

## ZÁPIS

### z jednání pracovní skupiny OBČANÉ SE SLUCHOVÝM POSTIŽENÍM

**DATUM:** 10. 6. 2021 (čtvrtek) od 13:00

**MÍSTO KONÁNÍ:** Magistrát města Ostravy, zasedací místnost č. 504

#### PROGRAM

1. Informace z manažerské skupiny
  - a. Nový jednací řád PS
  - b. Nový web KP
  - c. Informace o vyhodnocení karet aktivit 5. KP za roku 2020
  - d. Informace o připravených karet aktivit 5. KP pro rok 2021
2. Jmenování nových řádných členů a zástupců řádných členů PS
  - a. Tichý svět, o.p.s.
  - b. Česká unie neslyšících, z.ú.
  - c. Centrum služeb pro neslyšící a nedoslýchavé, o.p.s.
3. Tvorba Scénáře budoucnosti pro potřebu výzkumu OPTIMKO
4. Informace o aktivitách manažerky PS
5. Aktuality z jednotlivých organizací PS
  - a. Informace o novinkách v organizaci
  - b. Informace o realizaci aktivit 5 KP
6. Různé

#### ZÁZNAM Z JEDNÁNÍ

Manažerka pracovní skupiny přivítala přítomné, omluvila nepřítomné. Představila tlumočnici do ZJ Pavlínu Zarubovou a přepisovatelku Lucii Nápravnikovou. Vedle členů PS byl přítomný koordinátor plánování sociálních služeb Štěpán Vozárik a Marek Mikulec za výzkum OPTIMKO. Manažerka poděkovala magistrátu za přípravu prostor pro jednání.

##### **1. Informace z manažerské skupiny**

Jednání manažerské skupiny probíhala každý měsíc, nebo jednou za dva měsíce vždy online. Manažerka po každém jednání, jakmile je vypracovaný zápis pošle PS shrnující informace do e-mailu. Kdyby někomu nevyhovovala tato forma, ať manažerce napíše.

Probíhala průběžná spolupráce na projektu Ostravské univerzity „Optimalizace komunitního plánování sociálních služeb na úrovni obcí“ = OPTIMKO. Ve spolupráci s PS se realizovali tyto aktivity:

- Hlubkové rozhovory s členy cílové skupiny, které doporučila PS.
- Hlubkový rozhovor s manažery PS a dotazníkové šetření mezi členy PS.
- Expertní odhad – nejčastějšího věku nebo i věkového intervalu klientů.

Byl schválený nový jednací řád PS, zejména došlo k úpravě povinností jednotlivých aktérů KP a jasnější definici řádného člena a zástupce řádného člena. Nový jednací řád je k dispozici na webu KP a byl již zaslán členům PS.

K dispozici je nový vzhled webu KP ([www.kpostrava.cz](http://www.kpostrava.cz)), časem bude umístěný i překlad do ZJ. Kontaktní osoba pro vkládání příspěvků do aktualit na web KP a sdílení příspěvků na Facebook KP je Mgr. Petra Seidler ([pseidler@ostrava.cz](mailto:pseidler@ostrava.cz)).

Vyhodnocení karet aktivit za rok 2020 členové PS realizovali na začátku roku 2021. Níže finanční vyhodnocení roku 2020 zpracované magistrátem:

- Předpokládané náklady při tvorbě 5. KP 7 556 083 Kč
- Předpokládané náklady na rok 2020 9 218 307 Kč
- Skutečné náklady v roce 2020 7 845 396 Kč
- Počet služeb 4
- Počet aktivit 6

Karty aktivit na rok 2021 členy PS vypracovány počátkem roku 2021 a celá PS je obdržela e-mailem.

