

Zkvalitnění sociálních služeb Ledax o.p.s., CSS Emausy s.r.o. a Ledax Vysoké Mýto o.p.s.

Registrační číslo projektu

CZ.03.2.63/0.0/0.0/17_071/0007725

Společnost: **Ledax Vysoké Mýto o.p.s.**

Sociální služba: **Domov se zvláštním režimem**

**SQ4 Pravidla pro uzavírání smlouvy
o poskytování sociální služby**



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Ledax

Standard č. 4

Pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby

Domov se zvláštním režimem

Obsah:

I.	KRITÉRIA	1
II.	POSTUP PŘI PROJEDNÁVÁNÍ SMLOUVY	1
III.	PROCES UZAVÍRÁNÍ SMLOUVY A PODPORA SROZUMITELNOSTI	2
IV.	ROZSAH A PRŮBĚH POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY.....	4
V.	ODMÍTNUTÍ UZAVŘENÍ SMLOUVY POSKYTOVATELEM.....	5
VI.	EVIDENCE SMLUV.....	5
VII.	SEZNAM PŘÍLOH.....	6

I. KRITÉRIA

- a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby s ohledem na druh poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;
- b) Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy;
- c) Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby.

II. POSTUP PŘI PROJEDNÁVÁNÍ SMLOUVY

1. Uzavření Smlouvy předchází náležitě seznámení žadatele o sociální službu Domov se zvláštním režimem (dále jen Domov) se Smlouvou o poskytování sociální služby. Již při sociálním šetření je vzor smlouvy žadateli ponechán k prostudování v tištěné nebo elektronické podobě.
2. K seznámení žadatele (zástupce žadatele) se Smlouvou je možné domluvit schůzku, pokud nebylo vše projednáno při sociálním šetření a žadatel na porozumění Smlouvy potřebuje více času než je obvyklé.
3. Při projednávání náležitostí Smlouvy postupuje pracovník dle individuálních potřeb budoucího uživatele.

4. Pracovník postupuje při vysvětlování náležitostí dle zásad jednání (mluví srozumitelně, volí věty tak, aby mu zájemce rozuměl, volí správně tempo řeči, přesvědčuje se, zda mu zájemce opravdu rozumí).
5. V případě potřeby sjednává tlumočníka či používá prostředků alternativní komunikace (např. Domov má Smlouvu ve větším písmu).
6. Pracovník nejprve sdělí zájemci náležitosti smlouvy (články smlouvy dle obsahu), aby si zájemce mohl udělat představu o tom, co smlouva obsahuje.
7. Seznámí zájemce s formou smlouvy (např. je ve dvou nebo třech vydáních, ... atd.).
8. Postupně pracovník vysvětluje jednotlivé články smlouvy a objasňuje i informace týkající se příloh, dle schopnosti koncentrace žadatele volí pracovník způsob seznámení se smlouvou:
 - Žadatel je soběstačný, koncentrovaný – pracovník přečte body, u každého článku sdělí to nejdůležitější, nechá žadatele si návrh smlouvy přečíst a vysvětlí mu všechny nejasnosti, které žadatele popřípadě má.
 - Žadatel není schopen vnímat tolik informací – pracovník mu sdělí základní informace tak, aby porozuměl (např. logicky vysvětlí způsob platby, podpoří žadatele ve formulaci osobního cíle ho v nazvání obecného cíle, seznámí ho s důležitými informacemi, může je i ve smlouvě pro uživatele označit, atd.).
 - Žadatel má opatrovníka – pracovník vysvětluje články smlouvy opatrovníkovi i žadateli současně, ten si návrh smlouvy projde, nerozumí-li nějakému bodu, pracovník vysvětlí tak, aby opatrovník porozuměl. Žadatele z rozhovoru nevyklučuje, jedná tak, aby všemu porozuměl, nechá ho vyjádřit vlastní názor.
9. Sociální pracovník zaznamenává do Cygnusu, zda žadatel smlouvě porozuměl, zda měl nějaké dotazy, zda bylo potřeba něco dovysvětlit, jak bylo řešeno.

