

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Postup pri podaní žiadosti a uzatvorení zmluvy o poskytovaní sociálnej služby PSC</b>	Číslo smernice 25/2021
---	--	---------------------------



PSYCHOSOCIÁLNE  
CENTRUM KOŠICE

Smernica č. 25/2021

## POSTUP PRI PODANÍ ŽIADOSTI A UZATVORENÍ ZMLUVY O POSKYTOVANÍ SOCIÁLNEJ SLUŽBY PSC

<b>Číslo spisu:</b>	
<b>Účinnosť od:</b>	01. 01. 2021
<b>Kľúčové slová:</b>	Žiadosť, Zmluva, Prijímateľ sociálnej služby
<b>Záväznosť pre:</b>	zamestnancov PSC Košice
<b>Zrušuje sa interný predpis:</b>	

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice  <b>Postup pri podaní žiadosti a uzatvorení zmluvy o poskytovaní sociálnej služby PSC</b>	Číslo smernice  25/2021
---	--	-------------------------------

## Evidenčný list smernice

<b>Záznam o vnútornej kontrole smernice</b>	<b>Dátum</b>	<b>Zodpovedná osoba</b>	<b>Časť smernice</b>	<b>Podpis</b>
	<b>Záznamy o zmene a doplnení smernice</b>	<b>Dátum</b>	<b>Stručný popis zmeny (napr. čl., bod, kritérium)</b>	
<b>Zverejnenie</b> (napr. webové sídlo PSC, webové sídlo MMK a i.)	<b>Miesto</b>	<b>Dátum</b>	<b>Zodpovedná osoba</b>	<b>Podpis</b>

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Postup pri podaní žiadosti a uzatvorení zmluvy o poskytovaní sociálnej služby PSC</b>	Číslo smernice 25/2021
---	--	---------------------------

## Schvaľovanie

Funkcia	Titul, meno, priezvisko	Podpis	Dátum
Zodpovedný za vydanie	Mgr. Ľubomír Soľák, PhDr. Daniela Jároši, Mgr. Veronika Marciano		
<b>Schválil</b>			
Riaditeľka PSC	Mgr. Beáta Horváthová		

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Postup pri podaní žiadosti a uzatvorení zmluvy o poskytovaní sociálnej služby PSC</b>	Číslo smernice 25/2021
---	--	---------------------------

## PREAMBULA

Poskytovanie sociálnych služieb je jednou zo základných činností Psychosociálneho centra Košice. So záujemcami o sociálne služby organizácia aktívne komunikuje s využívaním prvkov verbálnej a neverbálnej komunikácie. Komunikácia prebieha na princípoch partnerstva a rovného zaobchádzania.

Pre záujemcov o sociálne služby, ich rodinu, komunitu a verejnosť sú informácie o sociálnych službách poskytované tak, aby boli úplné, ľahko dostupné a v zrozumiteľnej forme.

Z dôvodu adresnosti poskytovania sociálnej služby v rámci oboznamovacej fázy je využívaná intenzívna komunikácia medzi záujemcom o sociálnu službu, príp. jeho/jej rodinou a poskytovateľom (záujemca dostáva kontakt, informačné letáky, priestor na rozhodovanie, ďalšie konzultácie o službe).

Organizácia ako poskytovateľ sociálnych služieb (Denný stacionár, Zariadenie núdzového bývania, Útulok, Komunitné centrum) má zadaný a písomne vypracovaný postup pri podaní žiadosti a uzatvorení zmluvy o poskytovaní sociálnej služby PSC v súlade s § 74 ods. 1 zákona č. 448/2008.

**Postup pri podávaní žiadosti a uzatvorení zmluvy o poskytovaní sociálnej služby PSC** je dôležitým nástrojom v oblasti kvality poskytovaných sociálnych v súlade s Prílohou č. 2 písm. A (Podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby) k zákonu č. 448/2008 Z. z. v znení zákona č. 485/2013 Z. z. tak, aby napĺňala najmä kritérium:

### **Kritérium 2.3 Určenie postupu pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby.**

#### **Štandard**

Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný transparentný a pre prijímateľa sociálnej služby zrozumiteľný postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby podľa § 74.

