

**„ Dětský úsvit“ z.s.**  
**Sídlo: Pod Lipami 223/5, Františkovy Lázně 351 01**  
**IČO: 07 111 223**  
**Kontaktní místo: Havlíčkova 1803/2, Cheb 35002**  
**[www.detskyusvit.cz](http://www.detskyusvit.cz)**  
**FB: Dětský úsvit – pěstounská péče, autismus a děti v nesnázích**

Služba: ODBORNÉ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ (dále jen OSP)

Název: **VZÁJEMNOST**

**Standard č. 4**  
**Smlouva o poskytování sociální služby**

**Smlouva o poskytování sociální služby**

---

**Kritérium**

---

a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování 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 obs

---

c) Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závi  
osoby

Poznámka : SP = sociální pracovník/ klíčový pracovník

Organizace“ Dětský úsvit“ z.s. se zájemcem ( potencionálním klientem) o sociální službu vede písemný záznam -Záznamový list.

Více viz.:

*Záznamový list zájemce.*

*Standard č.3.*

V případě, že se zájemce stane klientem, uzavírá zpravidla ústní smlouvu o poskytování sociální služby. V případě, že však zájemce/ klient projeví zájem o písemně uzavřenou smlouvu, bude mu vyhověno.

Smlouva mezi smluvními stranami zakládá vztah poskytovatel - příjemce sociální služby s právy a povinnostmi z toho vyplývajícími.

Účelem smlouvy je vytvoření podmínek pro zdárné poskytování sociální služby příjemci, informování zájemce o službu, vymezení mantinelů spolupráce, definování práv a povinností.

Smlouva obsahuje i zadání zakázky; zakázku může klient měnit a to formou dodatku ke Smlouvě. Smlouva se s klientem uzavírá na dobu buď určitou , přičemž zadání zakázky se za splnění podmínek pro poskytnutí sociální služby může neustále opakovat (zakázka se zadává, resp. definuje i v Záznamovém listu ze schůzky s klientem).

Uzavření smlouvy předchází jednání se zájemcem o sociální službu (více Standard č. 3).

Poskytovatel klade důraz na seznámení zájemce s obsahem poskytované sociální služby, s jejími možnostmi a podmínkami.

Dále je zájemce srozuměn s jeho právy a povinnostmi. Je nutné, aby si poskytovatel ověřil, že zájemce o sociální službu rozumí zejména obsahu a účelu smlouvy.

Za tímto účelem má poskytovatel zpracovánu i **smlouvu pro dětského klienta.**

Poskytovatel se zavazuje poskytovat službu odborného sociálního poradenství, která zahrnuje:

- A. Sociálně terapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob - učení se takovému chování, které je okolím přijímáno pozitivně, např. řádné dodržování časů, domluvených postupů, dohod apod., nácvik komunikačních a sociálních dovedností. Pro dítě/děti jde o aktivity zaměřené na stabilizaci a harmonizaci jejich emočního a psychického ladění, upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností, rozvíjení potenciálu (obratnost, zručnost, trpělivost, komunikace a kooperace s ostatními, respekt k pravidlům, apod.). Dále se jedná o programy zaměřené na hodnotový systém, např. pomocí her, posilování identity, sebepojetí, sebehodnoty, sebedůvěry dítěte. Dítě je vnímáno jako partner – participační práva dítěte. Pro rodiče/ dospělé osoby - podpora otevřené nenásilné komunikace a zdravých vztahů v rodině, edukačně- výchovná činnost, podpora rodičů v pochopení potřeb jejich dítěte/děti a schopnosti jejich naplňování, například podporou a nácvikem rodičovského chování, zvyšování a prohlubování rodičovských kompetencí, vedení k rodičovské odpovědnosti, podporou a nácvikem jedince ke zvyšování sociálních kompetencí a to individuálně, přímo v domácnosti klientů. Sociálně terapeutické činnosti jsou zajišťovány poradenstvím v oblasti orientace v sociálních systémech a v oblasti vzdělávání.