Vozárik doplňuje, že jsou již k dispozici aktualizované katalogy sociálních služeb na magistrátě. Zájemcům byly rozděny na místě. V elektronické verzi k dispozici zde: <https://kpostrava.cz/katalog-socialnich-sluzeb-2021/>. Přehled sociálních služeb i zde: <https://socialnisluzby.ostrava.cz/>

## **2. Jmenování nových řádných členů a zástupců řádných členů PS**

Za Tichý svět, o.p.s. - **Mgr. Alena Hegerová** jako řádný člen (výměna po personální změně v organizaci)

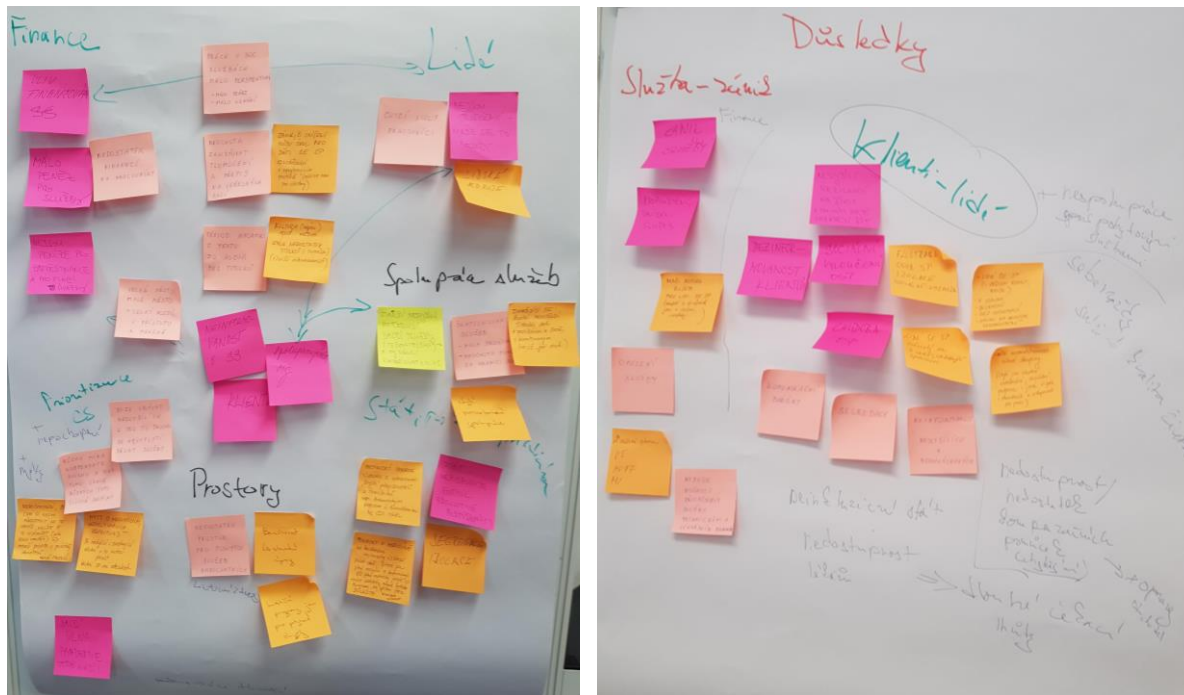
Za Českou unii neslyšících, z.ú. - **Zuzana Štěpánová** jako zástupce řádného člena (výměna po personální změně v organizaci)

Dále byli upřesněni členové PS (celkem 9 řádných členů):

<b>Magistrát města Ostravy</b>	<b>Mgr. Michaela Czeizelová</b>	<b>kontaktní osoba</b>
<b>Magistrát města Ostravy</b>	<b>Mgr. Aneta Hašková, MBA</b>	<b>manažerka</b>
<b>Centrum služeb pro neslyšící a nedoslýchavé, o.p.s.</b>	<b>Bc. Pavlína Zarubová</b>	<b>člen</b>
Centrum služeb pro neslyšící a nedoslýchavé, o.p.s.	bude jmenován v září	zástupce
<b>Centrum pro dětský sluch Tamtam, o.p.s</b>	<b>Mgr. Lena Vaňková</b>	<b>člen</b>
Centrum pro dětský sluch Tamtam, o.p.s	Bc. Jana Sedláková	zástupce
<b>Tichý svět, o.p.s.</b>	<b>Mgr. Alena Hegerová</b>	<b>člen</b>
Tichý svět, o.p.s.	Martina Zemanová	zástupce
<b>Základní organizace nedoslýchavých Ostrava - Poruba, p.s.</b>	<b>Ing. Petr Pelíšek</b>	<b>člen</b>
Základní organizace nedoslýchavých Ostrava - Poruba, p.s.	Světluška Dostálíková	zástupce
<b>Základní organizace nedoslýchavých Ostrava, p.s.</b>	<b>Jana Gerčáková</b>	<b>člen</b>
Základní organizace nedoslýchavých Ostrava, p.s.	Marie Hořáková	zástupce
<b>Českomoravská unie neslyšících z.s., oblastní pobočný spolek Ostrava</b>	<b>Stanislava Bartáková</b>	<b>člen</b>
Českomoravská unie neslyšících z.s., oblastní pobočný spolek Ostrava	Marcela Hyklová	zástupce
<b>Česká unie neslyšících, z.ú.</b>	<b>Ing. Martin Novák</b>	<b>člen</b>
Česká unie neslyšících, z.ú.	Zuzana Štěpánová	zástupce