#### **Indikátor**

Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný transparentný a pre prijímateľa sociálnej služby určený zrozumiteľný postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby na základe vnútorných pravidiel prostredníctvom určeného zodpovedného zamestnanca aktívne, transparentne a zrozumiteľne informuje všetkých potenciálnych záujemcov o ponúkanej sociálnej službe a o všetkých právach a povinnostiach, ktoré pre záujemcu o sociálnu službu zo zmluvy o poskytovaní sociálnej služby vyplývajú, vrátane druhu, formy, rozsahu poskytovania sociálnej služby a výšky úhrady za jej poskytnutie. Poskytovateľ sociálnej služby vedie dokumentáciu o procese začatia poskytovania sociálnej služby.

## 1

### ÚVODNÉ USTANOVENIA

a) Usmernenie definuje postup pri podávaní žiadosti a uzatvorení zmluvy o poskytovaní sociálnej služby PSC v jednotlivých sociálnych službách.

b) Postupy, ktoré sú súčasťou smernice, sú spracované **jednotlivo s dôrazom na druh sociálnej služby so zreteľom na podmienky kvality sociálnych služieb** (viď Časť A až E).

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Postup pri podaní žiadosti a uzatvorení zmluvy o poskytovaní sociálnej služby PSC</b>	Číslo smernice 25/2021
---	--	---------------------------

c) Postup pri podávaní žiadosti a uzatvorení zmluvy o poskytovaní sociálnej služby PSC je záväzný pre zamestnancov Psychosociálneho centra Košice a podlieha pravidelnej aktualizácii.

d) Zamestnanec sa pri uzatváraní zmluvy snaží o to, aby záujemca obsahu a účelu zmluvy porozumel (vyhýba sa používaniu cudzích slov a odborných výrazov; priebežne sa zájemcu pýta, či je mu všetko jasné; ústne informácie sú doplnené firemnou vizitkou a informačným letákom o sociálnej službe).

e) Záujemca je okrem základných náležitostí zmluvy, uvedených v § 74 ods. informovaný o:

- právach, povinnostiach a sankciách za ich porušenie,
- pravidlách na podávanie sťažností,
- vedení dokumentácie s možnosťou do nej nahliadať,
- postupoch pri núdzových a havarijných situáciách.

## 2

### PRIAMA IMPLEMENTÁCIA POSTUPU PRI PODANÍ ŽIADOSTI A UZATVORENÍ ZMLUVY O POSKYTOVANÍ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

#### **Základné pravidlá pri prvom kontakte so záujemcom o sociálnu službu PSC:**

- Sociálny pracovník komunikuje so záujemcom o sociálnu službu jednoducho a nepoužíva zbytočne alebo nadmieru cudzie slová a odborné výrazy.
- Záujemca o poskytnutie služby dostane dostatok informácií v jemu zrozumiteľnej podobe (verbálne, písomne, formou letáčka) a vysvetlia sa mu podmienky poskytovania sociálnej služby a zároveň je informovaný o dostupnosti poskytovania služby aj inými poskytovateľmi.
- Záujemcovi je poskytnutá podpora pri vyjadrovaní svojich potrieb, prání a cieľov, ktoré chce poskytnutou službou dosiahnuť.
- Dohodne sa spôsob komunikácie (telefonicky, písomne, elektronickou poštou, osobnou návštevou) pre nasledujúce obdobie.

#### **Základné pravidlá pri uzatváraní zmluvy so záujemcom o sociálnu službu PSC:**

Sociálny pracovník pri uzatváraní zmluvy:

- vedie informačný rozhovor tak, aby záujemca o sociálnu službu porozumel obsahu a účelu zmluvy (vyhýba sa zbytočnému používaniu cudzích slov a odborných výrazov),
- kladie počas rozhovoru (priebežne) záujemcovi o sociálnu službu otázky, ktorými zisťuje, či je mu všetko jasné a podmienkam a zmluve porozumel.
- sleduje, čo záujemca o sociálnu službu potrebuje a preferuje a zároveň hodnotí, čo mu sociálna služba môže ponúknuť

Výsledkom procesu je vzájomná dohoda v podobe zmluvy uzatvorenej medzi záujemcom a poskytovateľom.

V prípade služieb krízovej intervencie (napr. ambulantné sociálne poradenstvo sociálne vylúčeným osobám a pod.) sa zmluva (príp. požiadavka prijímateľa SoS) dojednáva ústne a zmluvný vzťah rešpektuje anonymitu jej užívateľa (pozn. obom zmluvným stranám vyplývajú zo zmluvy práva a povinnosti).

