

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 Smlouva o poskytování
Osobní asistence



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Ledax

Standard č. 4
SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ OSOBNÍ ASISTENCE
Osobní asistence Ledax o.p.s.

Obsah

I.	Význam standardu	1
II.	Kritéria SQSS č. 4 stanovená zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách	1
III.	Účastníci procesu uzavírání smlouvy o poskytování služby	2
IV.	Náležitosti smlouvy	2
V.	Postup při projednávání smlouvy	3
VI.	Proces uzavírání smlouvy	4
VII.	Evidence smluv	7
VIII.	Odmítnutí uzavření smlouvy	7
IX.	Výpovědní podmínky a výpovědní lhůty	7
X.	Přílohy	8

I. Význam standardu

Standard kvality sociální služby č. 4 (dále jen „SQSS“) stanovuje, jakým způsobem a za jakých podmínek je se zájemcem o službu uzavírána smlouva o poskytování osobní asistence a kdo je kompetentní uzavírat smlouvu jak ze strany poskytovatele, tak ze strany zájemce o službu. Rovněž stanovuje pravidla pro odmítnutí uzavření smlouvy se zájemci, kteří nespádají do okruhu osob, pro které je služba určena, dále například způsob evidence smluv či výpovědní podmínky a výpovědní lhůty.

II. Kritéria SQSS č. 4 stanovená zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

- a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální smlouvy 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.

III. Účastníci procesu uzavírání smlouvy o poskytování služby kritérium a)

Za Osobní asistenci Ledax o.p.s. je jednáním o uzavírání smlouvy o poskytování služby (dále jen „smlouva“) pověřen vedoucí střediska nebo sociální pracovník. Vedoucí střediska i sociální pracovník jsou oprávněni dojednávat všechny podrobnosti budoucího smluvního vztahu se zájemcem o službu. V případě potřeby se dojednávání smlouvy mohou účastnit i další odborní pracovníci.

Za zájemce o službu se procesu uzavírání smlouvy účastní:

- a) zájemce sám, je-li způsobilý k právním úkonům,
- b) zmocněnec, na základě plné moci, která musí obsahovat:
 - jméno a příjmení zmocněnce,
 - adresu trvalého bydliště zmocněnce,
 - datum narození zmocněnce,
 - číslo občanského průkazu nebo jiného dokladu prokazující totožnost zmocněnce,
 - podpisy zúčastněných stran,
 - dobu, na kterou se plná moc vydává a pro koho se vydává,
 - vztah k zájemci o službu,
 - přesné vymezení činnosti, kterou bude zmocněnec za zájemce na základě plné moci vykonávat,
 - datum a místo podpisu.

Plná moc musí být úředně ověřená.

- c) opatrovník (zákonný zástupce), je-li zájemce omezen ve způsobilosti k právním úkonům,
- d) pověřený pracovník obecního úřadu obce s rozšířenou působností, nemá-li zájemce opatrovníka (zákonného zástupce) a je-li omezen ve způsobilosti k právním úkonům.

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

IV. Náležitosti smlouvy kritérium a)

Smlouva obsahuje následující náležitosti:

- evidenční číslo smlouvy,
- označení smluvních stran (budoucí uživatel 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 v základních činnostech, vč. možností fakultativních (doplňkových) činností,
- obecný cíl/prvotní zakázku (podrobnější cíle jsou uvedeny v individuálním plánu uživatele),
- 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 uživatele),
- ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem,

- výpovědní důvody a lhůty ze strany uživatele i poskytovatele,
- dobu platnosti smlouvy,
- souhlas uživatele 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, zájemce je informován o možnosti návrhu změn ve smlouvě, aby smlouva vyhovovala individuálním potřebám uživatele.

V. Postup při projednávání smlouvy kritéria b), c)

Při projednávání náležitostí smlouvy postupuje sociální pracovník dle individuálních potřeb zájemce o službu. Pracovník postupuje při vysvětlování náležitosti dle zásad jednání se zájemcem o službu, tj. mluví srozumitelně, volí věty tak, aby mu zájemce rozuměl, volí vhodnou hlasitost a vhodné tempo řeči, přesvědčuje se, zda mu zájemce opravdu rozumí. Pracovník při seznamování zájemce se smlouvou přihlíží k schopnosti koncentrace zájemce o službu.