- B. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
- Pomoc při vyřizování běžných záležitostí – pracovníci služby napomáhají a zkompetentňují daného jedince/ děti a jejich rodiče či jiné osoby zastupující děti v komunikaci s úřady (např. hledání pracovního uplatnění, vyřízení dokladů, jsou jim oporou a rádcem v jednání i s dalšími institucemi, organizacemi, službami a podporují je dle jejich potřeb ve zvládnutí průběhu jednání, v komunikaci, v získání potřebných informací, uplatnění svých práv, v naplnění svých potřeb - a to i formou získání právního povědomí, základní orientace se v právních předpisech
- Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou, pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob – všechny aktivity pracovníků služby jsou zaměřeny na udržení a podporu vztahu dítěte a jeho rodiny, podporu dítěte a jeho rodiny v jejich přirozeném prostředí a na prevenci umístění dítěte mimo rodinu, na zapojení dítěte a jeho rodiny do i v komunitě dostupných služeb a na využívání místních zdrojů, na práci s okolím dítěte a rodiny tak, aby nedocházelo k jejich vyčleňování ze společnosti.

SP je povinen seznámit zájemce o službu zejména s právy a povinnostmi uživatele, zejména:

- 1) SP bude vést záznam z každého společného jednání.
- 2) Klient má právo do těchto záznamů nahlížet a vyjadřovat se k informacím v něm obsaženým.
- 3) Právo do nich nahlížet má jen klient, osoba jím zmocněná, zaměstnanci organizace - SP, kteří s klientem spolupracují, vedoucí programu, a dále další SP organizace vždy pouze se souhlasem vedoucího služby, vyjma zákonných povinností poskytovatele.
- 4) Některé údaje mohou být statisticky zpracovány bez uvedení jména klienta.
- 5) Poskytované služby jsou poskytovány zdarma.
- 6) Klient se může kdykoliv rozhodnout ukončit spolupráci bez uvedení důvodu.
- 7) Klient může podat stížnost na kvalitu či průběh poskytování této služby a na sociálního pracovníka. Konkrétní možnosti podání stížnosti budou sděleny na vyžádání. (*dále viz Standard č. 7.*)
- 8) Uživatel služby je povinen aktivně spolupracovat na řešení své situace, dodržovat a naplňovat dohody, které se sociálním pracovníkem uzavře, chodit včas na domluvené schůzky do poradny, případně se předem omluvit osobně, telefonicky či zasláním SMS

Poskytovatel může smlouvu vypovědět, pokud klient nesplňuje či přestal splňovat kritéria pro poskytnutí služby, pokud kapacita služby je naplněná a pokud z finančních důvodů je poskytovatel nucen omezit aktivity či dokonce službu zrušit.

10) Klient může smlouvu vypovědět bez udání důvodu. Vystavuje se tím však nebezpečí, že příště s ním již poskytovatel smlouvu o poskytování sociální služby nemusí uzavřít.

11) Poskytovatel se zavazuje postupovat při poskytování sociální služby v souladu s vnitřními pravidly poskytovatele pro poskytování sociální služby, Standardy kvality. Klient může na požádání do těchto vnitřních pravidel / Standardů kvality nahlédnout, na požádání může získat jejich výtisk, a má právo získat vysvětlení těchto pravidel od SP

Účinnost a platnost: k 1.3.2022

Zpracovala a schválila: Mgr. Sonia Sudimacová, předsedkyně spolku“ Dětský úsvit“ z.s.

## Smlouva o poskytování sociální služby

uzavřená podle ustanovení ... zákona č.108 /2006 Sb., v platném znění

Jméno a příjmení, nar.:  
Bytem trvale:  
(dále jen „ klient“)

a

### „Dětský úsvit“, z. s.

Sídlo: Pod Lipami 223/5, Františkovy Lázně 351 01

Zastoupená: Mgr. Soniou Sudimacovou – předsedkyní zapsaného spolku

IČO: 07111223

Bankovní spojení: 284282387/0300

### **kontaktní místo:**

Havlíčková 1803/2, Cheb 35002

(v textu této dohody dále jen („poskytovatel“)

### 1.Uzavření smlouvy o poskytnutí sociální služby:

Smlouva o poskytování sociálních služeb se uzavírá buď ústní či písemnou formou.