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Postup pri podaní žiadosti a uzatvorení zmluvy o poskytovaní sociálnej služby PSC</b>	Číslo smernice 25/2021
---	--	---------------------------

### 3 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- a) Postupy a zásady uvedené v tejto smernici sú záväzné pre všetkých zamestnancov Psychosociálneho centra Košice, ktorí sa akýmkoľvek spôsobom podieľajú na realizácii a zabezpečovaní činností popísaných v smernici.
- b) Smernica je **záväzná** pre zamestnancov zaradených na pracovnej pozícii **sociálny pracovník** sociálnej služby.
- c) Poverení zamestnanci sú povinní zabezpečiť umiestnenie príloh tejto smernice na takom mieste, aby boli voľne dostupné:  
 – zamestnancom PSC, ktorí sú so zamestnávateľom v pracovnoprávnom alebo obdobnom pracovnom vzťahu (napr. dobrovoľníkov, absolventov, študentov a pod.)  
 – užívateľom sociálnych služieb a ich rodinným príslušníkom,  
 – návštevníkom PSC.
- d) Za spracovanie a aktualizáciu tejto smernice, ako aj jej realizáciu v praxi je zodpovedná poverená osoba.
- e) Poverený zamestnanec je povinný túto smernicu uchovávať v písomnej forme na určenom mieste s možnosťou nahliadnutia každým zamestnancom PSC.
- f) Obsah smernice je aktualizovaný a upravovaný poverenou osobou organizácie.
- g) Kontrola prebieha aspoň dvakrát ročne, v prípade legislatívnych zmien bezodkladne.
- h) Smernica je dostupná pre zamestnancov v elektronickej podobe na internom elektronickej úložisku a v tlačenej podobe u zodpovednej osoby.

#### **Zoznam postupov pre jednotlivé sociálne služby:**

- A) Postup pri podaní žiadosti a uzatvorení zmluvy o poskytovaní sociálnej služby  
 Psychosociálne centrum - Zariadenie núdzového bývania, Adlerova č. 4, Košice
- B) Postup pri podaní žiadosti a uzatvorení zmluvy o poskytovaní sociálnej služby  
 Psychosociálne centrum – Útulok, Adlerova č. 4, Košice
- C) Postup pri jednaní so záujemcom a prijímateľom sociálnej služby  
 Psychosociálne centrum – Komunitné centrum, Adlerova č. 4, Košice
- D) Postup pri podaní žiadosti a uzatvorení zmluvy o poskytovaní sociálnej služby  
 Psychosociálne centrum – Denný stacionár, Löfflerova č. 2, Košice
- E) Postup pri jednaní so záujemcom a prijímateľom sociálnej služby  
 Psychosociálne centrum – Poradňa špecializovaného sociálneho poradenstva, Južná trieda č. 23, Košice

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Postup pri podaní žiadosti a uzatvorení zmluvy o poskytovaní sociálnej služby PSC</b>	Číslo smernice 25/2021
---	--	---------------------------

## Časť A

### **Postup pri podaní žiadosti a uzatvorení zmluvy o poskytovaní sociálnej služby Psychosociálne centrum – Zariadenie núdzového bývania, Adlerova č. 4, Košice**

Manuál slúži ako informácia ohľadom postupu a jednotlivých krokov, ktoré sa týkajú poskytnutia sociálnej služby v Psychosociálnom centre – Zariadenie núdzového bývania, Adlerova č. 4, Košice.

Pri podávaní žiadosti sa postupuje podľa Zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov.

#### **Článok I. Úvodné ustanovenia**

1. V zmysle zákona sa v Zariadení núdzového bývania (ďalej ZNB) poskytuje sociálna služba fyzickej osobe v nepriaznivej sociálnej situácii podľa § 2 ods. 2 písm. g) pre ohrozenie správaním iných fyzických osôb alebo, ak sa stala obeťou správania iných fyzických osôb.
2. Účastníkmi právnych vzťahov podľa zákona pri poskytovaní sociálnej služby sú:
  - a) poskytovateľ sociálnej služby – Psychosociálne centrum Košice - Zariadenie núdzového bývania,
  - b) prijímateľ sociálnej služby.
3. V súlade s § 74 Zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov, poskytovateľ sociálnej služby uzatvára zmluvu písomnou formou, tak aby bola pre prijímateľa zrozumiteľná.

