

# 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 o.p.s.**

Sociální služba: **Osobní asistence**

SQ4 Pravidla pro uzavírání smlouvy  
o poskytování sociální služby



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

**Ledax**

Standard č. 4  
**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY**  
Osobní asistence Ledax o.p.s.

**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	4
VII.	Evidence smluv	5
VIII.	Odmítnutí uzavření smlouvy o poskytování sociální služby	6
IX.	Změna rozsahu poskytované služby a změna úhrady	6
X.	Ukončení poskytování služby, výpovědní podmínky a výpovědní lhůty	6
XI.	Seznam příloh	7

**Článek I.**  
**Význam standardu**

Standard kvality sociální služby č. 4 stanovuje, jakým způsobem a za jakých podmínek je 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.
- b) Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy.

---

<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.

- 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 Osobní asistenci Ledax o.p.s. se uzavírání smlouvy účastní vedoucí střediska nebo sociální pracovník, který je oprávněn dojednat všechny podrobnosti budoucího smluvního vztahu se žadatelem o službu.

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 (plná moc musí být úředně ověřená).

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:

- evidenční číslo smlouvy,
- označení smluvních stran (budoucí klient a Osobní asistence Ledax o.p.s.),
- druh sociální služby (smlouva je uzavřena pro sociální službu „osobní asistence“),
- rozsah poskytování sociální služby na základě sjednané zakázky, tj. základní i fakultativní činností, domluvené v rámci jednání se zájemcem,
- výši úhrady a způsob jejího placení,
- místo a čas poskytování služby (ve smlouvě je uvedena časová dostupnost služby, individuálně dohodnutý čas péče je uveden v individuálním plánu klienta),
- ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem,
- výpovědní důvody a lhůty ze strany klienta i poskytovatele,
- dobu platnosti smlouvy,
- souhlas klienta se zpracováním osobních údajů,
- závěrečné ustanovení (smlouva dojednává počet výtisků smlouvy, změny smlouvy, prohlášení smluvních stran o okolnostech uzavření smlouvy),
- 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 pracovníka návrh smlouvy (vč. všech příloh), aby si ji mohl v klidu doma prostudovat, případně se poradit s rodinou nebo s právním zástupcem.

Pracovník má při jednání k dispozici návrh smlouvy, ve kterém jsou vyznačeny podstatné informace a tento návrh je pomůckou pro pracovníka, aby při jednání nezapomněl sdělit nic důležitého.

Při samotném projednávání náležitostí smlouvy 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 pracovník sjednává tlumočnicka či používá prostředků alternativní komunikace.

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.

Pokud je žadatel 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.

Není-li žadatel 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.).

Má-li žadatel 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.

Pracovník v rámci jednání podrobně vysvětlí také přílohy smlouvy, zejména Vnitřní pravidla pro poskytování osobní asistence Ledax o.p.s., ve kterých jsou popsány jednotlivé poskytované úkony a dále stanovena práva a povinnosti klienta a poskytovatele služby. Dále žadatele seznámí s aktuálním ceníkem činností a úkonů a dává příklady výše úhrady za konkrétní provedený úkon, aby měl žadatel představu, jakou částku bude za poskytnutou službu platit.

Pracovník žadateli o službu popíše, jakým způsobem je zaznamenávána délka úkonů. Také objasní, co je to výkaz úkonů, jakým způsobem do něj pracovníci zaznamenávají provedené úkony a jak probíhá jeho kontrola. V závislosti na prvotní zakázce vysvětlí pracovník žadateli o službu konkrétní postup při poskytování služby. Seznámí jej zejména s časovými možnostmi služby a dojedná s žadatelem způsob úhrady.

Seznámí-li pracovník žadatele se smlouvou a se souhlasem se zpracováním osobních údajů, seznamuje ho dále s ochranou práv klientů, s pravidlem pro podávání stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služby a s dalšími dokumenty důležitými pro poskytování služby. Pracovník vždy sdělí název dokumentu a stručný obsah dokumentu a při seznamování s pravidly využívá informační, popřípadě propagační materiály.

Nakonec pracovník zopakuje nejdůležitější informace (na čem se se žadatelem společně dohodli, jaký bude postup poskytování služby, na co má právo, jaké má povinnosti apod.) a dá žadateli prostor na dotazy.

Pracovník přizpůsobuje jednání o uzavírání smlouvy možnostem žadatele o službu. V případě, kdy je potřeba jednání přerušit např. z důvodu únavy žadatele, pracovník vždy znovu ověří, zda předchozím sděleným informacím žadatel porozuměl.

## **Článek VI. Proces uzavírání smlouvy se žadatelem**

Po předání všech potřebných informací vyhradí pracovník dostatečný prostor pro dotazy žadatele a dohodne se s ním na dalším postupu. Žadateli je ponechán čas na rozmyšlenou, aby se rozhodl pro uzavření smlouvy.