Písemnou formou pouze v tom případě, že to jedna ze smluvních stran navrhne a přeje si tuto formu smlouvy.

Smlouva se uzavírá na dobu určitou a to konkrétně:/četnost konzultací, časové omezení/.....

.....  
.....

Důvody pro odmítnutí uzavření smlouvy o poskytování sociální služby

jsou uvedeny v ustanovení § 91 odst. 3 zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů:

Poskytovatel služby, „ Dětský úsvit “ z. s., může odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování sociální služby OSP pouze, pokud:

- a) neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb
- b) nemá dostatečnou kapacitu k poskytování sociální služby, o kterou osoba žádá
- c) osobě, která žádá o poskytnutí služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování

povinností vyplývajících ze smlouvy.

2.Klient svobodně a vážně prohlašuje, že dává souhlas se zpracováním osobním údajů, které jsou nezbytné k danému účelu: zpracování Smlouvy o poskytování sociální služby. Osobní údaje budou použity poskytovatelem v souladu s nařízením EU - GDPR.

Klient prohlašuje, že byl řádně seznámen se skutečností, že o něm klíčový pracovník/ sociální pracovník povede písemné záznamy/ dokumentaci a že byl seznámen s tím, jaká má v tomto ohledu práva, tj. zejména právo nahlížet do spisové dokumentace a žádat bezplatně kopie.

Klíčový pracovník byl klientovi řádně přestaven. Klient byl seznámen se svými právy a povinnosti. Klientovi byla sdělena skutečnost, že může požádat vedoucí služby o změnu klíčového pracovníka a to písemnou formou.

Klíčovým pracovníkem klienta je:.....

Kontakt:.....

3.Sociální služba:

**Odborné sociální poradenství** (dále jen „OSP“)

**Název sociální služby:**

**VZÁJEMNOST**

**Adresa kontaktního místa:**

**Havlíčkova 1803/2, 350 02, Cheb**

**Telefon:**

**608 65 65 40**

**e-mailová adresa**

**SSudimacova@seznam.cz**

4.Úhrada za poskytování sociální služby:

Sociální služba je poskytována bezplatně.

5.Forma poskytování sociální služby OSP: terénní

Terénní formou poskytování služby se rozumí, že je sociální služba poskytována v domácnosti uživatele nebo v jiném přirozeném a vhodném prostředí, kde uživatel žije, nebo kde se cítí bezpečně.

6.Časový rozsah poskytování služby OSP

V pracovní dny:

Úterý a čtvrtek: 14.00 až 18.00 hodin

Víkendy:

Sobota: 10.00 hod- 12.00 hod.

Neděle: 15.00 hod. – 17.00 hod

Nebo i v jiné dny a časy- dle aktuální potřeby klienta a možností služby.

#### 7. Základní poskytované činnosti:

C. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, zprostředkování dalších navazujících služeb

D. Sociálně terapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob - učení se takovému chování, které je okolím přijímáno pozitivně, např. řádné dodržování časů, domluvených postupů, dohod apod., nácvik komunikačních a sociálních dovedností. Pro dítě/děti jde o aktivity zaměřené na stabilizaci a harmonizaci jejich emočního a psychického ladění, upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností, rozvíjení potenciálu (obratnost, zručnost, trpělivost, komunikace a kooperace s ostatními, respekt k pravidlům, apod.). Dále se jedná o programy zaměřené na hodnotový systém, např. pomocí her, posilování identity, sebepojetí, sebehodnoty, sebedůvěry dítěte. Dítě je vnímáno jako partner – participační práva dítěte.

