

**Krizová pomoc**  
Centrum J. J. Pestalozziho, o.p.s.

## POSTUP PŘI UZAVÍRÁNÍ SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

- Spolupráce se zájemcem o službu je navázána na základě oboustranné smlouvy o poskytování sociální služby (dále jen smlouvy) mezi poskytovatelem a zájemcem.
- Při poskytování sociální služby Krizová pomoc není podle § 91 stanovena povinnost uzavřít písemnou smlouvu o poskytnutí služby. Smlouva může být uzavřena ústně nebo písemně. Písemně vždy, když o to alespoň jedna ze stran projeví zájem.
- Před uzavřením smlouvy (při prvním jednání, pokud to aktuální psychický stav dovoluje) je zájemce o službu jasným, srozumitelným způsobem seznámen se všemi možnostmi a podmínkami služby, s právy a povinnostmi svými i poskytovatele. Poskytovatel je seznámen s potřebami a možnostmi zájemce. Zájemci jsou předány kontakty, kde je možné získat informace o službě.
- Pokud zájemce vyjádří souhlas s ujednáními a chce využít za daných podmínek této sociální služby, může být smlouva uzavřena.
- Smlouva je nástrojem ochrany obou zúčastněných stran a je uzavřena na základě dobrovolnosti.
- Smlouva se uzavírá na 10 setkání s klíčovým pracovníkem, maximálně však v délce trvání 6 měsíců. V případě potvrzení potřeby může být smlouva prodloužena s ohledem na aktuální potřebu uživatele, v závislosti na naplnění současné zakázky (max. na dalších 10 setkání s klíčovým pracovníkem, maximálně však v délce trvání 6 měsíců).
- Smlouva je sestavena dle individuálních potřeb a možností uživatele a služby. Společně s uživatelem je stanoven rozsah, způsob a podmínky poskytování služby.
- Smlouvu uzavírá se zájemcem pracovník služby, který s ním vede jednání. Není možné ji uzavřít bez ověření potřeby. Potřeba je ověřována na základě osobního rozhovoru se zájemcem o službu. Smlouvu je tedy možné uzavřít pouze se zájemcem o službu nikoli v jeho zastoupení.
- Smlouva je uzavřena tak, aby uživatel služby smlouvě rozuměl; uzavřením smlouvy se zájemce o službu stává uživatelem služby.
- Obě smluvní strany se podpisem smlouvy zavazují sjednaný závazek a vnitřní pravidla dodržovat.
- Smlouva má aktivizační a motivační charakter.
- Každý uživatel má také právo na tlumočníka nebo nezávislého zástupce či osobu blízkou, která může být přítomna sepsání smlouvy.
- V případě, že je zájemce zbaven způsobilosti k právním úkonům a má ustanoveného opatrovníka, je smlouva uzavřena za jeho přítomnosti a smlouvu opatrovník také podepisuje (je povinen doložit pravomocné soudní rozhodnutí).
- Uživatel služby může smlouvu vypovědět kdykoli i bez udání důvodu, poskytovatel jen za podmínek stanovených ve smlouvě.

- Nakládat se smlouvou náležící poskytovateli může klíčový pracovník a vedoucí služby.

**Smlouva vždy obsahuje tyto náležitosti:** *a)* označení smluvních stran, *b)* druh sociální služby, *c)* rozsah poskytování sociální služby, *d)* místo a čas poskytování sociální služby, *e)* výši úhrady za sociální služby a způsob jejího placení, včetně způsobu vyúčtování, *f)* ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování sociálních služeb, *g)* výpovědní důvody a výpovědní lhůty, *h)* dobu platnosti smlouvy.

