



## Popis projektu: **Tlumočnické služby pro neslyšící**

### **Cíl projektu:**

Cílem projektu je umožnit všem sluchově postiženým občanům v ČR, kteří potřebují kterýkoliv z typů tlumočení ke komunikaci se slyšícím okolím, aby měli k těmto službám přístup. To, že tlumočnick dostane za odvedenou práci zapláceno, považujeme za jednu z nejdůležitějších podmínek přístupnosti služby. Za další důležitou podmínku považujeme jednotná pravidla odměňování.

### **Předmět projektu:**

Předmětem projektu je zprostředkování a realizace tlumočnických služeb pro neslyšící na území celé České republiky.

### **Problém:**

Projekt reaguje na situaci, kdy sluchově postižení občané preferují jiné komunikační prostředky než český jazyk, nejsou vybaveni smyslově k tomu, aby komunikovali se svým slyšícím okolím bez pomoci jiné osoby - tlumočnicka.

Zákon o znakové řeči z roku 1998 stanovil, že pro návštěvy neslyšících na úřadech, u lékaře a při dalších nezbytných záležitostech bude služby zajišťovat a proplácet pečovatelská služba. To však přineslo mnoho komplikací a administrativy pro klienty.

### **Naše dosavadní zkušenosti s podobnou tematikou:**

ASNEP se problematikou tlumočení zabývá prakticky od doby svého vzniku. Mezi lety 1999 a 2001 jsme aktivně spolupracovali na řešení proplácení tlumočnických služeb přes pečovatelskou službu. Toto řešení se ovšem ukázalo jako velice nepraktické a nepružné.

V roce 2002 se ASNEP rozhodla pomoci řešit tyto problémy svým projektem Centrum zprostředkování tlumočnicků pro neslyšící. Na rok 2003 jsme za tímto účelem obdrželi částečnou dotaci MPSV a 29. září 2003 jsme spustili provoz tohoto Centra. V roce 2004 jsme služby tlumočnicků začali také proplácet prostřednictvím navazujícího projektu Tlumočnické služby pro neslyšící. Stalo se tak 1. března 2004.

Na podnět MPSV ČR jsme v roce 2006 oba projekty sloučily pod název Tlumočnické služby pro neslyšící. Název CZTN (Centrum zprostředkování tlumočnických služeb pro neslyšící) byl však ponechán pro pracoviště, kde dochází k zajišťování tlumočnických služeb. Působnost projektu je celorepubliková.

### **Cílové skupiny projektu:**

- neslyšící a nedoslýchaví občané preferující při komunikaci se slyšícím okolím znakový jazyk nebo znakovanou češtinu

- ohluchlí a nedoslýchaví lidé komunikující především pomocí mluvení, odezírání a psaného projevu
- hluchoslepi lidé, kteří komunikují pomocí specifického tlumočení do znakového jazyka a pomocí Lormovy abecedy
- slyšící občané, kteří potřebují s neslyšícími, nedoslýchavými, ohluchlými a hluchoslepy lidmi komunikovat
- tlumočníci znakového jazyka, znakované češtiny, artikulační tlumočníci a tlumočníci pro hluchoslepe (v projektu je všechny označujeme jako „tlumočníci pro neslyšící“)

## Co projekt přináší cílovým skupinám

Výhodou projektu je, že si klienti mohou pamatovat kontakt jen na jedno pracoviště, prostřednictvím něhož jim bude poskytnuta tlumočnická služba kdekoli v ČR. Operační středisko - Centrum zprostředkování tlumočnicků pro neslyšící je schopno tyto služby zajistit i lidem v odlehlých koutech naší země.

Klienti mohou Centrum kontaktovat prostřednictvím SMS, e-mailu, faxu, registrace na www stránkách nebo osobně. Služba je tak po komunikační stránce přístupná všem sluchově postiženým klientům. Slyšící klienti (nemocnice, policie, soudy, školy, apod.) nás mohou kontaktovat také telefonicky.

Jednotný, snadno kontrolovatelný systém proplácení tlumočnické činnosti umožňuje stejný přístup k těmto službám všem sluchově postiženým občanům v celé České republice.

