

## **Standard 4**

### **Smlouva o poskytování sociální služby**

#### **KRITÉRIUM 4. 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**

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

DC Pluto poskytuje odborné sociální poradenství ambulantní formou – smlouva o poskytování sociální služby je uzavírána ústně (písemná forma není dle § 91 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, pro služby poskytované DC Pluto dle § 37 téhož zákona povinná.)

Uzavírat smlouvu o poskytování sociální služby mohou odborní pracovníci poskytovatele, kterými jsou sociální pracovník a psycholog (na základě pověření). Pokud je zájemcem o službu rodina, partneři či manželé, uzavírají smlouvu o poskytnutí služby všichni zúčastnění (např. všichni členové rodiny včetně dětí, za nezletilé tento souhlas vyslovují zákonní zástupci/pěstouni/jiné osoby odpovědné za výchovu).

Zájemcem o poskytnutí sociální služby může být i dítě. Nezletilé dítě je vždy v maximální možné míře do procesu uzavírání smlouvy zapojeno, odborný pracovník dbá na to, aby mu bylo přiměřeně jeho věku, komunikačním schopnostem a rozumové vyspělosti vysvětleno, jak bude spolupráce po uzavření smlouvy vypadat, přesně pro něj.

#### **Průběh uzavření ústní smlouvy**

Odborný pracovník dává zájemci o sociální službu v průběhu úvodní konzultace dostatečný prostor pro vyjádření, co potřebuje, co od služby očekává, jaké jsou jeho osobní cíle. Čili zjišťuje požadavky zájemce. Zároveň pracovník sděluje, jakému okruhu osob je služba určena, jaké jsou cíle, poslání služby, jaké jsou kompetence organizace.

Pracovník informuje zájemce o všech právech, které by pro něj ze smlouvy o poskytování sociální služby vyplývala včetně podmínek a způsobu poskytování služby. Informace jsou zpracovány v dokumentu „**Základní pravidla a informace pro zájemce o poskytnutí služeb Odborného sociálního poradenství**“ s tímto dokumentem je zájemce prokazatelně seznámen.

V průběhu úvodní konzultace s odborným poradenským pracovníkem se zájemce o sociální službu stává klientem tím, že podepíše informovaný souhlas s dokumentem „**Základní pravidla a informace pro zájemce o poskytnutí služeb Odborného sociálního poradenství**“. V případě, že bude zájemce anonymním klientem nebo ve specifických případech u úvodních konzultací vedených telefonicky/on-line formou (podrobně viz standard č. 3), pracovník zaznamená tuto skutečnost do uvedeného dokumentu a namísto podpisu klienta připojí vlastní podpis jako potvrzení, že byl zájemce s pravidly seznámen; uzavře ústní smlouvu o poskytování sociální služby.

*Zápis v obchodním rejstříku vedeným Krajským soudem v Ostravě oddíl Pr, vložka 5367*

Uzavření smlouvy o poskytování sociální služby je založeno ve spise klienta s dokumentem „**Základní pravidla a informace pro zájemce o poskytnutí služeb Odborného sociálního poradenství**“ podepsaný klientem, popř. klienty. V případě anonymního vedení klienta nebo ve specifických případech u úvodních konzultací vedených telefonicky/on-line formou (podrobně viz standard č. 3), je ve spise klienta zaznamenáno, že byl seznámen s tímto dokumentem a došlo k uzavření ústní smlouvy o poskytování sociální služby.

## **K R I T É R I U M 4. b**

**Poskytovatel při uzavírání smlouvy postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy**

### **Postup ověřování porozumění obsahu a účelu smlouvy při jednání odborného pracovníka se zájemcem o sociální službu**

Pracovník při uzavírání smlouvy o poskytnutí sociální služby jedná vždy tak, aby zájemce rozuměl obsahu a účelu smlouvy. Rozhovor se zájemcem o sociální poradenství je veden respektující formou. Informace jsou zájemci dávkujeme postupně tak, aby opravdu všemu porozuměl. Pracovník zodpovídá dotazy zájemce.

### **Postup při uzavírání ústní smlouvy o poskytnutí sociální služby**

Odborný pracovník se zájemcem o sociální službu projednává náležitosti smlouvy:

- Označení smluvních stran – V případě poskytování odborného sociálního poradenství se smlouva uzavírá ústně, jde o vyjádření vůle a souhlasu obou stran. Odborný pracovník pojmenuje obě strany smlouvy, tj. poskytovatele: název poskytovatele, sídlo poskytovatele a zastoupení a zájemce: jméno, příp. smluvené označení zájemce, pokud má zájem vystupovat anonymně.
- Druh sociální služby – Odborný pracovník specifikuje druh sociální služby, tj. odborné sociální poradenství podle § 37 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Součástí je základní sociální poradenství, které poskytuje potřebné informace přispívající k řešení nepříznivé sociální situace.
- Rozsah poskytování sociální služby – Odborný pracovník sdělí zájemci rozsah poskytované sociální služby, kterým může být:
  - Základní sociální poradenství - Podávání informace o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle potřeb osob a o jiných formách pomoci, např. o dávkách; Podávání informace o základních právech a povinnostech osoby, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb, a o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů pro zabránění sociálního vyloučení a zabránění vzniku závislosti na sociální službě; Podávání informace směřující k řešení nepříznivé sociální situace; Podávání informace o možnostech podpory členů rodiny v případech, kdy se spolupodílejí na péči o osobu. V rámci základního sociálního poradenství jde zejména o podávání informací o naší službě, o jiných sociálních službách, veřejných institucích a jiných formách pomoci, informováním o právech a povinnostech při využívání sociálních služeb.
  - Odborné sociální poradenství – zprostředkování kontaktu se společenským prostředím: zprostředkování navazujících služeb; pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí: pomoc při vyřizování běžných záležitostí, pomoc

*Zápis v obchodním rejstříku vedeným Krajským soudem v Ostravě oddíl Pr, vložka 5367*

při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím. sociálně terapeutické činnosti; poskytnutí poradenství v oblastech práva a vzdělávání, orientace v sociálních systémech. V rámci odborného sociálního poradenství jde zejména o poskytování podpory klientovi tak, aby to přispělo k jeho lepší orientaci v dané situaci, ke schopnosti hájit svá práva, ke schopnosti nahlížet na svou momentální situaci a zvážit jednotlivé kroky vedoucí k řešení a k přijetí vlastní účasti na řešení situace.