### Uzavírání písemné smlouvy

- Před uzavřením smlouvy je zájemce o službu seznámen s jejím obsahem, jeho právy a povinnostmi z ní vyplývající.
- Písemně uzavřenou smlouvu lze měnit na základě oboustranné písemné dohody mezi uživatelem a poskytovatelem služby.
- Písemná smlouva o poskytování služby je uzavřena vždy, když o to alespoň jedna ze stran projeví zájem.
- Písemná smlouva je evidována v osobním spisu uživatele včetně všech očíslovaných dodatků.
- Pracovník při uzavírání smlouvy postupuje tak, aby zájemce rozuměl obsahu a účelu smlouvy, což obě strany stvrzují svým podpisem.
- Smlouvu sepisuje pracovník, který jedná se zájemcem o poskytování sociální služby.
- Smlouva je platná pouze s podpisem pracovníka a podpisem zájemce. Při podpisu smlouvy je již zřejmé, že se obě zúčastněné strany dohodly na společném zájmu a že jsou si vědomy, jakým směrem se bude poskytovaná služba ubírat.
- Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, přičemž jeden výtisk smlouvy náleží uživateli a jeden výtisk poskytovateli služby.
- Písemné smlouvy jsou vedeny v osobních spisech uživatelů s ostatními dokumenty.

### Uzavírání ústní smlouvy

- Ústní smlouva se uzavírá ve stejném rozsahu jako smlouva písemná, jejich obsah je totožný.
- Smlouvu uzavírá pracovník, který jedná se zájemcem o poskytování sociální služby.
- Před uzavřením ústní smlouvy sepíše pracovník se zájemcem Kvalifikovaný souhlas se zpracováním osobních údajů.
- S obsahem ústní smlouvy je zájemce prokazatelně seznámen, což pracovník ověřuje dotazováním. O jejím uzavření je veden písemný záznam v rámci záznamu z jednání a je uložen ve spisu uživatele.
- Z důvodu možné snížené vnímavosti zájemců je standardní, že zájemce dostává po ukončení jednání vytištěnou, nepodepsanou smlouvu (umožňuje později ověřit, co bylo ujednáno).
- V případě, že psychický stav zájemce nedovoluje podrobné seznámení se službou, podmínkami a smlouvou, je považováno za souhlas, s výše uvedeným, samotného oslovení KC, požádání o službu a její využití.

- Před uzavřením ústní smlouvy je zájemce požádán o vyslovení souhlasu nebo nesouhlasu se způsobem a podmínkami poskytované služby.
- Uzavřít ústní formu smlouvy lze také s anonymním zájemcem.
- Smlouvu lze měnit na základě dohody mezi uživatelem a poskytovatelem. Změna je zaznamenána do záznamu z jednání a uložena v osobním spisu.

### **Dětský uživatel**

U dětského uživatele se má se za to, že každý nezletilý, který nenabyl plné svéprávnosti, je způsobilý k právním jednáním co do povahy **přiměřeným rozumové a volní vyspělosti** nezletilých jeho věku. Dítě má právo požádat o pomoc i bez vědomí rodičů nebo jiných osob odpovědných za výchovu dítěte.

- Před uzavřením smlouvy pracovník mimo podrobné seznámení se službou upozorňuje dětského uživatele na možnosti prolomení mlčenlivosti v případě zjištění závažných skutečností, jež ho ohrožují, nebo pokud vznikne povinnost oznámit nebo překazit trestný čin. Vysvětluje, jaké skutečnosti se vztahují k ohlašovací povinnosti a jaké kroky budou následovat v případě zjištění závažných skutečností.
- Pracovník KP s dětským uživatelem služby uzavírá smlouvu ústně, nebo písemně.
- Smlouva je uzavřena na základě přání a souhlasu dítěte.
- U ústní dohody uzavřené s dětským uživatelem je proveden písemný záznam z jednání s uživatelem, kde je dojednání spolupráce zmíněno.
- Smlouva je evidována v osobním spisu uživatele.

### **Smlouva s dětským uživatelem může být uzavřena na základě:**

1. žádosti zákonného zástupce a dobrovolného vstupu dítěte, pak je smlouva uzavřena se zákonným zástupcem
2. vlastní žádosti dítěte ve spolupráci s pracovníkem OSPOD, smlouva je uzavřena s dítětem
3. vlastní žádosti dítěte vystupujícího neanonymně, smlouva je uzavřena s dítětem
4. vlastní žádosti dítěte vystupujícího anonymně, smlouva je uzavřena s dítětem