Pracovník nejprve sdělí zájemci náležitosti smlouvy (články smlouvy dle obsahu), aby si zájemce mohl udělat představu o obsahu smlouvy. Dále ho seznámí s formou smlouvy (kolik stran obsahuje, že je ve dvou vydáních, k čemu slouží evidenční číslo, atd.) a postupně ho seznamuje s jednotlivými články smlouvy.

Pokud je zájemce soběstačný a koncentrovaný, pracovník nechá zájemce přečíst si návrh smlouvy a poté mu vysvětlí nejasnosti či dotazy, které zájemce má.

Pokud zájemce není schopen vnímat tolik informací, pracovník mu sdělí základní informace tak, aby zájemce porozuměl, např. vysvětlí způsob platby, podpoří ho v nazvání obecného cíle/prvotní zakázky, seznámí ho s důležitými informacemi, které může je ve smlouvě pro uživatele označit, atd.

V případě, že zájemce má ustanoveného opatrovníka, tak pracovník předá k přečtení návrh smlouvy opatrovníkovi a poté mu vysvětlí případné nejasnosti či dotazy. Pracovník zároveň hledá alternativní formy komunikace a vysvětluje podmínky podpisu smlouvy samotnému zájemci o službu.

Po seznámení zájemce (opatrovníka) se smlouvou následuje projednání návrhu smlouvy. Sociální pracovník projedná se zájemcem písemný návrh smlouvy, do něhož zapracoval předcházející ujednání. Pracovník zájemci postupně hlasitě čte a vysvětluje každé ujednání obsažené v textu smlouvy tak, aby tomuto ujednání zájemce rozuměl. Při projednávání návrhu smlouvy vychází z komunikačních možností zájemce. Pracovník upravuje zejména rychlost mluvy, vysvětluje jednotlivé části textu a ověřuje si, že zájemce textu porozuměl.

V případě jednání se zájemci se specifickými potřebami pracovník využívá pomoci osoby blízké či tlumočnicka, který se se zájemcem dobře dorozumí. V případě potřeby pracovník používá prostředků alternativní komunikace (např. větší velikost písma, gesta, reálná ukázka, obrázek, piktogram apod.).

Pokud je zájemcem o službu osoba omezená ve způsobilosti k právním úkonům a má ustanoveného opatrovníka, účastní se jednání opatrovník, který smlouvu podepisuje. Sociální pracovník vysvětluje znění smlouvy zájemci i jeho opatrovníkovi.

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.

Pracovník v rámci jednání podrobně vysvětlí také přílohy smlouvy, zejména Vnitřní pravidla pro poskytování Osobní asistence Ledax o.p.s., ve kterých jsou stanovena práva a povinnosti uživatele a poskytovatele služby. Dále zájemce seznámí s aktuálním ceníkem činností a úkonů a dává příklady výše úhrady za konkrétní provedený úkon, aby měl uživatel představu, jakou částku bude za poskytnutou službu platit. Pracovník zájemce také seznámí se Souhlasem se zpracováním osobních údajů.

Pracovník zájemci o službu také objasní co je to výkaz úkonů, jakým způsobem do něj pracovníci zaznamenávají provedené úkony a jak probíhá jeho kontrola. Výkaz úkonů pracovník obdrží u sociálního pracovníka či vedoucí střediska. V závislosti na prvotní zakázce vysvětlí pracovník zájemci o službu konkrétní postup při poskytování služby. Seznámí jej zejména s časovými možnostmi služby a dojedná s uživatelem způsob úhrady.

Seznámí-li pracovník zájemce se smlouvou a se souhlasem se zpracováním osobních údajů, seznamuje ho dále s ochranou práv uživatelů, 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 materiál.

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

VI. Proces uzavírání smlouvy kritérium a)

Pokud proces uzavírání smlouvy **přímo navazuje** na jednání se zájemcem, tj. 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, prvotní zakázku a rozsah dojednané podpory.