## Kolika klientům projekt poslouží

- Dle statistiky pro rok 2004 byly naše služby poskytnuty 441 sluchově postiženým a spolupráce byla navázána s 71 tlumočnicků.
- V roce 2005 našich služeb využilo 652 sluchově postižených a spolupráci jsme navázali s 85 tlumočnicků pro neslyšící.
- V roce 2006 o naše služby projevilo zájem 871 klientů a spolupracovalo s námi 92 tlumočnicků.
- V roce 2007 stoupl počet klientů na 1014. Spolupracovalo s námi celkem 56 tlumočnicků. Pokles tlumočnicků byl způsoben registrací našeho projektu jako sociální služby a rovněž spuštěním souboru pohovorů pro tlumočnicků.

V ČR je asi 500.000 sluchově postižených. Předpokládáme, že některý z výše uvedených typů tlumočení potřebuje v ČR až 50.000 lidí. Kvůli neexistující statistice v této oblasti není možné odhadnout, kolik lidí tyto služby skutečně vyžaduje a používá. Právě v této věci může náš projekt také pomoci. V roce 2008 je našim cílem dosáhnout více jak 1100 klientů.

## Jaké typy tlumočení zprostředkováváme

- Tlumočení českého znakového jazyka
- Tlumočení znakované češtiny
- Artikulační tlumočení - vizualizace mluvené češtiny
- Tlumočení pro hluchoslepe

## Personální zajištění

*Koordinátorka projektu* - 0,4 úvazek, *vedoucí operátorů* - 0,5 úvazek, *2 operátoři* - 0,5 úvazek, *účetní* - 0,3 úvazek.

## Operátoři Centra

Všichni operátoři ovládají český znakový jazyk, mají zkušenosti s písemnou komunikací s prelingválně neslyšícími klienty, mají vysokoškolské vzdělání zaměřené na sluchově postižené - většina z operátorů vystudovala obor Čeština v komunikaci neslyšících při UK FF.

## Další spolupracovníci projektu

V projektu Tlumočnické služby pro neslyšící se jedná o proplácení jednotlivých hodin tlumočení. Pracovníci, kteří zprostředkovávají služby tlumočnicků, pracují v Centru zprostředkování tlumočnicků pro neslyšící. Všichni operátoři ovládají český znakový jazyk, mají zkušenosti s písemnou komunikací s prelingválně neslyšícími klienty, mají vysokoškolské vzdělání zaměřené na sluchově postižené - většina z operátorů vystudovala nebo studuje obor Čeština v komunikaci neslyšících při UK FF.

Na projektu Tlumočnické služby pro neslyšící pracuje 5 dobrovolníků, kteří jsou členy *Expertní komise ASNEP pro otázky tlumočení neslyšícím*. Tato komise stanovuje podrobná pravidla fungování operátorů Centra a způsobu proplácení tlumočnických služeb a vyřizuje případné stížnosti naposkytované služby.

Na projektu se podílí prakticky všechny členské organizace ASNEP, jelikož na zasedáních schvalují veškeré návrhy Expertní komise ASNEP pro otázky tlumočení neslyšícím, které souvisí s tímto projektem.

## Místo realizace

Samostatná kancelář o výměře 12m<sup>2</sup> v budově je pracovištěm Centra. Dlouhodobým nájemcem (do roku 2093) je Federace rodičů a přátel sluchově postižených na adrese Hábova 1571, 155 00 Praha 5 - Stodůlky. ASNEP má od FRPSP tuto kancelář pronajatou.

Vlastní tlumočnické služby jsou poskytovány podle potřeb neslyšícího klienta přímo v terénu, tj. v místě, které určí klient.

## Materiální zajištění

Pracoviště je vybaveno komunikační technikou (PC, faxmodem, tiskárna, telefon), která umožňuje operátorům Centra vyřizovat spolehlivě požadavky sluchově postižených klientů. K internetu je připojeno v rámci sítě Federace rodičů a přátel sluchově postižených.

