

# PROVOZNÍ ŘÁD SPONDEA, z.ú.

## 1. STRUKTURA ORGANIZACE

### 1.1. Typ organizace

SPONDEA je od 1. 7. 2020 zapsaným ústavem (původně obecně prospěšná společnost, která byla založena Zakladatelskou listinou, má vydaný Statut).

SPONDEA je poskytovatelem služeb sociální prevence dle zák. č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, a to od roku 2007, od roku 2000 má pověření pro výkon sociálně právní ochrany dětí dle zák. č. 359/1999 Sb., a od téhož roku je zařazena mezi poskytovatele nestátních zdravotnických služeb, má ambulanci klinického psychologa. SPONDEA má smlouvu se Zdravotní pojišťovnou Ministerstva vnitra ČR.

### 1.2. Činnosti organizace

- Registrované sociální služby – krizová pomoc, intervenční centrum pro osoby ohrožené domácím násilím a nebezpečným pronásledováním
- Projekt komplexní péče rodinám zasaženým násilím – doplňující aktivity služby Intervenční centrum nad rámec zákonných povinností zákona o sociálních službách
- Program Vztek bez násilí – pro osoby dopouštějící se násilí v blízkých vztazích

#### Doplňková činnost:

- Kurzy akreditované MPSV, proškolení pracovníků IC – APIC
- Stáže a konzultace závěrečných prací – pro studenty vyšších odborných škol a vysokých škol humanitního zaměření
- Vzdělávání zdravotnických a pedagogických pracovníků, policistů, studentů

Jednotlivé činnosti jsou realizovány komplexně se vzájemnou provázaností poskytovaných služeb.

### 1.3. Poslání organizace

Posláním SPONDEA je provázení a podpora lidí při zvládání obtížné životní situace s respektem k sobě i k druhým.

Všechny služby jsou poskytovány na základě hlavních, společných principů, kterými jsou:

- **Hájení zájmu nezletilých dětí**
- **Profesionalita**, která zahrnuje individuální přístup ke každému klientovi, respekt k jeho rozhodnutí a zachování diskrétnosti svěřených informací
- **Interdisciplinarita** - zahrnuje součinnost mezi jednotlivými službami organizace i spolupráci s dalšími odborníky v zájmu a ve prospěch klientů
- **Komplexnost** – zahrnuje komplexní nabídku služeb klientům pod jednou střechou
- **Systémový přístup** – upřednostňuje práci se všemi členy rodinného systému
- **Bezplatnost** v rozsahu sociálních služeb podle zákona č. 108/2006 Sb.

V souladu se základními principy jsou jednotlivé služby zaměřeny na různé cílové skupiny a podle jejich potřeb se dále profilují s cílem poskytnout odbornou pomoc vedoucí k překonání nepříznivé životní situace.

#### **Hodnoty organizace**

- Respekt ke klientům a k sobě navzájem
- Otevřenost
- Důvěrnost
- Profesionalita
- Důstojnost
- Týmovost

### **1.4. Druh poskytovaných služeb**

#### **1.4.1. KRIZOVÁ POMOC (KP)**

##### Poslání

Posláním sociální služby krizová pomoc je poskytování včasné a dosažitelné pomoci všem osobám ve věku od 3 let – bez horního omezení věku v obtížných životních situacích, které nejsou přechodně schopni řešit vlastními silami. Takovou situací může být např. prožití traumatické události, krize v osobním životě způsobená vztahovými, rodinnými, školními, pracovními či sociálními problémy. Služba je poskytována prostřednictvím osobních konzultací, telefonické a e-mailové komunikace.

Principy

- bezplatnost
- profesionalita
- diskrétnost
- hájení zájmů dítěte
- komplexní a interdisciplinární přístup

Činnosti poskytované sociální služby

- Základní orientace a stabilizace, krizová intervence.
- Oblast bezpečí – protiprávní jednání, nepředvídatelné traumatizující události, vývojové změny, nároky společnosti, otázky spojené s životními rolemi.
- Oblast zdraví – akutní ohrožení zdraví a života, umírání, psychické obtíže, udržení uspokojivého zdravotního stavu.
- Oblast vztahů – funkční vztahy v rodině, s vrstevníky, ve škole, na pracovišti, se sousedy.
- Rodičovské kompetence – výchovné otázky a potíže, školní povinnosti, podpora při péči o dítě s postižením.
- Otázky spojené se ztrátou, hledáním a udržením bydlení, práce, materiálního zabezpečení.

Poskytování služby je v souladu s kartami potřeb Jihomoravského kraje.

Cílová skupina

Děti od 3 let, dospívající a dospělí bez horního omezení věku v nepříznivé sociální situaci a osoby jim blízké.

Služba není určena osobám, které primárně řeší problematiku závislosti na alkoholu a drogách. Služba není poskytována jiné cílové skupině, než je uvedena. Pokud zájemce, který žádá o službu, nespadá do dané cílové skupiny, je mu poskytnuta krizová intervence a je odkázán na jiné dostupné pracoviště (např. Krizové centrum FN Brno-Bohunice, manželská a rodinná poradna, Společnost Podané ruce, o.p.s., RENADi, o.p.s.). Seznam návazných služeb je k dispozici všem pracovníkům a je pravidelně aktualizován.

