



Pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby

Standard číslo: 4

Platnost od: 3.9. 2018

Rozsah působnosti: **sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách, tlumočníci**

Sociální pracovník sjednává rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na možnosti, schopnosti a přání a potřeby klienta. Od nich se odvíjí rozsah a průběh poskytování sociální služby vymezený ve smlouvě.

1 Postup uzavírání smlouvy

K poskytování služby dochází na základě smlouvy o poskytování služby – písemné či ústní. Zájemce o sociální službu vždy seznámí se zněním návrhu smlouvy. Není-li zájemce s ohledem na svůj stav schopen pochopit text smlouvy, pokusí se mu jej vysvětlit alternativní formou (zejména prostřednictvím znakového jazyka případně komunikačními systémy vycházející z českého jazyka). Nový klient se zařadí do poskytování služby uzavřením smlouvy.

1.1 Písemná smlouva

Pracovník může navrhnout písemnou verzi smlouvy a připraví ji v počtu potřebných stejnopisů, pokud si písemnou smlouvu klient přeje. Smlouvu (viz vzor) připravuje sociální pracovník na základě potřeb a přání uživatele. Seznámí s ní zájemce/klienta. Zájemce/klienta následně seznámí také s Poučením o zpracování osobních údajů (viz vzor).

U uživatelů s omezenou způsobilostí k právním úkonům přizve k jednání pověřenou osobu (vždy však za přítomnosti uživatele služby).

Pracovník si při uzavírání smlouvy vyžádá občanský průkaz zájemce, resp. vyjde-li najevo, že zájemce může být omezen ve svéprávnosti, též dokument o ustanovení, usnesení o opatrovnictví či obdobný dokument.



Zájemce využívající podpůrce (*zájemce jedná sám, podpůrce poskytuje podporu na základě smlouvy o nápomoci, kde je uvedeno, v jaké oblasti má být přítomen při právních jednáních, schválené soudem*):

- pracovník vytvoří zápis o postupu do individuálního záznamu

Zájemce v zastoupení členem domácnosti (*potomek, předek, sourozenec, manžel, partner, osoba žijící se zastoupeným 3 roky, schvaluje soud, zaniká jmenováním opatrovníka*):

- pracovník využije, nemá-li zájemce jiného zástupce,
- pracovník vytvoří zápis o postupu do individuálního záznamu.

Zájemce omezený ve svéprávnosti, zastoupený opatrovníkem (*schvaluje soud u smluv delší než 3 roky resp. na neurčito, opatrovník předloží soudu, podepisuje po schválení soudem*):

- pracovník přizve k jednání, vždy však za přítomnosti budoucího klienta,
- pracovník si vyžádá kopii usnesení o opatrovnictví.

Zájemce zastoupený obecním úřadem obce s rozš. působností (*OÚ ORP zastupuje statutární zástupce nebo jím pověřený zaměstnanec podle místa trvalého nebo hlášeného pobytu klienta*):

- zájemce není schopen sám jednat (potvrzení lékaře) a pracovník zjistí, že nemá zákonného zástupce nebo opatrovníka,
- pracovník má možnost obrátit se na OÚ ORP v případech, kdy při uzavírání smlouvy klient není schopen sám jednat, nemá zákonného zástupce nebo opatrovníka, nelze smlouvu uzavřít jiným způsobem podle občanského zákoníku – tj. nápomocí při rozhodování, zastoupením členem domácnosti a smluvním zastoupením,
- v případě, situace vyžaduje akutní poskytnutí sociální služby nebo uzavření dodatku a neodkladné řešení sociální situace,
- pracovník vytvoří zápis o postupu do individuálního záznamu.

Zájemce, který nemůže číst, nebo psát, a to v písemné formě (*pokud je osoba zájemce schopna se seznámit s obsahem s pomůckami nebo přes jinou osobu, kterou si zvolí*):



- pracovník doporučí zájemci zvolit si osobu, která mu obsah přetlumočí (ne však zaměstnance CSNN), upozorní zájemce, že svědci nesmí být zainteresovaní, nevidomí, neslyšící, němí, neznalí jazyka,
- svědci jsou přítomni jednání, obsah smlouvy zájemci přetlumočí,
- zájemce opatří smlouvu podpisem, resp. učiní před 2 svědky znamení na smlouvě, ke kterému svědek poté připiše jméno,
- svědci připojenými podpisy na stejnopisech originálu smlouvy osvědčí projev vůle, připojí jméno, trvalé bydliště, datum narození,
- pracovník vytvoří zápis o postupu do individuálního záznamu.

Pracovník před podpisem smlouvy seznámí klienta s následujícími dokumenty:

- Poučení a Souhlas se zpracováním osobních údajů
- Rozhodnutí o zacházení s informacemi

Písemnou smlouvu podepsanou zájemcem/klientem předloží pracovník ředitelce, která podepisuje smlouvu za CSNN. Poté pracovník stejnopis předá klientovi a další stejnopis smlouvy zaeviduje ve složce a uloží do uzamykatelné skříňky. Poté vypíše o klientovi do aplikace osobní údaje a datum uzavření smlouvy.

V případě neanonymní evidence klienta zaeviduje údaje týkající se osobních údajů (jméno a příjmení, datum narození, místo trvalého pobytu a kontaktní údaje (e-mail, telefon). S obsahem smlouvy seznámí na poradě kolegy, kteří její plnění zajišťují.