## Časový plán

Centrum je aktivní každý pracovní den od 7 do 17 hodin. O letních prázdninách a mezi svátky bývá pracovní doba zkrácena od 9 do 15 hodin. V době, kdy Centrum není aktivní, pouze přijímá SMS zprávy, e-maily a faxy od klientů, vyřízeny jsou až v době, kdy je operátor v Centru přítomen.

Díky velkému zájmu klientů jsme zřídili přídatnou službu každé pondělí a úterý od 9 do 14 hodin. Pokud je třeba, je druhý operátor přítomen i v jiných dnech.

Služba je poskytována celoročně.

## Postup při zajišťování tlumočení

- Klient kontaktuje Centrum většinou s neurčitým požadavkem na tlumočení
- Operátor s klientem dohodne všechny potřebné údaje: datum, čas, místo tlumočení, účel a typ tlumočení, dohodne přesný čas a místo srazu, zeptá se, zda preferuje konkrétního tlumočnicka
- Operátor sestaví přesný požadavek, který zadá do systému
- Operátor komunikuje s tlumočnickem, případně tlumočnickými, pokud vybraný tlumočnick nemůže
- Operátor kontaktuje klienta a sdělí mu jméno tlumočnicka, který požadavek potvrdil.
- Klient nabízeného tlumočnicka odsouhlasí, nebo odmítne
- Pokud klient tlumočnicka odmítne, operátor nabídne klientovi jiného tlumočnicka a postup se opakuje
- Pokud klient tlumočnicka odsouhlasí, operátor oběma stranám potvrdí, že je požadavek vyřízen.

- Operátor sdělí tlumočnickovi identifikační číslo požadavku, pod kterým je požadavek zanesen v systému a pod kterým jej tlumočnick vykazuje k proplacení.
- V případě výjezdu tlumočnicka mimo jeho domovskou obec mu operátor také přidělí podle ideálního spoje počet hodin nepřímé tlumočnické činnosti (tj. hodin, které stráví na cestě, čekáním na vlastní tlumočení či na další spoj zpět do své domovské obce.), které jsou mu následně proplaceny.
- Operátor vyhodnocuje, kdo tlumočnické služby proplatí (individuální tlumočení proplácíme prostřednictvím projektu Tlumočnické služby pro neslyšící; tlumočení soudních stání, školní výuky či akcí jednotlivých organizací proplácí daná instituce), a o této skutečnosti informuje obě strany.
- Koordinátor projektu vede statistiku Centra o jednotlivých požadavcích, klientech a tlumočnickách

## Zpětná vazba

Při vyřizování jednotlivých požadavků se operátoři dotazují klientů na jejich spokojenost se službou a s tlumočnickem. Pokud je klient nespokojen s výkonem nebo chováním tlumočnicka, operátor to zaznamená do systému Centra a při následujících požadavcích jej již tomuto konkrétnímu klientovi nenabízí.

Pokud nám klient zašle stížnost na postup tlumočnicka, operátora nebo na postup nějaké instituce, tuto stížnost bude řešit speciální komise, která aktivně funguje od ledna 2006.

## Postup při proplacení tlumočnických služeb

V rámci komunikace operátora Centra s neslyšícím klientem se operátor dotáže také na účel tlumočení. Podle účelu operátor informuje klienta, zda tuto službu hradí ASNEP, nebo jiná instituce (např. soud, škola nebo policie). O plátcí toho kterého tlumočení je následně informován také tlumočnick.

Tlumočnick si vede výkazy, v nichž klient podepisuje každý uskutečněný požadavek. Po posledním tlumočení v měsíci pak tlumočnick podepíše na konci výkazu čestné prohlášení, že nárok na odměnu uplatňuje pouze u ASNEP, a zašle výkaz spolu s fakturou na odpovídající částku kanceláři ASNEP.

Koordinátorka projektu provádí kontrolu srovnáním údajů ve výkazech a fakturách s údaji Centra, které tlumočení zprostředkovávalo, a následně předá tuto fakturu účetní k proplacení.

## Předávání informací v rámci projektu

Operátoři vyřizují jednotlivé požadavky klientů. Systém automaticky označuje požadavky, které nejsou kompletně vyřízeny, takže následující operátor naváže na práci svého kolegy.

