**PÍSEMNÁ SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB**

v souladu s § 91 zákona č. 108/ 2006 Sb. o sociálních službách uzavřená níže uvedenými stranami

pan/í (jméno a příjmení) …………………………………………………………………………………………………………………………………

narozena (popř. věk) …………………………………………………………………………………………………………………………………………………

trvalé bydliště …………………………………………………………………………………………………………………………………………………

telefon ……………………………………………………………………. E-mail ………………………………………………………………………………………………

korespondenční adresa (je-li odlišná od trvalého bydliště) …………………………………………………………………………………………………

(dále jen uživatel služby)

a

Diakonie ČCE – středisko Západní Čechy, Archa pro rodiny s dětmi

Prokopova 17, 301 00 Plzeň, IČ: 45331154

zastoupena pracovníkem (kontakt (telefon, email):

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….(dále jen poskytovatel)

**I. Druh poskytovaných služeb**

1. Dle § 65 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách specifikovaného § 30 vyhlášky č. 505/2006 Sb. poskytuje Archa pro rodiny s dětmi v rámci sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi tyto základní činnosti:

**výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti**

* + pracovně výchovná činnost s dětmi,
  + pracovně výchovná činnost s dospělými, například podpora a nácvik rodičovského chování včetně vedení hospodaření a udržování domácnosti, podpora a nácvik sociálních kompetencí v jednání na úřadech, školách, školských zařízeních; přitom alespoň 70 % těchto činností je zajišťováno formou terénní služby,
  + nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností dítěte,
  + zajištění podmínek a poskytnutí podpory pro přiměřené vzdělávání dětí,
  + zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity,
    - odborná práce s rodinou
    - podpůrná terapie dítěte
    - preventivní aktivity se službou

**zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**

* + zprostředkování kontaktu se společenským prostředím: doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři, na zájmové aktivity a doprovázení zpět,
    - kontakt s institucemi ve prospěch uživatele
    - zprostředkování dalších služeb

**sociálně terapeutické činnosti**

* + sociálně terapeutické činnosti: socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob
    - odborná práce s rodinou
    - výchovné poradenství
    - krizová intervence s rodinou, se členem rodiny
    - orientační psychologická diagnostika
    - konzultace psychologa s dítětem
    - pastorační poradenství

**pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí**

* + pomoc při vyřizování běžných záležitostí,
  + pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob.
    - asistovaný kontakt rodičů s dětmi
    - informační servis
    - doprovod
    - případová konference
    - základní sociální poradenství

1. Fakultativní služby jsou poskytovány dle aktuální nabídky, která je uživateli služby průběžně nabízena pracovníky. Poskytovatel se zavazuje poskytovat rodině uživatele ty fakultativní služby, které si uživatel služby objedná a to ve smluveném čase a časovém rozsahu.
2. Služby dle odst. 1 a 2 článku I. Archa poskytuje v rozsahu a formě dle odborného uvážení a v souladu s cíli spolupráce.
3. Každá rodina má svého klíčového pracovníka, který může spolupracovat s dalšími odborníky týmu (psycholog, terapeut, mediátor, speciální pedagog). Klíčový pracovník s uživatelem plánuje cíle spolupráce, sleduje jejich naplňován, průběžně je aktualizuje a vyhodnocuje.
4. Bližší specifikace jednotlivých služeb poskytovaných jakožto základní činnosti (tj. jednotlivé úkony, které daná činnost obsahuje) či fakultativní služby jsou uvedeny ve vnitřních předpisech Archy pro rodiny s dětmi. Tyto předpisy jsou vypracovány v souladu s požadavky, které na provádění těchto služeb klade vyhláška č. 505/2006 Sb. v platném znění a jsou určeny pro potřeby pracovníků.
5. Archa pro rodiny s dětmi, jakožto pověřená osoba k SPOD, je povinna dodržovat povinnosti dle zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí.

**II. Cíl, místo, rozsah a čas poskytovaných služeb**

1. Osobním cílem uživatele služby (dále rozpracován v individuálním plánu), který chce za podpory Archy dosáhnout:

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………....

1. Služby se poskytují (nehodící se škrtněte):

v ambulancích Plzeň, Domažlice, Rokycany, Klatovy; v místě bydliště, jinde (kde) .............................................................

