

SO 2 – Zapisovatelský servis

- Určení: pro potřeby Podpory studentů se specifickými potřebami Augustin (dále jen „Augustin“); bližší určení viz obsah
- Závazný: koordinátoři zapisovatelského a tlumočnického servisu, zapisovatelé, tlumočníci, klienti, zaměstnanci UHK v přímém kontaktu s klienty
- Na vědomí: všichni zaměstnanci a studenti UHK
- Zpracoval/a: Bc. Michaela Šteflová, t.č. koordinátor zapisovatelského servisu
Mgr. Markéta Pešťáková, odborný konzultant
- Schválil/a: Mgr. Lucie Slezáková Misařová, t.č. vedoucí Augustinu
- Platnost od: 1. března 2015
- Cíl standardu: Specifikace zapisovatelského servisu, vymezení pravidel a stanovení sankcí v případě jejich porušení.

Obsah standardu:

- Popis zapisovatelského servisu
- Žádost o zapisovatelský servis
- Koordinace zapisovatelského servisu
- Pravidla pro zapisovatele
- Pravidla pro klienty
- Pravidla pro slyšící účastníky komunikace
- Přílohy

Aktualizace: 27. listopadu 2018

Informačně-poradenské a kariérní centrum, www.uhk.cz/ipak



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání


MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

Popis zapisovatelského servisu

Zapisovatelský servis představuje souhrn opatření, která kompenzují jak smyslové specifikum sluchově postižených klientů¹, tak i fyzická omezení při písemném záznamu mluveného projevu v případě klientů s pohybovým postižením.

V rámci zapisovatelského servisu je poskytován simultánní přepis (písemný zápis mluvené řeči, který probíhá v reálném čase) a obsahový zápis (forma studijních poznámek z přednášek a tutoriálů).

Simultánní přepis je písemný záznam mluvené řeči, který probíhá v reálném čase a zprostředkovává komunikaci mezi slyšícími a sluchově postiženými uživateli českého jazyka, případně i uživateli jazyka znakového. Tento typ zápisu není nijak korigován. Osoby, jejichž projev má být vizualizován, mají právo být na to upozorněni.

Simultánní přepis se vztahuje na:

- přednášky a semináře na UHK (pro všechny formy studia);
- akce konané v rámci výuky (exkurze, praxe);
- zápočty, zkoušky, státní zkoušky, individuální konzultace;
- zápis ke studiu, imatrikulace a promoce;
- informační schůzky v Augustinu;
- jiné akce dle domluvy s Augustinem.

Simultánní přepis nelze souběžně poskytnout s tlumočením do znakového jazyka, artikulačním tlumočením a znakovanou češtinou.

Simultánní přepis poskytují osoby s odpovídajícím vzděláním a praxí v dané oblasti.

Obsahový zápis má podobu studijních poznámek. Je primárně určen klientům s postižením horních končetin, případně i klientům se sluchovým postižením, kteří jsou uživateli znakového jazyka. Tento typ zápisu neslouží k přesnému záznamu slov, ale věcného obsahu, může proto, ale nemusí probíhat v reálném čase.

Obsahový zápis se vztahuje na přednášky a semináře na UHK (pro všechny formy studia).

Klientům se sluchovým postižením je tato služba poskytována pouze v případě, nemá-li klient od přednášejících k dispozici podklady k přednáškám a seminářům (prezentace, písemné materiály apod.). Je možná kombinace s tlumočením do znakového jazyka.

¹ Klientem se rozumí uchazeč/student se specifickými potřebami UHK, který se ocitne v situaci vyžadující přítomnost zapisovatele a je veden v evidenci Augustinu.



Obsahový zápis z výuky pořizují převážně spolužáci s aktivní znalostí zapisované problematiky.

Žádost o zapisovatelský servis

O všechny služby spadající pod zapisovatelský servis je klient povinen zažádat. Služby může iniciovat i pracovník UHK, dostává-li se do přímého kontaktu se studentem se SP. Žádost o poskytnutí služby je třeba zaslat prostřednictvím emailu na adresu koordinátora koordinátora služeb – jana.naxerova@uhk.cz. Tuto žádost je nutné poslat nejméně 10 dní před samotným termínem zápisu.

Klient v žádosti o zápis uvede, o jakou akci se jedná (přednáška, zápočet apod.), téma, místo, čas zahájení a předpokládaného ukončení, jméno mluvčího (vyučující, vedoucí praxe apod.) a typ služby (simultánní přepis nebo obsahový zápis).

Naléhavé případy se řeší okamžitě posláním žádosti koordinátorovi. Další komunikace ohledně poskytnutí služby probíhá formou elektronické komunikace, příp. formou osobního setkání s koordinátorem.