Smlouva se uzavírá před započítáním poskytování osobní asistence, nejpozději v den dojednaného zahájení poskytování služby. Místem uzavření smlouvy je dle dohody kancelář pracovníka nebo domácí prostředí budoucího klienta.

Smlouva je uzavřena v okamžiku podpisu oběma stranami. Podpisem smlouvy se z žadatele o službu stává klient služby. Za osobní asistenci je smlouvu oprávněn podepsat sociální pracovník či vedoucí střediska. Na straně žadatele podepisuje smlouvu výhradně žadatel nebo jeho ustanovený opatrovník (zákonný zástupce), příp. dva svědci.

Výjimky při podpisu smlouvy tvoří tyto případy:

- a) žadatel má v případě omezení svéprávnosti soudně ustanoveného opatrovníka - opatrovník tak získává informace zároveň se žadatelem. S přihlédnutím k rozsahu omezení způsobilosti k právním úkonům jsou žadateli informace poskytovány a vysvětlovány dle individuální potřeby a schopnosti porozumět obsahu. Žadatel se v průběhu jednání vyjadřuje ke všem skutečnostem a na jeho stanovisko je vždy brán zřetel, a to i v případě, že jde o oblast, v níž je právně omezeno jeho rozhodování. Opatrovník zastupuje žadatele o službu pouze v rozsahu svých oprávnění a povinností. Případné uzavření smlouvy o poskytování osobní asistence je v souladu s rozsahem omezení způsobilosti předjednáno s opatrovníkem.
- b) žadatel není schopen vzhledem k svému zdravotnímu stavu za sebe jednat a nemá ustanoveného opatrovníka - jednání se žadatelem probíhá za přítomnosti osoby, která jedná v jeho zájmu (rodinný příslušník) a dvou svědků, kteří svým podpisem v zápisu z jednání se zájemcem potvrdí, že jednání proběhlo a žadatel souhlasil s projednávanými záležitostmi. Pracovník co nejvíce zapojuje osobu žadatele

do jednání a snaží se nalézt společnou komunikaci se žadatelem (např. oční kontakt, pohnutí ruky jako důkaz souhlasu, atd.), aby ověřil, zda žadatel rozumí, co pracovník říká.

- c) Žadatel je svéprávný, dokáže za sebe jednat, ale není schopný podpisu - v případě, kdy žadatel není schopen podpisu (např. z důvodu zlomené ruky či třesu horních končetin), ale je schopen za sebe jednat, probíhá jednání za přítomnosti dvou svědků, kteří svým podpisem v zápisu z jednání se zájemcem potvrdí, že jednání proběhlo a žadatel rozuměl projednávaným záležitostem a s průběhem jednání souhlasí.
- d) Žadatel nemá opatrovníka, ale rodina má o stanovení opatrovníka zájem - sociální pracovník informuje rodinné příslušníky, kteří se v procesu jednání se zájemcem o službu angažují, o možnosti ustanovení opatrovníka, který bude žadatele dlouhodobě zastupovat. Sdělí, že opatrovníka ustanovuje místně příslušný okresní soud na návrh některé ze stran. Rovněž sdělí, že aktuálně je možné požádat o ustanovení předběžného opatrovníka anebo vydání předběžného opatření, kterým může soud stanovit žadateli zástupce do doby, než rozhodne o stálém opatrovníkovi. Pracovník informuje rodinu, že toto opatření může soud v případě potřeb vydat ve velmi krátké době. Pokud soud takového opatrovníka (kolizního opatrovníka, opatrovník formou předběžného opatření) stanoví, uzavírá smlouvu o poskytování služby za žadatele tento opatrovník.
- e) Žadatel nemá stanoveného opatrovníka a rodina není připravena ustanovení opatrovníka zajistit, anebo není zřejmé, že žadatel bude opatrovníka potřebovat dlouhodobě - sociální pracovník informuje zástupce žadatele o možnosti, že smlouvu za žadatele může uzavřít v souladu s § 91 odst. 6 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách obecní úřad s rozšířenou působností, dle místa trvalého pobytu žadatele. Zároveň poskytne zástupci žadatele podporu při navázání kontaktu s obecním úřadem.

## **Článek VII. Evidence smluv**

Sociální pracovník každou uzavřenou smlouvu označí evidenčním číslem, které je shodné s evidenčním číslem žádosti o poskytování osobní asistence. Evidenční číslo obsahuje poslední dvojčíslí roku, ve kterém byla smlouva uzavřena, pořadové číslo smlouvy a zkratku střediska, které bude službu poskytovat.

