

## PROVOZNÍ ŘÁD SPONDEA, z.ú.

### OBSAH

<b>1.</b>	<b>STRUKTURA ORGANIZACE</b>	<b>2</b>
1.1.	Typ organizace	2
1.2.	Činnosti organizace	2
1.3.	Poslání organizace	2
1.4.	Druh poskytovaných služeb	3
1.5.	Práva a povinnosti klientů	10
<b>2.</b>	<b>ZABEZPEČENÍ PROVOZU</b>	<b>11</b>
2.1	Materiální a technické zázemí organizace	11
2. 2.	Kouření a požívání alkoholu či jiných omamných látek	12
<b>3.</b>	<b>PRACOVNÍ TÝM</b>	<b>12</b>
3. 1.	Složení pracovního týmu	12
3. 2.	Organizační struktura SPONDEA	13
<b>4.</b>	<b>ZAJIŠTĚNÍ KVALITY POSKYTOVANÝCH SLUŽEB</b>	<b>14</b>
4.1.	Podávání stížností na kvalitu služeb nebo způsob jejich poskytování	14
<b>5.</b>	<b>OSOBNÍ ÚDAJE</b>	<b>16</b>
5.1.	Archivace a skartace	16
<b>6.</b>	<b>MIMOŘÁDNÉ SITUACE, JEJICH ŘEŠENÍ</b>	<b>16</b>
6.1.	Bezpečnostní pokyny	16
6.2.	Příchod a odchod z budovy	17
<b>7.</b>	<b>INFORMOVANOST O NABÍZENÝCH SLUŽBÁCH</b>	<b>17</b>
<b>8.</b>	<b>KOMUNIKACE S VEŘEJNOSTÍ A S JINÝMI ORGANIZACEMI A INSTITUCEMI</b>	<b>18</b>

## 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 násilím v blízkých vztazích
- Projekt komplexní péče rodinám zasaženým domácím násilím („Sirius“) – doplňující aktivity služby Intervenční centrum nad rámec zákonných povinností zákona o sociálních službách
- Program Chci ovládnout vztek – pro osoby nezvládající agresi ve vztazích

#### Doplňková činnost:

- Kurzy akreditované MPSV, proškolení pracovníků IC – APIC, metodický kurz Dítě v centru zájmu
- Programy primární prevence rizikového chování na školách a workshopy zaměřené na vztahy, prevenci násilí a způsoby nalezení podpory v krizových situacích
- Stáže, exkurze a konzultace diplomových prací – pro studenty\*ky vyšších odborných škol a vysokých škol humanitního zaměření, případně profesionály\*ky „nestudenty“ se zájmem o činnost organizace
- Vzdělávání zdravotnických a pedagogických pracovníků\*ic, policistů\*tek, studentů\*tek

Jednotlivé činnosti jsou realizovány komplexně se vzájemnou provázaností poskytovaných služeb.

### 1.3. Poslání organizace

Posláním SPONDEA je provázení a podpora lidí při zvládnání 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\*ce, 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\*tek
- **Komplexnost** – zahrnuje komplexní nabídku služeb klientům\*kám pod jednou střešou
- **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 3 - 65 let 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 regionálními kartami Jihomoravského kraje.

## Cílová skupina

Děti od tří let, dospívající a dospělí do 65 let 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 není věk ověřitelný, důvěřujeme slovnímu vyjádření klienta\*ky, stejně tak v případě denního studia na středních a vysokých školách. Pokud zájemce\*kyně, který\*á žádá o službu, nespadá do dané cílové skupiny, je mu\*jí poskytnuta krizová intervence a je odkázán\*a 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\*cím a je pravidelně aktualizován.

## **Provozní hodiny:**

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

Telefonní linky jsou v provozu od pondělí do pátku od 8.00 do 16.00 hodin. Klienti\*ky mohou uvedenou službu využít jednorázově nebo ji mohou využívat opakovaně.