1. Rozsah poskytovaných služeb je standardně 1x týdně po dobu 1-3hodiny. V závislosti na druhu služby, tématu či procesu jeho řešení může být konzultace častější či řidší či častější. Čas konzultací volí poskytovatel.
   1. Ambulantní služba je poskytována dle provozních hodin ambulancí. Jejich adresář včetně provozní doby je k dispozici v letáku služby, na nástěnkách a webových stránkách.
   2. Terénní forma je poskytována v rozsahu: pondělí - pátek 8.00 - 18.00.

**III. Ceny služeb**

1. Základní činnosti sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi dle článku I odst. 1 této smlouvy jsou v Arše pro rodiny s dětmi poskytovány bezplatně.
2. Fakultativní služby jsou zpoplatněné dle platného ceníku.

Ceník platný při podpisu smlouvy byl uživateli služby předán. Poskytovatel si vyhrazuje právo jednostranně měnit ceník v souladu s platnými právními předpisy. V takovém případě je poskytovatel povinen v písemné formě předat nový ceník uživateli služby alespoň jeden měsíc před jeho účinností.

Poskytovatel je povinen předložit uživateli služby vyúčtování fakultativních služeb ihned po jejich poskytnutí, uživatel služby je povinen uhradit je neprodleně v hotovosti přímo pověřenému pracovníkovi, který mu vystaví příjmový doklad.

**IV. Povinnosti uživatele**

* **dodržovat dojednané termíny konzultací** s pracovníky Archy nebo **se bezodkladně omluvit**
* respektovat skutečnost, že **primárním kontaktem poskytování služby jsou osobní konzultace,** a telefonicky řešit pouze naléhavé organizační a faktické okolnosti
* respektovat **zákaz pořizování audio a videozáznamů**
* **dodržovat k telefonování provozní dobu;** pracovník není povinen být dostupný a reagovat na pokusy uživatele o kontakt mimo svoji pracovní dobu; uživatelé mohou využít provozní dobu a telefon Archy; **na telefonáty mimo pracovní dobu není reagováno, a to ani později**
* **spolupracovat na dojednaném osobním cíli** především respektováním pokynů pracovníka a aktivním se spolupodílením na plnění dojednaných úkolů a postupů
* **informovat pracovníky o infekčních chorobách a parazitech** a drobných škůdcích v domácnosti
* **neohrožovat zdraví a bezpečí pracovníka**
* **osoba, která je uživatelem spolu s dítětem, přebírá povinnost informovat zákonné zástupce** o využívání služby včetně rozsahu a obsahu a umožnit jeho nahlížení do spisové dokumentace dítěte

**V. Výpovědní důvody a lhůty**

1. **ukončení dohodou**

Např. z důvodu změny situace v rodině, stěhování, problematika dítěte a jeho rodiny spadá do kompetence jiného specializovaného zařízení a rodina začne využívat jeho služeb, hrozí dublování služeb, aj.

1. **výpověď ze strany uživatele**

je možná kdykoli, ústně a bez udání důvodu. Výpovědní lhůta je 7 dní a začíná běžet první den po dni, kdy došlo k výpovědi.

1. **výpověď smlouvy ze strany Archy pro rodiny s dětmi s výpovědní lhůtou**

je možná v těchto důvodů:

* neschopnost zabezpečit kvalitní poskytování služeb z důvodů provozních (omezení zajišťování služeb provozními hodinami, kapacity prostoru, kapacity lidských zdrojů atd.), finančních (zařízení nedostane dostatek finančních prostředků na činnost), odborných (nedostatek v personálním zajištění),
* ukončení činnosti Archy,
* při porušování povinností uživatele. (Pokud chování některého člena rodiny ohrožuje zdraví a bezpečí pracovníků, mohou být služby nadále poskytovány ostatním členům rodiny, dle potřeby s přenastaveným cílem spolupráce či druhem poskytované služby)

Výpovědní lhůta je 7 dní a začíná běžet první den po dni, kdy došlo k osobnímu převzetí výpovědi nebo 5. den po odeslání doporučeného dopisu na adresu uvedenou ve smlouvě.

Výpověď je podávána písemně a její převzetí se stvrzuje osobně podpisem nebo převzetím doporučené zásilky.

Pokud dojde k výpovědi dané Archou v důsledku porušování povinností, je toto možným důvodem pro odmítnutí zájemce o další spolupráce po dobu následujících 6 měsíců (viz zákon 108/2006 § 91)

**VI. Platnost**

Smlouva je platná od okamžiku podpisu po dobu 6 měsíců.