V případě, kdy proces uzavírání smlouvy **přímo nenavazuje** na proces jednání se zájemcem o službu (např. si zájemce vzal čas na rozmyšlenou), ale časový odstup mezi těmito dvěma procesy **není delší než 7 dnů**, neopakuje pracovník veškeré informace, které zájemci

sděloval při předchozím jednání, ale dotáže se, zda si zájemce vzpomíná, co bylo projednáno a ověří si, zda si zájemce pamatuje základní informace.

Pokud proces uzavírání smlouvy **přímo nenavazuje** na proces jednání se zájemcem o službu, ale časový odstup mezi jednáním se zájemcem a procesem uzavírání smlouvy **je delší než 7 dnů** nebo si zájemce nepamatuje předávané informace, podá mu pracovník znovu základní informace o službě, přehodnotí předchozí ujednání a zaktualizuje poskytnuté údaje.

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

Zájemce o službu je pracovníkem seznámen se smyslem sjednávání zakázky. Správně definovaná zakázka má zájemci pomoci k řešení/vyřešení jeho nepříznivé situace. Potřeby zájemce o službu budou během individuálního plánování dále přehodnocovány. Na základě individuálního plánování budou poté společně hodnotit, zda služba směřuje k naplňování zájemcem stanovených přání a potřeb, či nikoli.

Po předání všech potřebných informací vyhradí pracovník dostatečný prostor pro dotazy zájemce a dohodne se s ním na dalším postupu. Zájemci je ponechán čas na rozmyšlenou, aby se rozhodl pro uzavření smlouvy. Pracovník předá zájemci návrh smlouvy, aby si jej mohl ještě jednou prostudovat a případně se poradit s rodinou nebo dalšími osobami, kterým důvěřuje. Pracovník nabídne zájemci, že jej může opětovně kontaktovat s žádostí o vysvětlení textu smlouvy nebo dojednání její změny.

Smlouva se uzavírá před započítáním poskytování osobní asistence, nejpozději v den dojednaného zahájení péče. Po dohodě se zájemcem připraví pracovník smlouvu na domluvený termín a doplní do ní osobní údaje zájemce. Místem uzavření smlouvy je dle dohody kancelář pracovníka nebo domácí prostředí budoucího uživatele.

Podpis smlouvy

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

Výjimky při podpisu smlouvy tvoří tyto případy:

- a) **zájemce má v případě omezení svéprávnosti soudně ustanoveného opatrovníka:** opatrovník tak získává informace zároveň se zájemcem. S přihlédnutím k rozsahu omezení způsobilosti k právním úkonům jsou zájemci informace poskytovány a vysvětlovány dle individuální potřeby a schopnosti porozumět obsahu. Zájemce 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 zájemce o službu pouze v rozsahu svých oprávnění a povinností. Případné uzavření smlouvy je v souladu s rozsahem omezení způsobilosti předjednáno s opatrovníkem.

- b) **Zájemce není schopen vzhledem k svému zdravotnímu stavu za sebe jednat a nemá ustanoveného opatrovníka:** jednání se zájemcem probíhá za přítomnosti osoby, která jedná v zájmu zájemce (rodinný příslušník) a dvou svědků, kteří svým podpisem v zápisu z jednání se zájemcem potvrdí, že jednání proběhlo a zájemce souhlasil s projednávanými záležitostmi. Pracovník co nejvíce zapojuje osobu zájemce do jednání a snaží se nalézt společnou komunikaci se zájemcem (např. oční kontakt, pohnutí ruky jako důkaz souhlasu, atd.), aby ověřil, zda zájemce rozumí, co pracovník říká.

Se zájemcem a osobou jednající v zájmu zájemce jsou podrobně projednány způsoby, jakými může být uzavřena smlouva:

- prostřednictvím zastupování zájemce osobou pověřenou obcí,
- prostřednictvím řádně ustanoveného opatrovníka,
- prostřednictvím předběžného opatření soudu, ve kterém je osobě ustanoven opatrovník.