### 3. Tvorba Scénáře budoucnosti pro potřebu výzkumu OPTIMKO

Diskusi nad scénářem budoucnosti moderoval Mgr. Marek Mikulec, Ph.D., níže ukázka výstupu:



Výstupy budou zpracovány v rámci výzkumu OPTIMKO a posléze opět prezentovány PS.

### 4. Informace o aktivitách manažerky PS

Prezentace činnosti PS SLUCH v těchto PS KP:

- Občané s duševním onemocněním a psychosociálními obtížemi - 30.3.2021
- Občané s mentálním, tělesným a kombinovaným postižením - 4.2.2021

Intenzivní spolupráce s výzkumníky v rámci výzkumu OPTIMKO.

Představení PS v ASNEP v rámci Expertní komise pro sociální práci.

Připomínkování jednacího řádu PS a nového webu KP.

Pravidelná účast na jednání manažerského týmu a předávání informací pracovní skupině.

### 5. Aktuality z jednotlivých organizací PS

**Centrum pro dětský sluch Tamtam, o.p.s.**

Novinky z rané péče a SAS Ostrava:



- Během období koronavirových omezení probíhaly služby převážně bezkontaktní formou, ať už telefonicky, emailově, přes SMS, chaty (WhatsApp) či formou videohovorů.
- Postupně se čím dál více využívala online forma (ZOOM, Google meet) – jak konzultace či skupinová setkání. Mezi rodinami byl velký zájem, práce spíše přibýlo, než-li ubylo oproti běžnému stavu, jen se realizovala „jinou formou“.
- Rodiny často v obtížných situacích – komplikace se zavřením škol, s distanční výukou, s komunikací při nutnosti respirátorů či roušek, úmrtí v rodině, ztráta příjmu.
- Doznívá to i nyní při uvolňování – častější šikana a zapadnutí do kolektivu ve škole, je příliš mnoho aktivit najednou.
- S rozvolněním již častější osobní konzultace jak ambulantně či osobně, s dodržováním bezpečnostních opatření (pravidelné testování, ochranné pomůcky, dezinfekce, vzdálenosti).
- Již nabíhají také pravidelná skupinová setkávání v SAS Ostrava (v pondělky a ve čtvrky).
- Aktuálně téměř naplněná kapacita v obou službách, objevuje se dosti nových rodin.

Změna v místě poskytování služby a ambulantní doby:

- Nová adresa SAS Ostrava: Novinářská 1113/3, 709 00, Ostrava. Velké poděkování jak Centru služeb pro neslyšící a nedoslýchavé, tak i RKC Chaloupka za poskytování jejich prostor, které organizace využívala doposud.
- Ambulantní doba SAS Ostrava: pondělí 10:00 – 18:00 a čtvrtek 9:00 – 15:00.
- Do budoucna se bude stěhovat i RP v Olomouci.

Připravuje se:

- Letní příměstský tábor v termínu 12. 7. – 16. 7. 2021 - poptávka převyšuje naši kapacitu, velký zájem, museli jsme některé rodiny odmítnout.
- Na podzim pak již kvůli COVIDové situaci 2x odložený pobyt pro rodiny s dětmi se sluchovým či kombinovaným postižením.
- Také Raná péče připravuje pobyty.
- Kurzy ZJ pro pečující osoby - jsou také znovu zahájeny sobotní kurzy znakového jazyka pro pečující osoby, které jsou realizovány v rámci projektu Moravskoslezského kraje „Podporujeme hrdinství, které není vidět II“

Projekt - ve výzvě obchodního řetězce Tesco Vy rozhodujete, my pomáháme:

- Název projektu „S dobrým světlem ke srozumitelné komunikaci“, v obchodním centru Futurum (taktéž ulice Novinářská).