III. PROCES UZAVÍRÁNÍ SMLOUVY A PODPORA SROZUMITELNOSTI

1. Proces uzavírání Smlouvy se zájemcem:
 - Výběr vhodného zájemce z databáze Cygnus na základě bodového pořadníku a potřeby.
 - Nabídka volného místa vybranému žadateli (nabídka uzavření Smlouvy).
 - Pokud má žadatel zájem o umístění, sociální pracovník dohodne osobní schůzku v Domově spojené s ukázkou pokoje. V rámci osobní schůzky předá sociální pracovník všechny informace k příjmu, viz Příloha č. 5 a dohodne podrobnosti Smlouvy – osobní cíl atd. V případě, že není osobní schůzka možná, tyto informace se předají telefonicky a pomocí e-mailu.
 - Uzavření Smlouvy.
2. Jestliže proces uzavírání Smlouvy o poskytování pobytové služby přímo navazuje na jednání se zájemcem (probíhá ve stejný den), pracovník na základě údajů, které má k dispozici z jednání se zájemcem připraví návrh Smlouvy. Do Smlouvy doplní osobní údaje budoucího uživatele, doplní se platební podmínky, atd.

3. V případě, kdy proces uzavírání Smlouvy přímo nenavazuje na proces jednání se zájemcem o službu, neopakuje pracovník veškeré informace, které zájemci sděloval při jednání se zájemcem, ale dotáže se, zda si zájemce vzpomíná, co bylo projednáno a ověří si, zda si zájemce pamatuje základní informace (cíl, očekávání, atd.).
4. Žadatel je seznámen s podmínkami uzavírání Smlouvy o poskytování sociální služby Domov se zvláštním režimem. Sociální služba má uživateli pomoci ke zlepšení nepříznivé situace, jeho potřeby budou dále přehodnocovány během individuálního plánování, na jehož základě se bude hodnotit, zda služba směřuje k naplňování jeho přání a potřeb, či nikoli.
5. Zákonný zástupce uživatele musí nejpozději v den podpisu Smlouvy, předložit sociálnímu pracovníkovi pravomocné soudní usnesení, pokud se tak nestalo již dříve, které potvrzuje, že je osobou, která byla ustanovena, jako zákonný zástupce uživatele.
6. U zájemce, který má zhoršený zrak, pracovník postupuje podle míry postižení. Pracovník nabízí, že texty nahlas přečte, anebo předá písemné podklady ve větší velikosti písma. Nevidomému uživateli je Smlouva přečtena a vysvětlena za účasti dvou svědků, kteří jsou uvedeni a podepsáni na Smlouvě.
7. Zájemce, který má poruchu sluchu a ovládá znakový jazyk, může pracovník nabídnout přizvání tlumočnicka znakového jazyka prostřednictvím sociálních poradenských služeb Svazu neslyšících a nedoslýchavých.
Svaz neslyšících a nedoslýchavých v ČR, Poradenské centrum tel. 603 570 340, <http://www.snn-cr.cz/>.

Podpis smlouvy:

1. Smlouva je uzavřena v okamžiku podpisu oběma stranami. Podpisem Smlouvy se ze žadatele o službu stává uživatel. Za Domov je oprávněn podepsat Smlouvu o poskytování pobytové služby sociální pracovník. Na straně žadatele podepisuje Smlouvu žadatel (budoucí uživatel) nebo jeho zákonný zástupce (opatrovník), nebo zmocněnec na základě plné moci nebo zástupce na základě soudem schváleného zastoupení.
2. Při procesu uzavírání Smlouvy se sociální pracovník dotazem přesvědčí, zda uživatel (zástupce uživatele) všem bodům Smlouvy rozumí, případně vysvětlí nejasnosti a zodpoví jejich dotazy.
3. Smlouva o poskytování sociální služby Domov se zvláštním režimem se uzavírá vždy v písemné podobě a ve dvojitých/trojích originálních vyhotoveních. Pokud zájemce rozumí obsahu Smlouvy, ale není schopen ze zdravotních důvodů podpisu, postupuje se při podpisu Smlouvy následovně:
 - pracovník informuje zástupce žadatele o možnosti, že Smlouvu za žadatele uzavře v souladu s § 91 odst. 6 zákona č. 108/2006 Sb. obecní úřad s rozšířenou působností tj. Městský úřad Vysoké Mýto. Zároveň, poskytne zástupci žadatele podporu při navázání kontaktu s obecním úřadem, který za zájemce může smlouvu uzavřít.
 - Případně může být Smlouva uzavřena na náklady žadatele před notářem.