Koordinace zapisovatelského servisu

Koordinaci zajišťuje koordinátor zapisovatelského servisu (dále jen „koordinátor“).

Koordinátor je osoba, která má odpovídající schopnosti a dovednosti týkající se zapisovatelské profese a může být i zapisovatelem Augustinu. Obě pozice se vzájemně nevylučují. V takovém případě musí splňovat požadavky na roli zapisovatele a koordinátora zároveň. Dále se vzdělává v oblasti, která souvisí s koordinací.

Koordinátor se zajímá o tým a v rámci týmu zajišťuje podmínky pro bezproblémovou spolupráci a supervizi. Sděluje nové informace z oblasti zapisovatelského servisu celému týmu, podává návrhy na zlepšení a podílí se na jejich realizaci. Svou aktivitou přispívá ke zlepšování standardů a kvality zapisovatelského servisu a šíření dobrého jména Augustinu.

Koordinátor zajistí zapisovatele a informuje je o podrobnostech zápisu:

- zapisovatele zajistí neprodleně poté, co si klient o službu zažádá;
- informuje zapisovatele o místě konání zápisu, času, obsahu, vyučujícím apod.;
- předá zapisovatelům kontakt na klienta;
- pokud plánovaná akce trvá déle než 3 vyučovací hodiny, zajistí dva zapisovatele, aby se mohli pravidelně střídat (pokud zapisovatel souhlasí, může zapisovat i delší dobu).



Koordinátor zajistí technické zázemí a vhodné podmínky pro realizaci zápisu:

- zajistí PC nebo notebook (v případě použití notebooku dále externí klávesnici);
- v případě použití systému Polygraf zajistí tablet a WiFi router;
- zajistí dostatečně dlouhé spojovací kabely mezi počítačem a zdrojem proudu (případně mezi počítačem a projektorem);
- v případě více klientů se sluchovým postižením je třeba zajistit zobrazení na více obrazovkách (tablety) či na plátně.

Koordinátor (jestliže tak neučinil koordinátor služeb) komunikuje s klienty:

- zjistí od klienta podrobné informace vztahující se k zápisu (místo konání, čas, téma, jméno mluvčího atd.), aby je mohl předat zapisovatelům;
- informuje klienta, že je zápis sjednán a předá mu kontakt na zapisovatele.

Koordinátor komunikuje se slyšícími účastníky komunikace:

- informuje přednášející o tom, že jejich promluva bude zaznamenávána, a to s dostatečným předstihem (při dlouhodobě plánované výuce týden předem, v případě mimořádné změny v rozvrhu v nejbližším možném termínu);
- vyžádá si od mluvčích podklady k přednáškám a seminářům, které následně poskytne zapisovatelům, aby se mohli na zápis připravit (o podklady žádá koordinátor prostřednictvím emailu, a to nejméně týden předem);
- odpovídá také za vyjasnění role a pozice zapisovatele.

Koordinátor je povinen vést evidenci poskytnutých služeb a předávat veškeré informace emailem koordinátorovi služeb nejpozději poslední den kalendářního měsíce, včetně podkladů k proplacení servisních opatření.

Zapisovatelům i koordinátorovi náleží za svou práci odměna, která je vždy sjednána předem (viz OS Personální standard).

Zápis probíhá pouze za předpokladu, že jsou přítomny obě strany, pro něž je služba sjednána (např. student i přednášející). V nepřítomnosti klienta zápis neprobíhá.

V případě výpadku elektrické energie v místě konání akce, lze garantovat zajištění služby pouze po dobu výdrže baterie notebooku.

Archivace zápisů a materiálů

Vzniklé zápisy (obsahový zápis či simultánní přepis) a získané podklady k přednáškám a seminářům (prezentace, písemné materiály apod.) nejsou archivovány. K archivaci dochází pouze výjimečně a to se souhlasem vyučujícího.



Textový soubor s obsahovým zápisem je poskytován studentům se specifickými potřebami.

Vzniklý simultánní přepis je možné poskytnout klientovi a autorovi promluvy (k nahlédnutí či případné korektuře). Autor promluvy je o této skutečnosti informován. Pokud s poskytnutím souboru se simultánním přepisem klientům nesouhlasí, může se obrátit na koordinátora. Na simultánní přepis se vztahují ustanovení autorského zákona (č. 121/2000 Sb.).

Klienti podepisují Dohodu o poskytování služeb, kterou se zavazují k tomu, že obdržené obsahové zápisy či simultánní přepisy nebudou dále šířit, neboť slouží pouze pro jejich vlastní potřeby.

Pravidla pro zapisovatele

Zapisovatel je osoba, která převádí mluvenou řeč do textové podoby.

