

## 2.3 Určenie postupu pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby

### Článok 1 Predmet štandardu

Predmetom štandardu je určenie postupov pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby podľa § 74 Z.č. 448/2008 o sociálnych službách (ďalej len zákon), náležitostiach zmluvy a postupov, ktoré predchádzajú uzavretiu zmluvy (podávanie informácií potenciálnym záujemcom o sociálnu službu).

### Článok 2 Informácie pre záujemcov o ponúkaných sociálnych službách

Informácie pre potenciálnych záujemcov o sociálnu službu, resp. pre ich rodinných príslušníkov je kompetentný podávať riaditeľ zariadenia, resp. jeho zástupca. V čase neprítomnosti týchto osôb môže podať informácie všeobecného charakteru aj sociálna pracovníčka. Väčšinou ide o tieto informácie: či máme voľné miesto, aký je postup pri podávaní žiadosti, koľko sa platí za sociálnu službu a pod., môže poskytnúť potrebné tlačivá, príp. odkázať na webové sídlo zariadenia. Zároveň kompetentná osoba zisťuje, čo záujemca od ponúkaných služieb očakáva a spoločne formulujú, aký druh, resp. forma sociálnej služby by bola pre klienta najvhodnejšia. Tieto informácie sú pre potenciálneho klienta nezáväzné, sú podané len za účelom ich oboznámenia s ponúkanými sociálnymi službami a s podmienkami, za akých sa poskytujú.

Ak záujemca o sociálnu službu s tým súhlasí, zapíše sa do evidencie záujemcov o sociálnu službu jeho meno a priezvisko a telefonický kontakt, aby sme ho pri uvoľnení miesta mohli nezáväzne informovať.

### Článok 3 Dokumentácia o procese začatia poskytovania sociálnych služieb – konanie pred a pri nástupe do zariadenia

Prijímateľ sociálnej služby (ďalej len klient), resp. FO je prijatý **do špecializovaného zariadenia** (ďalej len „ŠpZ“) na základe právoplatného Rozhodnutia o odkázanosti na sociálnu službu v tomto zariadení, ktoré vydáva príslušný vyšší územný celok podľa trvalého bydliska žiadateľa.

Konanie o odkázanosti na sociálnu službu v ŠpZ sa začína na základe **písomnej žiadosti** žiadateľa (fyzickej osoby) alebo súdom ustanoveného opatrovníka o **posúdenie odkázanosti na sociálnu službu**. Prílohou žiadosti je lekársky posudok na účely posúdenia odkázanosti na sociálnu službu, ktorý vydáva ošetrojúci lekár. Žiadosť sa podáva na vyšší územný celok, v obvode ktorého má fyzická osoba, ktorá má byť posúdená na poskytovanie sociálnej služby v ŠpZ, trvalý pobyt. Posudok o odkázanosti na sociálnu službu, ktorý vypracováva príslušný vyšší územný celok, je podkladom na vydanie Rozhodnutia o odkázanosti na sociálnu službu v ŠpZ. Na základe vydaného rozhodnutia si klient opäť na VÚC podáva **žiadosť o zabezpečenie sociálnej služby**. Prílohou žiadosti je potvrdenie o príjme (rozhodnutie sociálnej poisťovne o výške dôchodku, resp. iné potvrdenia o príjme). Ak VÚC požiada DOSS – Dom sociálnych služieb n.o. o zabezpečenie sociálnej služby pre daného klienta a v zariadení je voľné miesto, s klientom je podpísaná zmluva o poskytovaní sociálnej služby v ŠpZ. Ak voľné miesto zariadenie nemá, žiadosť je zaradená do evidencie žiadateľov o zabezpečenie sociálnej služby (tzv. poradovník), ktorá je vedená v zariadení a je zverejnená aj na webovom sídle DOSS n.o. (ak klient trvá na tom, že chce využívať služby DOSS n.o.). Ak klient chce byť umiestnený v inom zariadení, DOSS n.o. zasiela žiadosť s kompletnou dokumentáciou späť na VÚC.