#### **Článok II. Postup pred uzatvorením zmluvy**

Plnoletá fyzická osoba sa môže stať prijímateľom sociálnych služieb v ZNB podaním vyplnenej žiadosti so všetkými potrebnými prílohami. Poskytovateľ sociálnej služby nesmie podmieniť uzatvorenie zmluvy o poskytovaní sociálnej služby peňažným plnením alebo nepeňažným plnením.

#### **Postup pri podávaní žiadosti záujemcu o sociálnu službu Zariadenie núdzového bývania**

1. Žiadosť si možno podať osobne v kancelárii sociálnych pracovníkov na Adlerovej č. 4 v Košiciach v pracovných dňoch počas úradných hodín. Taktiež poštou alebo mailom na [znb@pscentrum.sk](mailto:znb@pscentrum.sk).
2. Žiadosť o poskytnutie sociálnej služby sa dá stiahnuť elektronicky na web stránke [www.pscentrum.sk](http://www.pscentrum.sk), sociálne služby, zariadenie núdzového bývania (<https://pscentrum.sk/socialne-sluzby/zariadenie-nudzoveho-byvania/>). Prípadne si ju viete vyzdvihnúť osobne v kancelárii sociálnych pracovníkov na Adlerovej č. 4 v Košiciach.

#### **Žiadosť o poskytnutie sociálnej služby v zariadení musí obsahovať nasledovné podklady:**

- dôvody pre poskytnutie sociálnej služby, ktoré sa uvedú v žiadosti,
- potvrdenie o príjmových pomeroch žiadateľa (napr. z ÚPSVR, pracovná zmluva, dohody,

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Postup pri podaní žiadosti a uzatvorení zmluvy o poskytovaní sociálnej služby PSC</b>	Číslo smernice 25/2021
---	--	---------------------------

- invalidný dôchodok a pod.),
- správa zo šetrenia sociálnej situácie v rodine na ÚPSVR oddelenie sociálno-právnej ochrany a sociálnej kurately podľa trvalého bydliska,
  - potvrdenie o evidencii na ÚPSVR, príp. dôvod vyradenia.

**Žiadosť musí obsahovať jedno z nasledovných tlačív:**

- kópia lekárskej správy o fyzickom útoku alebo napadnutí,
- potvrdenie o nahlásení týrania, ohrození násilím, prípadne o spáchanom násilí na žiadateľovi na polícii,
- potvrdenie od príslušného ÚPSVR o tom, že člen alebo členovia rodiny sú v ohrození a sú u nich prítomné známky týrania, obmedzovania osobnej slobody, ohrozenia apod.
- v krízových situáciách stačí čestné vyhlásenie žiadateľa o pravdivosti uvedených dôvodov v žiadosti.

**Posúdenie žiadosti**

Žiadosť doručená so všetkými náležitosťami sa posúdi na pravidelnej Komisii pre prijímanie do ZNB a Útulku. V prípade vážneho ohrozenia po odsúhlasení štatutárom Psychosociálneho centra Košice (riaditeľka) aj bez posúdenia.

Žiadosti o poskytnutie sociálnych služieb posudzuje odborná komisia Zariadenia núdzového bývania, ktorá zasadá pravidelne jedenkrát mesačne, prípadne podľa potreby. Na zasadnutie komisie sú prizvaní žiadatelia o poskytnutie sociálnej služby. Odborná komisia sa oboznámi so žiadosťou a so sociálnou situáciou žiadateľa. Prizvaný žiadateľ sa k podanej žiadosti vyjadrí a poskytne členom komisie ďalšie potrebné informácie o svojej sociálnej situácii. Na základe zistených skutočností komisia predloží svoje stanovisko riaditeľke Psychosociálneho centra Košice, ktorá rozhodne o poskytnutí resp. neposkytnutí sociálnych služieb v zariadení.

**Evidencia schválených žiadostí o poskytnutie sociálnej služby – Interná evidencia žiadateľov**

V prípade, ak je žiadosť schválená, ale nie sú v zariadení voľné miesta, zaradí sa žiadosť na základe záujmu žiadateľa do internej evidencie. Žiadateľ je o zaradení písomne informovaný. Zariadenie vedie evidenciu žiadateľov podľa poradia, v akom boli žiadosti doručené. Poradie žiadateľov sa vo výnimočných prípadoch určuje aj podľa závažnosti stavu, akútnosti situácie, na základe posúdenia tímu odborníkov Psychosociálneho centra.