- Místo a čas poskytování sociální služby – Pracovník zájemci sdělí název, adresu a provozní dobu pracoviště.
- Výše úhrady za sociální službu – Pracovník sdělí informaci, že sociální služba odborného poradenství je poskytována bezplatně.
- Ujednání o dodržování vnitřních pravidel – Pracovník seznámí zájemce s vnitřními pravidly pro poskytování sociální služby, (dokument „Základní pravidla a informace pro zájemce o poskytnutí služeb Odborného sociálního poradenství“).
- Ukončení smlouvy o poskytování sociální služby – Pracovník seznámí zájemce s tím, že má právo ústní smlouvu s poskytovatelem sociální služby ukončit bez udání důvodu kdykoli v průběhu poskytování služby. Pracovník sdělí zájemci, že klient může službu kdykoliv odmítnout, přerušit či ukončit, a pokud o ni znovu požádá, může ji opět využít. Jsou zde uvedeny i důvody výpovědi smlouvy ze strany poskytovatele.
- Doba účinnosti smlouvy – Pracovník seznámí zájemce s dobou platnosti smlouvy, smlouva se stává platnou od okamžiku jejího uzavření do doby, kdy dojde k naplnění sjednané zakázky (dosažení stanovených individuálních cílů klienta) či k dohodě o ukončení smlouvy o poskytnutí sociální služby.

#### **K R I T É R I U M 4. c**

##### **Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přáních osoby**

Zpravidla při úvodní konzultaci, je sjednán **společný projekt**, pokud odborný pracovník uzavře se zájemcem o sociální službu smlouvu o poskytování sociální služby. Společný projekt je vnímán jako ujednání cílového stavu spolupráce mezi odborným pracovníkem a klientem. Na základě společného projektu se stanovuje konkrétní cíl, vycházející z objednávky klienta, který souhlasí s nabídkou pracovníka a zároveň lze očekávat, že v případě úspěšné spolupráce pracovníka a klienta je možné cíle dosáhnout.

Pracovník dojedná s klientem rozsah a průběh poskytování odborného poradenství. Zohledňuje osobní cíl/cíle klienta, jeho přání, možnosti a schopnosti. Obsahem dojednávání je především to, jak bude konkrétně služba probíhat, co konkrétního má splnit, podle čeho se pozná, že funguje dobře či jak se pozná, že je společný projekt splněn.

Ujednání zakázky jsou zaznamenána ve spise klienta, kde pracovník rovněž počet intervencí. Na základě sjednaného společného projektu a sestavení individuálního plánu probíhají další odborné konzultace s klientem. Společný projekt a sjednané cíle se při každé další konzultaci s klientem ověřují. Může nastat situace, kdy se projekt i cíle aktualizují. Individuální cíle je možné v průběhu poradenského procesu upravovat, dohodnou-li se na tom obě strany. Spolupráce s klientem je průběžně reflektována a po každé konzultaci pracovník provede zápis ve spise klienta.

### **Časový rámec a ukončení poskytování sociální služby**

Délka spolupráce závisí dle individuálního posouzení problematiky, obtížné osobní, partnerské, rodinné či mezilidské situace vzhledem k potřebám a osobním cílům klienta a možnostem poskytovatele a odborného pracovníka.

Počet konzultací je možno na základě smlouvy s klientem průběžně přizpůsobovat, zohlednit tak změny v jeho individuálních cílech a využít nové informace a postupy potřebné pro podporu klienta při řešení jeho obtížné sociální situace.

### **Poskytovatel má stanoveny způsoby ukončení smlouvy o poskytování sociální služby takto:**

- naplněním společného projektu (oboustranným ujištěním, že k němu došlo)
- před naplněním společného projektu vzájemnou dohodou pracovníka s klientem (např. pokud klient v průběhu poskytování služby svou zakázku změnil tak, že není v souladu s cíli a posláním služby),
- před naplněním společného projektu jednostranným rozhodnutím ze strany klienta,
- před naplněním projektu rozhodnutím ze strany odborného pracovníka v případech, které jsou uvedeny v podkapitole 8. 3 Metodiky odborného sociálního poradenství (příloha).

## **Nástroje:**

### Související vnitřní dokumenty a formuláře organizace:

- Metodika odborného sociálního poradenství
- Základní pravidla a informace poskytování služeb odborného sociálního poradenství
- Individuální plán
- Zápis z úvodní konzultace
- Záznam do spisu
- Záznamový arch
- Evidence OSP

### Související řády a směrnice zařízení:

- Etický kodex zaměstnance Dětského centra Pluto
- Ochrana osobních údajů

### Související standardy kvality:

- Standardy kvality pro zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc

### Právní předpisy:

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

**Místo realizace:** Lípová 618/12, Město, 736 01 Havířov

**Závaznost:** pracovníci DC Pluto

**Třetí vypracování:** 5. 12. 2024

**Aktualizace:** 5. 12. 2026

**Zpracoval:** mgr et Bc. Nikola Mojová DiS., Mgr. Zuzana Klimszová

**Schválil:** Mgr. Zuzana Klimszová