Pro rodiče/ dospělé osoby - podpora otevřené nenásilné komunikace a zdravých vztahů v rodině, edukačně- výchovná činnost, podpora rodičů v pochopení potřeb jejich dítěte/děti a schopnosti jejich naplňování, například podporou a nácvikem rodičovského chování, zvyšování a prohlubování rodičovských kompetencí, vedení k rodičovské odpovědnosti, podporou a nácvikem jedince ke zvyšování sociálních kompetencí a to individuálně, přímo v domácnosti klientů.

Sociálně terapeutické činnosti jsou zajišťovány poradenstvím v oblasti orientace v sociálních systémech a v oblasti vzdělávání.

E. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí  
Pomoc při vyřizování běžných záležitostí – pracovníci služby napomáhají a zkompetentňují daného jedince/ děti a jejich rodiče či jiné osoby zastupující děti v komunikaci s úřady (např. hledání pracovního uplatnění, vyřízení dokladů, jsou jim oporou a rádcem v jednání i s dalšími institucemi, organizacemi, službami a podporují je dle jejich potřeb ve zvládnutí průběhu jednání, v komunikaci, v získání potřebných informací, uplatnění svých práv, v naplnění svých potřeb - a to i formou získání právního povědomí, základní orientace se v právních předpisech

Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou, pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob – všechny aktivity pracovníků služby jsou zaměřeny na udržení a podporu vztahu dítěte a jeho rodiny, podporu dítěte a jeho rodiny v jejich přirozeném prostředí a na prevenci umístění dítěte mimo rodinu, na zapojení dítěte a jeho rodiny do i v komunitě dostupných služeb a na využívání místních zdrojů, na práci s okolím dítěte a rodiny tak, aby nedocházelo k jejich vyčleňování ze společnosti.

Klient si ze základních poskytovaných činností vybral:.....

.....

.....

Konkrétní podoba zakázka ( osobní cíl, očekávání, způsob naplňování potřeb, jednotlivé kroky k jeho naplňování a další náležitosti) budou upraveny v Záznamovém listu klienta a budou individuálně plánovány s klientem v součinnosti se sociálním pracovníkem služby.

## 8.Povinnosti a práva klienta:

Klient má povinnost:

- účastnit se smluvených schůzek, sjednané schůzky bezdůvodně nerušit, popř. se předem omluvit, aby poskytovateli nevznikaly zbytečné výdaje – např. za benzín, a aby si poskytovatel mohl efektivně plánovat výkon své práce
- aktivně spolupracovat, dbát na doporučení sociálního pracovníka
- na společné schůzky se dostavovat střízlivý, ne pod vlivem návykových látek, dodržovat pravidla slušného chování

Klient má právo:

- nahlížet do všech písemných záznamů, tj. do zápisů z konzultací, do spisu, do dalších dokumentů, které vede a zpracovává sociální pracovník. Klient může požádat o kopie výše zmíněných písemných záznamů, které jsou poskytnuty **bezplatně**.
- Požádat klíčového pracovníka o písemné materiály: „Standardy kvality sociální služby“, které má poskytovatel zpracovány, a které je povinen naplňovat za účelem kvalitního poskytování služby Standardy kvality jsou k dispozici v kanceláři poskytovatele na adrese: Havlíčkova 1803/2, Cheb 350 02 a jsou rovněž veřejně přístupné na webových stránkách: [www.detskyusvit.cz](http://www.detskyusvit.cz);

Emailový kontakt: [SSudimacova@seznam.cz](mailto:SSudimacova@seznam.cz).

- podat stížnost na způsob a kvalitu poskytování sociální služby.

*Naší snahou je poskytovat služby na odpovídající odborné i lidské úrovni. Proto vítáme nejen každý podnět, ale i stížnost, neboť nás vede k zamyšlení a ke zkvalitnění nabízených služeb.*

Klient má právo podat stížnost na kvalitu služby poskytované organizací, na chování či přístup pracovníka ke klientovi nebo na způsob poskytování služby OSP.

Stížnosti vyřizuje vedoucí služby OSP, která je zároveň předsedkyně spolku „Dětský úsvit“ z.s , Mgr. Bc. Sonia Sudimacová. Kontaktní údaje - mobil: 608 656 540. Emailový kontakt: [SSudimacova@seznam.cz](mailto:SSudimacova@seznam.cz).