**Provozní hodiny:**

|                   |              |
|-------------------|--------------|
| pondělí – čtvrtek | 8.00 – 18:00 |
| pátek             | 8.00 – 16.00 |

Telefonní linky (608 118 088 a 725 735 983) jsou v provozu v ambulantních hodinách. Klienti mohou uvedenou službu využít jednorázově nebo ji mohou využívat opakovaně.

### Odmítnutí služby

Službu krizové pomoci může pracovník odmítnout pouze ze zákonných důvodů v následujících případech:

1. Osoba, která o službu žádá, nespadá do cílové skupiny (věkem, typem problematiky, kterou potřebuje řešit).
2. Zdravotní stav zájemce neumožňuje poskytnout kvalitní a bezpečnou péči (např. osoba je v akutním stavu nemoci, opilosti nebo drogové závislosti).
3. Službu může pracovník odmítnout osobě, o které prokazatelně ví, že jí byla v posledních šesti měsících vypovězena smlouva o poskytování služby pro porušování povinností plynoucích z této smlouvy.

### Smlouva o poskytování služby

V ambulantní, telefonické a e-mailové formě služby je uzavírána převážně smlouva ústní. Pokud klient projeví zájem, je uzavřena v písemné podobě. O této možnosti je klient pracovníkem ve službě informován.

### Osobní údaje

Klient může sociální službu krizová pomoc využívat i anonymně. Vystoupit z anonymity je nutné v případě uzavření písemné smlouvy o poskytování služby nebo v případě nutnosti konziliární lékařské péče (eviduje se jméno a příjmení klienta, bydliště, datum narození, kontaktní telefon, e-mail pro účely rozeslání hodnotícího dotazníku po ukončení spolupráce, u nezletilých dětí kontaktní informace o zákonném zástupci).

Zaměstnanci krizové pomoci SPONDEA pracují pod supervizí, tzn. že případy některých klientů jsou konzultovány s externím odborníkem, v těchto situacích je anonymita klientů a ochrana jejich osobních údajů zaručena.

### Dokumentace

O průběhu poskytnuté služby je o každém klientovi veden zápis, který je přístupný pouze odborným pracovníkům sociální služby krizová pomoc. Spisová dokumentace je vedena v elektronické podobě, v případě žádosti o nahlédnutí do spisu je dokumentace vytištěna a předložena klientům k nahlédnutí. Nahlížet do spisu může pouze klient nebo jeho zákonný zástupce, pokud službu také využívá, a to se souhlasem klienta. Není možné pořizovat fotokopie a odnášet jakékoliv části spisu mimo organizaci.

### Ukončení poskytování služby

Ukončení služby ze strany klienta:

- klient může službu svobodně ukončit kdykoliv, nemusí zdůvodňovat, proč tak učinil;

- klient může dát ukončení služby najevo i tím, že se např. nedostaví na smlouvanou schůzku, nezatelefonuje, ukončí hovor, neodpoví na e-mail apod., služba je tím ukončena i v probíhajícím procesu.

Klient může využít nabízené služby jen jednou, nebo může o službu žádat opakovaně tak dlouho, dokud trvá krizový stav, kvůli kterému službu vyhledal, zpravidla v maximální délce 10 - 15 konzultací. V případě, že je vhodná návazná péče, např. ve formě dlouhodobé psychoterapie, je klient po základní stabilizaci odkázán na další odbornou péči.

Ukončení poskytování služby ze strany organizace:

- při zjištění, že pro klienta je vhodná jiná návazná péče;
- pokud je dosaženo dohodnutého cíle;
- klient nevyužil službu více jak 6 po sobě jdoucích kalendářních měsíců;
- při opakovaném nerespektování a porušení Provozního řádu SPONDEA, z.ú.;
- v situacích, které jsou v rozporu s Etickým kodexem SPONDEA, z.ú. nebo s morálním přesvědčením pracovníka (vydírání pracovníka klientem, při opakovaném vulgárním vystupování klienta...).

## 1.4.2. INTERVENČNÍ CENTRUM (IC)

### Poslání služby

Sociální služba intervenční centrum poskytuje odbornou pomoc a podporu osobám ohroženým nebo již vystaveným násilím v blízkých vztazích a nebezpečnému pronásledování. Služba je určena také rodinným příslušníkům a osobám blízkým, které podporují ohroženou osobu v řešení situace násilí v rodině. Cílem je pomoci ohroženým osobám, aby byly schopny řešit situaci související se zajištěním bezpečí.

Intervenční centrum dále organizuje spolupráci institucí a odborníků řešících problematiku domácího násilí v Jihomoravském kraji a zajišťuje informovanost mezi jednotlivými intervenčními centry ostatních krajů.

### Principy

- bezplatnost
- profesionalita
- diskrétnost
- bezpečí
- komplexní a interdisciplinární přístup

Cílová skupina

Služba je určena všem osobám bez rozdílu věku a pohlaví, které se dostaly do nepříznivé životní situace vlivem násilí v blízkých vztazích a pronásledování, dále osobám blízkým a svědkům násilí v blízkých vztazích.

V oblasti interdisciplinární spolupráce je cílovou skupinou odborná i laická veřejnost.

**Služba není určena násilným osobám.**

**Provozní hodiny:**

- ambulantní a terénní forma služby  
pondělí-čtvrtek 8.00 – 18.00 hodin  
pátek 8.00 – 16.00 hodin
- provoz krizové telefonní linky (739 078 078)  
pondělí-pátek v provozních hodinách

Klienti mohou nabízenou službu využít jednorázově nebo opakovaně.