Pokud žadatel nerozumí obsahu Smlouvy a není schopen samostatně jednat, postupuje se při podpisu Smlouvy následovně:

- V případě, že má žadatel opatrovníka nebo zástupce, je Smlouva uzavřena s osobou opatrovníka nebo zástupcem a se samotným žadatelem je projednán rozsah a podmínky Smlouvy v možnostech, kterým rozumí. Podrobnější informace pro opatrovníky viz Příloha č. 4.
 - V případě, kdy žadatel nemá opatrovníka nebo zástupce, ale rodina požádala o ustanovení předběžného opatrovníka nebo vydání předběžného opatření, kterým může soud stanovit žadateli zástupce do doby, než rozhodne o stálém opatrovníkovi, uzavírá Smlouvu za žadatele tento opatrovník (kolizní opatrovník, opatrovník formou předběžného opatření).
 - V případě, kdy žadatel nemá opatrovníka a rodina není připravena ustanovení opatrovníka zajistit, anebo není zřejmé, že žadatel bude opatrovníka potřebovat dlouhodobě, pracovník informuje zástupce žadatele o možnosti, že Smlouvu za žadatele uzavře v souladu s § 91 odst. 6 zákona č. 108/2006 Sb. obecní úřad s rozšířenou působností. Zároveň poskytne zástupci žadatele podporu při navázání kontaktu s obecním úřadem, který za žadatele může Smlouvu uzavřít.
4. Pokud zastupovaná osoba neprojeví s uzavřením Smlouvy o poskytování pobytové sociální služby souhlas, nebo s ním nesouhlasí, může opatrovník nebo ORP takovou smlouvu uzavřít (a provádět její změny) pouze při současném splnění podmínek v § 91a zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách, a to:
- Neposkytnutí okamžité pomoci by při řešení nepříznivé sociální situace v důsledku oslabení nebo ztráty schopnosti z důvodu nepříznivého zdravotního stavu způsobeného duševní poruchou ohrozilo život zastupované osoby nebo by jí hrozilo vážné poškození zdraví anebo by totéž hrozilo osobám v jejím okolí.
 - Nezbytnou pomoc a podporu nelze této osobě zajistit mírnějším a méně omezujícím způsobem. V tomto případě je nutné situaci posuzovat s ohledem na časovou, místní, finanční a kapacitní dostupnost sociálních služeb v kontextu nepříznivé sociální situace zastupované osoby.

Za neprojevení souhlasu je možné považovat i situaci, kdy osoba neučinila vůbec nic, neprojevila souhlas ani nesouhlas, a to bez ohledu na to, zda žádný projev užít nechtěla nebo ho nebyla schopna ze zdravotních důvodů.

Sociální pracovník vede evidenci uživatelů, se kterými byla uzavřena Smlouva podle § 91a ZSS. V evidenci jsou zaznamenány všechny osoby, které byly při uzavření Smlouvy zastoupeny **opatrovníkem nebo ORP** a které nevyjádřily souhlas nebo vyjádřily nesouhlas s uzavřením Smlouvy o poskytování pobytové sociální služby.

IV. ROZSAH A PRŮBĚH POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Prvotní rozsah poskytování sociální služby je písemně definován ve Smlouvě o poskytování sociální služby Domova se zvláštním režimem. Rozsah poskytnutých činností navazuje na sociální šetření se Žadatelem dle zjištěné jeho nepříznivé sociální situace.

Změna osobního cíle nevyžaduje změnu Smlouvy písemným dodatkem. Nový rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl provede klíčový pracovník na základě dohody s uživatelem v Individuálním plánu uživatele.

V. ODMÍTNUTÍ UZAVŘENÍ SMLOUVY POSKYTOVATELEM

V průběhu uzavírání smlouvy se mohou vyskytnout okolnosti, které neumožní uzavření Smlouvy s žadatelem. Mezi důvody pro neuzavření Smlouvy mohou patřit např. zhoršení zdravotního stavu žadatele při uzavírání Smlouvy nebo žadatel není připraven po psychické stránce k nástupu do Domova. Tyto okolnosti a postup jednání v těchto situacích jsou popsány v dokumentu Postup v problémových situacích v den nástupu, viz Příloha č. 3.