**Poskytnutie sociálnej služby – Zariadenia núdzového bývania**

Za predpokladu voľnej ubytovacej kapacity sociálnej služby (ubytovacej jednotky) v Zariadení núdzového bývania je oslovený žiadateľ z internej evidencie žiadateľov o sociálnu službu. Pred spísaním zmluvy o poskytovaní sociálnych služieb je zariadenie povinné zistiť, či sa u žiadateľa nezmenili podmienky rozhodujúce na poskytovanie sociálnych služieb.

Pred prijatím do Zariadenia núdzového bývania žiadateľ predkladá lekárske potvrdenie o bezinfekčnosti (pri vážnom ohrození života a zdravia žiadateľ/prijímateľ SoS potvrdenie doručí do troch pracovných dní po prijatí do zariadenia).

V zmysle prevádzkového a domáceho poriadku sa pred prijatím do ZNB (maximálne dva týždne po prijatí) odporúča absolvovanie psychologického poradenstva v Psychosociálnom centre Košice.



<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Postup pri podaní žiadosti a uzatvorení zmluvy o poskytovaní sociálnej služby PSC</b>	Číslo smernice 25/2021
---	--	---------------------------

### **Článok III. Uzatvorenie zmluvy**

1. Sociálny pracovník podrobne oboznámi žiadateľa s obsahom zmluvy. Po odbornej konzultácii s vysvetlením nejasností odovzdá žiadateľovi zmluvu o poskytovaní sociálnych služieb na podpis v troch vyhotoveniach.
2. Všetky tri rovnopisy zmluvy sa odovzdajú na podpis riaditeľke Psychosociálneho centra Košice. Jeden rovnopis zmluvy odovzdá sociálny pracovník prijímateľovi sociálnej služby a dva rovnopisy zmluvy sú uschované na určenom mieste v Psychosociálnom centre Košice (jeden je založená v spise prijímateľa sociálnej služby a druhý na ekonomickom oddelení).
3. Prijímateľ SoS má možnosť úschovy cenných vecí (šperky, vkladná knižka, a i.) na základe uzatvorenia **Zmluvy o úschove cenných vecí**, ktorú s prijímateľom SoS uzatvorí sociálny pracovník v dvoch rovnopisoch a dá ich podpísať prijímateľovi SoS a vedúcemu sociálneho úseku Psychosociálneho centra Košice. Zmluva sa zakladá do spisu prijímateľa SoS.

### **Článok IV. Náležitosti zmluvy**

Zmluva medzi poskytovateľom sociálnej služby, Psychosociálne centrum Košice - Zariadenie núdzového bývania a prijímateľom sociálnej služby je uzatvorená podľa ustanovenia § 51 Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov a ustanovenia § 74 Zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní v znení neskorších predpisov.

#### **Zmluva o poskytovaní sociálnej služby obsahuje:**

##### **1) Označenie zmluvných strán**

- štatutárny zástupca Psychosociálneho centra – riaditeľ ako poskytovateľ,
- prijímateľ sociálnej služby spolu so svojimi deťmi (fyzická osoba v nepriaznivej sociálnej situácii podľa § 2 ods. 2 písm. g) podľa Zákona o sociálnych službách).

##### **2) Predmet zmluvy**

- úprava práv a povinností zmluvných strán,
- úhrada za poskytované sociálne služby.

##### **3) Vecný rozsah sociálnej služby**

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť:

- ubytovanie na určitý čas,
- sociálne poradenstvo,
- pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov,
- utvorenie podmienky na:
  - prípravu stravy, výdaj stravy alebo výdaj potravín,
  - vykonávanie nevyhnutnej základnej osobnej hygieny,
  - upratovanie,
  - pranie, žehlenie a údržbu bielizne a šatstva,
  - záujmovú činnosť.

Taktiež ak je potrebné chrániť život a zdravie fyzickej osoby, zabezpečuje sa v zariadení núdzového bývania utajenie miesta jej ubytovania a jej anonymita. Prijímateľ môže požiadať zariadenie o utajenie svojej totožnosti v súvislosti s pobytom na účely ochrany jej súkromia a rodinného života.

