

Metodický postup pro uzavření a ukončení smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby

Proces uzavírání smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby úzce navazuje na jednání se zájemcem o pečovatelskou službu.

1. Odpovědné osoby

Za proces uzavírání smluv o poskytnutí pečovatelské služby (dále jenom smluv) jsou odpovědné:

- sociální pracovnice - připravuje znění smlouvy a správnost výsledné smlouvy stvrzuje svým podpisem,
- koordinátorka, vedoucí pečovatelské služby - zastupuje sociální pracovníci v její nepřítomnosti,
- ředitelka = podepisuje Smlouvu jako statutární zástupce organizace + Dodatek ke Smlouvě – při nepřítomnosti delší jak 5 pracovních dnů podepisuje smlouvu vedoucí pečovatelské služby.

Smlouvu podepisuje také žadatel o službu. Po podepsání smlouvy se žadatel stává klientem = osoba, které bude pečovatelská služba poskytována.

V případě zastoupení klienta uzavírá smlouvu:

- zákonný zástupce, jestliže se jedná o nezletilého klienta,
- opatrovník jestliže je klient omezen ve svéprávnosti a toto omezení vylučuje uzavření této smlouvy vlastním právním úkonem,¹
- zástupce, jestliže je klient omezen ve svéprávnosti a toto omezení vylučuje uzavření této smlouvy vlastním právním úkonem a soud schválil zastoupení členem domácnosti,
- obecní úřad obce s rozšířenou působností (podle místa trvalého pobytu uživatele nebo sídla zařízení), jestliže klient podle lékařského posudku není schopen sám jednat a nemá zákonného zástupce nebo opatrovníka (§ 91, odst. 6, ZSS).

Pozn.: Obecní úřad obce s rozšířenou působností zastupuje klienta v případě, že nelze využít jiný institut zastoupení a jedná se o akutní řešení nepříznivé sociální situace klienta. Obecní úřad vykonává toto zastoupení po celý proces uzavírání smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby.

Během procesu uzavírání smlouvy je **vždy přítomen žadatel** – a to i v případech, kdy je u osoby narušena schopnost samostatně právně jednat (tato osoba je přítomna při jednání spolu se svým opatrovníkem / zástupcem). Dále může být přítomen rodinný příslušník (pokud není shodný s osobou opatrovníka nebo zástupce).

Opatrovník, zástupce nebo obecní úřad však **nejsou smluvní stranou smlouvy** - tu mezi sebou uzavírá zájemce o službu / respektive klient a poskytovatel sociální služby.

¹ **Svéprávnost** – způsobilost nabývat pro sebe vlastním právním jednáním práva a zavazovat se k povinnostem (právně jednat). Plně svéprávný se člověk stává zletilostí. Pojem svéprávnost vystřídal právní termín způsobilost k právním úkonům.

2. Průběh uzavření smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby

Postup pro uzavření smlouvy o poskytování pečovatelské služby je následující:

2.1 Jednání se zájemcem, první kontakt, sociální šetření

- Před uzavřením smlouvy proběhne jednání se zájemcem o službu, sociální šetření.
- Výsledkem šetření by mělo být zjištění nepříznivé sociální situace, zda zájemce spadá do cílové skupiny zařízení a potřebuje sociální službu.
- viz Metodický postup pro jednání se zájemcem o poskytnutí pečovatelské služby

2.2 Projednávání smlouvy, srozumitelnost smlouvy

- Sociální pracovnice vyhotovuje smlouvu na základě vyplněné Žádosti o poskytnutí pečovatelské služby.
- Podáním žádosti se zájemce stává žadatelem.
- Sociální pracovnice předá žadateli o službu smlouvu k přečtení. Dochází k projednávání jednotlivých částí smlouvy.
- Sociální pracovnice musí být schopna srozumitelně vysvětlit každé ustanovení smlouvy – musí přizpůsobit komunikaci a sdělované informace možností, schopností, a dovednostem zájemce.
 - hovořit pomalu a klidně, srozumitelně, aby zájemce informacím rozuměl
 - snažit se vést rozhovor v klidné atmosféře
 - omezit při jednání cizí slova a odbornou terminologii
 - doptávat se zájemce a ověřit si zpětnými otázkami, zda zájemce rozumí, co je mu sdělováno, zda sděleným informacím rozumí - zásady aktivního naslouchání
 - přizpůsobit jednání zdravotnímu stavu klienta – lze domluvit ještě jednu schůzku
- Pokud žadatel požádá, může mu smlouvu přečíst sociální pracovnice, nebo je možné smlouvu vytisknout větším písmem. Žadateli lze smlouvu a její přílohy také zapůjčit domů k prostudování. K jednání může být po předchozí domluvě přizván také tlumočník, překladatel nebo pracovník organizace pro nevidomé nebo neslyšící.

