



SVAZ NESLYŠÍCÍCH A NEDOSLYCHAVÝCH V ČR CENTRUM DENNÍCH SLUŽEB SNN – MODŘANY

3. VNITŘNÍ PRAVIDLA PŘI POSKYTOVÁNÍ TLUMOČNICKÝCH SLUŽEB

- 1) **Cílová skupina** – uživatelé služeb mají právo vybrat si tlumočnicka znakového jazyka
 - a) neslyšící a nedoslýchaví komunikující ve znakovém jazyce nebo znakovanou češtinou
 - b) ohluchlí a nedoslýchaví komunikující odezíráním
 - c) slyšící, kteří potřebují komunikovat s výše uvedenými
- 2) **Tlumočníci** jsou pověřeni jednat s klientem o poskytnutí služby v souladu s Etickým kodexem tlumočnicka znakového jazyka. Jednáním se myslí:
 - a) osobní komunikace
 - b) e-mailem
 - c) faxem
 - d) SMS
 - e) Telefonicky
 - f) či jiným komunikačním způsobem (skype, MSN, povol apod.)
- 3) **Typy tlumočení**
 - a) český znakový jazyk
 - b) znakovaná čeština
 - c) artikulační
- 4) Tlumočnické služby jsou poskytovány v duchu poslání a cílů CDS SNN v ČR a v souladu s demokratickými principy a listinou základních práv a svobod.
- 5) Služby jsou poskytovány v provozní době cílové skupině zdarma. V krizových případech a po dohodě s tlumočnickem může být služba poskytnuta i mimo uvedenou provozní dobu.
- 6) Informace o službách a kontakty jsou uvedeny na www.cds-psn.eu, nástěnkách v budově, v letáku CDS. Pro hromadné akce se využívá pro přenos informací v ČT teletext nebo se informace zašle do ČT do Zpráv v českém znakovém jazyce.
- 7) **Tlumočnické služby se poskytují:**
 - a) Ambulantně- individuálně
 - hromadně (přednášky a další dílčí aktivity)
 - b) v terénu dle potřeb uživatele – doložené potvrzením (podpis klienta a slyšící osobou). Tlumočnick od domluvené doby na místě srazu s uživatelem vyčkává na místě max. 30 min.
 - c) opakovaně dle potřeb uživatele
 - d) na základě písemné smlouvy nebo ústní dohody či anonymní evidence
 - e) v diskretní zóně dle potřeb klienta
 - f) tlumočnick pouze pracující v CDS
- 8) **Za tlumočnické služby se považují:**
 - a) ústní překlad (tlumočení probíhá pouze z mluveného slova do znakového a naopak)
 - b) písemný překlad (klientův projev tlumočnick překládá do písemné formy a naopak různé písemné dokumenty se překládají do znakového jazyka)
 - c) ve výjimečných případech a na požádání klienta se poskytují i služby s částečnou asistencí (např. pomoc při vyplňování formulářů). Tyto služby se poskytují převážně s duálním postižením
- 9) **Tlumočnické služby lze odmítnout v případě:**
 - a) není-li požadována služba poskytovatelem zajišťována, lze zprostředkovat

- kontakt na jiného poskytovatele
- b) je-li uživatel velmi silně podnapilý, chová se agresivně a ničí zařízení nebo prostory CDS.
 - c) slovně ponižuje a uráží pracovníky CDS (nutný svědek)
 - d) při opakovaného zneužívání služeb (klient se nedostaví na domluvené místo, neomluví se, nemá žádný vážný důvod a tlumočnick na něj čekal) a neoznámí zrušení objednané služby včas.
 - e) Kdy tlumočnick nemá volnou kapacitu (v daný den, hod. má již jiného objednaného uživatele), nebo sám tlumočnick z osobních důvodů nemůže. V takovém případě nabídne služby kolegy nebo zprostředkuje kontakt na jiného poskytovatele.
 - f) Tlumočnick může službu odmítnout za podmíněk, které by mohly ohrozit jeho objektivitu, bezúhonnost nebo nezávislost.