Uzavřená písemná smlouva obsahuje tyto náležitosti:

1. označení smluvní strany – poskytovatele,
2. označení smluvní strany klienta – jméno a bydliště klienta,
3. druh soc. služby,
4. rozsah poskytování sociální služby,
5. místo a čas poskytování sociální služby,
6. ustanovení o bezplatnosti služby,
7. ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených pro poskytování služeb,



8. nedílné části smlouvy – pravidla služby,
9. výpovědní důvody a výpovědní lhůty,
10. doba platnosti smlouvy,
11. závěrečná a společná ujednání.

1.1.1 Dodatek k písemné smlouvě

Písemná smlouva se může změnit dohodou nebo jednostranně. V tom případě pracovník připraví písemný dodatek ke smlouvě, se kterým seznámí klienta, vytiskne potřebný počet stejnopisů, zajistí podpis klienta a ředitelky, stejnopis předá klientovi a další stejnopis založí do šanonu ke smlouvě klienta.

Náležitosti dodatku ke smlouvě o poskytnutí služby:

- od jakého data ke změnám dochází,
- ve kterém článku smlouvy dochází ke změně,
- pokud dodatek obsahuje přílohy, uvede je v dodatku.

1.2 Ústní smlouva – anonymní smlouva

Pracovník uzavírá ústní smlouvu, když klient vyjádří souhlasným gestem nebo slovem souhlas s poskytnutím služby a přeje si čerpat službu anonymně, nepřeje si písemnou smlouvu.

Pracovník může dohodnout s anonymním klientem alternativní označení (ne reálnou identitu klienta) - přezdívku nebo označení, které si klient zvolí (pracovník nedoporučí číslo ani negativními přezdívky). Pokud si klient označení nezvolí, uvede kód klienta – datum uzavření smlouvy (např. 02012016).

Pracovník anonymnímu klientovi předá informace:

1. o označení smluvních stran (klient – přezdívka anebo datum) a poskytovatele,
2. o druhu soc. služby,
3. rozsahu poskytování sociální služby,
4. místu a čase poskytování sociální služby,
5. o bezplatnosti služby,



6. o dodržování vnitřních pravidel stanovených pro poskytování služby,
7. nedílné části smlouvy – předá pravidla služby,
8. o výpovědních důvodech a lhůtách,
9. době platnosti smlouvy - do konce příslušného kalendářního roku,
10. závěrečná ujednání – předané listiny.

Pracovník anonymnímu klientovi předá tyto informace a předá pravidla služby a pravidla stížností a vytištěný zápis o uzavřené ústní smlouvě. Vydá klientovi *kartu anonymního klienta*, kde uvede kód klienta nebo přezdívka, město klienta, datum a místo uzavření ústní smlouvy, a svůj podpis.

1.2.1 Anonymní zaevidování klienta

K anonymní evidenci přistupuje pracovník, pokud si zájemce nepřeje neanonymní uzavření smlouvy. U anonymního klienta pracovník uvede do evidence přezdívka nebo kód klienta město, odkud anonymní klient přichází a datum uzavření ústní smlouvy bez další specifikace zájemce/klienta.

Do zápisu o uzavření ústní smlouvy pracovník uvede informace zachycující průběh uzavírání smlouvy s popisem, co a jak se odehrálo, které listiny byly předány, datum, kdy k uzavření smlouvy došlo.

2 Způsoby ukončení smlouvy

- a) Smlouva obsahuje podmínky ukončení služby. Každý klient má právo se kdykoliv rozhodnout, bez udání důvodu, vypovědět služby za podmínek, ke kterým se ve sjednané smlouvě zavázal.
- b) Za CSNN vypovídá smlouvu ředitelka, které pracovník předkládá výpověď k podpisu, a to z důvodů uvedených ve smlouvě:
 - klient porušuje povinnosti vyplývající ze smlouvy a z pravidel,
 - klient se chová k poskytovateli a k ostatním klientům takovým způsobem, že jeho chování snižuje důstojnost fyzické osoby nebo vede k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí,



- CSNN neobdržela dotace ve výši nutné k poskytování sociální služby. Následně pracovník výpověď zasílá klientovi.
- c) Automaticky dnem úmrtí klienta.

3 Porozumění obsahu a účelu smlouvy

Pracovník s klientem probere smlouvu před jejím podpisem. Pracovník předává informace v malých dávkách, v tempu klienta a ověřuje si otázkami, zda zájemce o službu všemu správně porozuměl a s obsahem smlouvy souhlasí. V případě komunikačních problémů využije všech dostupných možností a metod (například informační leták, nákres, video ZJ, vzor smlouvy ve ZJ, znakovanou češtinu, totální komunikaci, jednoruční nebo obouruční prstovou abecedu), zejména tlumočnicka ZJ. Tlumočnick komunikuje, překládá obsah, vyhodnocuje sdělení klienta.

4 Zápis o uzavření smlouvy

Sociální pracovní učiní písemný zápis o průběhu uzavírání smlouvy. Tento zápis je učiněn jako samostatný od jednání se zájemcem.

5 Párování zápisů z jednání zájemce u případů, že se zájemce stane klientem služby

Číslo karty - ID tak slouží k zobrazení zápisů, které se vztahují k době před uzavřením smlouvy. Sociální pracovník ke klientovi napáruje číslo karty (ID) zájemce, k zájemci napáruje číslo karty (ID) klienta a to tak, že číslo karty (ID) zapíše do poznámky v příslušné kartě zájemce/kartě klient.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

