

## Załącznik nr 10

### Standardy pracy Zarządów Kół

- I. Wytyczne dotyczące pierwszego kontaktu z osobą zgłaszającą się do PZN
  1. Spotkanie powinno odbywać się w siedzibie Koła.
  2. Spotkanie musi odbywać się w wyznaczonym pomieszczeniu, w którym nie ma innych osób postronnych.
  3. Osoba zainteresowana musi mieć zapewniony odpowiedni czas na spotkanie.
  4. Należy zapewnić także miejsce oczekiwania dla przewodnika osoby niewidomej.
  5. W przypadku uczestnictwa w spotkaniu osoby towarzyszącej, należy zwracać się do osoby zainteresowanej, a nie towarzyszącej.
  6. Udzielający informacji powinien na wstępie przedstawić się z imienia i nazwiska oraz pełnionej funkcji.
  7. W pomieszczeniu w którym odbywa się spotkanie musi być przygotowane miejsce (krzesło) dla osoby zainteresowanej i ewentualnie osoby towarzyszącej.
  8. W obiekcie powinno być zapewnione bezpieczne dojście do pomieszczenia, w którym odbędzie się spotkanie (usunięcie przeszkód komunikacyjnych).
  9. Można zorganizować spotkanie w domu osoby zainteresowanej o ile wymaga tego jej stan zdrowia lub inne przesłanki. W takim przypadku w spotkaniu powinno wziąć udział dwóch przedstawicieli Koła.
  10. Osoba udzielająca porad i informacji musi posiadać wiedzę w przedmiocie wykonywanej usługi oraz zgromadzić materiały pomocnicze między innymi takie jak:
    - wykazy adresów, telefonów i osób z innych instytucji do których należy kierować zainteresowanych,
    - ulotki informacyjne dot. działalności jednostek Związku, w zakresie różnorodnych świadczeń na rzecz niewidomych,
    - wykaz ośrodków szkolno-wychowawczych dla niewidomych i słabowidzących dzieci i młodzieży),
    - informację o podstawowym sprzęcie rehabilitacyjnym (pokaz sprzętu lub ulotki o sprzęcie),
    - dla Osoby, która nie posiada orzeczenia o niepełnosprawności informacje jak można takie orzeczenie uzyskać i do czego jest ono potrzebne,
    - informacje o ulgach przysługujących osobie niewidomej (Załącznik nr 10),
    - informacje o możliwości pozyskania psa przewodnika (Załącznik nr 11),

- Osobie, która nie jest członkiem Związku należy przedstawić informację zachęcającą do wstąpienia, czyli jakie korzyści wynikają z członkostwa w PZN

11. Przekazywane informacje powinny być dostarczone osobie zainteresowanej na piśmie w wersji brajlowskiej, w druku powiększonym lub zwykłym (do odczytu przez członka rodziny), w wersji elektronicznej (osoba zainteresowana dokonuje wyboru).
12. Osobie, która chce wstąpić do Związku należy przedstawić procedurę przyjęcia.
13. W celu poszerzenia zakresu naszych usług można korzystać również z pomocy wolontariuszy np. w zakresie korzystania z Internetu, czy w charakterze przewodnika. W tym celu należy przygotować wykaz wolontariuszy na danym terenie lub nawiązać kontakt z najbliższym Centrum Wolontariatu

## II. Informacje o zakresie działalności Koła.

Każde Koło w zależności od możliwości lokalowych, finansowych i organizacyjnych określa zakres świadczonych usług o czym informuje nie tylko nowo przyjmowanych ale swoich stałych członków.

1. Informacje mogą być przekazywane w różny sposób: ustnie podczas spotkań grupowych czy indywidualnego pobytu osoby w siedzibie Koła, na stronie www, ulotkach lub ogłoszeniach . w innych miejscach ogólniedostępnych. Informacja powinna być umieszczona w widocznym miejscu. Informacja winna zawierać grupę docelową, do której skierowane są usługi, zakres świadczonych usług.