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Postup pri podaní žiadosti a uzatvorení zmluvy o poskytovaní sociálnej služby PSC</b>	Číslo smernice 25/2021
---	--	---------------------------

#### 4) Miesto poskytovania sociálnej služby

Zariadenie núdzového bývania, na Adlerovej č. 4 v Košiciach.

#### 5) Doba poskytovania sociálnej služby

- deň začatia poskytovania sociálnej služby,
- deň ukončenia poskytovania sociálnej služby.

Čas nástupu do zariadenia je spravidla počas pracovnej doby sociálneho pracovníka, v odôvodnených prípadoch sa môže dohodnúť individuálne.

#### 6) Suma úhrady za sociálnu službu, spôsob jej určenia a spôsob jej platenia

- úhrada za sociálne služby v Zariadení núdzového bývania je stanovená v zmysle aktuálneho Všeobecne záväzného nariadenia mesta Košice o poskytovaní sociálnych služieb v pôsobnosti územnej samosprávy mesta Košice a určovaní úhrad za ich poskytovanie (Nariadenie o úhradách za sociálne služby) v platnom znení;

- úhrada sa skladá z čiastkových úhrad za rodiča, alebo inú plnoletú fyzickú osobu, za nezaopatrené dieťa do 6 rokov, ktorá sa môže znížiť ak dieťa navštevuje predškolské zariadenie, alebo iné zariadenie viac ako 4 hodiny denne, za nezaopatrené dieťa vo veku od 6 do 15 rokov, za nezaopatrené dieťa staršie ako 15 rokov, vrátane plnoletého nezaopatreného dieťaťa, ktoré sa pripravuje na povolanie v riadnom dennom štúdiu;

- denná čiastková úhrada sa skladá z úhrady za užívanie samostatnej jednoizbovej, prípadne dvojizbovej ubytovacej jednotky s príslušenstvom, za užívanie elektrospotrebičov (chladnička, mraznička, práčka, mikrovlnná a elektrická rúra, televízor a osobný PC).

Podmienky zvyšovania sumy úhrady za sociálnu službu sú uvedené v aktuálnom Všeobecne záväznom nariadení mesta Košice, ktorým určuje podmienky zvyšovania úhrad a to nasledovne:

a) o 25 %, ak jedna rodina užíva samostatne obytnú jednotku alebo obytnú miestnosť, ktorú s ohľadom na plochu môže užívať aj viac osôb ako je počet členov tejto rodiny,

b) o 25 % sumy čiastkových úhrad (úhrada za rodiča, plnoletú fyzickú osobu, za nezaopatrené dieťa do 6 rokov, za nezaopatrené dieťa vo veku od 6 do 15 rokov, za nezaopatrené dieťa staršie ako 15 rokov, vrátane plnoletého nezaopatreného dieťaťa ktoré sa pripravuje na povolanie v riadnom dennom štúdiu) v prípade, že sociálna služba v zariadení núdzového bývania alebo v útulku sa poskytuje dlhšie ako 6 po sebe idúcich kalendárnych mesiacov,

c) o 50% sumy čiastkových úhrad (úhrada za rodiča, plnoletú fyzickú osobu, za nezaopatrené dieťa do 6 rokov, za nezaopatrené dieťa vo veku od 6 do 15 rokov, za nezaopatrené dieťa staršie ako 15 rokov, vrátane plnoletého nezaopatreného dieťaťa ktoré sa pripravuje na povolanie v riadnom dennom štúdiu) v prípade, že sociálna služba v zariadení núdzového bývania alebo v útulku sa poskytuje dlhšie ako 12 po sebe idúcich kalendárnych mesiacov.

**Zariadenie môže upustiť od zvýšenia úhrady** písm. b) a c) ak jediným príjmom poberateľa je rodičovský príspevok a prídavky na deti, resp. z dôvodov hmotnej núdze a nepostačujúceho príjmu, ktoré si poberateľ nezavinil sám.

V zmluve o poskytovaní sociálnej služby v časti úhrady sú konkrétne rozpísané jednotlivé úhrady, z ktorých pozostáva platba. Taktiež povinnou časťou zmluvy je aj Výpočtový list, v ktorom sú konkrétne rozpísané všetky úhrady a výpočet platieb pre prijímateľa SoS. V prípade, ak sa zmení výška dohodnutej ceny úhrady z dôvodu zmien na strane poskytovateľa alebo prijímateľa, upraví sa výška dodatkom k tejto zmluve s novým Výpočtovým listom.

