

# JSEM UŽIVATEL TC

## JAK UPLATNÍM SVÁ PRÁVA?

VNITŘNÍ PRAVIDLA TC PRO UŽIVATELE



**TyfloCentrum**  
Liberec, o.p.s.

Aby bylo zajištěno, že uživatelé budou moci uplatňovat vlastní vůli, řídí se TC následujícími pravidly:

#### **PRAVIDLA VE VZTAHU K UŽIVATELI:**

- **Respektujeme Vaši důstojnost a individualitu, Vaše rozhodnutí a Vaše možnosti a limity.**
- **Podporujeme Vaši soběstačnost a samostatnost, nevytváříme závislost, ale jsme Vašimi partnery.**
- **Zjišťujeme Vaše potřeby, abychom zvyšovali kvalitu poskytovaných služeb.**

#### **PRAVIDLA TÝKAJÍCÍ SE PRACOVNÍHO TÝMU A PROSTŘEDÍ:**

- **Zajišťujeme pro Vás profesionální a motivovaný tým, který se stále rozvíjí a vzdělává.**
- **Zajišťujeme pro Vás bezpečné a uživatelsky příznivé prostředí.**

# PRAVIDLA TÝKAJÍCÍ SE PŘEDSUDKŮ O OSOBÁCH SE ZRAKOVÝM POSTIŽENÍM:

## Respektujeme a víme, že:

- ztráta zraku nevede automaticky ke zlepšení dalších smyslů, především hmatu a sluchu.
- nemáte záhadný šestý smysl pro vnímání překážek, nebo jiné výjimečné schopnosti.
- kdo nevidí, není zároveň i méně chápavý.
- s nevidomým můžeme mluvit o barvách a jiných zrakových vjemech
- můžeme používat obraty jako: podívej se, uvidíme se, apod.
- nevidomý nepotřebuje nevyžádanou pomoc, a pokud ji potřebuje, sám si o ni dokáže říci.
- ne každý, kdo chodí s bílou holí, je zcela nevidomý.
- nevidomému není jedno, jak je oblečen, můžeme ho stejně jako vidícího upozornit. Není to pro něj urážka a často vhodné upozornění ocení.
- ztrátou zraku se člověk nestává zcela závislým na pomoci okolí.

## JAK PŘEDCHÁZÍME VZNIKU NEGATIVNÍHO HODNOCENÍ ČI PŘEDSUDKŮ:

- Každý nový pracovník TC prochází školením. Získává informace o problematice zrakového postižení i o zásadách kontaktu a komunikace s osobami se zrakovým postižením.
- Všichni pracovníci TC se průběžně dále vzdělávají. Díky tomu mají přehled o vývoji přístupů a názorů týkajících se problematiky zrakového postižení.
- TC se snaží s problematikou zrakového postižení seznamovat také veřejnost, a to především pomocí svých webových stránek, pořádáním dnů otevřených dveří a dalších akcí pro veřejnost, distribucí informačních letáků, školením svých dobrovolníků a studentů na praxi.
- Ve vztahu k uživateli:
  - jednáme s uživatelem vždy způsobem, který odpovídá jeho věku,
  - včas upozorníme uživatele, aby se nedostal díky nedostatečné zrakové kontrole do trapné situace (např. špína na oděvu, oznámení odchodu z místnosti, apod.),
  - nejednáme a nerozhodujeme za uživatele,
  - nepoužíváme vůči uživateli nedůstojné oslovování