- Cílem je zlepšit světelné podmínky na ostravské pobočce, a připravit tak komunikačně vhodné podmínky (finance na nová světla s možností regulace, žaluzie i signalizaci zvonku pro neslyšící)
- <https://itesco.cz/pomahame/project/33651/>
- Hlasování bude probíhat od 14. června až do 11. července ve všech prodejnách Tesco.
- V průběhu června bude poslán informační email včetně odkazů na FCB či Instagram s možností dalšího sdílení.

### **Centrum služeb pro neslyšící a nedoslýchavé, o.p.s.**

Krátké shrnutí za rok 2020 dodáno dodatečně e-mailem:

„Byl to rok, který byl zcela jiný než všechny předešlé. S pandemií tohoto rozsahu jsme nikdo neměli žádnou zkušenost. Jsem proto ráda, že mohu s velkým respektem před tím, co nás čeká dále, konstatovat, že se CSNN podařilo na situaci v roce 2020 pružně zareagovat a nelehkou situaci zvládnout. Spojili jsme všechny síly a díky týmové práci se nám podařilo službu kvalitně po celý rok poskytovat. Byli jsme schopni rychle využít moderní technologie, které jsme do naší služby zavedli. Zakoupením další potřebné techniky, jsme byli schopni zajišťovat i online tlumočení, přepis a tím zajistit bezbariérovou komunikaci osobám se SP. Také jsme se snažili pokračovat v osvětových aktivitách a průběžně zprostředkovávali informace osobám se SP i široké veřejnosti. Mnoho našich aktivit a plánovaných akcí se nám podařilo realizovat, nebo převést do on-line podoby.

Výsledkem naší společné práce byla úspěšná společenská akce s celorepublikovým přesahem, a to Galavečer Neslyšících 2020, konaný 29. 02. 2020 na Zámku Poruba, kulturní památka ([https://csnn.rajce.idnes.cz/Galavecer\\_neslysicich\\_2020/](https://csnn.rajce.idnes.cz/Galavecer_neslysicich_2020/))

A první konferenci v rámci MSK s přesahem do mezioborové spolupráce, konaná 24. 9. 2020 v konferenčním sále Quality Hotels Ostrava (<https://www.youtube.com/watch?v=c8OamPguXwQ>)

Bohužel jsme také prošli těžkou zkouškou při napadení IT hacker útoky, kdy jsme přišli o značnou část našich finančních rezerv. Situaci řešíme právní cestou. Nicméně mohu konstatovat, že CSNN je ekonomicky stabilní organizací, která vytváří důstojné podmínky pro sociální práci, pomoc, tlumočení, přepis, obecně prospěšné aktivity osobám se sluchovým postižením, jejich rodinám, odborné i laické veřejnosti.

Srdečně děkuji všem kolegům zaměstnancům, dobrovolníkům, klientům, zájemcům, partnerům a podporovatelům CSNN. Díky jejich usilovné práci, důvěře a podpoře jsme společně vše zvládli. Nevzdávám se přesvědčení, že naše práce má obrovský smysl.

Tlumočnická služba byla realizována ambulantní a terénní formou. Ambulantní forma byla poskytována v pondělí a ve středu od 8:00 – 17:00 (12:00 – 13:00 polední pauza) v sídle organizace.

K dispozici máme v pronájmu ve 2.p. s výtahem, čtyři kanceláře, ambulantní místnost, větší školící/společenskou místnost včetně tří sociálních zařízení a dvou vybavených kuchyněk.

Terénní forma byla poskytována od pondělí do pátku od 8:00 – 17:00 v celém Moravskoslezském kraji. Mimo registrovaný čas, je služba poskytována po individuální domluvě, v neodkladných a život ohrožujících situacích, nebo společenských událostech. Ojedinele i o víkendech. Vždy dopředu po domluvě s klientem.