**Služba je poskytována bezplatně.**

## Odmítnutí služby

Službu krizové pomoci může pracovník\*ce 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\*kyně neumožňuje poskytnout kvalitní a bezpečnou péči (např. osoba je v akutním stavu nemoci, opilosti nebo drogové závislosti).
3. Službu může pracovník\*ice odmítnout osobě, o které prokazatelně ví, že jí byla v posledních šesti měsících vypovězena smlouva 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\*ka projeví zájem, je uzavřena v písemné podobě. O této možnosti je klient\*ka pracovníkem\*icí ve službě informován\*a.

### Osobní údaje

Klient\*ka 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\*ky, bydliště, datum narození, rodné číslo, u nezletilých dětí kontaktní informace o zákonném zástupci).

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

### Dokumentace

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

### Ukončení služby

Klient\*ka může službu svobodně ukončit kdykoliv, nemusí zdůvodňovat, proč tak učinil\*a, může dát ukončení služby najevo i tím, že se např. nedostaví na smlouvenou schůzku, nezatelefonuje, položí telefon, neodpoví na e-mail. Služba je tím ukončena i v probíhajícím procesu.

Klient\*ka může využít nabízené služby jen jednou nebo může o službu žádat opakovaně tak dlouho, dokud trvá krizový stav, kvůli kterému službu vyhledal\*a.

Ukončení poskytování služby je možné v následujících případech:

- pokud je dosaženo dohodnutého cíle,
- pokud je klientovi\*ce nabídnuta jiná, pro něj vhodnější péče a klient\*ka s tím souhlasí,
- opakovaného porušování povinností plynoucích ze smlouvy.

## 1.4.2. INTERVENČNÍ CENTRUM (IC)

### Poslání služby

Sociální služba intervenční centrum poskytuje odbornou pomoc a podporu osobám ohroženým nebo již vystaveným domácímu násilí 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\*ic 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 domácího násilí a pronásledování, dále osobám blízkým a svědkům domácího násilí.

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      8.00 – 16.00

Klienti\*ky mohou nabízenou službu využít jednorázově nebo opakovaně.

**Služba je poskytována bezplatně.**

## Činnosti a formy poskytované služby

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

## Oblasti podpory:

- Základní orientace a stabilizace, krizová intervence, posilování sebevědomí.
- 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\*tek – 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\*ce 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\*kyně o službu neumožňuje poskytnout kvalitní a bezpečnou pomoc (akutní fáze onemocnění, která vyžaduje neprodlenou lékařskou péči).
3. Službu může pracovník\*ice 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\*ka, který\*á vyhledá službu intervenčního centra, může vystupovat anonymně.

Osobní údaje o klientech\*kách jsou shromažďovány při plnění zákonem stanovené povinnosti v případech policejního vykázání, kdy je správa osobních údajů upravena zvláštním zákonem a pracovníci\*ce 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\*ce intervenčního centra podávat pouze s písemným souhlasem klienta\*ky.

Sociální služba pracuje pod supervizí, tzn., že případy některých klientů\*tek jsou konzultovány s externím odborníkem\*cí, v těchto situacích je anonymita klientů\*tek 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 vykázání. Nahlížet do spisu může pouze klient\*ka nebo jeho\*její zákonný zástupce, nikoliv však násilná osoba.

Vedená spisová dokumentace je přístupná všem odborným pracovníkům\*ším sociální služby intervenčního centra.

## Ukončení služby

Klient\*ka může službu svobodně ukončit kdykoliv, nemusí zdůvodňovat, proč tak učinil\*a, může dát ukončení služby najevo i tím, že se např. nedostaví na smlouvenou schůzku, nezatelefonuje, položí telefon, neodpoví na e-mail. Služba je tím ukončena i v probíhajícím procesu.

Klient\*ka může využít nabízené služby jen jednou, nebo může o službu či kombinace služeb žádat opakovaně tak dlouho, pokud není schopen\*a sám\*a uspokojivě překonat situaci, kvůli které službu vyhledal\*a.

Ukončení služby ze strany organizace je možné na základě dohody s klientem\*kou:

- pokud je dosaženo dohodnutého cíle,
- pokud je klientovi\*ce nabídnuta jiná, pro něj vhodnější péče a klient\*ka s tím souhlasí.

Ukončení služby ze strany organizace jednostranně je možné v případě opakovaného porušování povinností plynoucích ze smlouvy, tj. opakované porušování tohoto Provozního řádu.