Smlouvy, vč. příloh jsou uloženy v kartě klienta v uzamykatelné kartotéce v kanceláři sociálního pracovníka. Zda jsou řazeny abecedně nebo dle roku je v kompetenci sociálního pracovníka.

Ukončené smlouvy, vč. příloh jsou evidovány v šanonu ukončených smluv v daném roce. Následně jsou ještě jeden rok uschovány v kanceláři sociálního pracovníka (vedoucí střediska) a poté jsou uloženy v archivační místnosti v sídle společnosti Ledax o.p.s. Dále se uchování dokumentace řídí zákonem.

### Článek VIII.

#### Odmítnutí uzavření smlouvy o poskytování sociální 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) poskytovatel neposkytuje službu, o kterou žadatel žádá,
- b) nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou žadatel žádá,
- c) 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.

Dalším důvodem pro odmítnutí zájemce o službu je skutečnost, že zájemce nespadá do okruhu osob, pro které je služba určena.

### Článek IX.

#### Změna rozsahu poskytované služby a změna úhrady

Pokud dojde ke změně celkového stavu klienta, klient může požádat o změnu rozsahu poskytované služby. Sociální pracovník vyhodnotí situaci, a klientovi tuto změnu nabídne. Rozsah služby je měněn dodatkem ke smlouvě (příloha č. 2), kam pracovník zanesou změnu rozsahu služby, vyhotoví dodatek ke smlouvě a dá jej klientovi podepsat, jak je popsáno výše. Stejně je postupováno při změně úhrady za poskytovanou službu.

### Článek X.

#### Ukončení poskytování služby, výpovědní podmínky a výpovědní lhůty

Poskytování osobní asistence může být ukončeno:

- uplynutím doby určité, na kterou je smlouva uzavřena,
- úmrtím klienta (v tomto stačí oznámení rodiny nebo instituce, ve které klient zemřel, o úmrtí klienta a pracovník tuto informaci do smlouvy),
- v případě oboustranného souhlasu dohodou (příloha č. 3),
- výpovědí za těchto podmínek:
  - výpověď ze strany klienta může být podána i bez udání důvodu; výpověď musí být vždy písemná a vlastnoručně podepsaná klientem či opatrovníkem; v náhlých případech může klient smlouvu vypovědět ústně, nemůže-li výpověď podat písemně (např. z důvodu přesunu do pobytového zřízení či nemocnice).

Výpovědní lhůta pro výpověď danou klientem činí 30 kalendářních dní a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla písemná výpověď doručena poskytovateli.

- výpověď **ze strany poskytovatele** může být podána pouze z těchto důvodů:

- a) zdravotní stav klienta se změnil natolik, že již nespadá do okruhu osob, kterým je služba určena,
- b) klient hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy; za hrubé porušení smlouvy se zejména považuje nezaplacení úhrady za poskytnutí osobní asistence za dobu delší než 1 měsíc po obdržení vyúčtování (klient je při nezaplacení úhrady nejprve písemně vyzván k uhrazení dluhu pomocí Výzvy k uhrazení pohledávky – příloha č. 5),
- c) klient i po opětovném ústním a písemném napomenutí hrubě porušuje povinnosti, které vyplývají z Vnitřních pravidel pro poskytování osobní asistence,
- d) pokud klient nevyužívá služeb poskytovatele po dobu delší než 3 měsíce, smlouva uplynutím této doby bez dalšího upozornění zaniká,
- e) klient se chová k pracovníkům poskytovatele způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího a zneklidňujícího prostředí, nebo je toto chování v rozporu s dobrými mravy.

Výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem z důvodů uvedených v písm. a) – c) tohoto článku činí 30 kalendářních dní a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla písemná výpověď (příloha č. 4) doručena klientovi.

Výpověď daná poskytovatelem z důvodů uvedených v písm. e) tohoto článku je okamžitá.

## **Článek XI. Seznam příloh**

Příloha č. 1 Smlouva o poskytování sociální služby

Příloha ke smlouvě č. 1: Ceník základních a fakultativních činností

Příloha ke smlouvě č. 2: Vnitřní pravidla poskytovatele

Příloha ke smlouvě č. 3: Souhlas se zpracováním osobních údajů

Příloha č. 2 Dodatek ke smlouvě

Příloha č. 3 Dohoda o ukončení Smlouvy o poskytování osobní asistence

Příloha č. 4 Výpověď závazku ze smlouvy

Příloha č. 5 Výzva k úhradě pohledávky

	<b>Jméno</b>	<b>Funkce</b>	<b>Datum</b>	<b>Podpis</b>
<b>Zrevidovala</b>	Mgr. Helena Myšáková	Garant kvality sociálních služeb	26. 4. 2022	
<b>Schválila</b>	Ing. Eliška Hájková	Ředitelka Ledax o.p.s.	26. 4. 2022	