

**Domov se zvláštním režimem „MATYÁŠ“ v Nejdku,  
příspěvková organizace  
Mládežnická 1123  
362 21 Nejdek**

**Standard kvality č. 4  
Smlouva o poskytnutí sociální služby**

**Článek I.**

**Pravidla pro uzavírání smluv**

**1. Smlouva o poskytnutí sociální služby dle zákona o sociálních službách (dále jen Smlouva)**

**a)**

S každým čekatelem (zájemce zařazený do pořadníku Domova) je uzavřena písemná Smlouva o poskytnutí sociální služby dle §§ 91 a násl. zákona o sociálních službách. **Bez uzavření Smlouvy nelze čkatele přijmout do Domova a poskytovat mu sociální, ošetrovatelskou a zdravotní péči. Smlouva je uzavírána s čekatelem v rámci sociálního šetření nebo v Domově před příjmem do Domova.**

**b)**

Ve Smlouvě jsou upraveny vztahy mezi Domovem a obyvatelem (ve Smlouvě Poskytovatel a Uživatel (příp. Klient) při poskytování sociální služby obyvateli Domovem a stanoveny bližší podmínky poskytování sociální služby v souladu s platnou právní úpravou.

**c)**

Domov sjednává s obyvatelem rozsah a průběh poskytování sociálních služeb s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání obyvatele v rámci vedení individuálních plánů – viz níže.

**d)**

Obyvatele, který dle lékařské zprávy není schopen sám jednat a nemá opatrovníka, zastupuje při uzavírání smlouvy obecní úřad obce s rozšířenou působností.

**e)**

Smlouva dle zákona o sociálních službách obsahuje tyto náležitosti :

- označení smluvních stran
- druh sociální služby
- rozsah poskytování sociální služby
- místo a čas poskytování sociální služby
- výši úhrady za sociální službu a způsob jejího placení
- ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených Domovem pro poskytování sociálních služeb
- výpovědní důvody a výpovědní lhůty
- doba platnosti

**2. Dodatek ke Smlouvě o poskytnutí sociální služby (dále jen Dodatek)**

Domov uzavírá Dodatek ke Smlouvě vždy při změně druhu a rozsahu poskytované sociální služby; v podmínkách Domova nejčastěji při změně úhrady (změna

ubytování - typu pokoje, změna stravování - diety). Dodatek nabývá účinnosti ke dni, kdy ke změně došlo.

### **3. Dohoda o finanční spoluúčasti dle zákona o sociálních službách**

Pokud obyvateli nepostačuje jeho příjem na úhradu nákladů za poskytované sociální služby, obrátí se Domov dle zákona o sociálních službách na osobu blízkou obyvateli, popřípadě na jinou fyzickou nebo právnickou osobou a po vzájemné dohodě uzavřou Smlouvu o finanční spoluúčasti.

### **4. Příkazní smlouva dle občanského zákoníku**

Obyvatel a Domov může uzavřít dle občanského zákoníku Příkazní smlouvu o správě finančních prostředků po dobu poskytování sociální služby Příkazci Příkazníkem. V Příkazní smlouvě se Domov jako Příkazník zavazuje, že pro obyvatele jako Příkazce vykoná činnosti spojené se správou jeho finančních prostředků uložených na osobním účtu obyvatele v peněžním ústavu, v depozitu Domova nebo na vkladní knížce na jméno obyvatele po dobu účinnosti Smlouvy o poskytnutí sociální služby. Pravidla správy finančních prostředků obyvatele Domovem a cenností obyvatele uložených v depozitu Domova jsou upravena ve vnitřní normě Domova Směrnici č. 6 O nakládání s finančními prostředky a cennostmi obyvatele.

## **Článek II.**

### **Postup pro uzavírání smluv a příjem obyvatele**

Postup jednání s čekatelem při uzavírání Smlouvy, jeho Dodatků i smluv ostatních je obdobný jednání se zájemcem - viz **SQ č. 3 Jednání se zájemcem o SS**.

Při vysvětlování obsahu Smlouvy postupuje sociální pracovnice (SP) tak, aby čekatel rozuměl jejímu obsahu. Pokud má čekatel opatrovníka (***jiná forma zastupování dle NOZ, více k NOZ viz SQ č. 3 Jednání se zájemcem o SS, dále zde už jen opatrovník***), vysvětlí SP obsah Smlouvy i jemu.

**Pomůcky:** • **Smlouva v obrázkové formě** • **ostatní dokumenty Domova ve zjednodušené resp. v obrázkové formě**

**Při příjmu obyvatele pak Domov postupuje vždy adekvátně aktuálnímu zdravotnímu a psychickému stavu přijímaného obyvatele. Následující body jsou jen demonstrativním výčtem základních momentů příjmu s tím, že některé úkony mohou být provedeny již před samotným příjmem, např. při sociálním šetření, při osobní schůzce se zájemcem, při prohlídce Domova atd – viz SQ č. 3 Jednání se zájemcem o SS.**

V případě cizojazyčného Obyvatele se smlouva uzavírá v přítomnosti tlumočníka, znalce jazyka Obyvatele, rodilého mluvčího apod., v případě nouze pak za pomoci alternativních způsobů komunikace. Smlouva v písemné podobě je přeložena do rodného jazyka Obyvatele či jazyka, jemuž rozumí, vždy.

#### **SP při příjmu**

**a)** Přivítání obyvatele a jeho doprovodu, představení přítomných osob – příjmu se účastní za Domov sociální pracovnice (**SP**), vedoucí zdravotního úseku (**VZÚ**, v její nepřítomnosti vedoucí úseku přímé péče – **VÚPP**), obyvatele a doprovod přivítá také ředitelka.

**b)** Zjištění, kolik informací již obyvatel o Domovu má, jaké jsou jeho představy o poskytované službě, co od Domova očekává, v čem očekává zkvalitnění života, jaké

potíže mu pomůže poskytovaná služba řešit apod. Nabídka Domovem poskytované služby, práce s obrázkovým materiálem.

### **c) Uzavírání Smlouvy o poskytnutí sociální služby**

- obywatel si sám návrh smlouvy přečte nebo je mu SP nebo jinou osobou (viz výše - cizojazyčný Obyvatel) přečten, dle potřeby vysvětlen, upřesněny možné varianty
- dotazy na vůli obyvatele, např. zda si přeje založit bankovní účet a platit z něho úhradu bezhotovostně nebo zasílat důchod na poštu a úhradu platit hotově do pokladny Domova, volba způsobu stravování apod., dle potřeby upraveno v textu, práce s obrázkovým materiálem, jednání o fakultativních službách a úhrada za ně, úprava v textu. Zjišťováno, zda obywatel porozuměl. Práce s obrazovým materiálem. V případě ustanoveného opatrovníka platí stejný postup také u opatrovníka; smlouvu podepisuje opatrovník. Je-li k tomu zmocněna osoba na základě Plné moci udělené obyvatelem, podepisuje Smlouvu tato osoba. Jinak platí ust. Článek I, 1 d) . Stejně se postupuje při podpisu Příkazní smlouvy.

### **d) Příjmová knížka I.:**

- SP zjišťuje potřebné informace a přání obyvatele, která do ní zaznamená, obywatel stvrzuje svým podpisem; poté postupuje při vyřizování sociální agendy obyvatele dle informací a dispozic daných obyvatelem, přičemž aktivnímu obyvatele, který nemá problém v komunikaci, je přenechán dostatek prostoru, aby sám mohl uplatnit svou vůli a vyslovit svá přání a dotazy, pasivního obyvatele SP informuje přiměřeným způsobem sama, dotazy na jeho vůli a názory se jej snaží zapojit do aktivnějšího rozhovoru a spolupráce, u verbálně nekomunikujícího obyvatele se snaží zjistit vůli a přání obyvatele pomocí obrázkové techniky, pozorováním, vcítěním, spoluprací s rodinou či nebo jinou osobou (viz výše - cizojazyčný Obyvatel)  
Dále postup dle Příjmové knížky č. I jako např.:
  - kontrola osobních údajů obyvatele podle OP a kartičky zdravotního pojištění, aktuální telefonické spojení na rodinu apod.
  - vzájemné předání údajů pro správnou úhradu plateb za pobyt, zjištění vůle obyvatele zda si přeje hospodařit se zůstatkem svého příjmu sám nebo prostřednictvím pověřené pracovnice, kam si přeje zasílat příspěvek na péči, zda si přeje změnu trvalého pobytu, kde si přeje mít uloženy Smlouvy, Dodatky a ostatní důležité osobní doklady a dokumenty, apod.
  - seznámení s možnostmi sociálních služeb poskytovaných SP a účetní, dotazy, v jakých změnách by obywatel potřeboval podporu Domova, jako např.: přehlášení důchodu na novou adresu bydliště, podpora při vyřizování příspěvku na péči, přehlašování pošty, přihlášení k trvalému pobytu, vyřízení nového občanského průkazu, průkazu pojištěnce apod.
  - seznámení se změnami, které obyvatele čekají s nástupem do Domova, např. klubovna, různé aktivity, označení osobního prádla
  - nabídka čerpání dalších služeb v Domově - kantýna, pedikúra, kadeřnice, možnost čerpání fakultativních služeb po celou dobu pobytu obyvatele v DZR a úhrady za ně. apod.
  - volba obyvatele, jakým způsobem chce být seznámen s vnitřními normami Domova v adaptačním období (přečte si sám, budou mu přečteny, obrázkové materiály; vnitřní normy, které se obyvatele, zejména jeho práv, povinností, vnitřního chodu a způsobu poskytování služby týká – viz níže)
  - seznámení opatrovníka nebo kontaktní osoby se základními vnitřními normami Domova (listinná podoba nebo odkaz na webové stránky) a to zejména:  
Směrnice č. 6 O nakládání s finančními prostředky a cennostmi obyvateľ

Směrnice č. 20 O pravidlech oznamování pobytu obyvatele mimo Domov o odhlašování stravy

Směrnice č. 25 O podávání, evidenci a vyřizování stížností

Směrnice č. 38 O výši a způsobu úhrad za poskytované služby (sazebník služeb)

Směrnice č. 45 Domovní a Domácí řád

SQ v PP č. 2 Etický kodex pracovníka v sociálních službách a ostatních zaměstnanců

SQ v PP č. 31 Ochrana práv obyvatele

-----

pozn.

SQ = standard kvality

SQvPP = standard kvality v přímé péči

— Seznámení obyvatele, rodinných příslušníků, opatrovníka nebo zástupce na základě Plné moci s obsahem Smlouvy o poskytnutí sociální služby před jejím uzavřením.

### **VZÚ při příjmu pracuje mj. s Příjmovou knížkou II. a zaměří se zejména na**

**e)** Vysvětlení způsobu poskytování zdravotnické, ošetrovatelské a sociální péče zdravotnickým personálem a pracovníky v sociálních službách, ověření požadavků obyvatele na další zdravotní, ošetrovatelskou a sociální péči v Domově. Dále obyvateľ projevuje svou vůli - komu sdělovat informace o jeho zdravotním stavu, kde si přeje mít uloženy své osobní doklady, léky, zda si přeje přeregistrovat k ošetrujícímu lékaři v DZR (info o tom, že jinak musí zdravotní péči zajišťovat=zprostředkovat rodina), způsob zajištění inkontinentních pomůcek, podává informovaný souhlas nebo nesouhlas s použitím spustitelné postranice výhradně z důvodu ochrany svého života a zdraví.

**f)** Seznámení obyvatele s vybavením přiděleného pokoje podle inventárního seznamu, předání klíčů od pokoje, od šatní skříně, prádelníku a nočního stolku ( není-li obyvateľ schopný pochopit účel klíčů a jeho používání, jsou klíče na sesterně odd.). Vstupní dveře do pokoje jsou již předem opatřeny vizitkou obyvatele a je-li to časově možné, má zde alespoň část svých osobních věcí (předpokladem je součinnost rodiny).

**g)** Prohlídka Domova, společných prostor s vysvětlením, kde se poskytují které služby a kdo je poskytuje, na koho se obracet v případě potřeby, osobní seznámení s personálem Domova (pokračujeme i ve dnech následujících po dni příjmu – respektujeme míru únavy přijímaného při přijetí).

adaptace:

**h)** S obyvatelem po celou dobu nástupu a adaptace spolupracuje SP, klíčový pracovník, zdravotní pracovníci a pracovníci v sociálních službách na přísl. oddělení v rámci svých náplní práce tak, aby přispěli k úspěšné adaptaci obyvatele k jeho spokojenosti.

VÚPP, VZÚ, SP v rámci svých agend koordinují spolupráci při nastavení optimální péče o obyvatele (pomoc při stěhování, úpravách pokoje, podpora při vyřizování úředních záležitostí, orientace v novém prostoru a ve způsobu poskytování služeb a mnoho dalšího). Toto období není časově omezené, odvíjí se podle skutečných potřeb obyvatele a schopnosti jeho adaptace.

**Pomůcky: • Příjmová knížka I, II – projevy vůle obyvatele**

**• sw. Cygnus – záznamy**

### Čl. III.

#### Zvláštní způsoby uzavírání smlouvy o poskytnutí SS

V situaci, kdy čekatel **neprojeví souhlas**, může smlouvu o poskytnutí pobytové sociální služby dle zákona o sociálních službách uzavřít • obecní úřad obce s rozšířenou působností (čekatel podle lékařského posudku vydaného poskytovatelem zdravotních služeb není schopen sám jednat a nemá opatrovníka) • opatrovník • osoba zmocněná plnou mocí (PM) **pouze** v případě, jsou-li splněny **současně** následující podmínky:

1. neposkytnutí okamžité pomoci při řešení nepříznivé sociální situace by v důsledku oslabení nebo ztráty schopnosti z důvodu nepříznivého zdravotního stavu způsobeného **duševní poruchou** ohrozilo život osoby nebo by jí hrozilo vážné poškození zdraví anebo by totéž hrozilo osobám v jejím okolí (posuzuje obecní úřad obce s rozšířenou působností na základě lékařského posudku vydaného poskytovatelem zdravotních služeb)

2. nezbytnou podporu a pomoc jí **nelze** zajistit mírnějším a méně omezujícím opatřením.

**Kompetence: SP, sw. Cygnus, Příjmová knížka I** - interní metodika ze dne 31.8.2016

### Čl. IV.

#### Detence

**Jestliže obyvatel, který** není schopen vypovědět smlouvu o poskytování sociální služby, projeví vážně míněný nesouhlas s poskytováním pobytové sociální služby, je Domov dle zákona o sociálních službách povinen oznámit tuto skutečnost ve lhůtě 24 hodin Okresnímu soudu v Karlových Varech a zároveň je povinen o oznámení soudu informovat bez zbytečného odkladu toho, kdo za obyvatele uzavřel smlouvu o poskytování sociální služby.

**Kompetence SP, VÚPP, VZÚ, SZP, PPP, ISP, masér** - zápisy o vážně míněném nesouhlasu dle interní metodiky ze dne 31.8.2016

**Kompetence SP (př. v součinnosti s Ř, VÚPP, VZÚ, KP, ISP atd.)** - zhodnocení, signalizace dle zákona o sociálních službách, zápis do sw. Cygnus

### Čl. V.

#### Evidence

Domov vede dle zákona o sociálních službách evidenci o obyvatelích, kterým poskytuje sociální službu na základě smlouvy uzavřené dle čl. III. a evidenci o obyvatelích v detenčním řízení dle Čl. IV.

**Kompetence: SP, sw. Cygnus**, zápisy dle interní metodiky ze dne 31.8.2016.

### Čl. VI.

#### Sjednávání individuálních plánů

Domov sjednává písemnou formou s obyvatelem rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přáních obyvatele formou **Individuálního plánu (dále jen IP)**. IP je dokumentací o poskytované službě; slouží jako nástroj pro naplňování osobních cílů a potřeb obyvatele Domova, určuje míru pomoci. Domov vede písemné záznamy a hodnotí

průběh poskytování sociální služby (metodou pro získávání poznatků pro hodnocení např. rozhovor, pozorování, vcítění, hodnocení výsledků péče a jiné, zdrojem pak záznamy, info od ostatního personálu přímé péče i jiných pracovních pozic)

Z praktických důvodů není ve Smlouvě o poskytnutí sociální služby osobní cíl konkrétně definován. Individuální plán je „živý“ dokument, s nímž se průběžně pracuje po celou dobu trvání smlouvy (viz níže), při jeho nastavení lze však vycházet z informací poskytnutých zájemcem, čekatelem nebo jeho nejbližšími ještě před přijetím – viz níže **Zdroje**.

Individuální plán je nastaven po příjmu obyvatele a dále průběžně doplňován, měněn a hodnocen v kontextu s průběhem adaptace a dalším pobytem obyvatele v Domově, v souvislosti s jeho přáními, potřebami, zdravotním stavem, tedy je-li to vzhledem k jeho zdravotnímu stavu možné, s jeho aktivní účastí i účastí jeho opatrovníka a nejbližších. Součástí Individuálního plánu je kromě plánu péče je definován a dále i měněn a doplňován také osobní cíl/e obyvatele. Individuální plánování je popsáno ve **SQ v PP č. 39 Vedení individuálních plánů** .

#### **Zdroje zejména:**

- **Sociální šetření a jiný kontakt se zájemcem**
- **Sociální dotazník**
- **zjištění z příjmu**
- **záznamy v sw. Cygnus**

#### **Pomůcky:**

- **sw. Cygnus**

## **Životní příběh**

Životní příběh Domov vnímá jako základ porozumění obyvatele a jeho chování. Domov se snaží pracovat s biografií singulární (individuální), kolektivní i regionální. Metody práce s biografií, které se využívají v aktivizačních programech, se poskytují buď ve skupinách, nebo individuálně.

#### **Životní příběh singulární:**

- je součástí dokumentace IP
- hodnotí a zápis provádí: SP, KP (klíčový pracovník)

#### **Zdrojem je:**

- informace poskytnuté obyvatelem
- informace získané od rodinných příslušníků, zejména při příjmu a v rámci
- spolupráce rodiny čekatele se SP
- informace získané ze Sociálního dotazníku (příloha k Žádosti o přijetí)
- rozhovor s obyvatelem
- pozorování obyvatele či jiné techniky komunikace s nekomunikujícím
- **pomůcky:** sw. CYGNUS - Karta klienta - Ostatní dokumentace - formuláře - První kontakt při příjmu do zařízení (záznam o příjmu klienta + životní příběh klienta), Sociální dotazník
- **frekvence zápisu:** 1 x při nástupu
- časově předchází prvotnímu hodnocení a zápisu do ostatních dokumentů IP
- další zápisy po dobu adaptace a při zjištění nových skutečností, významných událostí - doplňuje KP
- **předávání informací:** SP vyplní, KP vytiskne v rámci shromažďování informací,

