

Pravidla a podmínky Osvětlovny Světlušky
(dokument platný od 1. 2. 2023)

1. Provozovatel Osvětlovny

Provozovatelem Osvětlovny je **Nadační fond Českého rozhlasu**, IČ 264 19 068, se sídlem Vinohradská 12, Praha 2, PSČ 120 00, zapsaný v nadačním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. N 371, zastoupený Ing. Jiřím Jeřábkem (“**NF ČRo**”) na území celé České republiky.

Osvětlovna je realizovaná jako projekt Nadačního fondu Českého rozhlasu financovaný ze sbírky Světluška prostřednictvím partnerského Fondu Kaufland. Světluška je dlouhodobý projekt Nadačního fondu Českého rozhlasu, který pomáhá těžce zrakově postiženým.

Osvětlovna je nízkoprahová. Je určena všem těžce zrakově postiženým lidem a osobám o ně pečujícím, kteří se potřebují zorientovat v pro sebe nové či jakkoliv tíživé životní situaci, kteří hledají cestu k odborné pomoci a potřebným službám. Osvětlovna je pro všechny klienty bezplatná.

Osvětlovnu provozujeme v sídle NF ČRo, avšak dotazy klientů zodpovíme telefonicky a emailem, po dohodě také osobně v sídle NF ČRo.

Na dotazy klientů Osvětlovny odpovídá:

Nicole Fryčová

osvetlovna@svetluska.net

Ve věci Půjčovny kompenzačních pomůcek a sportovního vybavení je k dispozici:

Andrea Hlaváčková

pujcovna@svetluska.net

Půjčovna má webové stránky:

www.svetluska.net/pujcovna

Ve věci individuálních nadačních příspěvků pro osoby s těžkým zrakovým postižením je k dispozici:

Marie Kurhajcová

marie.kurhajcova@rozhlas.cz

Podpora jednotlivců má webové stránky:

www.svetluska.net

2. Komu je Osvětlovna určena

Osvětlovna je určena všem lidem s těžkým zrakovým postižením a kombinovaným zrakovým postižením bez ohledu na věk a lidem o zrakově postižené pečující, např. rodiče, opatrovníci a odborníci, (dále “klient”). Služeb Osvětlovny mohou využít i pracovníci organizací, které pečují o lidi se zrakovým postižením, aby se lépe zorientovali v jejich životní situaci.

3. S čím může Osvětlovna pomoci

Osvětlovna není službou sociálního poradenství dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Osvětlovna odpovídá na otázky klientů, které souvisí s pro ně novou či jakkoliv tíživou životní situací. Osvětlovna pomáhá nasměrovat k poskytovatelům odborných služeb v místě bydliště klienta či jeho blízkosti.

Osvětlovna pomůže nalézt odpovědi na otázky týkající se:

- kompetencí a dostupnosti odborných služeb pro lidi s těžkým zrakovým postižením ve všech věkových skupinách dle jejich aktuálních potřeb
- pořízení kompenzační pomůcky, získání příspěvku od úřadu práce či odvolání proti rozhodnutí úřadu práce
- nároku na průkaz ZTP a ZTP/P a pomoc s jeho vyřízením a příspěvku na mobilitu
- informací o příspěvku na péči a pomoc s jeho vyřízením
- invalidních důchodů
- dávek v hmotné nouzi (příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení a mimořádná okamžitá pomoc)
- státní sociální podpory, která zahrnuje příspěvek na bydlení, porodné, příspěvek v rodičovství a další příspěvky
- podpory zaměstnávání zrakově postižených a role úřadu práce v této věci
- podpůrných opatření ve školství a role speciálně pedagogických center pro zrakově postižené žáky a studenty
- podpory nadací a nadačních fondů
- krátkodobé a dlouhodobé výpůjčky kompenzační pomůcky
- státního příspěvku u operátorů
- problémy s přístupností veřejných budov a služeb

Nejčastější otázky klientů jsou uvedené na stránkách [Osvětlovny](#).

4. Jak probíhá kontakt s Osvětlovnou

4.1. Klient může Osvětlovnou kontaktovat dvěma způsoby:

- telefonicky na čísle 774 710 944;
- e-mailem: osvetlovna@svetluska.net.

