

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: **CSS Emausy s.r.o.**

Sociální služba: **Domov pro seniory**

SQ4 Smlouva o poskytování sociální služby



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Ledax

Standard č. 4
**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY
DOMOV PRO SENIORY**
Centrum sociálních služeb Emausy s.r.o.

Obsah

I.	Význam standardu	1
II.	Kritéria	1
III.	Účastníci procesu uzavírání smlouvy	2
IV.	Náležitosti smlouvy	2
V.	Postup při projednávání smlouvy	2
VI.	Proces uzavírání smlouvy se žadatelem a podpora srozumitelnosti	3
VII.	Evidence smluv	5
VIII.	Odmítnutí uzavření smlouvy o poskytování sociální služby	5
IX.	Seznam příloh	6

I. Význam standardu

Standard kvality sociální služby č. 4 stanovuje, jakým způsobem a za jakých podmínek je v Domově pro seniory v CSS Emausy (dále jen CSSE“) se žadatelem o službu ¹uzavírána smlouva o poskytování sociální služby (dále jen „smlouva“) a kdo je kompetentní k podpisu této smlouvy. Směrnice rovněž stanovuje důvody pro odmítnutí uzavření smlouvy a způsob evidence smluv, která s uzavíráním smlouvy souvisí.

II. 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.

¹ Za žadatele o službu je v této směrnici považována osoba, která podala žádost o poskytování služby, ale zatím nepodepsala smlouvu o poskytování sociální služby. Od okamžiku podpisu smlouvy o této osobě hovoříme jako o uživateli.

III. Účastníci procesu uzavírání smlouvy

Za Domov pro seniory se uzavírání smlouvy účastní sociální pracovník, který je oprávněn dojednat všechny podrobnosti budoucího smluvního vztahu se žadatelem o službu. V jeho nepřítomnosti ho zastupuje ředitel CSSE.

Za žadatele (budoucího uživatele služby) se procesu uzavírání smlouvy účastní:

- žadatel sám, je-li způsobilý k právním úkonům,
- zákonný zástupce (opatrovník), je-li žadatel omezen ve způsobilosti k právním úkonům,
- zmocněnec, uzavřel-li žadatel plnou moc k zastupování své osoby pro podepisování smluv a jednání se sociálními zařízeními,
- pověřený pracovník obecního úřadu obce s rozšířenou působností (dále jen „ORP“), nemá-li žadatel zákonného zástupce a není schopen sám jednat.

Žadatel může smlouvu projednávat a uzavírat v přítomnosti další osoby, kterou si za účelem vlastní podpory určí.

IV. Náležitosti smlouvy

Smlouva obsahuje následující náležitosti/články:

- označení smluvních stran,
- předmět smlouvy a druh sociální služby,
- místo, čas a rozsah poskytování sociální služby na základě sjednané zakázky v základních či doplňkových činnostech, vč. stanovení obecného osobního cíle uživatele ke dni uzavření smlouvy,
- výši úhrady a způsob vyúčtování,
- ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených Domovem pro seniory,
- nakládání s osobními údaji,
- doba platnosti smlouvy,
- ukončení poskytování sociální služby,
- závěrečné ustanovení,
- den a místo uzavření smlouvy,
- podpisy smluvních stran,
- přílohy smlouvy.

Smlouva je navržena v obecném formátu, žadatel je informován o možnosti návrhu změn ve smlouvě tak, aby smlouva vyhovovala jeho individuálním potřebám.

V. Postup při projednávání smlouvy

Před nástupem žadatele do Domova pro seniory pošle sociální pracovník návrh smlouvy (vč. všech příloh) žadateli, aby si ji mohl v klidu doma prostudovat, případně se poradit s rodinou nebo s právním zástupcem.

Při samotném projednávání náležitostí smlouvy sociální pracovník postupuje dle individuálních potřeb budoucího uživatele. Pracovník mluví srozumitelně, volí věty tak, aby mu žadatel rozuměl, volí správně tempo řeči, přesvědčuje se, zda mu žadatel opravdu rozumí. V případě potřeby sociální pracovník sjednává tlumočnicka či používá prostředků alternativní komunikace.

Sociální pracovník nejprve žadateli popíše náležitosti/články smlouvy, aby si žadatel mohl udělat představu o tom, jaké informace smlouva obsahuje. Dále žadatele seznámí s formou smlouvy (kolik stran obsahuje, že je ve dvou nebo třech vydáních, k čemu slouží evidenční číslo, atd.).

Postupně sociální pracovník vysvětluje jednotlivé články smlouvy, dle schopnosti koncentrace žadatele volí pracovník způsob jeho 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 žadatel 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 obecného osobního cíle, seznámí ho s důležitými informacemi, může je i ve smlouvě pro žadatele označit, atd.).
- Žadatel má ustanoveného opatrovníka – pracovník vysvětluje články smlouvy opatrovníkovi i žadateli současně; opatrovník si návrh smlouvy projde, nerozumí-li nějakému bodu, pracovník mu jej vysvětlí. Žadatele z rozhovoru nevyklučuje, jedná tak, aby všemu porozuměl, a nechá ho vyjádřit vlastní názor.