**Do zariadenia pre seniorov** (ďalej len „ZpS“) je prijatý klient na základe právoplatného rozhodnutia o odkázanosti na sociálnu službu v tomto zariadení, ktoré vydáva obec, v ktorej má FO trvalý pobyt. Konanie o odkázanosti na sociálnu službu prebieha rovnako ako pri ŠpZ, ale na príslušnej obci.

Pred začatím poskytovania sociálnej služby DOSS – Dom sociálnych služieb n.o. vyzve žiadateľa o poskytovanie sociálnej služby alebo jeho súdom ustanoveného opatrovníka (prevažne telefonicky, resp. písomne) k nástupu do zariadenia. Do zariadenia nastupuje klient do troch dní od vyzvania na nástup. V ojedinelých prípadoch môže byť lehota stanovená aj individuálne po vzájomnej dohode s klientom. Ak klient nenastúpi do zariadenia po telefonickej výzve v dohodnutom termíne, zasiela sa mu výzva na nástup v písomnej forme. Pri tejto forme výzvy sú dodržiavané zákonné lehoty na doručovanie písomností.

Pred nástupom do zariadenia sa klientovi poskytne zoznam dokladov, oblečenia a vecí osobnej potreby, ktoré je vhodné a potrebné si priniesť zo sebou pri nástupe. Jedná sa predovšetkým o doklady (občiansky preukaz, preukaz poistenca), prepúšťacie správy, resp. správy z posledných vyšetrení, zoznam a dávkovanie liekov, zdravotné pomôcky a pod. S klientom je po príchode spísaný zoznam prinesených vecí, ktorý klient ako odovzdávajúci a personál ako preberajúci podpíšu.

Pri podpise zmluvy o poskytovaní sociálnej služby sa zakladá osobný spis klienta, ktorý obsahuje:

- súhlas na použitie osobných údajov,
- súhlas s fotografovaním a snímaním spoločných priestorov kamerovým systémom,
- splnomocnenie na preberanie pošty a peňažných zásielok (dôchodku),
- rozhodnutie o odkázanosti na sociálnu službu,
- vyhlásenie o príjme a majetku,
- doklad o bezinfekčnosti,
- doklad o výške príjmu (výmer zo sociálnej poisťovne)
- zmluva s osobou, ktorá platí úhradu za sociálnu službu alebo jej časť, ak klient nemá dostatočný príjem,
- zmluva o poskytovaní sociálnej služby (prílohou je výpočtový list)
- dohoda o úschove cenných vecí
- podľa potreby ďalšie doklady.

#### **Článok 4** **Bezodkladné umiestnenie**

V prípade, ak je život alebo zdravie fyzickej osoby vážne ohrozené a ak FO nemá zabezpečené nevyhnutné podmienky na uspokojovanie základných životných potrieb, poskytne sa jej sociálna služba **bezodkladne**, pokiaľ DOSS n.o. disponuje voľným miestom a VÚC, resp. obec požiadali o zabezpečenie sociálnej služby pred nadobudnutím právoplatnosti rozhodnutia o odkázanosti na sociálnu službu. Za vážne ohrozenie života alebo zdravia FO sa považuje najmä, ak táto FO je ohrozená správaním inej FO, je odkázaná na pomoc inej FO a nemá žiadnu blízku osobu alebo jej blízka osoba, na pomoc ktorej bola odkázaná, zomrie.

Pri bezodkladnom poskytnutí sociálnej služby fyzická osoba požiada obec (v prípade zariadenia pre seniorov) alebo VÚC (v prípade špecializovaného zariadenia) o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby. VÚC alebo obec sa riadia schváleným postupom pri bezodkladnom umiestnení.