Jinak služba odkazuje na zajištění on-line tlumočení mezi 18:00 -6:00 hodinou na organizaci Tichý svět, [www.tichalinka.cz](http://www.tichalinka.cz)

Mezi naše nejčastější případy, kde tlumočíme, patří praktičtí lékaři, odborné ambulance lékařů, nemocnice, úřady, ÚP, ÚMOB. Kde zajišťujeme pro klienta či zájemce komunikaci při vyřizování osobních záležitostí, například: různé dávky a příspěvky, např. příspěvky na kompenzační pomůcky, dávky hmotné nouze, tlumočíme v rámci sociálních šetření. Tlumočení zajišťujeme také v běžných situacích, které slyšící osoby vůbec nenapadnou – reklamace v obchodech, reklamace obecně u služeb, nejvíce u telefonních operátorů, spotřebního zboží, bank, pojišťoven, nedílnou součástí je i zajištění komunikace na policii a soudech. Máme za sebou za poslední rok tři akutní tlumočení přímo na porodních sálech, JIP a mnoho tlumočnických úkonů v nemocnicích. Naše práce vede k nastavení bezbariérové komunikace k spokojenosti klientů, zájemců a třetích osob, (lékařů, sociálních pracovníků, a dalších odborníků, aj. osob). Naše moto je být mostem mezi dvěma světy, a to se nám daří. Díky usilovné práci vedení a celého týmu.

Součástí tlumočnické služby byla i celoroční osvěta prováděná vůči veřejnosti a podávání informací, jak ústních, tak vizuálních, o způsobech komunikace, a to za účelem překonat komunikační bariéry u veřejnosti ve styku s cílovou skupinou.

Evidenci naší práce zaznamenáváme do programu Highlander 2, kdy statistická data jsou shromažďována, archivována a dohledatelná na úroveň jednotlivého klienta, poskytnuté služby či pracovníka. Pro plynulý chod organizace také využíváme Ofico, Office 365, OneDrive.

V roce 2020 náš pracovní tým CSNN tvořilo 29 zaměstnanců a 11 dobrovolníků, kteří věnovali hodiny svého volného času.

V roce 2020 jsme měli 175 klientů na smlouvu a poskytli jsme 473 kontaktů a 4 524 intervencí. K tomu mnoho hodin prevence a práce, která není vidět, přesto je

nedílnou součástí tlumočnické služby. Pravidelná údržba prostor CSNN, neustálá modernizace a inovace moderních technologií, dělá naše centrum příjemným a důstojným místem pro výkon Tlumočnické služby.

Službu prezentujeme na aktuálních webových stránkách [www.csnn.cz](http://www.csnn.cz), kdy texty pravidelně překládáme do českého znakového jazyka pro naše klienty i širokou veřejnost.“

### **Tichý svět, o.p.s.**

Odborné sociální poradenství - od září 2020 poskytujeme na pobočce v Ostravě pro osoby se sluchovým postižením. Jedná se zejména o:

- Podporu a pomoc (včetně doprovodu na konkrétní úřad) při vyřizování sociálních dávek různého typu (příspěvek na mobilitu, příspěvek na péči, příspěvek na kompenzační pomůcku apod.)
- Základní poradenství v oblasti dluhové problematiky, v oblasti ztráty bydlení, v oblasti rodinné problematiky
- Poradenství a pomoc (včetně doprovodu) při vyřizování invalidních důchodů či statutu osoby znevýhodněné, průkazů ZTP
- Pomoc neslyšícím cizincům žijícím na území ČR (žádost o přidělení rodného čísla, žádost o přechodný / dlouhodobý / trvalý pobyt – včetně doprovodu)
- Podpora a pomoc při jednání se státními i soukromými institucemi, zprostředkování kontaktů s úřady (tzn. i doprovod klienta do dané instituce - např. městská část, FÚ, ÚP, ČSSZ, telefonní operátor atd...)
- další oblasti dle potřeby klienta/ky.
- zprostředkování základního právního poradenství (online)

Sociální rehabilitace – poskytujeme službu sociální rehabilitace v plném rozsahu:

- Nácvik samostatného pohybu, práce na počítači, používání hromadných dopravních prostředků, nácvik chování v různých společenských situacích, práce s informacemi
- Pomoc při komunikaci s úřady, podpora při dohledání informací
- Pomoc při nalezení jiné vhodné sociální služby, poradenského centra
- Příprava na jednání v krizových situacích, např. mezilidské a jiné problémy
- Podpora v kontaktu s jinými lidmi – vrstevníky, rodinou, cizími lidmi
- Podpora v pracovní oblasti – pomoc s vytvořením profesního životopisu a motivačního dopisu, příprava na přijímací pohovor, výběrové řízení, provázení a podpora při jednotlivých krocích
- Pomoc při činnostech – práce s mobilem, se spotřebiči, s internetem, vyhledání vhodného spoje, inzeráty na bydlení





- Seznámení se zásadami, jak postupovat při úředním jednání a o možnostech využití tlumočení a přepisu
- Podpora uvědomění si práv a povinností, vůči zaměstnavateli, úřadu práce apod.