Seznámí-li pracovník žadatele se smlouvou, seznamuje ho s přílohami a se všemi důležitými dokumenty Domova pro seniory, kdy žadateli sdělí název dokumentu a jeho stručný obsah. Na konci jednání sociální pracovník zopakuje nejdůležitější informace (na čem se dohodli, jaký bude postup poskytování služby, na co má jako uživatel právo, jaké má povinnosti) a dá žadateli prostor pro otázky. Při seznamování žadatele s dokumenty sociální pracovník využívá informační, příp. propagační materiál CSSE.

VI. Proces uzavírání smlouvy se žadatelem a podpora srozumitelnosti

Proces uzavírání smlouvy se žadatelem probíhá následovně:

- výběr vhodného žadatele na základě výsledku bodování sociální situace žadatele a aktuální potřeby,
- nabídnutí možnosti umístění do Domova pro seniory vybranému žadateli,
- jednání se žadatelem o službu – sociální šetření,
- poskytnutí času pro rozhodnutí žadatele a k prostudování návrhu smlouvy,
- uzavření smlouvy.

Pokud proces uzavírání smlouvy přímo navazuje na jednání se žadatelem, tj. probíhá ve stejný den, pracovník na základě údajů vyplývajících ze sociálního šetření připraví návrh smlouvy. Do smlouvy doplní osobní údaje žadatele, doplní platební podmínky, atd.

V případě, kdy proces uzavírání smlouvy přímo nenavazuje na proces jednání se žadatelem, ale časový odstup mezi těmito dvěma procesy nebyl delší než 3 dny, neopakuje pracovník veškeré informace, které žadateli sděloval při předchozím jednání, ale dotáže se a ověří si, zda si žadatel pamatuje, co bylo projednáno.

Pokud je časový odstup mezi procesem uzavírání smlouvy a jednání se žadatelem delší než 3 dny, nebo si žadatel nepamatuje předávané informace, sociální pracovník mu znovu sdělí základní informace o službě, shrne předchozí ujednání a zaktualizuje žadatelem poskytnuté údaje.

Žadatel je seznámen se smyslem sjednávání zakázky. Správně formulovaná zakázka má budoucímu uživateli pomoci ke zlepšení jeho nepříznivé situace. Potřeby uživatele budou

v průběhu poskytování služby přehodnocovány a to v rámci individuálního plánování, na jehož základě se bude hodnotit, zda služba směřuje k naplňování přání a potřeb uživatele, či nikoli. Smlouva se uzavírá v den zahájení poskytování služby, tj. v den nástupu do Domova pro seniory. Sociální pracovník po dohodě se žadatelem připraví smlouvu na domluvený termín, místem uzavření smlouvy je kancelář sociálního pracovníka. V případě, že je žadatel zcela imobilní, je možné smlouvu podepsat na jeho pokoji.

U žadatele, který má zhoršený zrak, pracovník postupuje podle míry postižení. Pracovník nabízí, že texty nahlas přečte, anebo předá písemné podklady ve větší velikosti písma.

U žadatele, který má poruchu sluchu a ovládá znakový jazyk, může pracovník nabídnout přizvání tlumočnicka do znakového jazyka a to např. prostřednictvím Svazu neslyšících a nedoslýchavých.

Svaz neslyšících a nedoslýchavých v ČR, z.s., Budějovický spolek neslyšících, p.s.

Novohradská 1157/123, 370 08 České Budějovice 6; tel.: 387 240 118, www.snnrcr.cz.

Tlumočnice znakového jazyka: Mgr. Renáta Brabcová, tel.: 605 575 716, e-mail: brabcova504@seznam.cz.

Podpis smlouvy

Smlouva je uzavřena v okamžiku podpisu oběma stranami. Podpisem smlouvy se ze žadatele o službu stává uživatel. Za službu je oprávněn smlouvu podepsat ředitel CSSE, v nepřítomnosti ředitele může dle podpisového řádu smlouvu podepsat sociální pracovník. Na straně žadatele podepisuje smlouvu žadatel, příp. jeho zákonný zástupce (opatrovník), zmocněnec na základě plné moci nebo zástupce na základě soudem schváleného zastoupení.

