

# 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	3
VI.	Proces uzavírání smlouvy se žadatelem a podpora srozumitelnosti	3
VII.	Evidence smluv	5
VIII.	Odmítnutí uzavření smlouvy o poskytování sociální služby	5
IX.	Přechod z domova pro seniory do domova se zvláštním režimem	6
X.	Seznam příloh	6

**Článek 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 <sup>1</sup>uzavírána 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.

**Článek 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.

---

<sup>1</sup> 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 klientovi.

- 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.

### **Článek 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 klienta 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 s poskytovateli sociálních služeb.

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

### **Článek 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 fakultativních činnostech, vč. stanovení osobního cíle klienta 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.

## **Článek V. Postup při projednávání smlouvy**

Během jednání o využívání sociální služby obdrží žadatel od sociálního pracovníka návrh smlouvy (vč. všech příloh), 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 klienta. 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 tlumočníka 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.

## **Článek VI. Proces uzavírání smlouvy se žadatelem a podpora srozumitelnosti**

Smlouva se uzavírá v den zahájení poskytování služby. 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.

Pokud má klient nějaké specifické potřeby, postupuje sociální pracovník podle přílohy č. 2 – Specifika poradenské podpory pro klienty se zdravotním postižením.

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

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 klient právo, jaké má povinnosti) a dá žadateli prostor pro otázky. Při seznamování žadatele s dokumenty sociální pracovník využívá informační, příp. propagační materiál CSSE.

Smlouva je uzavřena v okamžiku podpisu oběma stranami, a to včetně příloh smlouvy, které jsou k podpisu určené. Po uzavření smlouvy a zabydlení klienta 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 klientů.

S klientem je také probrána a následně je klientem podepsána Žádost o pomoc se zajištěním úkonů – příloha č. 9. Tuto Žádost není nutné s klientem probírat bezprostředně po jeho příchodu do zařízení, klientovi je možno ponechat k rozmyšlení několik dnů.

Pokud příjem klienta nedosahuje potřebné výše na úhradu nákladů dle smlouvy, sociální pracovník osloví osobu blízkou, popřípadě jinou fyzickou nebo právnickou osobu a pokusí se dohodnout spoluúčast na úhradě nákladů. V případě, že je osoba blízká (popř. jiná fyzická nebo právnická osoba) ochotna doplácet do plné výše úhrady, je s touto osobou uzavřena Dohoda o spoluúčasti na úhradě nákladů - příloha č. 6. V případě potřeby ukončení spoluúčasti (tedy v okamžiku, kdy klientův příjem na úhradu začne dostačovat), vypracuje sociální pracovník Oznámení o ukončení dohody o spoluúčasti - příloha č. 7. Oznámení je podepsáno poskytovatelem, plátcí pak obvyklým způsobem předáno.

V případě, že si klient přeje ukončit poskytování služby dohodou, je sestavena Dohoda o ukončení smlouvy o poskytování sociální služby - příloha č. 5. V rámci uzavírání Dohody o ukončení smlouvy o poskytování sociální služby sociální pracovník vysvětlí klientovi, jaký způsobem bude vyúčtována úhrada za poslední měsíc využívání sociální služby.

## **Článek 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 klienta, které jsou uloženy v kartotéce v kanceláři sociálního pracovníka. Každý dodatek ke smlouvě je příslušně označen číslem dodatku a evidenčním číslem původní smlouvy.

## **Článek VIII. Odmítnutí uzavření smlouvy o poskytování sociální služby**

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 začátkem využívání sociální služby změní zdravotní stav žadatele natolik, že nespadá do cílové skupiny, neprovádí sociální šetření dříve než 21 dnů před předpokládaným začátkem využívání služby. Je-li datum počátku využívání sociální služby později než 21 dnů od proběhlého sociálního šetření, sociální pracovník sociální šetření opakuje.

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 pobytu v Domově pro seniory. Tyto okolnosti a postup jednání v těchto situacích jsou popsány v metodice Postup v problémových situacích v den příchodu klienta do zařízení - 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.

### **Článek IX.**

#### **Přechod z domova pro seniory do domova se zvláštním režimem**

Pokud dojde ke zhoršení stavu klienta domova pro seniory CSS Emausy a stane se tudíž cílovou skupinou domova se zvláštním režimem, je mu sociálním pracovníkem nabídnuta možnost využívání sociální služby v domově se zvláštním režimem. Sociální pracovník klientovi vysvětlí změnu a následně zařídí podpis dodatku ke smlouvě – příloha č. 8. K jednání a podpisu dodatku dle potřeby přizve osobu klientovi blízkou, popř. opatrovníka. Vzhledem k tomu, že dokumentace, která je přílohou smlouvy o poskytování sociální služby v domově se zvláštním režimem je identická s dokumentací v domově pro seniory, není třeba klientovi předávat dokumenty znovu, v případě potřeby pouze sociální pracovník zopakuje obsah.

### **Článek X.**

#### **Seznam příloh**

Příloha č. 1 Smlouva o poskytování sociální služby

#### **Přílohy smlouvy, které jsou nedílnou součástí (nevyžadují podpis klienta):**

- č. 1: Vnitřní pravidla poskytovatele
- č. 2: Individuální rozpis plné úhrady za ubytování, stravné a péči
- č. 3: Ceník základních a fakultativních činností

#### **Přílohy smlouvy, které vyžadují podpis klienta, příp. dalších osob:**

- č. 4: Prohlášení klienta o kontaktních osobách

č. 5: Souhlas se zpracováním osobních údajů

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

- Kopie ustanovení opatrovníka/zástupce, je-li ustanoven
- Kopie plné moci
- Prohlášení o nedokladování příjmů

- Příloha č. 2 Specifika poradenské podpory
- Příloha č. 3 Postup v problémových situacích v den příchodu klienta do zařízení
- Příloha č. 4 Písemný materiál pro opatrovníky - Pravidla při uzavření smlouvy pobytové sociální služby bez souhlasu osoby, která je zastoupena opatrovníkem
- Příloha č. 5 Dohoda o ukončení Smlouvy o poskytování pobytové sociální služby
- Příloha č. 6 Dohoda o spoluúčasti na úhradě nákladů
- Příloha č. 7 Oznámení o ukončení Dohody o spoluúčasti na úhradě nákladů
- Příloha č. 8 Dodatek ke smlouvě
- Příloha č. 9 Žádost o pomoc se zajištěním úkonů

	<b>Jméno</b>	<b>Funkce</b>	<b>Datum</b>	<b>Podpis</b>
<b>Zrevidovala</b>	Mgr. Helena Myšáková	Garant kvality sociálních služeb	6. 2. 2022	
<b>Schválila</b>	Mgr. Martina Primaková	Ředitelka CSS Emausy	6. 2. 2022	