Činnosti a formy poskytované služby

Služba je poskytována ambulantní a terénní formou prostřednictvím osobního kontaktu, telefonu, e-mailu. Poskytování služby se řídí kartami potřeb Jihomoravského kraje.

- Základní orientace a stabilizace, krizová intervence, posilování sebedůvěry.
- Získání informací o domácím násilí a dostupné pomoci, sociálně-právní poradenství, právní a psychologické poradenství.
- Oblast zdraví a bezpečí – vypracování bezpečnostního plánu, orientace v možnostech okamžitého ošetření po útoku, přivolání PČR v případě ohrožení.
- Rodičovské kompetence – zajištění bezpečného prostředí v rodině, ochrana dětí před dopadem DN.
- Zprostředkování kontaktu s jiným odborným pracovištěm – PČR, nemocnice, OSPOD, azylový dům, advokátní kancelář.
- Pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů klientů – vypracování předběžného opatření dle ustanovení § 405 zákona č. 292/2013 Sb., zákona o zvláštních řízeních soudních.
- Mezioborová spolupráce s dalšími institucemi ve prospěch osob ohrožených domácím násilím.

### Odmítnutí služby

Službu osobě, která se cítí ohrožena domácím násilím, může pracovník intervenčního centra odmítnout pouze ze zákonných důvodů v následujících případech:

1. Osoba, která o službu žádá, nespadá do cílové skupiny (např. žádá službu, kterou neposkytujeme – psychiatrickou péči, jinou specializovanou péči, nebo se jedná o násilnou osobu).
2. Zdravotní stav zájemce o službu neumožňuje poskytnout kvalitní a bezpečnou pomoc (akutní fáze onemocnění, která vyžaduje neprodlenou lékařskou péči).
3. Službu může pracovník intervenčního centra odmítnout osobě, o které prokazatelně ví, že jí byla v posledních šesti měsících v této službě vypovězena smlouva pro porušování povinností plynoucích ze smlouvy.

### Smlouva o poskytování služby

Smlouva o poskytování ambulantní i terénní formy služby může být písemná nebo ústní, v písemné formě je uzavřena vždy, kdy to alespoň jedna smluvní strana vyžaduje.

### Osobní údaje

Klient, který vyhledá služby intervenčního centra, může vystupovat anonymně.

Osobní údaje o klientech jsou shromažďovány při plnění zákonem stanovené povinnosti v případech policejního vykazání, kdy je správa osobních údajů upravena zvláštním zákonem a pracovníci služby intervenčního centra dostávají od policie následující informace: jméno, příjmení, bydliště, datum narození, telefonní číslo. Součástí dokumentů jsou i osobní data násilné osoby, případně dalších zúčastněných osob. Informace směrem k policii o osobě ohrožené mohou pracovníci intervenčního centra podávat pouze s písemným souhlasem klienta.

Sociální služba pracuje pod supervizí, tzn., že případy některých klientů jsou konzultovány s externím odborníkem, v těchto situacích je anonymita klientů a ochrana jejich osobních údajů zaručena.

### Dokumentace

O průběhu poskytnuté služby je veden zápis v elektronické podobě. Spisová dokumentace v elektronické i listinné podobě je vedena vždy v případě služby navazující na policejní vykazání. Nahlízet do spisu může pouze klient nebo jeho zákonný zástupce, nikoliv však násilná osoba. Vedená spisová dokumentace je přístupná všem odborným pracovníkům sociální služby intervenčního centra.

Ukončení poskytování služby

Ukončení služby ze strany klienta:

- klient může službu svobodně ukončit kdykoliv, nemusí zdůvodňovat, proč tak učinil;
- klient může dát ukončení služby najevo i tím, že se např. nedostaví na smlouvenou schůzku, nezatelefonuje, ukončí hovor, neodpoví na e-mail apod., služba je tím ukončena i v probíhajícím procesu.

Ukončení poskytování služby ze strany organizace:

- při zjištění, že pro klienta je vhodná jiná návazná péče;
- pokud je dosaženo dohodnutého cíle;
- klient nevyužil službu více jak 6 po sobě jdoucích kalendářních měsíců;
- při opakovaném nerespektování a porušení Provozního řádu SPONDEA, z.ú.;
- v situacích, které jsou v rozporu s Etickým kodexem SPONDEA, z.ú. nebo s morálním přesvědčením pracovníka (vydírání pracovníka klientem, při opakovaném vulgárním vystupování klienta...).

### **1.4.3. PLNĚNÍ SOCIÁLNĚ PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ (SPOD)**

**SPONDEA má pověření k výkonu SPOD k následujícím činnostem:**

- vyhledávání dětí, na které se sociálně-právní ochrana zaměřuje,
- pomoc rodičům při řešení výchovných nebo jiných problémů souvisejících s péčí o dítě,
- pořádání přednášek a kurzů zaměřených na řešení výchovných, sociálních a jiných problémů souvisejících s péčí o dítě a jeho výchovou.

Plnění SPOD ve SPONDEA je zaměřeno na spolupráci s orgány sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD), a to v následujících oblastech pomoci:

- sanace rodiny,
- práce a podpora klientů v těžkých životních situacích,
- práce s klienty s nařízeným dohledem OSPOD.