**VII.**

**Další ujednání**

1. **Konzultace nebo služby nebudou poskytovány**, pokud se uživatel chová k pracovníkovi hrubě, či svým chováním ohrožuje zdraví a bezpečí pracovníka nebo uživatel (jeden ze členů rodiny) je pod vlivem návykové látky či jeho akutní psychický stav neumožňuje s rodinou pracovat.
2. **Konzultace psychologa s nezletilými** se konají zpravidla bez přítomnosti zákonného zástupce. Timají právo na sdělení o jejich obsahu, průběhu a závěrech. Informace sděluje psycholog zařízení ústně při konzultaci s rodiči, spolu s doporučeními pro další výchovné vedení dítěte či další intervence. Informace nejsou předávány rodině formou písemné zprávy.
3. Uživatel služby byl seznámen s tím, že Archa pro rodiny s dětmi vede **spisovou dokumentaci** o poskytovaných službách, která obsahuje základní informace o uživateli a jeho rodině a záznamy z uskutečněných konzultací. Uživatel služby vyjadřuje svoji vůli na formuláři Souhlas se zpracováním osobních údajů.
4. Uživatel má povinnost sdělit veškeré **změny údajů**.
5. Uživatel služby byl seznámen s tím, že Archa pro rodiny s dětmi v zájmu dosahování osobních cílů uživatele potřebuje vstupovat do **jednání s dalšími osobami nebo institucemi**. Uživatel stvrzuje svým podpisem na příslušném formuláři souhlas s tímto postupem.
6. **Do spisové složky lze po předchozí dohodě nahlížet** a činit si výpis. Z tohoto práva jsou vyloučeny individuální konzultace s jiným členem rodiny, části konzultací s jedním členem rodiny, které si tento přeje označit jako důvěrné, jakož i další dokumenty týkající se výlučně jiného člena rodiny včetně dětí.
7. Archa pro rodiny s dětmi je pověřena výkonem sociálně právní ochrany dětí dle zákona č. 359/1996 Sb. a má povinnost (včetně ohlašovací povinnosti) spolupracovat s příslušnými státními orgány (OSPOD, Policie ČR, soudy, státní zastupitelství). Archa jim **na vyžádání podává zprávy o spolupráci** s rodinou. Uživatel služby je o této skutečnosti informován, může se s obsahem zprávy seznámit a obdržet kopii.
8. **Zprávy na žádost uživatele se nezpracovávají**.
9. **Telefonický kontakt** s pracovníkem Archy bude realizován pouze v provozních hodinách.
10. **Uživatelé mají právo podávat stížnosti a podněty** jakozpětnou vazbu. Stížnosti je možné podat pouze písemnou formou jako prevenci před chyb či zkreslení obsahu. Stížnosti se předávají písemně (poštou, emailem, skrze anonymní internetovou bránu na [www.diakoniezapad.cz](http://www.diakoniezapad.cz)), osobně (do poštovních schránek jakéhokoliv zařízení, k rukám jakéhokoli pracovníka nebo ředitele DZ). Stížnost může podat oprávněný zástupce. O vyřízení stížnosti se do 30 dnů vyhotovuje písemná zpráva, která je zaslána stěžovateli. Podání lze činit také anonymně. Vyřízení pak nemůže být doručeno, ale na vyžádání je předloženo, a to i zpětně. Podání vnímáme jako příležitost ke zkvalitnění služby, jsou pro uživatele bezpečné a neohrozí další využívání služeb ani se negativně neodrazí v přístupu k nim.
11. Smlouva je vyhotovena ve dvou exemplářích s platností originálu. Každá strana obdrží jedno vyhotovení.
12. V otázkách, které tato Smlouva výslovně neupravuje, se práva a povinnosti smluvních stran z této smlouvy vyplývající řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a dalšími obecně závaznými předpisy České republiky v platném znění.
13. Uživatel dává podpisem **souhlas se shromažďováním**, zpracováváním a využíváním **kontaktních údajů** uvedeným v této smlouvě.
14. Strany prohlašují, že byly **seznámeny s obsahem Smlouvy**, že mu rozumí a souhlasí s ním, což stvrzují svými vlastnoručními podpisy.

V …………………………………………….……………dne ……………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………..…………………………………………………………………………………...……………

podpis pracovníka podpis uživatele služby

--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------Zhodnocení spolupráce

Vyjádřete cokoliv k obsahu, průběhu služby, pracovníkovi, formě,….