Zapisovatel se musí na zápis připravit:

- zjistí si od koordinátora místo konání, obsah a cíl akce;
- předem si nastuduje podklady k zapisované situaci (podklady zasílá koordinátor);
- s dostatečným předstihem si připraví technické zázemí a ověří jeho funkčnost;
- zajistí si vhodné místo pro realizaci zápisu (dostatek prostoru, dostupnost zdroje elektrické energie, vhodné akustické podmínky apod.);
- přizpůsobuje vystupování a oděv situaci, při níž zapisuje.

Zapisovatel je přítomen pouze jako zprostředkovatel komunikace:

- nemění obsah sdělení, nic nevysvětluje, nepřidává ani neubírá (v rámci možností);
- nerozhoduje za klienta, ani mu neradí;
- ze své role může s jasným upozorněním vystoupit v případě, že to situace vyžaduje (např. objasnění pravidel zápisu).

Zapisovatel je povinen setrvat po celou dobu trvání akce, při níž byl pověřen zapisovat. V případě prodloužení akce zůstane pokud možno až do jejího konce, případně než jej vystřídá další zapisovatel.

Pokud na sjednaném zápisu není klient přítomen a zápis tedy není potřeba, vytrvá zapisovatel v učebně 15 minut. Pokud ani do té doby klient nedorazí a nedá zapisovateli prostřednictvím SMS zprávy vědět, že se opozdí, může zapisovatel odejít. O této skutečnosti informuje zapisovatel koordinátora prostřednictvím emailu.



Pokud se zapisovatel nemůže na sjednaný zápis z vážných důvodů dostavit, oznámí to neprodleně koordinátorovi, který se pokusí sehnat náhradu. Augustin může po zapisovateli vyžadovat doložení vážných důvodů (např. potvrzení od lékaře). Vždy je důležité neprodleně komunikovat s koordinátorem.

V případě, že se zapisovatel opozdí, oznámí to klientovi prostřednictvím zprávy SMS. Pokud zapisovatel cestoval spojem, který měl zpoždění, nejedná se tak o chybu zapisovatele. Zpoždění musí být doloženo potvrzením. Nedostaví-li se však zapisovatel na sjednaný zápis a klient již čeká na místě nebo je na cestě, je zapisovatel povinen uhradit mu náklady spojené s cestou na základě škodního protokolu (viz příloha).

Nejdéle 3 dny po proběhlém zápisu informuje zapisovatel koordinátora o průběhu služby a počtu odpracovaných hodin.

Zapisovatel je vázán mlčenlivostí a nezneužije informací, které získá v průběhu zápisu.

Sankce v případě porušení pravidel

Sankci řeší podle závažnosti koordinátor a vedoucí Informačně-poradenského a kariérního centra UHK (dále jen IPaKC). O porušení pravidel je koordinátor informován písemnou stížností od klienta. Touto stížností je povinen se zabývat nejpozději do 10 pracovních dnů po obdržení stížnosti.

V případě porušení pravidel platí třibodové sankční opatření.

1. V případě prvního porušení pravidel zašle koordinátor písemné napomenutí zapisovateli.
2. V případě druhého porušení pravidel dojde k pozastavení činnosti zapisovatele pro UHK. O délce rozhoduje sankční komise, jejíž složení určuje vedoucí IPaKC, přičemž jeden z členů není pracovníkem Augustinu. Toto rozhodnutí bude také v písemné podobě předáno zapisovateli.
3. V případě třetího porušení pravidel bude ukončena spolupráce UHK se zapisovatelem na dobu jednoho roku. Písemné vyrozumění sepíše koordinátor s vedoucím IPaKC.

Pravidla pro klienty

O zápis žádá klient prostřednictvím emailu na adresu koordinátora služeb – petra.chalupova@uhk.cz, a to nejméně 10 dní předem.

Klient, který chce využívat zápis pravidelně, informuje o této skutečnosti koordinátora služeb, a to co nejdříve po zjištění rozvrhu.

Klient je povinen nahlásit koordinátorovi všechny změny, které nastanou a ovlivňují servisní opatření (zrušení výuky, změna učeben apod.), a to neprodleně poté, co se o nich dozví. Koordinátora kontaktuje emailem nebo SMS zprávou.

Informačně-poradenské a kariérní centrum, www.uhk.cz/ipakc



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání


MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

V případě, že se klient nemůže z vážných důvodů na výuku dostavit, neprodleně to oznámí koordinátorovi prostřednictvím emailu nebo prostřednictvím SMS zprávy. Zrušení zápisu je možné 24 hodin předem.

Pokud se klient domnívá, že přes nezvyklý nebo chybný zápis výkladu nerozumí, sdělí to zapisovateli. Při opakovaném nepochopení se obrátí na koordinátora.

Pokud na sjednaný zápis nedorazí zapisovatel a zápis tedy neproběhne, informuje klient o této skutečnosti koordinátora služeb.