2. Informacje i porady udzielane są w PZN bezpłatnie o czym należy poinformować szczególnie nowych członków .

3. Jeżeli działanie prowadzone jest na zasadach odpłatności, warunki i zasady odpłatności powinny być jasne i przejrzyste . Nie powinny budzić żadnych wątpliwości.

4. Poradnictwo powinno być prowadzone przez przygotowanych przedstawicieli Kół PZN.

5. Porady wymagające wiedzy specjalistycznej powinny być udzielane przez specjalistów danej dziedziny w Kole, a jeśli nie ma takiej możliwości w Okręgu PZN.

6. Rodzaje poradnictwa:

- **Poradnictwo prawne:**

przekazanie klientowi informacji o powszechnie obowiązującym w Polsce prawie lub praktyce jego stosowania, w szczególności poprzez: podanie i omówienie odpowiednich przepisów, przekazanie wzorów pism prawnych, wręczenie ulotki lub broszury informacyjnej.

- **Poradnictwo obywatelskie:**

polega na wyszukiwaniu w posiadanych zasobach informacyjnych różnych możliwości rozwiązania problemu, przedstawieniu możliwych rozwiązań i ich konsekwencji, wsparciu w dokonaniu wyboru sposobu postępowania z poszanowaniem jego samodzielności w podejmowaniu decyzji.

- **Poradnictwo socjalne:**

informacja, przedstawiająca możliwości rozwiązania zgłaszanego problemu ze sfery socjalnej, pomoc w przygotowaniu pism urzędowych, przedstawienie konsekwencji działań.

- **Poradnictwo psychologiczne:**

to szereg działań dostosowanych do indywidualnych potrzeb, mających na celu: zdiagnozowanie potrzeb, zrozumienie problemu, zaplanowanie konkretnych kroków (np. przez udział w warsztatach, grupach edukacyjnych, rozpoczęcie indywidualnej terapii) oraz wspieranie osoby potrzebującej.

- **Poradnictwo rehabilitacyjne:**

Usługi rehabilitacyjne dla osób niewidomych i słabowidzących są to niezbędne informacje i umiejętności prowadzące do samodzielnego funkcjonowania osoby niewidomej lub słabowidzącej. Składają się z komponentów umożliwiających wszechstronną rehabilitację w różnych dziedzinach np.: rehabilitacja lecznicza, społeczna, psychologiczna, zawodowa i prowadzone są przez zespół specjalistów np.: lekarzy specjalistów, rehabilitantów.

Należy opisać: co jest celem usługi, zakres usługi wynikający z potrzeb i możliwości osoby wstępującej do PZN, do kogo jest skierowana – wiek, stan wzroku, stan ogólny zdrowia, wykształcenie, czas utraty wzroku, kto realizuje usługę, powinien to być certyfikowany specjalista, warunki realizacji usługi – czas – ilość godzin, miejsce, narzędzia za pomocą których będziemy realizować usługę, metody i formy - grupowa, indywidualna, pomocnicze źródła wiedzy - literatura tyflogiczna, czasopisma, mapy, plany miast, podręczniki do nauki, regulaminy wewnętrzne, przepisy prawa.

Są to np.:

- Zajęcia z czynności życia codziennego

- Nauka orientacji przestrzennej i samodzielnego poruszania się
- Usprawnianie widzenia
- Nauka pisma brajla i innych technik komunikacji
- Pomoc tyflogiczna
- Zajęcia i spotkania integracyjne.

#### 7. Zasady prowadzonego poradnictwa:

- **Poufność** - zasada poufności oznacza, że:

- porady i konsultacje oraz sposób świadczonych usług odbywa się w warunkach i na zasadach pełnej poufności,
- sposób przechowywania dokumentacji uniemożliwia dostęp do niej osobom niepowołanym,
- osobom trzecim nie są udzielane informacje na temat prowadzonych spraw oraz Osób zainteresowanych bez ich uprzedniej zgody,
- za zgodą Osoby zainteresowanej dopuszczalna jest konsultacja merytoryczna danej sprawy z innymi organizacjami lub specjalistami w danej dziedzinie,
- wszystkie osoby udzielające w PZN porad lub konsultacji muszą znać i przestrzegać zasady poufności oraz przepisów ustawy o ochronie danych osobowych.