## Podání stížnosti

Pokud přijme stížnost jiný pracovník než vedoucí služby, je tento pracovník povinen předat stížnost vedoucímu a to neprodleně, nejpozději však do dvou dnů.

Stížnost je možno podat/ předat následujícími způsoby:

ústně:

- kdy klient sdělí stížnost přítomnému pracovníkovi/ vedoucí služby/ spolku „Dětský úsvit“ z.s.

písemně a to:

- Poštou na adresu organizace: Pod Lipami 223/5, 351 01 Františkovy Lázně nebo Havlíčkova 1803/2, 350 02 Cheb
- E-mailem předsedkyni spolku:SSudimacova@seznam.cz
- Datovou schránkou

Pokud klient chce, aby byl informován o vyřízení stížnosti, musí uvést svoji adresu. V tomto případě obdrží do 30 dnů vyjádření od vedoucí služby/předsedkyně spolku.

Stížnost může být podána i **anonymně**. Pak je vhodné zvolit způsob podání stížnosti popisem situace, na kterou si uživatel stěžuje, může tuto stížnost hodit do schránky, která je označena názvem spolku „Dětský úsvit“ z.s. a je umístěna na chodbě v budově v níž má spolek kontaktní místo ( Havlíčkova ul.1803/ 2, Cheb). Nebo jí může poslat na adresu sídla spolku. Odpověď na anonymní stížnost bude písemně vyvěšena na viditelném místě zvenčí, tj.v prosklené vitrině na kontaktním místě spolku, v Havlíčkově ulici 1803/ 2, Cheb a to po dobu dvou měsíců ode dne podání stížnosti.

Klient má i možnost projednání stížnosti osobně s předsedkyní spolku.

Má-li klient stížnost na kvalitu poskytované služby nebo na jednání a chování pracovníků a chce-li to projednat osobně s předsedkyní spolku, je kterýkoli z přítomných pracovníků povinen s klientem dojednat tuto osobní schůzku.

### **Evidence stížností:**

Všechny přijaté stížnosti jsou evidovány.

Písemné vyřízení stížnosti může být stěžovateli na požádání předáno rovněž osobně.

- ukončit smlouvu bez uvedení důvodů

## 9.Důvody pro ukončení sociální služby

### **Dvě formy ukončení sociální služby:**

**1.**dohodou (jde o dvoustranný právní úkon), tj. obě strany se na ukončení smlouvy dohodnou

**2.** výpovědí (jde jednostranný právní úkon kdy k ukončení dohody není třeba souhlas druhé strany):

**Výpověď ze strany klienta:** ústně nebo písemně, kdykoliv bez udání důvodu s výpovědní lhůtou 14 dní od oznámení výpovědi poskytovateli.

**Výpověď ze strany poskytovatele:** poskytování služby lze ukončit jen z vážných důvodů, jsou též náležitostí smlouvy o poskytování sociální služby:

Pokud pominuly důvody pro poskytování služby

Klient přestal naplňovat kritéria pro poskytování služby

Klient odmítá či bojkotuje součinnost služby

Klient se přestěhoval mimo území působnosti služby

Klient se dopustil vůči pracovníkovi poskytovatele verbálního či fyzického násilí.

Výpovědní doba ze strany poskytovatele činí obvykle 30 dní, nedohodnou-li se obě smluvní strany na kratší výpovědní době nebo na okamžitém ukončení služby

10. Tato smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží jeden stejnopis.

Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.

Ustanovení smlouvy se mohou měnit formou písemného dodatku podepsaného oběma smluvními stranami.

Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, že smlouva byla uzavřena po vzájemném ujednání podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, nikoliv v tísní za nápadně nevýhodných podmínek. Na důkaz souhlasu se zněním dohody připojují obě smluvní strany své podpisy.

V .....

Dne.....

Podpisy smluvních stran:

Klient

Mgr.et Bc. Sonia Sudimacová  
předsedkyně spolku „ Dětský úsvit“ z.s