Operátoři se vzájemně informují o úkolech, které předchází operátor nezvládl, prostřednictvím k tomu určené složky v počítači.

Vedoucí operátorů upozorňují operátoři na stížnosti a připomínky ze strany klientů a tlumočnicků, případně jí sdělují své vlastní připomínky.

Koordinátorka tyto připomínky předá Pětičlenné komisi. Komise případ prošetří a následně rozhodne o potrestání tlumočnicka, operátora nebo o dalším řešení.

Expertní komisi pro otázky tlumočení neslyšícím řeší změny ve způsobu poskytování služeb, připravuje změny Pravidel, O nezávažných změnách rozhoduje sama koordinátorka. Závažnější návrhy změn předkládá zasedání řádných členů ASNEP, které o změnách rozhoduje.

O změnách a novinkách, o nichž již bylo rozhodnuto, realizátorka informuje jednotlivé operátory ústně i písemně - prostřednictvím složky v počítači k tomu určené a nástěnky.

## Registrace tlumočnicků v Centru - zavedeno nově v roce 2006

Každý nový zájemce o registraci zašle:

- ověřenou kopii nejvyššího dosaženého vzdělání

- výpis z rejstříku trestů, který nesmí být starší tři měsíců
- ověřený doklad o absolvování alespoň 150 hodin kurzu znakového jazyka

Dále je nutné vyplnit dotazník tlumočnicka a doložit lékařské potvrzení o způsobilosti vykonávat tlumočnickou profesi.

Od druhé poloviny roku 2007 byl spuštěn systém ověřování způsobilosti tlumočnicků Centra, kteří již působí jako tlumočníci Centra, a rovněž i pro nově příchozí tlumočnický.

Testy jsou složeny ze čtyř částí. Písemný test, písemný test s porozuměním projevu ve znakovém jazyce, překlad ze zvukové nahrávky do znakového jazyka, překlad z českého znakového jazyka do mluvené češtiny. Celkový počet bodů je 100. V testu uspěje ten, kdo získá alespoň 70 bodů, kdo získá méně než 70 bodů, musí test zopakovat. Každá část však musí být splněna alespoň na 70 %. Pokud je to méně, příslušnou část musí tlumočnick zopakovat.

<b>Základní sazba</b>	<b>přímá tlumočnická činnost</b>	<b>nepřímá tlumočnická činnost</b>
tlumočnick s živnostenským listem	300 Kč/hod.	100 Kč/hod.
tlumočnick na DPP	220 Kč/hod.	100 Kč/hod.
Nový tlumočnick, který ještě neprošel vstupním pohovorem nebo tlumočnick, který v pohovoru neuspěl	150 Kč/hod.	na ŽL i DPP - 100 Kč/hod.
<b>Zvýšená sazba u tlumočení o víkendu a v noci (v době od 22 hod. do 6 hod.)</b>	<b>přímá tlumočnická činnost</b>	<b>nepřímá tlumočnická činnost</b>
tlumočnick s živnostenským listem	350 Kč/hod.	100 Kč/hod.
tlumočnick na DPP	270 Kč/hod.	100 Kč/hod.
Nový tlumočnick, který ještě neprošel vstupním pohovorem nebo tlumočnick, který v pohovoru neuspěl	180 Kč/hod.	na ŽL i DPP - 100 Kč/hod.

## Osvěta o projektu

Na podporu projektu je zřízena veřejná sbírka RUCÉ VZHŮRU, která pokračuje již čtvrtým rokem. V roce 2007 byla uspořádána v pořadí druhá benefiční módní přehlídka Fashion Deaf Show, kde modelkami jsou pouze neslyšící dívky, a výtěžek je věnován na podporu tlumočnických služeb pro neslyšící. V rámci těchto akcí probíhá rozdávání letáčku s informacemi o projektu a naší organizaci.

Během roku se také účastníme různých akcí (benefice, konference, semináře) kde prezentujeme tento projekt. Rovněž dáváme rozhovory do rádií a tisku. Osvěta probíhá i prostřednictvím našich webových stránek, časopisu GONG pro sluchově postižené, ale i prostřednictvím besed.