- c) **Zájemce je svéprávný, dokáže za sebe jednat, ale není schopný podpisu:** v případě, kdy zájemce momentálně není schopen podpisu (např. z důvodu zlomené ruky či třesu horních končetin), ale je schopen za sebe jednat, probíhá jednání se zájemcem o službu za přítomnosti dvou svědků, kteří svým podpisem v zápisu z jednání se zájemcem potvrdí, že jednání proběhlo a zájemce rozuměl projednávaným záležitostem a s průběhem jednání souhlasí.

- d) **Zájemce 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 zájemce 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 zájemci 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 za zájemce tento opatrovník.

- e) **Zájemce nemá stanoveného opatrovníka a rodina není připravena ustanovení opatrovníka zajistit, anebo není zřejmé, že zájemce bude opatrovníka potřebovat dlouhodobě:** sociální pracovník informuje zástupce zájemce o možnosti, že smlouvu za zájemce 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 zájemce. Zároveň poskytne zástupci zájemce podporu při navázání kontaktu s obecním úřadem.

S osobami, které jednají v zájmu zájemce je předjednáno, jakým způsobem bude se zájemcem uzavřena případná smlouva a k řešení situace je jim nabídnuta podpora.

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 uživatele 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.

VIII. Odmítnutí uzavření smlouvy

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

- a) osobní asistence neposkytuje službu, o kterou zájemce žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb,
- b) poskytovatel nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá,
- c) zájemci, který žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl poskytovatel v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby 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.

IX. Výpovědní podmínky a výpovědní lhůty

Poskytování osobní asistence může být ukončeno:

- uplynutím doby určité, na kterou je smlouva uzavřena,
- úmrtím uživatele (v tomto stačí oznámení rodiny nebo instituce, ve které uživatel zemřel, o úmrtí uživatele a pracovník tuto informaci uvede do smlouvy),
- dohodou,
- výpovědí za těchto podmínek:

1. **výpověď ze strany uživatele** může být podána i bez udání důvodu; výpověď musí být vždy písemná a vlastnoručně podepsaná uživatelem či opatrovníkem; v náhlých případech může uživatel smlouvu vypovědět ústně, nemůže-li výpověď podat písemně (např. z důvodu přesunu do pobytového zařízení či nemocnice).

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

2. výpověď ze strany poskytovatele může být podána pouze z těchto důvodů:

- a) zdravotní stav uživatele se změnil natolik, že již nespadá do okruhu osob, kterým je služba určena,
- b) uživatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy; za hrubé porušení podmínek smlouvy se považuje zejména nezaplacení úhrady za poskytnutí sociální služby za dobu delší než jeden měsíc po obdržení vyúčtování,
- c) uživatel i po opětovném ústním a písemném napomenutí hrubě porušuje povinnosti, které vyplývají z vnitřních pravidel pro poskytování osobní asistence,
- d) uživatel nevyužívá služeb poskytovatele po dobu delší než 3 měsíců,
- e) uživatel 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 článku IX., bod 2. písm. a) až d) činí 30 kalendářních dní a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla písemná výpověď doručena uživateli.

Výpověď podaná poskytovatelem z důvodů uvedených v článku IX., bod 2. písm. e) je okamžitá a není zde žádná výpovědní lhůta.

X. Přílohy

Příloha č. 1 Smlouva o poskytování osobní asistence

Příloha Smlouvy č. 1 Ceník činností a úkonů Osobní asistence Ledax o.p.s.

Příloha Smlouvy č. 2 Vnitřní pravidla pro poskytování Osobní asistence Ledax o.p.s.

Příloha Smlouvy č. 3 Souhlas se zpracováním osobních údajů

Příloha č. 2 Dohoda o ukončení Smlouvy o poskytování osobní asistence

Příloha č. 3 Výpověď závazku ze Smlouvy o poskytování osobní asistence

Příloha č. 4 Výzva k úhradě pohledávky

	Jméno	Funkce	Datum	Podpis
Zpracoval	Mgr. Michaela Andrlíková	Garant kvality služby	17. 1. 2019	
Schválil	Ing. Irena Lavická	Ředitelka společnosti Ledax o.p.s.	31. 1. 2019	
Určeno pro	pracovníky Osobní asistence Ledax o.p.s.			