Cílová skupina

Nezletilé děti, na které se zaměřuje právní ochrana a rodiče řešící problémy související s péčí o nezletilé děti, na které se zaměřuje právní ochrana.

Principy:

- **Hájení zájmu nezletilého** dítěte nad zájmy jeho zákonných zástupců.
- **Bezplatnost** daná zákonem o SPOD
- **Interdisciplinární přístup**, který zahrnuje navázání případové spolupráce s místně příslušným OSPOD, v rámci této spolupráce zajištění podpory dítěte v rodině tak, aby podpora znamenala změnu podmínek rodinného prostředí pro dítě.
- **Zaměření na rodinu jako celek**-ve dvou rámcích:
  - v poradenství zprostředkovat rodičům náhled na výchovné metody a hledat ty funkční nebo poradenství rodičům, kteří vědomě poškozují práva dětí,
  - poskytnout rodičům, kteří vědomě poškozují práva dětí, poradenství s cílem předcházet sankcím při porušení opatření nařízených OSPOD.

Cílem SPOD je ochránit ohrožené děti a chránit jejich zájmy, vyhledávat děti, na které se sociálně-právní ochrana zaměřuje, pomoci rodičům při řešení výchovných nebo jiných problémů souvisejících s péčí o dítě a pořádat v rámci poradenské činnosti přednášky a kurzy zaměřené na řešení výchovných, sociálních a jiných problémů souvisejících s péčí o dítě a jeho výchovou.

#### 1.4.4. NESTÁTNÍ ZDRAVOTNICKÉ ZAŘÍZENÍ (NZZ)

Nestátním zdravotnickým zařízením SPONDEA je **ambulance klinické psychologie**. SPONDEA má smlouvu se Zdravotní pojišťovnou ministerstva vnitra ČR.

##### 1.4.4.1. Služby klinického psychologa

**Problematika, se kterou pracuje klinický psycholog:**

- poruchy chování,
- poruchy nálady u dětí a dospívajících,
- úzkosti, nutkavé jednání,
- šikana a vztahové obtíže doma i ve škole,
- sebepoškozování,
- syndrom zavrženého rodiče.

V případech poruch příjmů potravy, alkoholových či nealkoholových závislostí zprostředkuje kontakt na specializovaná pracoviště.

#### 1.4.5. VZTEK BEZ NÁSILÍ

Program je určen osobám dopouštějícím se násilí v blízkých vztazích, které si uvědomují důsledky svého chování vůči ostatním členům rodiny a chtějí toto své chování změnit. Program je nabízen bezplatně jako součást projektových aktivit organizace, stojí mimo rámec sociálních služeb.

Program má podobu individuální (případně skupinové) práce vedené terapeutem či psychologem. Cílem programu je zastavení násilí v rodině (v partnerském vztahu) a zvýšení bezpečnosti ohrožených členů rodiny.

##### Principy:

- Humanistický přístup k člověku, což znamená, že zavrženíhodné je násilné chování, nikoliv sám člověk.
- Násilí je nepřijatelné a musí být postihováno.
- Osoby dopouštějící se násilí v blízkých vztazích násilí jsou plně zodpovědní za své chování.

#### 1.5. Práva a povinnosti klientů

Všichni klienti organizace SPONDEA mají právo na profesionální, respektující a důstojné prostředí při poskytování služby. Jedná se především o následující

##### **Práva klientů**

- Právo na diskrétnost sdělených informací a zachování anonymity.
- Právo podávat podněty a stížnosti.
- Právo klientů na informace o službě a o vývoji svého případu.
- Právo na profesionální přístup a důstojné zacházení.
- Právo na bezpečné a respektující prostředí při konzultacích, právo na soukromí.
- Právo ukončit službu kdykoliv bez udání důvodu a právo využít služby znovu.
- Právo na respekt k rozhodnutí klienta při zvolení způsobu řešení obtížné životní situace.
- Práva klientů programů primární prevence jsou ošetřena samostatně v manuálu PPP.

##### **Povinnosti klientů**

- Respektovat tento Provozní řád.
- Zacházet šetrně s majetkem (vybavením) organizace, jakékoliv poškození okamžitě hlásit pracovníkovi ve službě. V případě, že klient způsobí svojí nedbalostí škodu nad 500 Kč (dle evidence majetku), je povinen /nebo jeho zákonný zástupce/ tuto škodu uhradit do 30 dnů od převzetí protokolu o škodě a o její výši. V případě větší škody je možné uzavřít písemnou smlouvu o splátkovém kalendáři.
- Respektovat právo na soukromí a diskrétnost ostatních klientů a nevstupovat bez vyzvání do pracovny konzultantů. Vyčkat v prostorách čekárny na pracovníka služby v případě, že

se dostaví na konzultaci dříve, než je objednáno, nebo je v daném okamžiku naplněna kapacita všech konzultantů.

- Respektovat zákaz kouření a požívání alkoholických nápojů a jiných omamných látek v prostorách celé budovy.
- Nepřicházet ke konzultacím v akutním stavu infekčního onemocnění a pod vlivem alkoholu či jiných omamných látek.
- Vyvarovat se hlučného, agresivního či vulgárního chování směrem k pracovníkům i ostatním klientům.
- Nepořizovat zvukové a obrazové záznamy z konzultací.
- Vypnout nebo ztlumit mobilní telefon během konzultace.
- Nevstupovat se střelnými, bodnými, sečnými a jinými zbraněmi.