Pracovník\*ce organizace může ukončit právě probíhající konzultaci, když klientovo\*čino chování vůči pracovníkovi\*ci je vulgární a agresivní. Toto platí pro všechny formy služby.

### **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.

#### **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 příjmu potravy, alkoholových či nealkoholových závislostí zprostředkuje kontakt na specializovaná pracoviště.

#### **1.4.5. PROGRAM CHCI OVLÁDNOUT VZTEK (CHOV)**

Program je určen osobám nezvládajícím agresi v blízkých vztazích, které si uvědomují důsledky svého agresivního 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\*kou a sociální\*m pracovník\*em zaměřené na zvládání agresivních projevů chování ve vztazích. 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.
- Původci a původkyně násilí jsou plně zodpovědní za své chování.
- Proti násilí lze účinně postupovat v podmínkách, kdy politika, justice, policie, sociální a zdravotnická zařízení a organizace spolupracují (multioborový přístup).
- Práce s původci a původkyněmi násilí by měla podnítit zlepšení sociálních vztahů na základě akceptace a rovnosti.
- Práce s původci a původkyněmi násilí musí koncepčně vnímat rozdíly ve vzdělání, genderovém, kulturním a sociálním původu a místních podmínkách.

#### **1.5. Práva a povinnosti klientů\*tek**

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

## Práva klientů\*tek

- Právo na diskrétnost sdělených informací a zachování anonymity.
- Právo podávat podněty a stížnosti.
- Právo klientů\*tek 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 službu znovu.
- Právo na respekt k rozhodnutí klienta\*ky při zvolení způsobu řešení obtížné životní situace.
- Práva klientů\*tek programů primární prevence jsou ošetřena samostatně v manuálu PPP.

## Povinnosti klientů\*tek

- Respektovat tento Provozní řád.
- Zacházet šetrně s majetkem (vybavením) organizace, jakékoliv poškození okamžitě hlásit pracovníkovi ve službě. V případě, že klient\*ka způsobí svojí nedbalostí škodu nad 500 Kč (dle evidence majetku), je povinen\*na (nebo jeho\*její 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\*tek a nevstupovat bez vyzvání do pracovny konzultantů\*tek. Vyčkat v prostorách čekárny na pracovníka\*ici služby v případě, že se dostaví na konzultaci dříve, než je objednan, nebo je v daném okamžiku naplněna kapacita všech konzultantů\*tek.
- 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 agresivního či vulgárního chování směrem k pracovníkům\*cím i ostatním klientům\*kám.
- Nepořizovat zvukové a obrazové záznamy z konzultací.
- Vypnout nebo ztlumit mobilní telefon během konzultace.

Práva a povinnosti se týkají nejen klientů\*tek registrovaných sociálních služeb, ale i navazujících projektů.

## 2. ZABEZPEČENÍ PROVOZU

### 2.1 Materiální a technické zázemí organizace

SPONDEA sídlí ve třípodlažním 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)
- druhé podlaží: 2 pracovny, 2 konzultovny, čekárna, předsíň, koupelna, dvě toalety (intervenční centrum)
- třetí podlaží: tři pracovny, kuchyňka, toaleta, koupelna (administrativní zázemí)

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.