*O bezodkladnom umiestnení rozhoduje komisia zložená z riaditeľa zariadenia, sociálnej pracovníčky a na základe odporúčania obce alebo VÚC podľa miesta trvalého bydliska FO.*

#### **Článok 5** **Práva a povinnosti prijímateľa sociálnej služby**

Práva FO pri poskytovaní sociálnej služby sú uvedené v Čl. 18 Štandardu 1.1 Základné

Ľudské práva a slobody.

Okrem práv majú prijímatelia sociálnej služby aj povinnosti, ktoré vyplývajú zo zákona o sociálnych službách a sú uvedené v zmluve o poskytovaní sociálnej služby.

Prijímateľ je povinný platiť úhradu za sociálnu službu v stanovenej výške a v termíne splatnosti.

Prijímateľ je povinný písomne oznámiť do 8 dní zmeny v skutočnostiach rozhodujúcich na trvanie odkázanosti na sociálnu službu a zmeny v príjmových a majetkových pomeroch rozhodujúcich na určenie sumy úhrady za sociálnu službu.

Prijímateľ je povinný dodržiavať domáci poriadok zariadenia, s ktorým bol oboznámený pri nástupe. Prijímateľ bol pri nástupe do zariadenia oboznámený aj s podmienkami (štandardami) kvality poskytovania sociálnych služieb v zariadení.

## **Článok 6**

### **Práva a povinnosti poskytovateľa sociálnych služieb**

Poskytovateľ je povinný prihliadať na individuálne potreby prijímateľa sociálnej služby, aktivizovať prijímateľa sociálnej služby podľa jeho schopností a možností, poskytovať sociálnu službu na odbornej úrovni a spolupracovať s rodinou, obcou a komunitou pri utváraní podmienok na návrat prijímateľa do prirodzeného prostredia a to so súhlasom prijímateľa a pri rešpektovaní jeho osobných cieľov, potrieb, schopností a zdravotného stavu.

Poskytovateľ je povinný plánovať poskytovanie sociálnej služby podľa individuálnych potrieb, schopností a cieľov prijímateľa, viesť písomné individuálne záznamy o priebehu poskytovania sociálnej služby a hodnotiť priebeh poskytovania sociálnej služby za účasti prijímateľa, ak to umožňuje jeho zdravotný stav.

Poskytovateľ je povinný postupovať podľa § 10 zákona pri používaní prostriedkov telesného a netelesného obmedzenia prijímateľa, ak je ohrozený život alebo zdravie prijímateľa alebo iných fyzických osôb.

Poverení zamestnanci poskytovateľa majú právo vstúpiť do obytného priestoru aj bez súhlasu prijímateľa, ak vec neznesie odklad a vstup je nevyhnutný na ochranu života, zdravia alebo majetku osoby, na ochranu práv a slobôd iných osôb alebo ochranu majetku zariadenia.

## **Článok 5**

### **Uzatvorenie zmluvy o poskytovaní sociálnej služby**

Poskytovateľ sociálnej služby poskytuje sociálnu službu na základe zmluvy o poskytovaní sociálnej služby. Zmluva s klientom sa uzatvára na základe právoplatného rozhodnutia o odkázanosti na sociálnu službu, ktoré vydáva VÚC alebo obec a ak VÚC alebo obec o zabezpečenie poskytovania tejto služby požiadajú, ak nejde o bezodkladné umiestnenie.

Klient je pred podpisom zmluvy oboznámený s podmienkami poskytovania sociálnej služby a so svojimi právami a povinnosťami, t.j. s výškou úhrady za sociálnu službu (výpočtový list je neoddeliteľnou súčasťou zmluvy), o aký druh, formu a rozsah poskytovania sociálnej služby sa jedná, atď.