Práva a povinnosti se týkají nejen klientů registrovaných sociálních služeb, ale i navazujících projektů, jako je program Vztek bez násilí a komplexní práce s rodinou zasaženou násilím.

## 2. ZABEZPEČENÍ PROVOZU

### 2.1 Materiální a technické zázemí organizace

SPONDEA sídlí ve čtyřpodlažním objektu se zahradou, který má na dobu neurčitou (s roční výpovědní lhůtou) v pronájmu od Magistrátu města Brna. V objektu jsou pro poskytování sociálních služeb a navazujících projektových aktivit k dispozici tyto prostory:

- přízemí: 2 konzultovny, toaleta (program Chci ovládnout vztek)
- první podlaží: 2 pracovny, 2 konzultovny, čekárna pro klienty, předsíň, koupelna, toaleta (krizová pomoc, projekt Děťství bez násilí)
- druhé podlaží: 2 pracovny, 2 konzultovny, čekárna, předsíň, koupelna, dvě toalety (intervenční centrum, projekt Děťství bez násilí)
- třetí podlaží: dvě pracovny, open space pracovna s jídelnou, toaleta, koupelna

Budova je podsklepená s prostory pro technické zázemí (sklady, sklep), a s garáží. Budova je opatřena kamerovým systémem a alarmem.

Ředitelka organizace rozhoduje po poradě se širším vedením o účelném využití všech prostor v budově, jakož i o případných změnách v užívání jednotlivých místností, stejně tak o vybavení místností. Pro každou místnost je veden seznam inventárních předmětů, kterými jsou místnosti vybaveny. Je zakázáno půjčovat inventární předměty jiným osobám, stejně tak využívání prostor v budově pro soukromé účely. Inventární předměty, které nejsou určeny pro terénní formu služeb, smí být pracovníky organizace vynášeny z budovy pouze na základě protokolu o zapůjčení.

Toalety pro uživatele služeb a pro pracovníky jsou oddělené.

Doplňkové služby realizuje SPONDEA na pracovišti objednavatele, případně za tím účelem v pronajatých prostorách.

Úklid provádí externí firma 2x týdně.

## **2. 2. Kouření a požívání alkoholu či jiných omamných látek**

SPONDEA je nekuřáckým pracovištěm. Ve všech vnitřních prostorách budovy je zakázáno kouřit, stejně tak požívat alkoholické nápoje či jiné omamné látky.

## **3. PRACOVNÍ TÝM**

### **3. 1. Složení pracovního týmu**

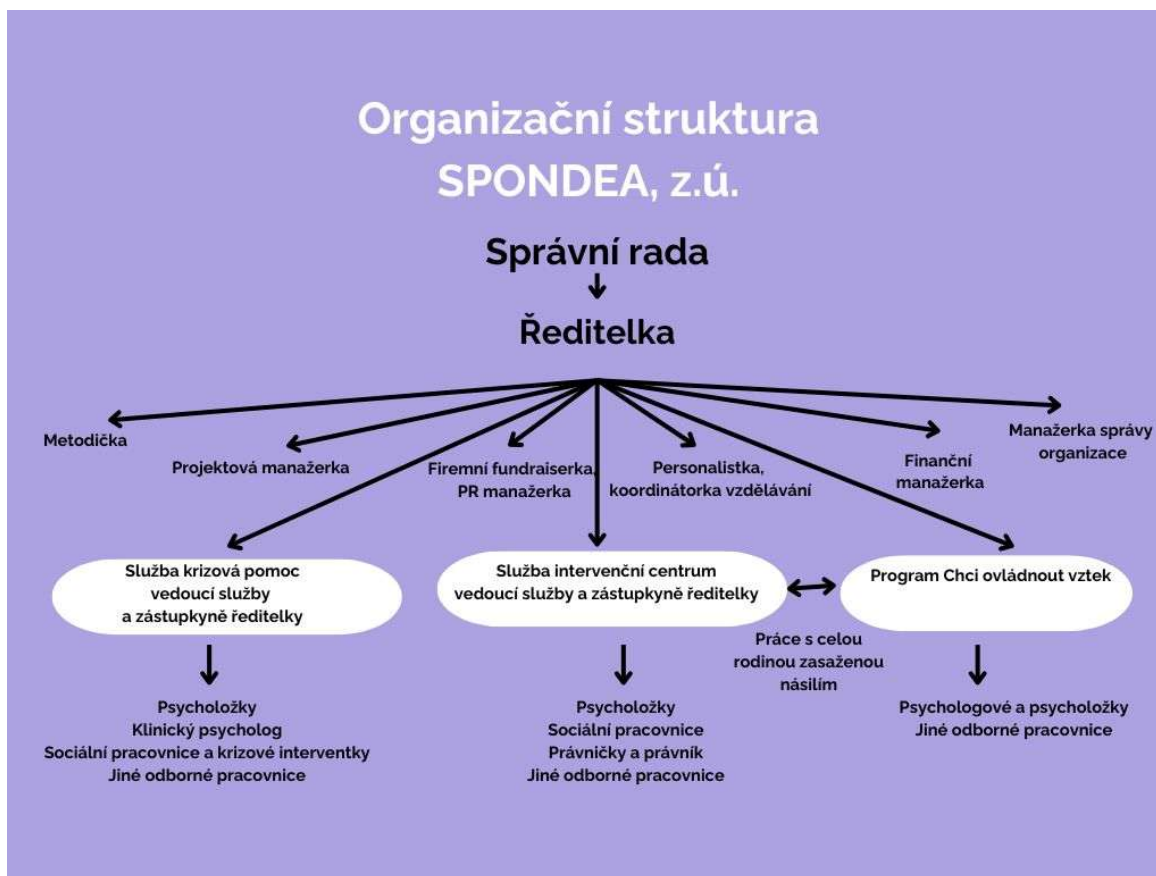
SPONDEA má stanovenou organizační strukturu a počet pracovních míst pro každou službu. Tato struktura a počet pracovníků odpovídá potřebám organizace a vychází ze stanovení její kapacity. Odborní pracovníci na pozicích sociální pracovník a psycholog jsou vzájemně zastupitelní.

