

ŽIDOVSKÁ OBEC OLOMOUC – VNITŘNÍ ŘÁD POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

I. CHARAKTERISTIKA

1. Název a místo poskytování sociálních služeb: Židovská obec Olomouc – odborné sociální poradenství.
2. Sociální poradenství Židovské obce Olomouc je poskytováno v kanceláři ŽOO, Komenského 7, 772 00 Olomouc, tel.: 585 223 119, e-mail: lenila@kehila-olomouc.cz nebo ve vlastním domácím prostředí klienta.
3. Židovská obec Olomouc je církevní organizace, IČO 410 31 717, sídlo: Komenského 7, 772 00 Olomouc, tel.: 585 223 119. Statutárním zástupcem je předseda obce Ing. Petr Papoušek.
4. Židovská obec poskytuje potřebným klientům odborné sociální poradenství a pomáhá zprostředkovávat ostatní sociální služby.
5. Služby jsou poskytovány 2 dny v týdnu (pondělí + čtvrtek), od 9:00 hod do 12:00 hod. v kanceláři ŽOO a 1 den v týdnu v terénu u klientů s ohledem na kapacitu poskytovatele.
6. Klienty mohou být řádní i mimořádní členové Židovské obce Olomouc a přidružených organizací při FŽO, jejich přímí rodinní příslušníci a životní partneři a další občané v nepříznivé sociální či zdravotní situaci. Židovská obec Liberec bere zvláštní zřetel na potřeby přeživších holocaustu.
7. Kapacita poskytovatele je počtu zaměstnanců, tj. na 1 sociálního pracovníka maximálně 20 klientů.

II. PRAVIDLA POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

1. Židovská obec Olomouc poskytuje odborné sociální poradenství dle zákona o sociálních službách č. 108/2006 a dle standardů MPSV.
2. Odborné sociální poradenství je zajištěno sociálním pracovníkem. Jinou péči (služby) sociální pracovník zprostředkovává.
3. Klient je přijat do služeb na základě osobní, písemné nebo telefonické podané žádosti v kanceláři ŽOO, Komenského 7, 772 00 Olomouc, tel.: 585 223 119. Žádost o služby může podat klient, lékař, rodinný příslušník nebo přítel klienta.
4. Nabídku odborného sociálního poradenství zveřejňuje ŽOO, formou letáků a na svých webových stránkách.
5. Sociální pracovník provede vstupní šetření a na základě zjištěných informací zpracuje návrh a individuální plán péče. Při domácím šetření seznámí sociální pracovník klienta s možnostmi rozsahu služeb a kapacitou.
6. Obě strany (ŽOO a klient) se dohodnou na znění smlouvy o poskytování služeb – se stanovením druhu a rozsahu služeb.
7. Sociální pracovník zůstává s klientem v kontaktu z důvodů supervize a aktuálních potřeb při změně.
8. Na základě změny potřeb klienta v průběhu poskytování služeb je možné smlouvu písemně změnit.
9. Služby odborného sociálního poradenství jsou poskytovány bezplatně. Zprostředkovávané služby hradí klient přímo poskytovateli služeb.

10. Ukončení poskytování služeb může být ústní, písemnou nebo telefonickou formou. Klient může dohodu vypovědět kdykoliv z jakéhokoli důvodu. ŽOO může smlouvu vypovědět pouze z vážných důvodů – když klient ohrožuje zdraví pracovníka, jestliže nemohou být splněna rozhodující kritéria pro cílovou skupinu uživatelů nebo když služby nemohou být poskytovány v souladu s právními normami.

III. CÍLE POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

1. Cílem je pomoci členům židovské komunity, kteří se ocitli trvale či dočasně v nepříznivé životní situaci a tím podpořit nezávislost klienta v jeho přirozeném prostředí. Dalším cílem služeb je podpora přirozeného rozvoje komunity. Posláním odborného sociálního poradenství je pomoc respektující židovské tradice a předcházení sociálnímu vyloučení. Cílovou skupinou uživatelů služeb je především židovská komunita v ČR. Principy služeb jsou stavěny na respektu k soukromí a právům uživatele, bez ohledu jeho finanční možnosti a společenské postavení
2. Všichni uživatelé mají právo být informováni o poskytování odborného sociálního poradenství a o možnosti zprostředkování dalších služeb. Uživatelé mají právo se svobodně rozhodnout o jejich užívání. Podporujeme uživatele v tom, aby využívali místní instituce, které poskytují služby veřejnosti a motivujeme ke spolupráci na službách rodinné příslušníky. Podporujeme vlastní aktivity a vztahy uživatele.
3. Sociální pracovník se vždy nejprve snaží podpořit klienty v tom, aby si vyřídili své záležitosti sami. Jedním z cílů je podpořit schopnosti svých klientů, umocnit jejich možnosti žít takovým způsobem života, který si uživatelé služeb sami zvolili. Proto sociální pracovník nedělá nic, co může klient dělat sám, pouze vytváří prostředí pro jeho větší akceschopnost, poskytují rady, ukazuje různá možná řešení těžkostí klientů.
4. Jestliže si to uživatel výslovně přeje a prokazatelně potřebuje podporu, poskytuje mu ji sociální pracovník v míře, kterou si s ním domluví pro konkrétní případ.

