

RADKA z.s. - Sociální centrum RADKA

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

Platnost od 1. 1. 2018

Příloha č. 2 k vyhlášce č. 505/2006 Sb. - **Standardy kvality sociálních služeb**

4. Smlouva o poskytování sociální služby

Kritérium
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;
c) Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby;

DOKUMENT JE ÚPLNÝ A PLATNÝ.

V Kadani dne 1. 1. 2018

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;

Při prvním jednání se zájemcem je zájemce zpravidla dvěma pracovníky/cemi SAS informován o službě. Pracovníci/ce SAS rozhovorem zjistí, zda zájemce spadá do okruhu osob, kterým může být služba poskytnuta. Zájemce se může stát uživatelem tehdy, pokud není plně naplněna kapacita služby (max. okamžitá kapacita je dána Rozhodnutí ÚK). Pokud zájemce nespadá do okruhu osob (vč. Toho, že není v nepříznivé sociální situaci) či je naplněna kapacita služby, pak má pracovníci/ce SAS právo tohoto zájemce odmítnout. Dále zjistí, zda zájemce požaduje službu, kterou poskytujeme. Pokud ne, pak ho také může odmítnout. Pracovníci/ce SAS může vydat na základě žádosti zájemce písemné potvrzení (psané volnou formou) o tom, že ho do služby není možné přijmout. Pokud zájemce spadá do okruhu osob pro které je služba SAS určená, je zájemce pracovníky SAS informován o možnosti uzavření písemné nebo ústní Dohody o poskytnutí služby pro jednotlivé aktivity. Jednání probíhají zpravidla v kanceláři pracovníků SAS, popřípadě na jiném místě, na kterém se pracovníci/ce SAS se zájemcem domluví (zájemce si může požádat o schůzku u něj doma, či v jiném, jemu přirozeném prostředí vhodném k uzavření Dohody). Volba uzavření písemné či ústní Dohody o poskytnutí služby je vždy na samotném zájemci. V praxi se setkáváme zpravidla s tím, že při dlouhodobější spolupráci je se zájemcem uzavřena Dohoda písemná a při krátkodobé či jednorázové spolupráci pak Dohoda ústní.

Pokud zájemce osloví pracovníky/ce SAS v rámci Terénní sociální práce a bude se jednat pouze o jednorázovou pomoc, uzavřou pracovníci/ce SAS pouze dohodu ústní.

Ústní dohoda definuje – smluvní strany, vybranou aktivitu, rozsah poskytované služby, cíl služby, dobu platnosti, místo a čas poskytování služby, záznam o ústním informování uživatele o vnitřních pravidlech, zmínku o bezplatnosti služby, podmínky ukončení služby, výpovědní důvody a závěrečná ustanovení.

Písemnou Dohodu uzavírají pracovníci/ce SAS se zájemcem poté, kdy si ji obě strany (poskytovatel a zájemce o službu = rodič / zákonný zástupce) prostudují a rozumí jejímu obsahu.

Pracovníci/ce SAS mají právo ověřit údaje, které o sobě uživatel nahlásí (OP nebo pas). Tyto doklady si ovšem nesmí kopírovat a jejich kopie zakládat (jejich shromažďování není potřebné pro řešení uživatelské situace).

Dohoda písemná definuje – smluvní strany, výběr požadované aktivity, cíle služby, rozsah poskytování sociální služby, dobu platnosti dohody, místo a čas poskytování služby, oboustranný závazek o dodržování vnitřních pravidel, zmínka o bezplatnosti služby, důvody pro ukončení služby, výpovědní důvody, výpovědní lhůty a závěrečná ustanovení.

Součástí Dohody o poskytnutí služby ve všech aktivitách je písemná příloha č.1 – Vnitřní pravidla pro poskytování služby, jež obsahuje:

- Charakteristika služby, poslání a cíle
- Práva a povinnosti uživatele služby
- Práva a povinnosti poskytovatele služby
- Místo, doba poskytování služby a způsob kontaktu
- Postup při podávání a vyřizování stížností a připomínek na kvalitu poskytovaných služeb
- Formulář stížností (příloha č.1)

V případě písemné Dohody je souhlas s Vnitřními pravidly stvrzen podpisem uživatele v samotné Dohodě. V případě ústní Dohody je souhlas s Vnitřními pravidly stvrzen podpisem uživatele na tiskopise dokumentu Souhlas se zpracováním osobních údajů.

