další nastavení provozní doby služby by měl odrážet například úřední hodiny různých institucí. Dále by provozní doba služby měla umět reagovat na mimořádné situace vyplývající z potřeb klientů, například víkendové tlumočení na svatbě, nebo nečekanou náhlou událost, kdy je potřeba tlumočení akutní (např. výjezd na pohotovost).

Za dostatek času na jednoho klienta je považována 1 hodina v ambulanci, 3 hodiny v terénu.

5. Optimální personální zajištění služby

Optimální personální zajištění je závislé na rozsahu poskytování služby (působnost po celé ČR/v jednom či více krajích/v jednom či více městech) a její formě (osobní tlumočení, či tlumočení přes internet).

Je potřeba min. 5 tlumočnicků ve službě, a 2 sociální pracovníci, aby mohli klientovi vyjít vstříc i o víkendu, při nestandardních situacích apod.

Optimální personální zajištění služby by mělo být takové, aby se vytížení pracovníků co možná nejvíce blížilo optimálnímu poměru **60 % přímé práce: 40 % práce nepřímé**.

Výčet profesí podílejících se na přímé práci s ohledem na platnou legislativu

- tlumočníci
- překladatelé
- sociální pracovníci
- pracovníci v sociálních službách



Poměr sociální pracovník / pracovníci podílející se na přímé práci s ohledem na platnou legislativu

Za normu lze považovat, pokud je služba zajišťována alespoň 2 sociálními pracovníky (případně více sociálními pracovníky, dělícími se alespoň o jeden pracovní úvazek z důvodu vzájemné zastupitelnosti) a dále pracovníky v sociálních službách dle potřeb klientů a s nimi korespondující nabídky služeb. Stěžejní v tomto typu služby jsou ale tlumočníci a v menší míře pak přepisovatelé, jejichž činnost a spolupráci s klienty služby sociální pracovník reguluje.

V rámci pracovních úvazků pracují tlumočnické a předčitatelské služby obvykle se zkráceným úvazkem. Je obtížné na tyto zkrácené úvazky sehnat profesionálního tlumočnicka.

6. Parametry kapacity

Počet úvazků v přímé péči

Intervence

Počet klientů za rok – kolik fyzických osob, využilo službu za rok

Počet odmítnutých zájemců – slouží ke zjištění míry dostupnosti / nedostupnosti služeb tohoto druhu

7. Minimální standard služby pro zajištění potřeb v území

Pro kvalitní poskytování služby jsou stěžejní kvalifikovaní pracovníci.

Pro zajištění ambulantní služby je potřeba zajistit bezbariérovost a místní dostupnost.

Pokud jde o terénní službu, je důležité zajištění cestovního a mobility pracovníků (služební automobil).

Mezi další nezbytné body patří:

- Vzdělávání pracovníků
- Dostupné vzdělávací kurzy
- Supervize

8. Optimální výsledek práce služby směrem k uživatelům

Optimálním výsledkem služby je klient:

- který je o službě dostatečně informován
- má možnost obrátit se na pracovníky ve chvíli, kdy službu potřebuje
- může poradce kontaktovat osobě či prostřednictvím komunikačního systému



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Moravskoslezský
kraj



- je naplněna jeho potřeba prostřednictvím tlumočení / překladu a to v adekvátním čase (ne-
dochází k čekání klienta na poskytnutí služby)