IV. ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

1. Sociální pracovník poskytuje základní a odborné sociální poradenství v oblasti sociálního zabezpečení, zdravotní péče, dávek státní sociální podpory, vzdělávání a zaměstnání.
2. Smyslem práce je prostřednictvím poskytování informací, rad a další pomoci poskytnout uživateli podporu při řešení jeho potíží, nabídnout uživateli různé možnosti řešení jeho problému nebo životní situace a pomoci mu tyto možnosti realizovat a tím mu umožnit, aby byl schopen vlastními silami vyřešit svou životní situaci nebo problém.
3. Sociální pracovník udržuje s klientem a jeho rodinou průběžný kontakt a vytváří s ním dlouhodobý vztah spolupráce s dohodnutou perspektivou a cíli, které si formuluje sám klient.
4. Základní sociální poradenství poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace a obsahuje tyto základní činnosti:
 - a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
 - b) pomoc při vyřizování běžných záležitostí,
 - c) doprovod na úřady

- d) informace směřující k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby,
 - e) informace o návazných a alternativních sociálních službách a jiných formách pomoci,
 - f) informace o možnostech podpory členů rodiny v případech, kdy se spolupodílejí na péči o osobu.
 - g) informace o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů pro zabránění sociálního vyloučení a zabránění vzniku závislosti na sociální službě.
5. Odborné sociální poradenství je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých osob v konkrétních životních situacích a obsahuje tyto základní činnosti:
- a) poskytování cílených rad (na základě zjištění potřeb konkrétního uživatele služby),
 - b) sociálně terapeutické činnosti,
 - c) psychologické, sociální a právní poradenství a poradenství o možnosti vzdělávání,
 - d) poskytování informací a kontaktů (např. odkázání na jinou organizaci, zprostředkování kontaktů na odborná pracoviště),
 - e) pomoc při podávání žádostí o dávky sociální péče a státní sociální podpory,
 - f) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, včetně pomoci při vyřizování osobních dokladů,
 - g) pomoc při hledání zaměstnání, ubytování,
 - h) v případě potřeby a k lepšímu porozumění životní situace uživatele služeb je dále prováděno sociální šetření v jeho přirozeném prostředí rodiny,
 - i) odborné sociální poradenství se uskutečňuje i prostřednictvím písemného a telefonického styku s uživateli i různými institucemi,

V. OCHRANA PRÁV

1. Židovská obec Olomouc jakožto poskytovatel služeb pěstuje ve všech svých pracovních úctu k životu, respekt k uživatelově osobní cti, dobré pověsti a jménu. Součástí poskytovaných služeb je pomoc v naplňování svobody myšlení, svědomí a náboženského vyznání uživatelů.
2. Poskytovatel zachovává důsledně mlčenlivost o svých uživateli. Jakékoliv zmínky o konkrétním klientovi nebo dokonce zveřejňování se může dít jen s jeho výslovným souhlasem:
 - stačí ústní souhlas, pokud nejde o důvěrné údaje,
 - je třeba písemný souhlas, pokud jde o údaje podléhající ochraně dat.
3. Pracovníci v sociálním poradenství poskytují uživatelům adekvátní podporu v případech, kdy se k nim blízké okolí či někdo z veřejnosti chová přezíravě.

VI. PRAVIDLA PRO NAKLÁDÁNÍ S OSOBNÍMI ÚDAJI

1. Služby sociálního poradenství mají za cíl co největší zapojení uživatelů do společnosti, což znamená takovou míru aktivit jednotlivých příjemců služby, jako mají jejich vrstevníci. Dokumentace, která se o chodu služby vede, tedy vzhledem k aktivitě klientů obsahuje i důvěrná data, jež je třeba chránit.

2. Dokumentují se údaje a procesy nezbytné pro chod a průběh služby (údaje nutné pro identifikaci klienta, eventuální speciální krizové a rizikové situace, korespondence, příjmové doklady).
3. Uživatel má možnost nahlížet do dokumentů, které se týkají jeho samého.
4. Spisy obsahují fakta, údaje jsou aktuální, nestranné a podstatné, umožňují následnou práci, vede je sociální pracovník a přístup k nim má jen on. Ten také musí dodržovat zákonné normy o ochraně dat, zejména slib mlčenlivosti.
5. Spisy jsou uloženy bezpečně a za jejich bezpečnost ručí sociální pracovník.
6. Po ukončení služby se dokumentace uchovává pět let. Je zajištěna ochrana proti jejímu zneužití.
7. Při všech přenosech dat ŽOO dodržuje zákonné normy na jejich ochranu.