Důvody vylučující poskytnutí služby:

Důvody vylučující poskytnutí služby vychází z ustanovení § 91 odst. 3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Jedná se o následující důvody:

- a) Domov se zvláštním režimem neposkytuje službu, o kterou zájemce žádá,
- b) nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá,
- c) zdravotní stav osoby, která žádá o poskytnutí pobytové služby, vylučuje poskytnutí takové sociální služby,
- d) osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

K důvodům podle písm. a) a c) mohou podle posouzení patřit skutečnosti, že zájemce nepatří do okruhu osob, kterým je sociální služba určena.

Postup při odmítnutí žadatele o službu:

Sociální pracovník se plně věnuje sociálnímu šetření u žadatele, kdy zjišťuje o zájemci, zda je či není v okruhu osob, pro které je Domov určen. Aby sociální pracovník předešel situacím, kdy se mezi sociálním šetřením a nástupem do Domova změní vážněji zdravotní stav zájemce natolik, že nespadá do okruhu osob, pro který je Domov určen, nedělá se sociální šetření později než **21 dnů** před nástupem. Je-li nástup později, sociální pracovník opět provádí sociální šetření.

Postup při odmítnutí žadatele o službu je popsán ve Standardu č. 3 Jednání se Žadatelem o službu.

VI. EVIDENCE SMLUV

- a) Každá smlouva je označena evidenčním číslem, které obsahuje číslo současného kalendářního roku, ve kterém byla smlouva uzavřena a pořadové číslo smlouvy.
- b) Smlouvy jsou evidovány v kartě uživatele v kartotéce v kanceláři sociálního pracovníka na 2. patře.
- c) Smlouvy uložené u poskytovatele jsou evidovány s přílohami smlouvy.
- d) Každý dodatek ke smlouvě, je příslušně označen číslem dodatku a evidenčním číslem původní smlouvy.

e) Ukončené smlouvy v daném kalendářním roce jsou ukládány do uzamykatelné skříně v kanceláři sociálních pracovníků na 3. patře. Zde jsou uchovány po dobu jednoho roku a poté jsou uloženy v archivační místnosti Domova.

Dále se uchování dokumentace řídí standardem č. 6 Pravidla pro vedení dokumentace.

VII. SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1: **SMLOUVA O POSKYTNUTÍ POBYTOVÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY**

Přílohy SMLOUVY, které jsou nedílnou součástí (nevyžadují podpis uživatele):

- č. 1 – Vnitřní pravidla pro poskytování sociální služby Domov se zvláštním režimem
- č. 2 – Rozpis plné úhrady za ubytování, stravné a péči
- č. 3 – Ceník fakultativních a doplňkových činností
- č. 4 – Dohoda mezi uživatelem a poskytovatelem

Přílohy smlouvy, které vyžadují podpis uživatele, příp. dalších osob:

- č. 5 – Prohlášení uživatele o kontaktních osobách
- č. 6 – Souhlas se zpracováním osobních údajů

Ke smlouvě jsou dále přiloženy následující dokumenty (jsou-li relevantní, bude zaškrtnuto):

- Kopie plné moci
- Kopie ustanovení opatrovníka/zástupce, je-li ustanoven
- Rozpis snížené úhrady za ubytování, stravného a péče
- Prohlášení o nedokladování výše příjmů

Příloha č. 2: Specifika poradenské podpory

Příloha č. 3: Postup v problémových situacích v den nástupu

Příloha č. 4: Písemný materiál pro opatrovníky – Pravidla při uzavření smlouvy pobytové sociální služby bez souhlasu osoby, která je zastoupena opatrovníkem

Příloha č. 5: Informace před nástupem do Domova se zvláštním režimem Vysoké Mýto

	Jméno	Funkce	Datum	Podpis
Zapsala	Mgr. Kateřina Soukupová	Garant kvality	11. 07. 2019	
Schválila	Ing. Irena Lavická	Ředitelka	11. 07. 2019	