

Pravidla jednorázových doprovodů Dobrovolnického centra

Cílem jednorázových doprovodů je:

- zajistit doprovod klienta na konkrétní předem dojednané trase (např. k lékaři, na úřad, na nákup apod.);
- poskytnout klientovi vizuální podporu a na ni navazující praktickou pomoc při zařizování osobních záležitostí v průběhu doprovodu (např. vyplňování formulářů).

Doprovody zdarma zajišťují proškolení dobrovolníci na základě ústní, telefonické nebo e-mailové dohody klienta a pracovníka Dobrovolnického centra (dále jen „DC“). Vzhledem k charakteru služby nelze garantovat 100% zajištění objednaných doprovodů.

Před vstupem do služby absolvuje klient úvodní **informační schůzku** s pracovníkem DC, která probíhá na pracovišti organizace, v odůvodněných případech u klienta doma.

V rámci této schůzky je klient podrobně seznámen se svými právy a povinnostmi a zároveň pracovníkům DC poskytne své jméno, adresu trvalého bydliště, telefonní číslo, datum narození a současně informuje o:

- stupni svého zrakového postižení;
- případných dalších zdravotních omezeních, která mohou ovlivnit průběh pochůzky;
- zda používá bílou hůl nebo využívá pomoc vodícího psa;
- zda je držitelem průkazu ZTP nebo ZTP/P;
- případně další podstatné informace.

Jednorázové doprovody jsou určeny pro **klienty s těžkým zrakovým postižením starší 18 let**, doprovody jsou realizovány na území Prahy, případně v blízkém okolí.

Služba jednorázových doprovodů není určena pro klienty, kteří:

- bez pomoci další osoby nezvládají běžnou komunikaci s pracovníky DC a s dobrovolníky;
- samostatně nezvládají proces objednání a realizování doprovodu;
- pro omezení mobility nezvládnou bezpečný doprovod s dobrovolníkem;
- vykazují směrem k pracovníkovi DC nebo dobrovolníkům známky nevhodného, agresivního nebo sexuálně obtěžujícího jednání nebo působí podnapilým dojmem.

Klient jednorázových doprovodů se zavazuje k respektování následujících pravidel:

1. **Kapacita**

DC přijímá od jednoho klienta:

- max. 1 doprovod na den s výjimkou cesty tam a zpět (cesta tam a zpět = 2 doprovody);
- max. 5 objednávek doprovodu na měsíc.

DC přijímá celkově od všech klientů:

- max. 2 objednávky doprovodů na den;
- pouze doprovody uskutečněné v jednom dni;
- objednávky na maximálně 1 měsíc dopředu.

2. **Objednávka doprovodu**

Doprovod je nutné objednat nejméně **5 pracovních dnů** před datem doprovodu.

Např. doprovod na sobotu 15. září je třeba objednat nejpozději v pátek 7. září.

Objednávky jsou přijímány v provozních hodinách Dobrovolnického centra:

pondělí – čtvrtek 9,00 – 17,00 hodin

pátek 9,00 – 13,00 hodin.

3. Obsah objednávky

Aktuální objednávka musí obsahovat tyto údaje:

- datum, čas a místo srazu s dobrovolníkem a délku pochůzky;
- popis pochůzky, místo, kam se půjde a informaci, zda klient zná trasu pochůzky;
- zda bude klient v průběhu pochůzky potřebovat specifickou pomoc od dobrovolníka, např. při nákupu;
- zda s sebou při pochůzce bude mít vodícího psa;
- další specifické okolnosti.

4. Zkontaktování dobrovolníka

Klientovi je předán kontakt na doprovázejícího dobrovolníka nejpozději 2 pracovní dny před dnem konání doprovodu (pokud není dohodnuto jinak). Přijetí kontaktu potvrdí klient pracovníkovi DC v co nejkratším čase. Kontakt slouží klientovi pouze pro domluvu na aktuálně objednaný doprovod a jeho průběh. Po jeho skončení jej klient odstraní.

Klient dobrovolníka kontaktuje nejpozději 2 pracovní dny před dnem uskutečnění doprovodu a společně se domluví na detailech pochůzky.

Dobrovolník dostane od pracovníka DC předem telefonický kontakt na klienta pro případ řešení nenadálých problémových situací (např. při pozdním příchodu na domluvený doprovod), který po ukončení doprovodu odstraní.

V případě, že se na doprovod nepodaří dobrovolníka zajistit, je klient informován nejpozději 2 pracovní dny před dnem konání doprovodu (pokud není dohodnuto jinak).

5. Průběh doprovodu

- v průběhu doprovodu není možné měnit dohodnutou náplň, přidávat další cíle pochůzky a specifické požadavky na pomoc dobrovolníka ani prodlužovat délku doprovodu;
- dobrovolník doprovází pouze klienta (příp. klienty), který si doprovod objednal;
- dobrovolníci i klienti zachovávají mlčenlivost o osobních údajích druhé strany (jméno, kontakty), tzn. že je v žádném případě neposkytují další osobě;
- klient si sám nesjednává své další doprovody s dobrovolníky bez vědomí pracovníků DC, ale vždy si je objednává řádným způsobem přes pracovníka DC.

6. Náhlé změny

V případě, že dojde na straně klienta k jakékoliv vážné změně ohrožující uskutečnění již objednaného doprovodu (např. zpoždění, zrušení doprovodu), je klient povinen toto ihned telefonicky oznámit dobrovolníkovi a poté do DC.

7. Zpětná vazba

V případě, že v rámci doprovodu nastane výraznější změna nebo nestandardní okolnost, klient o tom po doprovodu informuje pracovníky DC.

8. Osobní údaje

O způsobu nakládání s osobními údaji je klient seznámen v rámci úvodní informační schůzky, kde obdrží dokument Poučení o zpracování osobních údajů klientů Dobrovolnického centra.

Závažné porušení nebo opakované porušování těchto pravidel může vést k odmítnutí poskytnutí dalších jednorázových doprovodů.

Kontaktní adresa:

OKAMŽIK, z. ú.
Na Strži 1683/40, Praha 4, 140 00
Telefony: 775 209 055; 604 841 926
E-mail: dc@okamzik.cz
Web: www.okamzik.cz