Pracovníci jsou zaměstnání na základě pracovní smlouvy, případně dohody o pracovní činnosti, dohody o provedení práce, znají svoji náplň práce a své kompetence a jsou povinni dodržovat Etický kodex pracovníků SPONDEA a svůj profesní etický kodex.

Pracovní tým tvoří pracovníci následujících profesí:

- psycholog – VŠ psychologie – magisterský stupeň, započatý či ukončený psychoterapeutický výcvik, výcvik v krizové intervenci, popř. v internetovém poradenství,
- sociální pracovník – minimálně VOŠ sociální práce, sociální pedagogika, speciální pedagogika, vhodný psychoterapeutický výcvik, výcvik v krizové intervenci, v telefonické krizové intervenci, internetovém poradenství
- právník – VŠ právnická fakulta – magisterský stupeň, vhodný výcvik v krizové intervenci,
- pracovníci, kteří se podílejí na realizaci programů primární prevence, mají potřebnou kvalifikaci a praxi odpovídající personálním standardům PPP – viz operační manuál PPP.

## 3. 2. Organizační struktura SPONDEA



## 4. ZAJIŠTĚNÍ KVALITY POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Poskytované služby jsou hodnoceny kvalitativně i kvantitativně. Kvalitativní ukazatele: výstupy a výsledky z přímé práce s klienty (hodnotí klienti a pracovníci), evaluační dotazníky pro klienty, výstupy ze supervizí a intervizí. Kvalitu poskytovaných služeb hodnotí také Správní rada organizace, příslušné odbory Magistrátu města Brna a Krajského úřadu Jihomoravského kraje, Ministerstva práce a sociálních věcí ČR. Mapuje se potřebnost nabízených služeb pro město a region. Sledují se ohlasy laické i odborné veřejnosti, zájem o programy primární prevence a přednáškové programy, ohlasy v médiích. Diskutuje se nad zpětnovazebným hodnocením jiných odborníků, apod.

V rámci zajištění kvality poskytovaných služeb probíhá:

- zjišťování souladu poskytované sociální služby se základními zásadami sociální služby krizová pomoc dle zákona o sociálních službách,
- zjišťování souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby krizová pomoc,

- zjišťování, zda poskytování sociální služby krizová pomoc zachovává důstojnost klienta, jeho lidská práva a základní svobody, včetně sledování rizik a střetů zájmů mezi zájmy klienta a poskytovatele,
- zjišťování, zda poskytování služby vychází z individuálně určených potřeb klientů v rámci individuálního plánování vedoucí k řešení nepříznivé sociální situace (hodnoceno kontinuálně, plnění dílčích cílů vedoucích ke stabilizaci celkové situace),
- zjišťování, zda poskytování služby podporuje a rozvíjí samostatné kompetence a vytváří prostředí pro uplatnění samostatné vůle klienta,
- a hodnocení veřejného závazku.

Kvantitativní ukazatele: přesná evidence veškerých vstupů a výstupů souvisejících s poskytováním služeb. Zdroji ověření jsou statistické údaje zpracované v tištěné i elektronické verzi, grafy, výroční zpráva, účetní závěrky. Rovněž se na základě sebraných statických údajů vyhodnocuje vztah mezi nabídkou a poptávkou služeb.

#### 4.1. Podávání stížností na kvalitu služeb nebo způsob jejich poskytování

Na kvalitu nebo způsob poskytování všech služeb včetně doplňkových si mohou stěžovat všichni klienti SPONDEA, případně i jejich zástupci, které si klienti zvolí. Podnět či stížnost může podat kdokoli, osoba zletilá i nezletilá.

Podnět může být pozitivní i negativní. Jedná se o doporučení klientů k poskytování služeb a jejich kvalitě. Zpracování podnětů sleduje zlepšení kvality poskytovaných služeb.

Stížnost je vyjádřením nespokojenosti s kvalitou poskytované služby, s postupem pracovníka nebo vyjádřením nespokojenosti k procesním záležitostem organizace.

##### **Postup pro podávání stížností:**

Každý, kdo si stěžuje, má právo na to, aby jeho stížnost neměla vliv na budoucí poskytování služeb. Každá stížnost je chápána pozitivně, jako námět ke zlepšení služeb.