## **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**

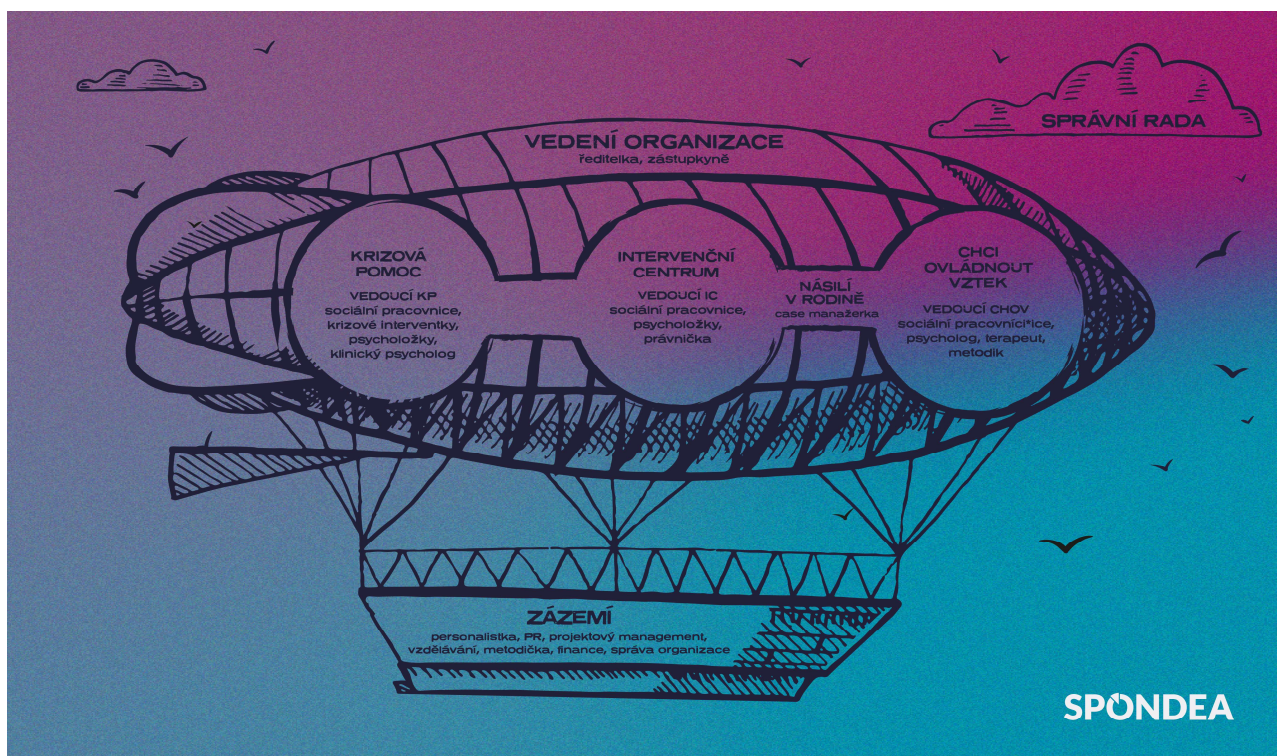
SPONDEA má stanovenou organizační strukturu a počet pracovních míst pro každou službu. Tato struktura a počet pracovníků\*ic odpovídá potřebám organizace a vychází ze stanovení její kapacity. Odborní pracovníci\*ce na pozicích sociální pracovník\*ce a psycholog\*žka jsou vzájemně zastupitelní.

Pracovníci jsou zaměstnáni 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\*žka – VŠ psychologie – magisterský stupeň, započatý či ukončený psychoterapeutický výcvik, výcvik v krizové intervenci, popř. v internetovém poradenství,
- sociální pracovník\*ce – minimálně VOŠ sociální práce, sociální pedagogika, speciální pedagogika, vhodný psychosociální výcvik, výcvik v krizové intervenci, v telefonické krizové intervenci, internetovém poradenství, v mediaci,
- právník\*čka – VŠ právnická fakulta – magisterský stupeň, vhodný výcvik v krizové intervenci,
- pracovníci\*ce, 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\*kami (hodnotí klienti a pracovníci), evaluační dotazníky pro klienty\*ky, 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.

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\*ky SPONDEA, případně i jejich zástupci, které si klienti\*ky zvolí. Podnět či stížnost může podat kdokoli, osoba zletilá i nezletilá.

Podnět může být pozitivní i negativní. Jedná se o doporučení klientů\*tek 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\*ce, který stížnost přijímá
3. Písemně
  - dopisem – Sýpka 25, 613 00 Brno
  - e-mailem – spondea@spondea.cz, krizovapomoc@spondea.cz, ic-brno@spondea.cz
  - do sešitu připomínek – v čekárně ve 2. patře
  - do schránky důvěry – 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 Chci ovládnout vztek)  
725 01 01 06 (kancelář)