Pracovníci/ce SAS se zájemcem o službu detailně proberou uzavíranou Dohodu, zájemci též nabídnou možnost prostudovat si písemnou dohodu v domácím prostředí. Dohoda je písemně vypracována ve dvou vyhotoveních, každá smluvní strana obdrží originál podepsaný zástupcem poskytovatele (tj. vedoucí SCR nebo toho, kdo jej zastupuje/ je pověřen - většinou vedoucí služby; popř. jiným statutárním zástupcem) a již uživatelem. Uživatelem je vždy rodič / zákonný zástupce. Kdo je klíčovým pracovníkem, je popsáno v SQSS 5. Dohoda je oboustranný akt ochrany jak pro uživatele, tak i poskytovatele.

b) Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy;

Než zájemce o službu podepíše Dohodu, musí rozumět jejímu obsahu a účelu, mít k jejímu pročetí dostatek času. Jednáním o podpisu smlouvy je pověřen kvalifikovaný pracovník/ce, který zájemci vysvětlí jednotlivá ustanovení smlouvy, vnitřní pravidla, podá informace o možnostech podání stížností. Informace o stížnostech a nouzových a havarijních situacích jsou pro zájemce/uživatele vyvěšeny na nástěnce v patře SCR.

Obsah a účel Dohody je zájemci vysvětlen takovým způsobem, který odpovídá jeho schopnostem, a je pro něj tedy srozumitelný. S uživateli se sníženou schopností porozumění se postupuje zvláště pečlivým způsobem. Řeší se případné dotazy a další připomínky tak, aby si pracovníci/ce SAS ověřil, že uživatel obsahu a účelu Dohody rozumí.

V aktivitách SAS dochází k podpisu Dohody při schůzce v domácnosti uživatele nebo v prostorách provozovny RADKA z.s. Podpisu Dohody předchází seznámení s prostory RADKA z.s. a možnost nezávazné účasti zájemce (dítě + zákonný zástupce) na nejbližším konání aktivity.

c) Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby;

Pracovníci/ce SAS v rámci schůzky při uzavírání písemné či ústní Dohody projednávají se zájemcem o službu jeho individuální potřeby, přání, zájmy, očekávání a konkrétní aspekty poskytování služby. Rozsah poskytované služby se vždy odvíjí od konkrétních cílů uživatele. Cíl a rozsah služby je vždy stanoven při uzavírání Dohody o poskytované službě.

Informace o individuálních potřebách zájemce o službu jsou uvedeny ve vstupním listu zájemce, který předchází uzavření Dohody.

Hlavní identifikace osobních cílů a plánování průběhu sociální služby probíhá v rámci individuálního plánování. Informace o možnostech jsou zjištěny na základě rozhovoru s uživatelem v okamžiku sestavování individuálního plánu. Informace o schopnostech uživatele jsou zjišťovány na základě plnění jednotlivých kroků individuálního plánu. (více viz. SQSS 5)

DŮKAZY O DOHLEDÁNÍ:

- Dohoda o poskytnutí služby
- Záznam o ústní dohodě
- Metodiky jednotlivých aktivit SAS
- Vnitřní pravidla pro poskytování služby SAS (vč. Formulář stížnosti a rozhodnutí o vyřízení stížnosti)
- Individuální plán
- Rukověť pracovníka SCR

LEGENDA PRÁCE NA STANDARDU č. 4

Datum	Osoby	Místo
13.5.2010	Tým SCR – RADKA o.s.	Týmová porada
7.12.2012	Petra Kořánová +Kamila Pekárová,DiS+Mgr. M. Jarošová (Soc. agentura o.s.)	Ústí nad Labem školení
22.5.2013	Kamila Pekárová, DiS,+Adéla Kosová, DiS.	porada
5.6.2013	Tým SCR – Radka o.s.	Týmová porada
5.8.2013	Kamila Pekárová, DiS,+Adéla Kosová, DiS.	porada
9.8.2013	Tým SCR – Radka o.s.	Týmová porada
5.10.2017	Lucie Dvořáková	630
20.10.2017	Olga Šoltésová	630
5.1.2018	Týmová porada SCR	Týmová porada

Tento SQSS:

Vypracovala: Bc. Lucie Dvořáková, DiS.

podpis:.....

Schválila: Bc.Olga Šoltésová, vedoucí Sociálního centra a statutární zástupce organizace

podpis:.....

Datum vydání: 1.1.2018 (platí od data svého vydání)

Zrušení, změny a aktualizuje / realizuje: tým SAS

podpis:.....

- je vydáno písemně i elektronicky

-členové týmu SAS SQSS přečetli a souhlasí s jeho obsahem – toto stvrzují podpisem na podpisové listině

Jméno	Datum	Podpis