##### **Jak a kde lze stížnost podat:**

1. Anonymně/neanonymně
2. Ústně – sdělením, zápis provede pracovník, který stížnost přijímá
3. Písemně
  - dopisem – Sýpka 25, 613 00 Brno
  - e-mailem – [spondea@spondea.cz](mailto:spondea@spondea.cz), [krizovapomoc@spondea.cz](mailto:krizovapomoc@spondea.cz), [intervencni-centrum@spondea.cz](mailto:intervencni-centrum@spondea.cz)
  - do schránky důvěry s názvem Místo pro vaše vzkazy – v přízemí v chodbě za vstupními dveřmi
  - prostřednictvím dotazníku spokojenosti – formuláře na [www.spondea.cz](http://www.spondea.cz) nebo v čekárně ve 2. patře a v přízemí na nástěnce u konzultačních místností
  - prostřednictvím evaluačního dotazníku rozesílaného klientům

4. Telefonicky:
- 608 118 088 (krizová pomoc)
  - 739 078 078 (intervenční centrum)
  - 725 005 367 (program Vztek nez násilí)
  - 725 010 106 (kancelář)

### **Jak a kdy bude stížnost vyřízena**

- Stížnost mohou přijmout všichni odborní pracovníci.
- Stížnosti vyřizuje ředitelka organizace nebo její zástupkyně po předchozí domluvě s ředitelkou.
- Odpověď je poskytnuta stěžovateli do 30 dnů od podání stížnosti.
- Odpověď je vždy písemná a je odeslána na adresu, kterou ve svém sdělení stěžovatel uvedl, nebo formou, kterou pro svoji stížnost zvolil (např. do sešitu stížností). Anonymnímu stěžovateli může být odpověď odeslána na e-mailovou adresu, kterou uvede, nebo v listinné formě na adresu P.O.Boxu.
- Při odpovědi na anonymní stížnost, nebo při odpovědi, která je dostupná veřejně (sešit stížností), je zachována diskrétnost klientů, kterých se týká. Stěžovatel dostane odpověď bez uvedení údajů o konkrétní osobě.

### **Na koho se může klient se stížností také obrátit**

- Správní rada organizace SPONDEA, z.ú., Sýpka 1351/25, 613 00 Brno
- předsedkyně Správní rady PhDr. Květoslava Němcová, Sýpka 25, 613 00 Brno. Vyřízení stížnosti a informování klienta se řídí stejnými pravidly, viz výše.
- Sociální odbor Krajského úřadu Jihomoravského kraje, Žerotínovo náměstí 3/5, Brno
- Ministerstvo práce a sociálních věcí (MPSV) - Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2, e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz), elektronicky přes datovou schránku: ID ds: sc9aavg
- Inspekce poskytování sociálních služeb - pokud se jedná o zásadní porušení zákona, může inspekci provést Inspekce sociálních služeb při MPSV, podnět k inspekci lze podat písemně na MPSV.
- Kancelář Veřejného ochránce práv (ombudsman) v případech, kdy má stěžovatel pocit, že práva byla porušena a státní orgány (např. krajský úřad nebo Ministerstvo práce a sociálních věcí) dostatečně nezasáhly-Údolní 39, Brno, tel.: 542 542 888, [www.ombudsman.cz](http://www.ombudsman.cz)).
- Stížnost lze také podat prostřednictvím kterékoliv občanské poradny, např.: Občanská poradna, Anenská 10, Brno.

Klienti jsou o možnosti podat stížnost informováni odborným pracovníkem, který vede jako první konzultaci, v případě doplňkových služeb pověřený pracovník, dále prostřednictvím webových stránek organizace.

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností v rámci plnění sociálně-právní ochrany dítěte, v rámci navazujících projektů, nestátního zdravotnického zařízení a doplňkových služeb jsou totožná.

## 5. OSOBNÍ ÚDAJE

Správce osobních dat klientů evidovaných v elektronické verzi je IT pracovník a ředitelka organizace, zpracovateli jsou všichni odborní pracovníci.

Osobní data i citlivé údaje o klientech jsou chráněny před zneužitím v souladu s příslušnými ustanoveními zákona 101/2000 Sb. v platném znění a v souladu s nařízením GDPR, viz webové stránky organizace, sekce O nás, Dokumenty

([https://www.spondea.cz/\\_files/userfiles/O\\_SPONDEA\\_materia%CC%81ly/Za%CC%81sady\\_ochrany\\_osobni%CC%81ch\\_u%CC%81daju%CC%8A.pdf](https://www.spondea.cz/_files/userfiles/O_SPONDEA_materia%CC%81ly/Za%CC%81sady_ochrany_osobni%CC%81ch_u%CC%81daju%CC%8A.pdf)).

Údaje o klientech služeb jsou uloženy v PC a v písemné podobě způsobem znemožňujícím jejich zneužití. K osobním údajům uživatelů mají přístup odborní pracovníci, kteří jsou vázáni mlčenlivostí, což potvrzují svým podpisem v etickém kodexu.

### 5.1. Archivace a skartace

Dokumentace je archivována po dobu 5 nebo 10 let od ukončení poskytování veškerých služeb v návaznosti na charakter dokumentů, poté je skartována na skartovacím stroji se stupněm utajení 4.

Dokumentace týkající se organizace je archivována po dobu 15 let.

Elektronická databáze klientů organizace je spravována externím dodavatelem.

Záznam z bezpečnostních kamer je spravován externí firmou.

Organizace má zpracovaný Archivační a skartační řád.

## 6. MIMOŘÁDNÉ SITUACE, JEJICH ŘEŠENÍ

SPONDEA má vypracovaný plán pro řešení mimořádných událostí v souladu s bezpečnostními předpisy, s tímto plánem jsou prostřednictvím metodických pokynů a standardů seznámeni všichni pracovníci. Plán je pravidelně revidován. Pracovníci jsou proškoleni v možnostech řešení nouzových a havarijních situací. Pracovníci vědí, kdo je osoba s pravomocí v těchto situacích rozhodovat. SPONDEA vede dokumentaci o vzniku a řešení nouzových a havarijních situací. Na chodbách budovy jsou vyznačeny únikové cesty a umístěny hasicí přístroje.

Bezpečnost klientů je zajištěna kamerovým systémem s monitoringem prostoru vně budovy a chodby uvnitř budovy.

### 6.1. Bezpečnostní pokyny

Pracovníci jsou poučeni a průběžně zaškolováni o bezpečnosti práce odborným externím bezpečnostním technikem. O školení BOZP je vedena samostatná dokumentace, kterou tvoří:

- školení o předpisech k zajištění bezpečnosti práce a požární ochrany,
- směrnice pro poskytování osobních ochranných pracovních prostředků včetně mycích a čisticích prostředků,
- systém řízení bezpečnosti práce,
- záznam o rizicích souvisejících s činností organizace,
- požární řád,
- pokyn pro nouzové opuštění budovy,
- pokyn pro provádění různých udržovacích a úklidových prací,
- dopravně – provozní řád, poučení pro pracovníky pověřené řízením služebního motorového vozidla.

### 6.2. Příchod a odchod z budovy

Pro příchod a odchod z objektu je určen vchod z ulice Sýpka. Do areálu se vstupuje branou sloužící i jako vstup na zahradu a vjezd do garáže. Budova je označena cedulí s logem organizace.

Vchod do budovy je uzavřen, zevnitř opatřen klikou, klienti jsou do budovy vpuštěni po zazvonění na zvonek u vchodových dveří.

Budova se zamyká a kóduje nejpozději v 20 hodin, odemyká se v 8 hodin. Za zamykání a odemykání vchodu do budovy zodpovídají službu mající pracovníci.

## 7. INFORMOVANOST O NABÍZENÝCH SLUŽBÁCH

Odborná i laická veřejnost je o nabízených službách, jejich posláních a cílech informována prostřednictvím následujících zdrojů:

- web [www.spondea.cz](http://www.spondea.cz), facebookový profil organizace, instagram
- veřejná výroční zpráva
- informace a reklamy v tisku, v médiích (např. časopis Šalina)
- letáky na úřadech městských částí, institucí a spolupracujících organizací (často orgán sociálně-právní ochrany dětí, dětské lékaři, školní psychologové atp.)
- prostřednictvím vzdělávání studentů VOŠ a VŠ,
- prostřednictvím informačních materiálů o poskytování sociálních služeb v regionu – informační brožury, jiné rozcestníky a aplikace (Nepanikař, mapy pomoci, Záchranka,...)

- zprostředkovaně od spolupracujících subjektů v regionu,
- prostřednictvím projektu komunitního plánování sociálních služeb v městě Brně a Jihomoravském kraji.

## 8. Komunikace s veřejností a s jinými institucemi a organizacemi

Jménem organizace jedná ředitelka, v pověřených oblastech a v době její nepřítomnosti její zástupkyně či vedoucí jednotlivých služeb, jsou-li k tomu ředitelkou pověřeny. Za organizaci se podepisuje ředitelka, ve věcech vymezených statutem předsedkyně Správní rady SPONDEA.

Odborné zprávy kontroluje zástupkyně ředitelky, podepisují odborní pracovníci, kteří zprávu vypracovali.

S jinými odbornými pracovišti jedná ve věcech klientů vedoucí služeb nebo klíčový pracovník klienta.

SPONDEA pořádá programy primární prevence rizikového chování pro žáky základních a středních škol. Spolupracuje s vysokými školami, umožňuje praxe a stáže pro studenty VŠ a VOŠ. Pracovníci SPONDEA se účastní pravidelných multioborových setkání, kulatých stolů, workshopů, besed a konferencí zaměřených na problematiku, kterou se SPONDEA zabývá.

SPONDEA je akreditovaným vzdělávacím zařízením pověřeným MPSV, č. 2013/0254-I. Spolupracuje se sítí institucí a organizací, které se mohou spolupodílet na řešení případů jednotlivých klientů. Jsou to především orgány sociálně-právní ochrany dětí, školy a školská zařízení, Policie ČR, soudy, diagnostické a výchovné ústavy pro děti a mládež, střediska výchovné péče, pedagogicko-psychologické poradny, poradny pro rodinu, poradny pro oběti domácího násilí, pečovatelská služba, zdravotnická zařízení, státní i nestátní instituce působící v oblasti sociální prevence, státní zastupitelství, občanské poradny, azylová zařízení, probační a mediační služba, krizová centra a linky důvěry, psychologové, psychiatři, advokátní kanceláře, registrované církve a náboženské organizace, zájmová sdružení občanů.

Mgr. Kristýna Pešáková, Ph.D., ředitelka organizace