Tlumočnické služby - jedná se o fyzické tlumočení a přepis, dále o tlumočení a přepis online prostřednictvím aplikace [www.tichalinka.cz](http://www.tichalinka.cz). Tichá linka zprostředkovává tlumočení znakového jazyka a přepisu mluvené řeči do textu online. Je určena lidem se sluchovým nebo kombinovaným postižením a umožňuje jim komunikovat se slyšícími bez bariér. Tichá linka je zdarma.

Deafember - celý měsíc září zaměřený na osvětu o sluchovém postižení. V této souvislosti je domluvena spolupráce se Slezskou Ostravou a proběhne "zahájení Deafemberu", kde by TS rád přizval ostatní organizace, abychom společně prezentovali naše služby, vytvořili nějaké workshopy apod. Tato činnost bude probíhat začátkem září. V tomto měsíci bychom se mohli navzájem sdílet a konat vzájemné aktivity pro naše klienty či veřejnost – například ve spolupráci s CSNN proběhne přednáška o Tiché lince - tuto možnost nabízím i ostatním organizacím.

Povedlo se dojednat na magistrátě prostory na rok 2022, kde bude pro nás k dispozici 10 volných výstavních prostor o velikosti A0 v rámci Deafemberu, bylo by příjemné, kdyby se zapojili všichni členové PS.

### **Česká unie neslyšících, z.ú.**

Co se událo:

- Situace kolem Covid 19 nám znemožnila realizovat aktivity, které byly plánovány na rok 2020.
- Nejvíce jsme s uživateli spolupracovali a pomáhali v oblastech, které se týkají koronaviru, vakcinace, sčítání lidu atd.
- Šířili jsme osvětu a informace v oblasti pandemické situace, zejména prostřednictvím sociálních sítí. Přispěli jsme také článkem do časopisu Głos, který se zaměřoval právě na to, jak to mají neslyšící v době pandemie těžké.
- Zpracovali jsme žádost v rámci grantového řízení Nadace ČEZ, nedávno nám byla finanční podpora schválena: díky příspěvku budeme moci poskytovat kvalitnější tlumočnickou službu.
- Na začátku roku 2021 jsme přijali novou sociální pracovníci.

Co plánujeme a co je nového:

- Pokračovat v aktivitách, které byly plánovány na rok 2020 (přednášky, exkurze, workshopy, volnočasové aktivity, ve spolupráci s ČMUN).

- Zapojit se do Týdne komunikace osob se sluchovým postižením - pořádanou akcí pro veřejnost.

### **Základní organizace nedoslýchavých Ostrava, p.s.**

Informace o plánovaných aktivitách během letních měsíců

- Plánují týdenní pobyt proběhne 25. 6. – 2. 7. 2020 – hotel Bečva.

### **Základní organizace nedoslýchavých Ostrava – Poruba, p.s.**

Informace o plánovaných aktivitách během letních měsíců

- Plánují týdenní pobyt proběhne 3. 7. – 10. 7. 2021 – hotel Kryštof.

Minulý pobyt se nesmírně povedl byli rádi za kurz odezírání a za návštěvu manažerky PS.

Členové si stále stěžují na neexistenci servisu na sluchadla mimo značky Phonak a Widex.

### **Českomoravská unie neslyšících z.s., oblastní pobočný spolek Ostrava**

Klubová činnost byla po dobu "lockdownu" pozastavena.

V omezeném rozsahu se opět rozběhla klubová činnost, za dodržování vládních opatření, což členové přijali s nadšením.

## **6. Různé**

Příští setkání proběhne 16. 6. 2021(středa) od 9:00 v ČUN.

Zpracovala: Mgr. Aneta Hašková, MBA (manažerka PS)

Verifikovala: Mgr. Michaela Czeizelová (kontaktní osoba PS)