- **Bezpłatność** – zasada bezpłatności oznacza, że:

porady udzielane są bezpłatnie, niedopuszczalne jest żądanie oraz przyjmowanie wynagrodzenia za udzielenie porady lub informacji albo pomoc w załatwianiu spraw, sugerowanie Osobom zainteresowanym, że powinny wesprzeć działalność organizacji z wdzięczności za pomoc lub w zamian za udzielenie porady, przyjmowanie darowizn w gotówce lub prowadzenie zbiórki pieniężnej w siedzibie organizacji (przepis ten nie dotyczy zamieszczenia ogólnej informacji o numerze konta organizacji ani prowadzenia kampanii na rzecz przekazania 1% na organizację OPP);

O tym, że informacje i porady udzielane są w PZN bezpłatnie należy poinformować Osobę zainteresowaną w bezpośrednim kontakcie, a także umieścić taką informację w siedzibie koła, na stronie www, w ulotkach i na ogłoszeniach umieszczanych w innych miejscach, udzielający porad czy informacji nie powinni polecać usług komercyjnych,

Organizacja może prowadzić odpłatną działalność, jednak musi jasno określić zasady, na jakich opłaty są pobierane.

- **Rzetelność** - zasada rzetelności oznacza, że:

informacje oraz porady udzielane są w sposób rzetelny, konkretny i wyczerpujący, na podstawie przedstawionego i po pełnym przeanalizowaniu stanu faktycznego zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w sposób wyczerpujący, zrozumiały i dostosowany do możliwości percepcyjnych Osoby zainteresowanej.

- **Profesjonalizm** - zasada profesjonalizmu oznacza, że:

informacje oraz porady udzielane są przez osoby kompetentne, przygotowane do prowadzenia sprawy zarówno merytorycznie, jak i metodologicznie, w trudnych lub skomplikowanych sprawach, osoba udzielająca porady konsultuje się z innym specjalistą w danej dziedzinie, z zachowaniem zasady poufności,

- **Samodzielność** - zasada samodzielności oznacza, że:

informacje oraz porady udzielane są z poszanowaniem autonomii Osoby zainteresowanej, w sposób mobilizujący do możliwie najszerszej aktywności i samodzielności, osoba udzielająca porad przedstawia możliwe rozwiązania problemu i ich konsekwencje, uwzględniając zarówno zalety, jak i wady poszczególnych rozwiązań, nie podejmuje jednak decyzji za Osobę zainteresowaną, mobilizując ją do samodzielnego działania w rozwiązywaniu sprawy.

- **Asertywność** – zasada asertywności oznacza, że:

osoba udzielająca pomocy powinna bardzo precyzyjnie określić zakres możliwej pomocy. Uchronić to może przed nadmiernymi roszczeniami ze strony Osoby zainteresowanej.

- **Dostępność usług** – zasada dostępności usług oznacza, że:

każda osoba uprawniona do uzyskania pomocy traktowana jest w taki sam sposób (niedyskryminacja w ramach grupy docelowej organizacji), osoba udzielająca informacji lub porad może odmówić prowadzenia sprawy w razie wystąpienia konfliktu sumienia lub konfliktu interesów, w miarę możliwości powinna jednak wskazać inną osobę, mogącą udzielić kompetentnej porady.

**Koło PZN może współpracować z innymi organizacjami** na zasadach partnerskich, dzieląc się wzajemnie swoją wiedzą, doświadczeniem i dobrymi praktykami. Stałe partnerstwo w działaniu lub wspólna realizacja projektów może a nawet powinna być określona w podpisanym przez strony porozumieniu.