V případě, že se klient opozdí, oznámí tuto skutečnost zapisovateli prostřednictvím zprávy SMS. Pokud klient cestoval spojem, který měl zpoždění, nejedná se tak o jeho chybu. Zpoždění musí být doloženo potvrzením. V tomto případě se zapisovateli počítá práce od doby sjednané, nikoliv reálně započaté. Nedostaví-li se však klient na sjednaný zápis, neupozorní zapisovatele a ten již čeká na místě nebo je na cestě, je klient povinen uhradit škodu vzniklou Augustinu na základě škodního protokolu (viz příloha).

Sankce v případě porušení pravidel

Sankci řeší podle závažnosti koordinátor a vedoucí IPaKC. O porušení pravidel je koordinátor informován písemnou stížností od zapisovatele. Touto stížností je povinen se zabývat nejpozději do 10 pracovních dnů po obdržení stížnosti.

V případě porušení pravidel platí tříbodové sankční opatření.

1. V případě prvního porušení pravidel zašle koordinátor písemné napomenutí klientovi.
2. V případě druhého porušení pravidel dojde k osobnímu setkání s koordinátorem a vedoucím IPaKC ve věci pohovoru a návrhu řešení. Toto rozhodnutí bude také v písemné podobě předáno klientovi.
3. V případě třetího porušení pravidel dojde k přerušení bezplatného poskytování zapisovatelského servisu klientovi po dobu 1 měsíce. Po tuto dobu má klient možnost servis dále využívat za podmínky, že se bude finančně podílet na jeho proplácení – výše částky bude určena s vedoucím IPaKC na základě cen uvedených v OS Personální standard. Klient si může servis rovněž zajistit sám mimo UHK.

Pravidla pro slyšícího účastníka komunikace²

Při přednášce, na které je přítomen zapisovatel, je vhodné mluvit pomalu, hlasitě a srozumitelně.

² Zaměstnanec UHK, mluvčí konference, vedoucí praxe, student aj.



Během zápisu mluvčí se zapisovatelem přímo nekomunikuje. Nevyužívá ho ani jako figuranta či pomocníka. Případné záležitosti s ním řeší před zahájením akce nebo po jejím ukončení, případně během přestávek. Mluvčí na klienta hovoří přímo a neobrací se na zapisovatele (př: „Řekněte mu.“ apod.).

Pro kvalitní zápis a co nejlepší předání sdělených informací, je třeba zaslat koordinátorovi podklady k přednáškám a seminářům (prezentace, písemné materiály apod.), aby se zapisovatelé mohli na zápis připravit. Při dlouhodobě plánované výuce nejméně 3 dny předem, v případě mimořádně změny v rozvrhu v nejbližším možném termínu. Podklady zasílá slyšící účastník komunikace na žádost koordinátora v elektronické podobě na jeho email.



Přílohy

Příloha č. 1: Škodní protokol

Informačně-poradenské a kariérní centrum, www.uhk.cz/ipak



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání


MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

Škodní protokol

ŠP č.

Informace o škodě:

způsobená: studentem realizátorem servisních opatření

poškozený: student Podpora studentů se SP Augustin

datum vzniku:

okolnosti vzniku:.....

Zúčastnění:

Za Augustin: Mgr. Markéta Pešáková, vedoucí IPaKC

Student:

Realizátor servisního opatření:

Určení výše škody:

Cestovné:Kč (viz doklad)

Náklady Augustinu:..... Kč (viz kalkulace)

Způsob úhrady:

v hotovosti: na pokladně UHK

převodem: na účet UHK na účet studenta

Variabilní symbol – uveďte číslo škodního protokolu

Informačně-poradenské a kariérní centrum, www.uhk.cz/ipakc



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

Další ustanovení:

- Originál škodního protokolu je uložen v Augustinu, ostatní zúčastněné strany získávají kopii.
- Škoda je splatná do 14 dnů od seznámení s řešením škody.
- Proti rozhodnutí o škodě se nelze odvolat.
- Škodní protokol musí být založen a uzavřen do 30 dnů od vzniku škod, po uplynutí této doby nelze již uplatňovat nárok na úhradu vzniklé škody.

Datum rozhodnutí o náhradě škody:.....

Podpis vedoucí IPaKC:

Seznámení s řešením škody:

	datum	podpis
Student:
Realizátor SO:

Kalkulace nákladů na servisní opatření Augustinu (dle ceníku úkonů v personálním standardu):

Hodinová sazba servisního opatření:Kč/hod
Počet hodin:hod
Hodinová sazba příprav:Kč/hod
Počet hodin:.....hod
Další náklady:..... Kč
Celkem: KČ

Podpis koordinátora SO dne



Doklady: (vlepte jízdní doklad)

Informačně-poradenské a kariérní centrum, www.uhk.cz/ipak



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY