Hradecké centrum pro osoby se sluchovým postižením o.p.s.
Milady Horákové 504, 500 06 Hradec Králové

VNITŘNÍ PRAVIDLA O UZAVÍRÁNÍ SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Tato pravidla jsou závazná pro obě poskytované služby.

1. Poskytnutí poradenských a tlumočnických služeb se uskutečňuje na základě dohody ústní. V případě tlumočnických služeb musí být smlouva uzavřena v písemné formě, pokud alespoň jedna smluvní strana při jednání o uzavření smlouvy tuto formu navrhne.
2. Zájem o využití služeb, potažmo souhlas se smlouvou o poskytování služeb, jednoznačně vyplývá ze samostatného oslovení Hradeckého centra (osobní návštěva, zjištění kontaktu pro objednání tlumočnické služby atp.), požádání o službu a ze souhlasu s poskytnutím nabízené služby.
3. Uzavření smlouvy navazuje (příp. je přímou součástí) na jednání se zájemcem o službu.
4. Smlouvu smí se zájemcem sepsat sociální pracovník k tomuto pověřený ředitelem Hradeckého centra.
5. V oprávněných případech pracovník zjistí, zda je zájemce způsobilý k právním úkonům (citlivým dotazem na doprovod, či přímo zájemce). Pokud je zájemce zbaven způsobilosti k právním úkonům, uzavírá za něho smlouvu opatrovník (zájemce může smlouvu „spolupodepsat").
6. Zájemce, který není schopen sám jednat a nemá zákonného zástupce, zastupuje při uzavírání smlouvy obecní úřad obce s rozšířenou působností. O této skutečnosti je informován kompetentní pracovník příslušného úřadu a je přizván k jednání. Postup se řídí doporučením MPSV č. 1/2011.
7. Pokud zájemce je schopen smlouvu uzavřít, je schopen ji porozumět, ale udělí k uzavření smlouvy plnou moc, smlouvu uzavírá zmocněnec. Zmocněnec, je-li fyzickou osobou, musí být zletilý a plně způsobilý k právním úkonům. V plné moci musí být uvedeno, kdo jí uděluje alespoň jménem, příjmením a adresou, komu jí uděluje, alespoň jménem a příjmením a adresou (může být uveden vztah k zájemci „můj syn") a rozsah oprávnění – např. zda se plná moc uděluje pouze k uzavření smlouvy nebo i k jednání o změnách smlouvy a k uzavření dodatků smlouvy. Zmocněnec na plné moci připojí slova „Plnou moc přijímám" a připojí podpis a datum.
8. Smlouva obsahuje tyto náležitosti:
   a) označení smluvních stran (uživatel = jméno a příjmení, rok narození, bydliště);
   b) druh sociální služby;

c) rozsah poskytování sociální služby;

d) místo a čas poskytování sociální služby;

e) výši úhrady za sociální služby;

f) ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování sociálních služeb;

g) výpovědní důvody a výpovědní lhůty;

h) dobu platnosti smlouvy.

ad f) ujednání o dodržování vnitřních pravidel

- Uživatel prohlašuje, že byl seznámen s vnitřními pravidly Hradeckého centra, podle kterých se poskytuje sociální služba, těmto pravidlům porozuměl a zavazuje se je dodržovat.
- Uživatel souhlasí, aby Hradecké centrum shromažďovalo, zpracovávalo a uchovávalo její osobní údaje v souladu se Zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, pro interní potřeby Hradeckého centra vyplývajících z potřeb poskytování služby.
- Dále souhlasí s tím, že tato data budou archivována, přičemž pracovníci jsou povinni o těchto datech zachovávat mlčenlivost.

ad g) výpovědní důvody a výpovědní lhůty

- Uživatel může smlouvu vypovědět na vlastní žádost kdykoli bez udání důvodu a bez výpovědní lhůty.
- Hradecké centrum může smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:

  a) jestliže uživatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy. Za hrubé porušení smlouvy se považuje zejména:

  - hrubé a nezdvořilé chování vůči pracovníkovi;
  - jednání uživatele pod vlivem návykových látek;
  - nerespektování vnitřních pravidel Hradeckého centra a zneužívání služby;

  b) jestliže uživatel i po opětovném napomenutí hrubě poruší povinnosti, které mu vyplývají z vnitřních pravidel Hradeckého centra pro poskytování sociální služby.

  c) jestliže Hradecké centrum ukončuje svoji činnost a poskytování služby.

  ***Komentář ad a), b)**: situace **hrubého porušení povinností** uživatele individuálně posuzuje a vyhodnocuje právě jednající pracovník (viz též Vnitřní pravidla o nouzových a havarijních situacích). Pokud pracovník situaci vyhodnotí jako méně závažnou (např. uživatel jedná pod vlivem návykových látek, je neodbytný, ale nenapadá pracovníka), učiní uživateli upozornění, zdůvodní jej a uvede možné důsledky výpovědi smlouvy po opětovném upozornění na nedodržování podmínek*

smlouvy (opětovné upozornění, tedy druhé, již znamená výpověď smlouvy). O upozornění je veden záznam v uživatelově osobní složce. Pokud dojde k obzvlášť hrubému porušení povinností, učiní pracovník ihned návrh na vypovězení smlouvy.

V rámci poskytování ***tlumočnických služeb*** *platí, že pokud se uživatel bezdůvodně nedostaví 3 x v průběhu poskytování služby na domluvené jednání a řádně jej min. 2 hodiny předem nezruší, dochází k výpovědi smlouvy. Smlouva může být obnovena až v následujícím roce. Upozornění jsou udělována průběžně po termínu neuskutečněného jednání, tlumočník na smluveném místě vyčkává 15 minut. Za uznatelnou omluvu, která je přijata i v kratším čase, se považuje náhlé zhoršení zdravotního stavu a další nepředpokládané akutní stavy (např. dopravní nehoda, zpoždění spoje atd.).*

Za ***nerespektování pravidel služby a její zneužívání*** *se považuje mj. situace, jestliže uživatel opakovaně nedodržuje domluvený postup řešení jeho situace. Poskytování služby je pak neefektivní. Pokud pracovník takovou situaci vyhodnotí jako závažnou, předloží ji na poradě pracovníků k projednání. Zde je stanoven postup, jak bude uživatel upozorněn a jaká opatření budou realizována.*

- K výpovědi dochází vždy z rozhodnutí ředitele Hradeckého centra, návrh na ukončení poskytování služby může vznést sociální pracovník.
- Výpovědní lhůta pro výpověď danou Hradeckým centrem z důvodů uvedených v odst. 2 písm. a), b) a c) tohoto článku činí 14 dní a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla tato výpověď uživateli doporučeně odeslána nebo předána osobně.

ad h) doba platnosti smlouvy

- Smlouvy o poskytování sociálních služeb se uzavírají na dobu 1 roku, tj. vždy do 31. 12. daného roku.
- Pokud má uživatel o poskytování služeb nadále zájem, je s ním smlouva prodloužena na další rok atd. Smlouva je prodloužena automaticky při prvním využití služby v dalším kalendářním roce. Při první návštěvě pracovník seznámí uživatele s případnými změnami vnitřních pravidel atd.
- V případě prodlevy ve využívání služby delší než 1 rok se při projevení dalšího zájmu o službu uzavírá smlouva nová.
- Písemná smlouva je v případě tlumočnických služeb obnovena pouze písemným dodatkem.

9. Nad rámec povinného obsahu smlouvy uživatel dále vyjadřuje souhlas či nesouhlas s následujícími ujednáními:

- pořizování a používání obrazových snímků a záznamů pro potřeby Hradeckého centra;
- informování blízké osoby v případě nutnosti (náhlé zhoršení zdravotního stavu, úraz), včetně uvedení kontaktu;
- možnost nahlédnutí dobrovolníků, stážistů a studentů do uživatelovy dokumentace, kterou Hradecké centrum vede.;
- souhlas se zasílám informací o činnosti Hradeckého centra a jiných aktualit.

10. Postup uzavření ústní smlouvy:

a) ústní smlouva se uzavírá ve stejném rozsahu jako smlouva písemná, jejich obsah je totožný;
b) s obsahem smlouvy a z ní vyplývajících povinností je zájemce prokazatelně seznámen;
c) o uzavření ústní smlouvy je veden písemný záznam v rámci Zápisu o jednání se zájemcem o službu, kde pracovník zaznamená všechny klíčové momenty při uzavírání smlouvy;
d) po uzavření je ústní smlouva zaevidována (viz dále);
e) při uzavření ústní formy smlouvy lze vést i anonymní evidenci uživatele;
f) uživatel obdrží leták o službě a výpis z vnitřních pravidel, kam pracovník může poznamenat další důležité informace;
g) vzhledem k postupu uzavření ústní smlouvy je uživatel požádán o vyjádření souhlasu či nesouhlasu s dalšími ujednáními (viz bod 9.), k tomuto účelu slouží formulář Poskytnutí souhlasu uživatele ke smlouvě.

11. Postup uzavření písemné smlouvy:

a) písemná smlouva je uzavírána v případě poskytování tlumočnických služeb, jestliže jedna ze smluvních stran vyjádří zájem o uzavření smlouvy v této formě;
b) na základě zakázky zájemce a dle vzoru smlouvy Hradeckého centra pracovník vyhotoví individuální návrh smlouvy, kde je konkretizován rozsah poskytované služby;
c) pracovník srozumitelně seznámí zájemce s obsahem smlouvy a podmínkami poskytování služby;
d) v případě, kdy má zájemce vybrat některou z variant a neví si rady, pracovník danou věc znovu vysvětlí a může zájemci navrhnout vhodnou volbu. Rozhodnutí je však na zájemci;

e) pokud má zájemce nějaké připomínky ke smlouvě, vyjádří je (k tomu je pracovníkem v průběhu jednání aktivně vyzýván, průběžně je zjišťován jeho souhlas s uvedeným obsahem). Pokud jsou připomínky akceptovatelné pro poskytovatele a bezpečné pro zájemce, pracovník je do smlouvy zanese;

f) zájemce dává podpisem smlouvy souhlas k využití uvedených osobních údajů (jméno, rok narození, bydliště, kontakt) pro interní potřeby Hradeckého centra (vedení osobní dokumentace, statistické účely). O tomto je vždy srozumitelně informován před podpisem smlouvy;

g) pokud zájemce souhlasí, je ve smlouvě také vyjádřen jeho souhlas s pořizováním a používáním obrazových snímků a záznamů pro potřeby Hradeckého centra (prezentace služeb na nástěnkách, webových stránkách, v článcích atd.);

h) při uzavírání smlouvy může dát zájemce souhlas a uvést kontakt na blízkou osobu, kterou má Hradecké centrum v případě nutnosti kontaktovat (např. náhlé zhoršení zdravotního stavu atd.). Pokud tak neučiní, vyhrazuje si Hradecké centrum právo, aby pracovník v případě nutnosti a pouze za tímto účelem vyhledal kontakt v klientově mobilním telefonu či osobních věcech;

i) před uzavřením smlouvy pracovník znovu zkontroluje, zda zájemce všemu porozuměl, shrne jednání;

j) smlouva je vystavena ve dvou výtiscích, z nichž si jeden ponechá zájemce a druhý pracovník zaeviduje (Kniha evidence smluv) a založí do osobní dokumentace uživatele;

12. Po uzavření smlouvy pracovník s uživatelem stanoví první individuální plán služby.

13. Evidence smluv je vedena pro každou službu odděleně a obsahuje tyto náležitosti:
    - Jméno klienta;
    - datum uzavření smlouvy;
    - číslo smlouvy (např. 01/14);
    - dobu platnosti smlouvy;
    - smluvený rozsah služby.

14. **Postup při zrušení smlouvy o poskytování sociálních služeb:**
    - smlouva může být zrušena pouze za podmínek stanovených výše;
    - pokud dojde ke zrušení smlouvy a ukončení poskytování služeb uživateli, je jeho složka uložena do spisovny. Další nakládání s ní se řídí Vnitřními pravidly o zpracování, vedení, evidenci a uchovávání dokumentace.

15. Tato vnitřní pravidla nabývají platnosti od 1. 1. 2014. Nový systém bude použit u nově příchozích uživatelů. U stávajících uživatelů, které Hradecké centrum na základě jejich souhlasu přebírá od Hradeckého spolku neslyšících, zůstává platná smlouva původní. Vzhledem k rozšíření obsahu souhlasů, bude s těmito uživateli průběžně (podle toho, jak budou sami službu využívat) sepsáno Poskytnutí souhlasu ke smlouvě. Uživatelé, které Hradecké centrum přebírá či kteří již smlouvu uzavřeli, budou vyrozuměni o změnách týkajících se zvláště doby platnosti smlouvy (v platnosti od 1. 3. 2014). Pokud uživatel v daném roce dále službu nevyužije, budou mu informace sděleny písemně, telefonicky či e-mailem. Pokud o služby neprojeví další zájem, bude se s dokumentací postupovat dle Vnitřních pravidel o zpracování, vedení, evidenci a uchovávání dokumentace o uživatelích Hradeckého centra.

Hradecké centrum
pro osoby se sluchovým postižením o.p.s.
Milady Horákové 504
500 06 HRADEC KRÁLOVÉ
IČO: 019 94 352

Zpracovatel: Tereza Skákalová

Tato vnitřní pravidla nabývají účinnosti dne: 1. 3. 2014

Schválil, dne:.....