Pred samotným podpisom zmluvy je oboznámený s jej obsahom, má možnosť si ju prečítať, opýtať sa, čomu nerozumie, resp. s čím nesúhlasí. Pri podpise zmluvy môže byť prítomný rodinný príslušník, ak si to klient želá. Podpis zmluvy je dobrovoľný akt a nie je podmienený žiadnym peňažným alebo nepeňažným plnením zo strany klienta. Zmluva je uzavretá spôsobom, ktorý je pre klienta zrozumiteľný a transparentný (napr. ak klient nerozumie, sociálna pracovníčka alebo rodinný príslušník mu všetky informácie preložia do jeho rodného jazyka). Za klienta, ktorý je zbavený spôsobilosti na právne úkony podpisuje zmluvu súdom stanovený opatrovník.

Zmluva o poskytovaní sociálnych služieb podľa § 74 Z.č. 448/2008 Z.z. musí obsahovať:

- a) označenie zmluvných strán,
- b) druh poskytovanej sociálnej služby,
- c) vecný rozsah sociálnej služby podľa § 15 a formu poskytovania sociálnej služby,

- d) počet odoberaných jedál,
- e) deň začatia poskytovania sociálnej služby,
- f) čas poskytovania sociálnej služby,
- g) miesto poskytovania sociálnej služby,
- h) sumu úhrady za sociálnu službu, spôsob jej určenia a platenia,
- i) sumu úhrady za sociálnu službu po uplatnení § 73 ods. 1 až 7 zákona (t.j. po zaplatení úhrady za celoročnú pobytovú sociálnu službu musí prijímateľovi sociálnej služby zostať mesačne z jeho príjmu najmenej 25% sumy platného životného minima). Ak prijímateľ nemá príjem, resp. nemá dostačujúci príjem, povinnosť platiť úhradu prechádza na jeho nezaopatrené plnoleté deti alebo môže platiť úhradu alebo jej časť iná osoba. V týchto prípadoch je uzatvorená písomná zmluva o platení úhrady za sociálnu službu), spôsob určenia úhrady, podmienky jej vrátenia, podmienky jej zúčtovania a lehotu na jej zúčtovanie,
- j) podmienky zvyšovania sumy úhrady za sociálnu službu,
- k) dôvody jednostrannej výpovede zmluvy a
- l) sumu nezaplatenej úhrady za sociálnu službu podľa § 73 ods. 12 (ak povinnosť platiť úhradu za sociálnu službu alebo jej časť nevznikne prijímateľovi sociálnej služby ani jeho zaopatreným deťom, nezaplatená úhrada alebo jej časť je pohľadávka poskytovateľa sociálnej služby, ktorá sa uplatňuje v konaní o dedičstve).

Suma úhrady za sociálnu službu musí obsahovať sumu úhrady za jednotlivé odborné činnosti, jednotlivé obslužné činnosti a jednotlivé ďalšie činnosti. Ak poskytovateľ sociálnej služby vykonáva, zabezpečuje alebo utvára podmienky na vykonávanie iných činností (nadštandardné služby), sumu úhrady za tieto činnosti obsahuje osobitná zmluva.

V zmluve o poskytovaní sociálnej služby sa môžu dohodnúť aj ďalšie náležitosti podľa druhu sociálnej služby.

Ak sa zmenia skutočnosti, ktoré sú predmetom zmluvy o poskytovaní sociálnej služby, možno tieto skutočnosti zmeniť dodatkom k zmluve o poskytovaní sociálnej služby, ak si to účastníci v tejto zmluve dohodli. Ak sa zmenia skutočnosti rozhodujúce na určenie sumy úhrady a platenie úhrady za sociálnu službu, poskytovateľ sociálnej služby a prijímateľ sociálnej služby sú povinní uzatvoriť dodatok k zmluve o poskytovaní sociálnej služby.

## **Článok 6**

### **Skončenie poskytovania sociálnej služby**

Prijímateľ sociálnej služby alebo súdom ustanovený opatrovník môže jednostranne vypovedať zmluvu o poskytovaní sociálnej služby kedykoľvek aj bez uvedenia dôvodu; výpovedná lehota nesmie byť dlhšia ako 30 dní. Výpovedná lehota začína plynúť od nasledujúceho dňa po doručení výpovede.