Pokud uživatel má zákonného zástupce/opatrovníka/zástupce, obrátíme se na něj a můžeme ho využít jako komunikačního prostředníka (využívat stejný / podobný styl komunikace s klientem).

Pokud nemá a není schopen samostatně jednat, obrátíme se pro zastoupení na obecní úřad (dle místa trvalého bydliště žadatele nebo sídla organizace) – viz výše.

Pokud klient „klasické“ písemné smlouvě nerozumí, nelze ji nahradit smlouvou v AAK, obrázkovou smlouvu a dát ji klientovi k podpisu! Můžeme však využít výše uvedené metody a postupy, aby obsahu smlouvy co nejvíce porozuměl.

2.3 Uzavření smlouvy

Smlouvu podepisuje ředitelka organizace jako statutární zástupce a sociální pracovnice stvrzuje správnost podpisem. Klient smlouvu podepisuje nejpozději v den začátku poskytování pečovatelské služby.

V případě poskytování pečovatelské služby rodinám s dětmi je smlouva uzavírána vždy s oběma rodiči.

2.4 Začátek poskytování pečovatelské služby

Začátek poskytování pečovatelské služby sjednává sociální pracovníce ve spolupráci s koordinátorkou, vedoucí pečovatelské služby. Koordinátorka zapracuje sjednané úkony u nového klienta do rozpisu služeb.

Sociální pracovníce zapisuje všechny smlouvy, které se uzavírají, do *Evidenční knihy smluv, žádostí* (evidence je u sociální pracovníce pro terén).

3. Podoba Smlouvy, individualizace Smlouvy

Smlouva je vždy písemná.

Sociální pracovníce vyhotovuje smlouvu ve dvou vyhotoveních - jedno pro klienta a druhé pro organizaci (součást sociální dokumentace vedená u sociální pracovníce).

Přílohu smlouvy tvoří *Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby*, která jsou také ve dvou vyhotoveních - jedno pro klienta a druhé pro organizaci (součást sociální dokumentace vedená u sociální pracovníce).

V případě, že je s klientem sjednán úkon Dovož nebo donáška jídla, je součástí spisové dokumentace také *Dohoda o výpůjčce termonádob*. Tuto dohodu vyhotovuje sociální pracovníce opět ve dvou vyhotoveních - jedno pro klienta a druhé pro organizaci (součást sociální dokumentace vedená u sociální pracovníce).

Každá smlouva obsahuje v rozsahu smlouvy jen ty úkony pečovatelské služby, které budou klientovi poskytovány. Ve smlouvě je zaznamenána vždy také cena jednotlivých úkonů. Poskytované úkony pečovatelské služby jsou poté rozepsány na jednotlivé činnosti v individuálním plánu klienta.

4. Doba platnosti smlouvy

Smlouva se sjednává **na dobu určitou nebo neurčitou**.

5. Podmínky změny smlouvy

Smlouvu je možné měnit pouze písemným dodatkem.

Sociální pracovníce navštíví klienta a vyhotoví *Dodatek ke smlouvě* ve dvou vyhotoveních - jedno pro klienta a druhé pro organizaci (součást sociální dokumentace vedená u sociální pracovníce).

Zpravidla se pomocí Dodatku mění rozšíření nebo zúžení poskytovaných úkonů pečovatelské služby, případně základních osobních údajů.

6. Ukončení Smlouvy

6.1 Klient

Klient může Smlouvu ukončit **okamžitě i bez udání důvodu**. Klient je povinen uhradit úhradu za poskytnuté úkony pečovatelské služby dle předloženého vyúčtování. S Klientem sepíše sociální pracovníce *Dohodu o ukončení pečovatelské služby*.

6.2 Poskytovatel

Poskytovatel může Smlouvu vypovědět písemnou formou z důvodů stanovených níže (jsou obsahem Smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby a Vnitřních pravidel pro poskytování

pečovatelské služby). Poskytovatel ve výpovědi musí uvést důvod. Výpověď vypracuje sociální pracovnice vždy ve dvou vyhotoveních – jedno obdrží Klient a jedno Poskytovatel.

Výpovědní doba pro výpověď danou Poskytovatelem činí **jeden kalendářní měsíc** a začíná plynout prvním dnem následujícím po kalendářním měsíci, v němž byla výpověď klientovi doručena, nebo k datu dle dohody mezi poskytovatelem a klientem.