## Jak a kdy bude stížnost vyřízena

- Stížnost mohou přijmout všichni odborní pracovníci\*ce.
- Stížnost, kterou lze vyřídit okamžitě, vyřizuje pracovník\*ce, který\*á ji převzal\*a. Další stížnosti vyřizuje ředitelka organizace nebo její zástupkyně.
- 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\*tek, kterých se týká. Stěžovatel dostane odpověď bez uvedení údajů o konkrétní osobě.
- Stížnost lze podat přímo k nadřízenému orgánu, tj. Správní radě organizace – Správní rada SPONDEA, z. ú., Sýpka 25, 613 00 Brno, nebo přímo předsedkyni Správní rady: PhDr. Květoslava Němcová, Sýpka 25, 613 00 Brno. Stížnost bude řešit Správní rada do 30 dnů od podání stížnosti, poté stěžovateli odpoví písemně na adresu, kterou ve své stížnosti uvedl, nebo formou, kterou stěžovatel pro svoji stížnost zvolil. Anonymnímu stěžovateli může být odpověď odeslána na e-mailovou adresu, kterou uvede, nebo v listinné formě na adresu P. O. Boxu.
- Stížnost lze podat také sociálnímu odboru Krajského úřadu Jihomoravského kraje, Žerotínovo náměstí 3/5, Brno.
- Stížnost lze podat k nezávislému orgánu:  
Kancelář ochránce lidských práv (ombudsman) - Údolní 39, Brno, tel.: 542 542 888, prostřednictvím některé z občanských poraden – např. Anenská 10, Brno, tel.: 545 241 828

Klienti\*ky jsou o možnosti podat stížnost informováni odborným pracovníkem\*cí, který vede jako první konzultaci, v případě doplňkových služeb pověřený pracovník\*ce, dále prostřednictvím webových stránek organizace a informací na nástěnce v budově.

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\*tek evidovaných v elektronické verzi je IT pracovník a ředitelka organizace, zpracovateli jsou všichni odborní pracovníci\*ce.

Osobní data i citlivé údaje o klientech\*kách jsou chráněny před zneužitím v souladu s příslušnými ustanoveními zákona 101/2000Sb. v platném znění a v souladu s nařízením GDPR.

Údaje o klientech\*kách služeb jsou uloženy v PC a v písemné podobě způsobem znemožňujícím jejich zneužití. K osobním údajům uživatelů mají přístup odborní pracovníci\*ce, 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.

Dokumentace v elektronické verzi je odstraňována vždy do 31. 1. aktuálního roku. Je vymazána z databáze. Po 10 letech je zničena vymazáním ze zálohovacího média. V případě, že zálohovací médium vymazání dat neumožňuje, je fyzicky zničeno.

Záznam z bezpečnostních kamer je uchováván po dobu dvou měsíců.

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 seznámeni všichni pracovníci\*ce. Plán je pravidelně revidován. Pracovníci\*ce jsou proškoleni v možnostech řešení nouzových a havarijních situací. Pracovníci\*ce 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.

Bezpečnost klientů\*tek je zajištěna kamerovým systémem s monitoringem prostoru vně budovy a vstupní chodby uvnitř budovy.

### 6.1. Bezpečnostní pokyny

Pracovníci\*ce 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. Příklad a odchod z budovy

Pro příchod a odchod z objektu je určen vchod z ulice Sýpka. Do areálu se vstupuje branou, která zároveň slouží 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\*ce.

## 7. INFORMOVANOST O NABÍZENÝCH SLUŽBÁCH

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

- panelů a nástěnek uvnitř budovy,
- vlastních www stránek, na facebookovém účtu,
- veřejné výroční zprávy,
- zpráv v tisku, v médiích,
- letáků dostupných na vývěskách úřadů, institucí a spolupracujících organizací, pro klienty volně k rozebrání v prostorách organizace,
- letáků ve školách a školských zařízeních,
- prostřednictvím programů primární prevence rizikového chování,
- prostřednictvím vzdělávání studentů VOŠ a VŠ,
- prostřednictvím informačních materiálů o poskytování sociálních služeb v regionu – informační brožura,
- 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 ORGANIZACEMI A INSTITUCEMI

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\*ce, kteří\*ré zprávu vypracovali.

S jinými odbornými pracovišti jedná ve věcech klientů\*tek vedoucí služeb nebo klíčový pracovník\*ce 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\*ce 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\*tek. 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