Poskytovateľ sociálnej služby môže jednostranne vypovedať zmluvu o poskytovaní sociálnej služby len z týchto dôvodov:

- a.) prijímateľ sociálnej služby hrubo porušuje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o poskytovaní sociálnej služby najmä tým, že hrubo porušuje dobré mravy, čím narúša občianske spolužitie alebo nezaplatí dohodnutú úhradu za sociálnu službu za čas dlhší ako 3 mesiace alebo platí len časť dohodnutej úhrady a dlžná suma presiahne trojnásobok dohodnutej mesačnej úhrady,
- b.) prijímateľ sociálnej služby neuzatvorí dodatok k zmluve o poskytovaní sociálnej služby, ak sa zmenia skutočnosti rozhodujúce na určenie sumy úhrady a platenie úhrady za sociálnu službu,
- c.) prevádzka zariadenia je podstatne obmedzená alebo je zmenený účel poskytovanej sociálnej služby tak, že zotrvanie na zmluve o poskytovaní sociálnej služby by pre poskytovateľa sociálnej služby znamenalo zrejmu nevýhodu,
- d.) obec alebo vyšší územný celok rozhodne o zániku odkázanosti fyzickej osoby na sociálnu službu.

Pri jednostrannom vypovedaní zmluvy z vyššie uvedených dôvodov je poskytovateľ sociálnej služby povinný doručiť prijímateľovi sociálnej služby písomnú výpoveď s uvedením dôvodu

výpovede.

Ak poskytovateľ sociálnej služby vypovedá zmluvu o poskytovaní sociálnej služby z dôvodu písmeno a.), b.) a d.), sú obec alebo VÚC v rámci svojej pôsobnosti povinné v spolupráci s poskytovateľom sociálnej služby zabezpečiť FO nevyhnutné podmienky na zabezpečenie základných životných potrieb, ak si ich nevie zabezpečiť sama.

Ak poskytovateľ sociálnej služby jednostranne vypovedá zmluvu, výpovedná lehota nesmie byť kratšia ako 30 dní. Výpovedná lehota začína plynúť od prvého dňa nasledujúceho mesiaca po doručení výpovede. Poskytovateľ sociálnej služby je povinný vopred písomne oznámiť prijímateľovi sociálnej služby začiatok plynutia výpovednej lehoty.

Ak poskytovateľ vypovedá zmluvu z dôvodu uvedeného v písmene c.), je povinný zabezpečiť prijímateľovi sociálnej služby poskytovanie sociálnej služby rovnakého druhu za porovnateľných podmienok u iného poskytovateľa sociálnej služby. Ak poskytovateľ sociálnej služby nemôže zabezpečiť poskytovanie sociálnej služby u iného poskytovateľa sociálnej služby, zabezpečí poskytovanie tejto sociálnej služby obec alebo vyšší územný celok v rozsahu svojej pôsobnosti.

Pri skončení poskytovania sociálnej služby za prítomnosti sociálneho pracovníka prevezme klient alebo jeho súdom ustanovený opatrovník (ak je opatrovníkom DOSS n.o., tak blízka osoba klienta) všetky osobné veci podľa priloženého zoznamu a za účasti dvoch svedkov aj vkladnú knižku, finančnú hotovosť, cenné veci, vysporiadajú sa finančné záležitosti klienta (preplatky, nedoplatky).

Pri skončení poskytovania sociálnej služby úmrtím klienta, ktorý nemá určenú osobu na vysporiadanie finančných záležitostí, sociálny pracovník vypracuje protokol o pozostalosti klienta na účely dedičského konania a zašle na príslušný súd. Pokiaľ si blízka osoba klienta alebo jeho súdom ustanovený opatrovník nevyzdvihne osobné veci klienta, aj tieto sa na základe protokolu zaevidujú na účely dedičského konania.