Poskytovatel může smlouvu **vypovědět okamžitě**, hrozí - li jeho pracovníkům bezprostřední ohrožení na zdraví a životě (napadení pracovníka Klientem nebo rodinným příslušníkem / opatrovníkem, extrémně znečištěná domácnost Klienta, výskyt infekčního onemocnění v domácnosti Klienta).

Poskytovatel může ukončit Smlouvu z těchto důvodů:

odst. 1) Jestliže Klient **opakovaně porušuje** povinnosti a pravidla vyplývající ze Smlouvy a Vnitřních pravidel pro poskytování pečovatelské služby a **to zejména, pokud nevytvoří nezbytné podmínky pro kvalitní a bezpečné poskytnutí pečovatelské služby:**

- domácí zvíře/zvířata v přítomnosti pracovníka zabezpečit tak, aby nedošlo k obtěžování nebo napadení pečovatelky zvířetem,
- nekouřit po dobu přítomnosti pracovníka a poskytování péče,
- poskytnout funkční spotřebiče (např. vysavač) nebo jiné prostředky na úklid,
- dle doporučení pečovatelské služby pořídit např. zvedací zařízení, elektricky polohovatelné lůžko nebo alespoň dostatečně vysoké lůžko, hrazdičku k lůžku,
- zajistit dostupnost lůžka ze tří stran.

Klient obdrží písemné upozornění s informací, že došlo z jeho strany k porušení, které je v rozporu se Smlouvou nebo Vnitřními pravidly pro poskytování pečovatelské služby a je v tomto upozornění požádán, aby od takového jednání upustil. Poskytovatel **Smlouvu ukončí v případě, že Klient obdržel toto písemné upozornění třikrát během doby poskytování pečovatelské služby.** Vytknutí vyhotoví vedoucí pečovatelské služby ve dvou vyhotoveních – jedno se předá Klientovi a jedno se založí do spisu klienta.

Výpovědní lhůta činí jeden měsíc a počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi Klientovi.

odst. 2) Jestliže Klient **hrubě porušuje** své povinnosti vyplývající se Smlouvy a z Vnitřních pravidel pro poskytování pečovatelské služby, zejména:

- nezaplacení úhrady za poskytnutí sociální služby za dobu delší než 3 měsíce (nejde-li o osobu nacházející se v zdravotnickém zařízení)
- sexuální obtěžování - osahávání intimních míst pracovnice, vulgární narážky směřující na pracovnici

Výpovědní lhůta činí jeden měsíc a počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi Klientovi.

odst. 3) Jestliže **Klient změní bydliště** - tzn. přestěhuje se mimo územní vymezení pečovatelské služby. Smlouva je ukončena dnem, kdy Klient tuto skutečnost oznámí Poskytovateli.

odst. 4) Jestliže **Klient neodebere po dobu tří po sobě jdoucích kalendářních měsíců úkony pečovatelské služby**, Smlouva automaticky pozbývá platnost a zaniká (výjimkou je pobyt delší jak

3 měsíce v nemocnici, LDN, u rodiny, aj., - v tomto případě smlouva nezaniká a pokračuje dál).
V případě opětovného zájmu o službu je opět provedeno sociální šetření, a pokud je zjištěna potřebnost zájemce, může být pečovatelská služba opět sjednána.

odst. 5) Jestliže došlo k **úmrťi Klienta**, Smlouva automaticky pozbývá platnost a zaniká.

odst. 6) Jestliže **uplynula doba, na kterou byla Smlouva sjednána** (pokud byla uzavřena na dobu určitou).

Sociální pracovnice zapisuje ukončené smlouvy do **Evidence ukončených smluv PS** (dříve jako tzv. Archivní kniha) – důvod ukončení, datum a podpis (evidence je u sociální pracovnice pro terén).

Na smlouvě (a jejích povinných přílohách) je podepsán tedy **i nesvéprávný** a to bez ohledu na rozsah jeho omezení (či původního zbavení). Nejde o podpis jako o stvrzení právního jednání (dříve právní úkon), ale o potvrzení, že s ním bylo jednáno a byl přítomen. Může se jednat o „podpis“, vlastní značku, symbol, apod.

(Zdroj: <http://www.pecujdoma.cz/poradna/poradna-socialne-pravni/na-smlouve-by-mel-byt-podepsan-i-nesvepravny/>)

Smlouva je ze strany žadatele podepsána buď v sídle organizace, nebo v domácnosti žadatele (případně v nemocnici, LDN).

V Ústí nad Orlicí dne 15. 1. 2020
Účinnost od 29. 1. 2020

Mgr. Radka Vašková,
ředitelka