

Standard č. 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.

- Úkon uzavření smlouvy je vzhledem k povaze služby uskutečněn převážně konkludentně.
- Konkludentní způsob uzavření smlouvy znamená, že obě strany jednají takovým způsobem, ze kterého je zřejmý úmysl smlouvu uzavřít a kterým jsou naplněny podstatné znaky této konkrétní smlouvy. Nejde pak o výslovný (písemný nebo ústní) projev vůle.
- Tím, že se klient obrátí na Linku důvěry Modrá linka (zatelefonuje, napíše, vstoupí do chatové místnosti), dává zřetelně najevo svůj úmysl stát se klientem Linky důvěry Modrá linka. Jde tedy o konkludentní uzavření smlouvy. [1]
- Smlouva je zájemcem o službu tedy uzavírána konkludentně skutečností, že v případě hlasového kontaktu klient o své vůli vytočí telefonní číslo Linky důvěry Modrá linka; v případě písemného kontaktu se na Linku důvěry obrátí písemně (odešle e-mail, vloží text do schránky internetového poradenství, vstoupí do místnosti pro realizaci chatu).
- Klient je informován o službě zveřejněním a dostupností maximální míry informací ještě před započítím služby. Jestliže se klient rozhodne služby využít, je to považováno za skutečnost, že s poskytováním služby souhlasí.
- V případě hlasového kontaktu je možné službu poskytnout na základě ústně uzavřené smlouvy mezi pracovníkem a uživatelem služby (např. „Dovolal jsem se na linku důvěry? Co tam vlastně děláte? A můžu s vámi mluvit o svých těžkostech?“).
- Klientem služby telefonická krizová pomoc se zájemce stává navázáním kontaktu s linkou důvěry.
- Smlouva je s ohledem na charakter služby telefonická krizová pomoc uzavírána anonymně. Uvede-li klient své identifikační údaje či údaje, které by mohly vést k identifikaci, jsou tyto údaje anonymizovány (viz Směrnice pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o klientech Linky důvěry Modrá linka).
- Smlouvu ve smyslu kontraktu o poskytování služby telefonické krizové pomoci uzavírá s uživatelem pracovník v aktuální službě, který vede kontakt s klientem.
- Smlouvu uzavírá s uživatelem pouze pracovník, který má s organizací pracovní-právní vztah a splňuje kvalifikační předpoklady pracovníka linky důvěry.

- O poskytnutí služby rozhoduje pracovník, v jehož službě uživatel Linku důvěry kontaktuje nebo na nějž kontakt připadá.
- Smlouva je evidována formou záznamu kontaktu v elektronické evidenci kontaktů MED. Pořizování dokumentace se řídí Směrnicí pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o klientech Linky důvěry Modrá linka.
- Smlouvu uzavírá s uživatelem poskytovatel dle uživatelova aktuálního stavu, potřeb a s ohledem na charakter služby telefonická krizová pomoc.
- Součástí smlouvy je zpravidla zakázka klienta, kterou se rozumí stanovení požadavků, očekávání a osobních cílů, které chce klient realizovat. Zakázka je formulována co nejjednoznačněji a nejpřesněji; v průběhu hovoru může být dále specifikována. Stanovení podmínek ze strany Modré linky je uskutečňováno dle Standardu č. 3.

Kritérium b)

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

- Pracovník dbá na to, aby uživatel smlouvě rozuměl, a to jak jejímu obsahu, tak jejímu účelu:
- při uzavírání smlouvy respektuje stav, komunikační úroveň a jazyk klienta, podle potřeby vysvětluje a přibližuje účel smlouvy a její obsah.
- Postup při uzavření smlouvy respektuje práva uživatele.
- Uzavření smlouvy vychází ze vzájemné spolupráce klienta a pracovníka. Pracovník se cíleně doptává, zda klient smlouvě porozuměl a jeho představy odpovídají zvolené službě.

Kritérium c)

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

- Předmět projednávání a sjednávání klientových požadavků, očekávání a osobních cílů se děje v průběhu celého kontaktu s klientem. Klientovy cíle a potřeby se mohou flexibilně měnit i v průběhu kontaktu na základě situace, ve které se ocitnul, a z ní vyplývajícího psychického a emocionálního stavu.
- Stejně tak je sjednáván rozsah a průběh telefonické krizové pomoci. Ke každému klientovi je přistupováno individuálně s ohledem na jeho osobní jedinečnost a na jedinečnost jeho osobního a životního příběhu.

- Uživatel může službu ukončit z vlastního rozhodnutí kdykoliv, i bez udání důvodu.
- Pracovník může službu ukončit pouze v případě stanovených pravidel, se kterými je uživatel seznámen prostřednictvím webových stránek Linky důvěry Modrá linka (viz Standard kvality č. 2b, 3c).
- Poskytovatel dle potřeby seznámí uživatele a možností dalšího kontaktu či využití ostatních služeb organizace, eventuálně s dalšími náhradními, následnými nebo návaznými službami.
- Poskytovatel může dle následně definovaných okolností jinou službu uživateli zprostředkovat.

Definované okolnosti pro zprostředkování jiné služby pro uživatele pracovníkem:

- Pracovník výjimečně službu přímo zprostředkovává (například sjednává přijetí do konkrétního zařízení, objednává ke konkrétní konzultaci apod.), a to v případě, že:
- Uživateli v samostatném vyhledání další služby brání jeho aktuální stav, věk, zdravotní stav, smyslové či mentální postižení.
- Uživatel se ocitá v komplikované životní situaci (tělesné a duševní onemocnění, sebevražedné tendence), kdy je ohroženo zdraví nebo život uživatele.
- Jsou využívány neveřejné služby (služby sociální pracovnice/pracovníka OSPOD mimo pracovní dobu apod.).

Související předpisy:

Standard č. 3

Provozní řád Linky důvěry Modrá linka

Algoritmy

[1] Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník:

§ 1726

Považují-li strany smlouvu za uzavřenou, ač si ve skutečnosti neujednaly náležitost, již měly ve smlouvě ujednat, hledí se na projev jejich vůle jako na uzavřenou smlouvu, lze-li, zvláště s přihlédnutím k jejich následnému chování, rozumně předpokládat, že by smlouvu uzavřely i bez ujednání této náležitosti.

§ 1732

Právní jednání směřující k uzavření smlouvy je nabídkou, pokud obsahuje podstatné náležitosti smlouvy tak, aby smlouva mohla být uzavřena jeho jednoduchým a nepodmíněným přijetím, a pokud z něho plyne vůle navrhovatele být smlouvou vázán, bude-li nabídka přijata.

§ 1744

S přihlédnutím k obsahu nabídky nebo k praxi, kterou strany mezi sebou zavedly, nebo je-li to obvyklé, může osoba, které je nabídka určena, nabídku přijmout tak, že se podle ní zachová, zejména poskytne-li nebo přijme-li plnění.

§ 1756

Výklad:

Není-li smlouva uzavřena slovy, musí být z okolností zřejmá vůle stran ujednat její náležitosti.

Konkludentní způsob uzavření smlouvy znamená, že obě strany jednají takovým způsobem, ze kterého je zřejmý úmysl smlouvu uzavřít a kterým jsou naplněny podstatné znaky této konkrétní smlouvy. Nejde pak o výslovný (písemný nebo ústní) projev vůle.

Jde tedy o projev vůle učiněný jinak než výslovně, např. jednáním (poskytnutí požadovaného plnění) nebo opomenutím (vyjádření vůle neuzavřít smlouvu).