Na telefonu je Osvětlovna k dispozici v těchto dnech a časech:

- středa: 17.30–19.00
- čtvrtek: 9.00–11.00

Klient může kontaktovat Osvětlovnu telefonicky i mimo výše uvedené dny a časy. Pracovník Osvětlovny zavolá klientovi zpět, jakmile to bude možné. Klient může rovněž kontaktovat Osvětlovnu formou SMS, i v tomto případě zavolá pracovník Osvětlovny klientovi, jakmile to bude možné. Na emailové dotazy reaguje pracovník Osvětlovny do 48 hodin.

- 4.2. Pokud nevyžaduje dotaz klienta předchozí přípravu či hlubší studium podkladů, zodpoví pracovník Osvětlovny dotaz klienta bezodkladně dle dohody s klientem telefonicky či emailem. Pokud vyžaduje dotaz klienta přípravu, informuje pracovník Osvětlovny klienta o přijetí dotazu a odhadovaném času na přípravu odpovědi. Odpověď může kromě požadované informace zahrnovat také internetové odkazy na veřejně dostupné zdroje informací, přílohy (např. formulář žádosti), veřejně dostupné kontaktní informace (např. na poskytovatele sociální služby v místě bydliště klienta), stručný zápis z telefonického rozhovoru nebo popis postupu při řešení situace klienta.
- 4.3. Pracovník Osvětlovny usiluje o to, aby klient získal takovou odpověď, která mu umožní řešit nastalou situaci nebo ho nasměruje na konkrétní odbornou pomoc.
- 4.4. Pracovník Osvětlovny může s písemným souhlasem klienta konzultovat dotaz klienta s pracovníkem Půjčovny kompenzačních pomůcek a sportovního vybavení Světlušky a pracovníkem individuálních nadačních příspěvků Světlušky, aniž by tím byl porušen závazek mlčenlivosti.
- 4.5. Pracovník Osvětlovny vede anonymizovanou evidenci telefonických a e-mailových dotazů klientů pro účely hodnocení přínosu Osvětlovny pro klienty, sledování četnosti obsahově shodných dotazů, ke kterým je následně zpracované modelové řešení na webových stránkách [Osvětlovny](#).
- 4.6. Pracovník Osvětlovny může odmítnout či ukončit spolupráci s klientem, pokud:
 - nemá dostatečné odborné znalosti;
 - se cítí být ve střetu zájmů;
 - klientovi poskytl vhodné a vyčerpávající informace popřípadě kontakty na odborníky;
 - dojde k narušení vzájemné důvěry mezi pracovníkem Osvětlovny a klientem.

- 4.7. Klient může odmítnout či ukončit spolupráci s pracovníkem Osvětlovny kdykoliv bez udání důvodu. Klient může dát pracovníkovi Osvětlovny zpětnou vazbu.

5. Jaké jsou povinnosti Osvětlovny vůči klientovi

Půjčovna musí zajistit, aby webové stránky půjčovny a veškerá dokumentace půjčovny byly přístupné pro osoby se zrakovým postižením, zejména pak:

- tato Pravidla a podmínky Osvětlovny;
- kontaktní údaje Osvětlovny;
- nejčastější otázky klientů.

Každého klienta důsledně seznámíme s:

- těmito Pravidly a podmínkami Osvětlovny;
- s Pravidly ochrany osobních údajů.

Naší povinností je:

- poskytovat informace nestranně, objektivně a podle svých nejlepších odborných schopností;
- respektovat požadavek klienta na zachování jeho anonymity;
- respektovat postoje a názory klienta a právo klienta vyjádřit vlastní přání, potřeby, názory, postoje a rozhodnutí;
- usilovat o zmocnění klienta k samostatnému řešení situace a nalezení dlouhodobě udržitelného řešení dle jeho potřeb;
- zachovávat mlčenlivost o záležitostech klienta a vyžádat si od klienta pouze takové informace, které jsou nezbytné pro zodpovězení dotazu klienta;
- nakládat s osobními a citlivými údaji dle Pravidel ochrany osobních údajů.

7. Jaké jsou povinnosti klienta vůči Osvětlovně

Povinností klienta Osvětlovny je:

- formulovat svůj dotaz tak, aby měl pracovník Osvětlovny pravdivé a relevantní informace pro posouzení dotazu klienta;
- respektovat časové kapacity pracovníka Osvětlovny;
- nezneužívat služeb Osvětlovny.

8. Závěrem

Pravidla a podmínky Osvětlovny Světlušky jsou uvedeny na webových stránkách [Osvětlovny](#).