Pokud žadatel rozumí obsahu smlouvy, ale není schopen ze zdravotních důvodů podpisu, postupuje se při podpisu smlouvy následovně:

- informuje zástupce žadatele o možnosti, že smlouvu za žadatele uzavře v souladu s § 91 odst. 6 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách obecní úřad s rozšířenou působností, tj. Magistrát města České Budějovice,
- zároveň poskytne zástupci žadatele podporu při navázání kontaktu s tímto úřadem,
- 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 ustanoveného opatrovníka nebo zástupce, je smlouva uzavřena s osobou opatrovníka nebo zástupce a se samotným žadatelem je projednán rozsah a podmínky smlouvy v možnostech, kterým rozumí; podrobnější informace pro opatrovníky v příloze č. 4,
- v případě, kdy žadatel nemá ustanoveného 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, že žadatel nemá ustanoveného 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., zákon o sociálních službách obecní úřad s rozšířenou působností; zároveň poskytne zástupci žadatele podporu při navázání kontaktu s tímto úřadem.

Pokud zastupovaný žadatel neprojeví s uzavřením smlouvy souhlas, nebo s uzavřením smlouvy nesouhlasí, může opatrovník nebo ORP takovou smlouvu uzavřít (a provádět její změny) pouze při současném splnění podmínek v § 91a zákona č. 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 zastupovaného žadatele nebo by mu hrozilo vážné poškození zdraví anebo by totéž hrozilo osobám v jejím okolí,
- nezbytnou pomoc a podporu nelze tomuto žadateli 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 zastupovaného žadatele.

Za neprojevení souhlasu je možné považovat i situaci, kdy žadatel neučinil vůbec nic, tj. neprojevil souhlas ani nesouhlas, a to bez ohledu na to, zda žádný projev užít nechtěl nebo ho nebyl ze zdravotních důvodů schopen.

Sociální pracovník vede evidenci uživatelů, se kterými byla uzavřena smlouva podle § 91a zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. V evidenci jsou zaznamenáni všichni uživatelé, kteří byli při uzavření smlouvy zastoupeni opatrovníkem nebo ORP a kteří nevyjádřili souhlas nebo vyjádřili nesouhlas s uzavřením smlouvy.

Po uzavření smlouvy a zabydlení uživatele ho kontaktují aktivizační pracovníci ohledně jeho přání, představ a plánech trávení volného času. Přání, představy a plány zapisují spolu s klíčovými pracovníky do Biografie a individuálních plánů uživatelů.

VII. Evidence smluv

Každá smlouva je označena evidenčním číslem, které obsahuje číslo současného kalendářního roku, ve kterém byla smlouva uzavřena a pořadové číslo smlouvy. Smlouvy, vč. příloh jsou založeny v kartě uživatele, které jsou uloženy v kartotéce v kanceláři sociálního pracovníka. Každý dodatek ke smlouvě je příslušně označen číslem dodatku a evidenčním číslem původní smlouvy.

VIII. Odmítnutí uzavření smlouvy o poskytování sociální služby

V průběhu uzavírání smlouvy se mohou vyskytnout okolnosti, které uzavření smlouvy neumožní. Mezi důvody pro neuzavření smlouvy mohou patřit např. zhoršení zdravotního stavu žadatele při uzavírání smlouvy, nebo to, že žadatel není po psychické stránce připraven k nástupu do Domova pro seniory. Tyto okolnosti a postup jednání v těchto situacích jsou popsány v metodice 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 pro seniory neposkytuje službu, o kterou žadatel žádá,
- b) Domov pro seniory nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou žadatel žádá,

- c) zdravotní stav žadatele, který žádá o poskytnutí pobytové služby, vylučuje poskytnutí takové sociální služby,
- d) žadateli, který žádá o poskytnutí sociální služby, byla v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouva o poskytnutí téže sociální služby vypovězena smlouva z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

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

Sociální pracovník v rámci sociálního šetření u žadatele mj. zjišťuje, zda žadatel spadá do cílové skupiny, pro kterou je sociální služba Domov pro seniory určena. Aby sociální pracovník předešel situacím, kdy se mezi sociálním šetřením a nástupem do služby změní zdravotní stav žadatele natolik, že nespadá do cílové skupiny, neprovádí sociální šetření dříve než 21 dnů před předpokládaným nástupem. Nastupuje-li žadatel později než 21 dnů od proběhlého sociálního šetření, sociální pracovník sociální šetření opakuje.

IX. Seznam příloh

Příloha č. 1 **SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY**

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

- č. 1: Vnitřní pravidla poskytovatele
- č. 2: Rozpis plné úhrady za ubytování, stravné a péči
- č. 3: Dohoda mezi uživatelem a poskytovatelem

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

- č. 4: Prohlášení uživatele o kontaktních osobách
- č. 5: 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, stravné a péči
- Prohlášení o nedokladování výše příjmů
- Ceník doplňkových činností

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

	Jméno	Funkce	Datum	Podpis
Zrevidovala	Mgr. Kateřina Soukupová	Garant kvality	3. 5. 2019	
Schválila	Mgr. Martina Primaková	Ředitelka CSS Emausy	31. 5. 2019	