## **PRÁVA UŽIVATELŮ TC:**

- **Právo na základní lidskou důstojnost:**
  - respektovat uživatelskou jedinečnost, životní styl a zvyky,
  - jednat s uživatelem uctivě, zdvořile a s respektem,
  - je nepřijatelné jednat s uživatelem nedůstojně, nebo ho dokonce ponižovat.
- **Právo na rovný přístup a ochranu před diskriminací:**
  - všichni uživatelé TC mají stejná práva, všem jsou služby poskytovány stejně kvalitně.
- **Právo na ochranu soukromí:**
  - uživatel není povinen sdělovat informace, které nechce,
  - žádný pracovník TC nemá právo zasahovat do osobních záležitostí uživatele,
  - není možné pořizovat a zveřejňovat zvukový či obrazový záznam (fotografie, video, apod.) bez předchozího písemného souhlasu uživatele.
- **Právo na ochranu osobních údajů:**
  - s osobními údaji uživatele je vždy nakládáno podle zákona,
  - veškeré osobní údaje uživatele jsou uloženy na bezpečných místech,
  - informace o údajích uživatelů není možné poskytovat dalším osobám.
- **Právo nahlížet do vlastní dokumentace:**
  - uživatel je oprávněn na vyžádání nahlížet do veškeré dokumentace, která je o něm v TC vedena.
- **Právo na utváření programu podle individuálních představ:**
  - záleží jen na uživateli, jaké aktivity si z nabídky TC vybere nebo jaké nové aktivity navrhne
  - není možné nutit uživateli žádné aktivity, lze pouze poradit, doporučit,
  - k uživateli je vždy přístupováno podle jeho potřeb a možností,

- **Právo na uplatňování vlastní vůle a na přiměřené riziko:**
  - průběh služeb je vždy plánován za jeho přítomnosti, ve věcech, které se uživatele týkají, rozhoduje výhradně uživatel,
  - nelze rozhodovat za uživatele, pracovník TC smí pouze poradit, doporučit, vysvětlit.
- **Právo na podání podnětu, připomínky či stížnosti:**
  - stěžovaná skutečnost nesmí být použita v uživatelův neprospěch.
- **Právo na ochranu před fyzickým a psychickým násilím:**
  - Není možné uživatele poškodit fyzicky ani psychicky.
- **Právo přizvat si k jednání třetí osobu:**
  - ke všem jednáním, která s TC uživatel vede, si může přizvat osobu, kterou u jednání z jakéhokoliv důvodu chce mít.
- **Právo být informován:**
  - na všech pobočkách bude uživateli poskytnuta informace o jeho právech, povinnostech, podmínkách poskytování našich služeb i o dalších organizacích, které by mu mohly pomoci,
  - uživatel má právo se kdykoliv na cokoliv zeptat.
- **Právo zvolit si vhodný způsob získávání informací:**
  - uživatel sám se může rozhodnout, zda a jakým způsobem bude chtít od TC získávat informace (osobně, poštou, emailem, telefonem),
  - při vyplňování důležitých dokumentů se uživatel může rozhodnout, jak se s jejich obsahem seznámí.
- **Právo na kvalitní služby:**
  - které dodržují uživatelova práva,
  - jsou poskytnuty odborně a profesionálně,
  - jsou dostupné a poskytované ve vhodném prostředí,
  - vedou rozvoji a zapojování do společnosti.
- **Právo na ukončení poskytování služby:**
  - uživatel se kdykoliv může rozhodnout, že danou službu již nechce využívat, nebo že již nechce být uživatelem TC.

## **POVINNOSTI UŽIVATELŮ TC:**

- Neomezovat svým chováním svobodu a práva druhých osob.
- V prostorách TC nekouřit jinde než na vyhrazených místech (jedná se zejména o venkovní prostory, uvnitř zařízení je kouření zakázáno).
- V prostorách TC nekonzumovat alkohol a jiné omamné látky. Pod vlivem těchto látek také nepřicházet do TC či na akce pořádané TC.
- Nevnášet do objektu TC střelné, hořlavé, výbušné, jedovaté či jinak zdraví nebezpečné a škodlivé látky.
- Nevyužívat vybavení TC bez vědomí některého pracovníka TC (po svolení může individuálně využívat prostory i vybavení kuchyně, kompenzační pomůcky TC, atd.).
- V prostorách TC udržovat pořádek a čistotu.
- Vždy se včas objednat či přihlásit na aktivitu, o kterou má zájem, a u které je to vyžadováno.
- Nemůže-li se účastnit aktivity, na niž je přihlášen či objednan, včas se odhlásit či omluvit.
- Dodržovat své povinnosti stanovené ve smlouvách, které s TC podepsal.
- Respektovat pracovníky TC a dbát jejich pokynů.
- Dodržovat pravidla TC. Při jejich nedodržování může dojít k dočasnému přerušování poskytování služby, nebo i k ukončení veškeré spolupráce.

## **JAK POSTUPOVAT V PŘÍPADĚ PORUŠENÍ PRÁV UŽIVATELE:**

Postupuje podle Pravidel pro podávání a vyřizování stížností, kterou naleznete na nástěnce.