



Informace a pravidla pro poskytování tlumočnické služby CZTN **Platné od: 01.09.2022**

Cílem tlumočnické služby je:

[Video v ČZJ](#)

- porozumění klientů v situacích, ve kterých potřebují tlumočnicka znakového jazyka a zmocnění k informovanému rozhodnutí klienta,
- poskytovat podporu při prosazování práv osob se sluchovým postižením při komunikaci.

Poskytované služby:

- tlumočení do/z českého znakového jazyka,
- tlumočení do/ze znakované češtiny,
- vizualizace mluvené češtiny („artikulační tlumočení“),
- tlumočení pro hluchoslepé používající český znakový jazyk

Časové rozmezí, kdy je poskytováno tlumočení v terénu:

[Video v ČZJ](#)

Terénní sociální službu poskytujeme na území celé ČR od 06:00-22:00 od pondělí do neděle na základě předchozí objednávky.

Časové rozmezí, kdy je poskytováno tlumočení v ambulanci:

- v Praze (Karlínské náměstí 59/12, Praha 8, 5. patro) STŘEDA od 9:00 – 15:30 hod
- v Brně (Vodova 35, Brno) ÚTERÝ a ČTVRTEK od 9:00 – 15:30 hod

Na ambulanci službě je přítomen tlumočnicka znakového jazyka a sociální pracovník.

Ambulantní službu musí klient vždy objednat s předstihem, z důvodu zajištění soukromí a volné kapacity služby.

Tlumočnická služba CZTN je poskytována bezplatně dle zákona č. 108/2006 Sb.

[Video v ČZJ](#)

Rozsah poskytované sociální služby:

CZTN poskytuje tlumočení v těchto oblastech:

- zdravotnictví (lékař, porod),
- instituce (autoškola, banka, OSPOD, ČSSZ, obec/městský úřad, policie, posudková komise, právní služby, soud, svatba, pohřeb, úřad práce, rekvalifikace),
- registrovaná sociální služba,
- soukromé (bydlení, obchod, rodina, škola, zaměstnání),
- vzdělávací (kulturní akce, kurz, vzdělávání).

Nakládání s osobními údaji:

[Video v ČZJ](#)

Klient CZTN byl v souladu s Nařízením evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679 (GDPR) seznámen s tím, že pro poskytnutí tlumočnické služby musí CZTN shromažďovat osobní údaje o svých klientech, jaké osobní údaje to jsou, jak je s nimi nakládáno a že má právo nahlížet do své dokumentace v CZTN. Byl rovněž poučen o tom, že další osobní údaje mohou být pořizovány a využívány pouze s jeho souhlasem. Klient bere na vědomí, že veškeré poskytnuté osobní informace jsou Poskytovatelem (CZTN) archivovány po dobu 10 let dle pravidel skartačního a archivačního řádu.

Tlumočnicka mají prostřednictvím databáze a aplikace pro zajištění tlumočení, přístup pouze k informacím o požadavcích, které zajišťují. K záznamům ze sociálních šetření má přístup pouze sociální pracovník.



Ke smlouvám a osobním údajům klientů (jméno, příjmení, datum narození, bydliště, kontakty pro komunikaci) má přístup vedoucí služby, sociální pracovník, operátoři, administrativní pracovník, IT správce databáze.

Všichni zaměstnanci a externí pracovníci CZTN mají podepsanou mlčenlivost, která je součástí pracovní smlouvy nebo smlouvy o spolupráci. Zaměstnanci a externí pracovníci CZTN musí dodržovat mlčenlivost i po skončení pracovního poměru či smluvní spolupráce.

Podání stížnosti:

[Video v ČZJ](#)

Na podání stížnosti má právo každý klient CZTN.

O způsobu řešení stížnosti je klient informován písemnou formou a překladem do komunikačního systému, který uvedl ve smlouvě o poskytování služby, nejpozději do 30 dnů od jejího podání.

V případě anonymní stížnosti je řešení zveřejněno na webových stránkách a na nástěnce v CZTN v ČZJ a v psaném českém jazyce. V případě potřeby je klient průběžně informován o řešení stížnosti.