VII. PRAVIDLA PROTI STŘETU ZÁJMŮ

1. Sociální pracovník je seznámen s těmito pravidly.
2. Pracovník je povinen odmítnout jakýkoliv peněžní nebo věcný dar, který je určen jemu osobně.
3. Případy korupce, o nichž byla představenstvu podána zpráva (ústně či písemně) se dokumentují:
 - vždy s udáním data, místa a jmen zúčastněných, - v případě ústního sdělení jen se stručným popisem a jménem pracovníka, který zprávu přijal.
4. Případy prokázané korupce se řeší:
 - velmi přísným napomenutím,
 - při opakování okamžitou výpovědí.

VIII. PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

1. Sociální poradenství dává svým uživatelům možnost pro řešení těžkostí, které vznikají při průběhu služby. Uživatelé sami určují hlavní aspekty služby, a tak jsou to oni, kdo mají v rukou všechny nástroje k tomu, aby mohli být se službou spokojeni. Stížnosti se evidují v tzv. knize stížností.
2. Uživatelé jsou informováni o možnosti podávat stížnosti. Jakákoliv stížnost ať ústní nebo písemná je považována za podnět ke zlepšování služby.
3. Stížnosti mohou poskytovateli služby podávat všichni zúčastnění, tj. uživatelé (ev. klíčové osoby, rodinní příslušníci, přátelé), pracovníci a další. Stěžovatel si může zvolit nezávislého zástupce. Stížnost je možné podat při osobním jednání ústně, telefonicky, anebo písemně (viz příloha č. 1)
5. Zástupce poskytovatele je povinen zkoumat, zda pochopil správně smysl a obsah stížnosti, a to zejména u lidí, kteří mají potíže s komunikací. Poskytovatel je povinen reagovat na každou stížnost; forma reakce vyplývá z okolností (viz dále).
6. Řešení stížnosti má být bezodkladné; poskytovatel je povinen do 28 dnů od podání stížnosti podat zprávu o průběhu řešení.
7. Stížnost řeší kompetentní zástupce poskytovatele (sociální pracovník); případně přizve ještě další spolupracovníky.
8. Pokud s tím stěžující i poskytovatel souhlasí, dává se přednost neformálnímu řešení, tzn. že o stížnosti se nevede zápis, pouze se stručně eviduje.

9. Zástupce poskytovatele v každém případě zdvořile vyslechne stěžujícího a zkoumá okolnosti vzniku události, na níž je stížnost. Následně zástupce poskytovatele navrhuje řešení přijatelné pro všechny zúčastněné. Jestliže je takové řešení nalezeno a všichni souhlasí s tím, že o něm není třeba vést zápis, dává se přednost tomuto neformálnímu postupu. Pokud takové řešení nalezeno nebylo, požádá zástupce poskytovatele o účast svého přímého nadřízeného; dále se postupuje jako při závažné stížnosti.
10. Pokud jde z hlediska stěžujícího či poskytovatele o závažnou stížnost, vyžádá si event. poskytovatel podání stížnosti v písemné formě. Zástupce poskytovatele zkoumá okolnosti vzniku události, na níž je stížnost. Zástupce poskytovatele projedná stížnost se všemi zúčastněnými odděleně; o jednání se vede stručný zápis, který všichni podepíší. Poté se stížnost projednává za účasti všech zainteresovaných stran; jednání vede zástupce poskytovatele, event. pokud by to bylo ke škodě jednání, požádá nestrannou osobu; o jednání se vede stručný zápis, který všichni podepíší. V případě nutnosti se doporučuje přizvat odborníka, nestranného pozorovatele apod. Zástupce poskytovatele navrhuje řešení přijatelné pro všechny zúčastněné. Řešení stížnosti, na něž přistoupí všechny strany, je zapsáno a všichni je podepíší. Stěžující má právo si vyžádat o celém průběhu projednávání kopii zápisu.
11. Proti výsledku se lze odvolat k vedení Židovské obce Olomouc.

IX. PERSONÁLNÍ ZAJIŠTĚNÍ SLUŽEB

1. Služby odborného sociálního poradenství ŽOO jsou poskytovány jedním sociálním pracovníkem.
2. Sociální pracovník musí mít odbornou kvalifikaci odpovídající Zákonu č. 108/2006 a nezbytné osobní předpoklady (profesní znalosti, dovednosti a morální zásady).
3. Nový sociální pracovník je přijat na základě výběrového řízení, kterému předchází stanovení popisu pracovního místa (obsah práce, pravomoci, odpovědnosti, spolupráce s jinými pracovníky, kvalifikační předpoklady, speciální předpoklady).
4. Nový sociální pracovník je po dobu 3 měsíců zaškolen zkušeným pracovníkem zařízení a je představen uživatelům služeb.

X. HAVARIJNÍ A NOUZOVÉ SITUACE

1. Pokud dojde k nouzové či havarijní situaci, je tato situace zdokumentována.
2. Za vedení dokumentace mimořádných událostí je zodpovědný pověřený pracovník.