Způsob podání stížnosti:

- osobně pracovníkovi v terénu (tlumočnický jazyk),
- osobně, písemně, videohovorem nebo telefonicky zaměstnancům CZTN (operátoři, sociální pracovník, vedoucí služby),
- písemně do schránky, která je za tímto účelem zřízena a pověšena v prostorách CZTN,
- osobně, písemně, videohovorem nebo telefonicky na krajský úřad, tzn. Magistrát hlavního města Prahy – registrující orgán, nebo Kancelář veřejného ochránce práv a podobné organizace.

Forma podání stížnosti -> s uvedením jména stěžovatele nebo anonymně (v případě anonymní stížnosti video nahrávkou, může klient využít k jejímu podání jinou osobu).

Schránka pro podání stížností je vyvěšena v prostorách CZTN a detašovaném pracovišti v Brně. Na schránce jsou uvedené informace ke způsobu podávání stížnosti.

Nouzové a havarijní situace:

[Video v ČZJ](#)

- Klienti jsou povinni nepožívat alkohol či jiné omamné látky při poskytování sociální služby a nekouřit v prostorách, kde je kouření zakázáno. V případě, že zaměstnanec CZTN či třetí strana (např. lékař, úředník,...) vyhodnotí, že sociální službu není možné poskytnout (např. klient je podnapilý a není schopen se adekvátně zapojit do komunikace), může být klientovi poskytnutí soc. služby pro tu chvíli odmítnuto a přesunuto na jiný termín. Při opakování této situace může být klientovi pozastaveno poskytování sociální služby až na 3 měsíce.
- Klienti jsou povinni nechovat se agresivně vůči pracovníkům CZTN. V případě agresivního chování může být klientovi poskytnutí soc. služby odmítnuto a přesunuto na jiný termín. Při opakování této situace může být klientovi pozastaveno poskytování sociální služby až na 3 měsíce.
- Klienti jsou povinni dodržovat zásady bezpečného pohybu při poskytování sociální služby v prostorách CZTN (kanceláře, chodby, výtah,...) i v terénu.
- Klienti jsou povinni oznámit pracovníkům závady, nedostatky, technické závady či požár v prostorách CZTN, které by mohly ohrozit bezpečnost, majetek či zdraví osob.
- V případě požáru, živelné události (povodeň, vichřice,...) či technické závady většího rozsahu při pobytu v prostorách CZTN se řiďte pokyny pracovníků CZTN a přivolaných záchranných složek (hasiči, policie, lékařská záchranná služba).
- V případě, že se klientovi udělá špatně, zraní se a nemůže dorazit na domluvenou schůzku s pracovníky CZTN a nebo bude mít zpoždění, informuje co nejdříve operátory CZTN. Pokud má klient kontakt i na pracovníka CZTN, se kterým se měl setkat, tak informuje i jeho.



- V případě, že se klientovi v době poskytování sociální služby (např. při tlumočení, při jednání se sociálním pracovníkem,...) stane jakékoliv poranění, je klient povinen to nahlásit operátorům CZTN a spolupracovat při sepisování záznamu o této situaci.
- V případě, že se pracovníkovi CZTN udělá nevolno, zraní se nebo bude mít na domluvenou schůzku zpoždění, budou klienta informovat operátoři CZTN a případně i sám pracovník CZTN, se kterým byla domluvena schůzka (pokud na klienta má kontakt).

Ukončení poskytování tlumočnické služby:

[Video v ČZJ](#)

Klient může smlouvu písemně nebo videem vypovědět bez udání důvodu. Smlouva zanikne posledním dnem měsíce, v němž byla písemná (nebo natočená na videu v českém znakovém jazyce) výpověď doručena do CZTN.

Úmrtím klienta smlouva zaniká automaticky.

Poskytovatel může smlouvu vypovědět jen z těchto důvodů:

- klient se chová jednoznačně agresivně vůči pracovníkům CZTN nebo jeho majetku či opakovaně porušuje pravidla objednávání sociální služby. Smlouva zaniká posledním dnem měsíce, v němž byla výpověď klientovi podána.
- CZTN není schopno sociální službu dále poskytovat z důvodu provozních, odborných nebo finančních.

Smlouva zaniká posledním dnem následujícího měsíce, v němž byla výpověď klientovi podána.

V případě ukončení smlouvy dle bodu a) lze smlouvu uzavřít znovu nejdříve po uplynutí 3 měsíců od jejího ukončení.

[Video v ČZJ](#)

Otevírací doba kanceláře CZTN (tzn. čas, kdy jsou v CZTN operátoři dostupní pro přímou komunikaci s klienty):

Klienti si mohou objednat tlumočení (terénní, ambulantní) prostřednictvím komunikačních kanálů: osobně v kanceláři operátorů CZTN, SMS, e-mail, WhatsApp, Skype, objednávkový formulář na webových stránkách CZTN, telefonní hovor

Pondělí - Čtvrtek 8:00 - 15:30

Klienti si mohou objednat tlumočení (terénní, ambulantní) prostřednictvím komunikačních kanálů: SMS, e-mail, nebo objednávkový formulář na webových stránkách CZTN.

Pátek 8:00 – 14:00

Potřebné informace pro objednání terénní / ambulantní služby:

[Video v ČZJ](#)

Co potřebuje operátor vědět pro zajištění tlumočnicka do terénu?

- datum a čas, na kdy tlumočnicka potřebujete
- adresu, kde bude tlumočení probíhat
- o jaké tlumočení jde
- místo, kde se s tlumočnickem sejdete

Klient chce přijít do ambulantní služby, potřebuje pomoci od tlumočnicka/sociálního pracovníka?

- datum a čas, kdy přijdete kanceláře CZTN
- co potřebujete řešit
- informace, zda je potřeba přítomnost soc. pracovníka

Objednání tlumočení:

[Video v ČZJ](#)

Objednat tlumočení ideálně minimálně 3 dny (72 hod) předem. Pravidlo 72 hodin předem neplatí v krizových případech, jako je porod, autonehoda nebo jiná závažná situace.



Včasným objednááním však vždy klient zvyšuje šanci na zajištění tlumočení.

Pokud je klient na termínu tlumočení domluven soukromě s konkrétním tlumočnickem z tlumočnické služby CZTN, je nutné tlumočení objednat i oficiálně přes CZTN nejpozději 72 hodin před domluveným tlumočením. Tlumočnick si rezervaci drží nejdéle 72 hodin před termínem tlumočení. V případě, že klient objedná později než 72 hodin (3 pracovní dny) před termínem, může být tlumočnick vyslán na jiné objednané tlumočení a CZTN klientovi již tlumočnicka nebudeme moci zajistit, přestože klient s tlumočnickem byl soukromě domluven.

Rušení tlumočení:

[Video v ČZJ](#)

Při zrušení tlumočení více než 2-3 před domluveným termínem, stačí, když do CZTN klient napíše, že už tlumočení nepotřebuje. Nemusí uvádět důvody.

Zrušit tlumočení méně než 48 hodin předem lze jen z náhlých a závažných důvodů. Při rušení tyto důvody CZTN uveďte. Pokud důvody zrušení klient nenapíše nebo tlumočení zapomene zrušit, CZTN to může brát za porušení pravidel a bude klient upozorněn, aby se to již neopakovalo.

V případě, že klient objednávku na tlumočení poslal do několika organizací a jedna z nich už tlumočnicka našla, je potřeba ostatní objednávky zrušit. Anebo pokud tlumočení zajistilo více organizací, klient si musí vybrat jednoho tlumočnicka, potvrdit objednávku u příslušné organizaci a další hned zrušit.

Průběh tlumočení:

[Video v ČZJ](#)

Důležité je uvést v objednávce přesné místo srazu s tlumočnickem a dodržet ho. Dodržujte prosím to, na čem se klient domluvil s operátorem. Klient nemůže spoléhat na to, že tlumočnick klienta zná, nebo že si klienta najde.

Tlumočnick si pro klienta rezervuje automaticky 1 hodinu.

Pokud klient ví, že na tlumočení je potřeba rezervovat více než 1 hodinu, napíše to do objednávky. Na některých místech je čekací doba pravidelně delší než obvykle (např. u některých specializovaných lékařů, na úřadech,...). Napíšte do CZTN objednávku s touto informací, operátoři rezervují tlumočnicka na delší čas.

Tlumočnick posílá operátorům po každém tlumočení zpětnou vazbu o proběhlém tlumočení.

Kontakt na CZTN:

jen SMS a WhatsApp: 776701502

jen Tel.: 776635155

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

Skype: CZTN-tlumoceni

Pracoviště:

Karlínské náměstí 59/12, 186 00 - Praha 8, 5. patro

Vodova 1391/35, 612 00 Brno