**Spôsob platenia úhrady sa určuje podľa aktuálne platného Všeobecne záväzného nariadenia mesta Košice o poskytovaní sociálnych služieb v pôsobnosti územnej samosprávy mesta Košice a určovaní úhrad za ich poskytovanie (Nariadenie o úhradách za sociálne služby) v platnom znení.**

**Spôsob úhrady:**

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Postup pri podaní žiadosti a uzatvorení zmluvy o poskytovaní sociálnej služby PSC</b>	Číslo smernice 25/2021
---	--	---------------------------

- a) na účet poskytovateľa číslo: SK80 5600 0000 0005 0438 4001 uvedením variabilného symbolu, ktorým je evidenčné číslo zmluvy, prípadne meno prijímateľa SoS,
- b) vyplatením poštového poukazu (šek), ktorý dostane prijímateľ každý mesiac od sociálneho pracovníka,
- c) vo výnimočných prípadoch priamo vyplatením do pokladne na ekonomickom oddelení na Löfflerovej č. 2 v Košiciach.
- Prijímateľ SoS si určí spôsob úhrady podľa svojich možností.

Prijímateľ sa v zmluve zaväzuje platiť poskytovateľovi úhradu za poskytovanú sociálnu službu za kalendárny mesiac, v ktorom sa mu sociálna služba poskytuje, najneskôr do desiateho dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca. Povinnosť platby úhrady prijímateľom je odo dňa začatia poskytovania sociálnej služby uvedenom v zmluve do ukončenia poskytovania sociálnej služby.

**Výpočet úhrad** vykonáva sociálna pracovníčka mesačne. S výškou preplatkov a nedoplatkov bude prijímateľ sociálnej služby oboznámený písomne. Preplatok bude zaúčtovaný v nasledujúcom mesiaci ako znížená úhrada, nedoplatok je povinný prijímateľ vyrovnať najneskôr nasledujúci mesiac resp. s poskytovateľom spísať dohodu o splácaní dlhu. V prípade ukončenia zmluvy sociálny pracovník vykonáva výpočet úhrady za mesiac dňom odchodu zo zariadenia.

Pri vytvorení dlhu zo strany prijímateľa (neuhádzanie platieb, čiastočné uhrádzanie, spôsobenie škody na majetku poskytovateľa sociálnych služieb) sa postupuje podľa Smernice č. 19 Evidencia a postup pri vymáhaní pohľadávok.

## 7) Práva a povinnosti poskytovateľa a prijímateľa sociálnych služieb

**Poskytovateľ – Psychosociálne centrum Košice - Zariadenie núdzového bývania** sa zaväzuje poskytnúť služby v rozsahu ako sú uvedené v zmluve, dodržať mlčanlivosť o zistených skutočnostiach o prijímateľovi SoS, zabezpečiť náhradu škody ak vznikne pri poskytovaní služieb prijímateľovi zo strany zamestnancov, prihliadať pri práci na individuálne potreby a nenarušovanie súkromia prijímateľa. Poskytovateľ má právo vyžadovať dodržiavanie Domáceho a Prevádzkového poriadku zariadenia.

**Prijímateľ má právo** podieľať sa na určovaní a zlepšovaní životných podmienok v zariadení, prostredníctvom zvolených zástupcov, podávaním návrhov apod. Zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí poskytovateľovi na nehnuteľnom majetku, ako aj za majetok osobitne mu zverený. Prijímateľ má povinnosť do 8 dní oznámiť sociálnym pracovníkom zariadenia zmenu rodinných, príjmových a majetkových pomerov. Ďalej sa zaväzuje dodržiavať Domáci a Prevádzkový poriadok Psychosociálneho centra Košice – Zariadenia núdzového bývania.

## 8) Osobitné ustanovenia - skončenie poskytovania sociálnych služieb

Skončenie poskytovania sociálnych služieb v Zariadení núdzového bývania sa uskutočňuje podľa Zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v zmysle § 74 ods. 13 a 14 zákona nasledovne:

- pred uplynutím dohodnutej doby - zmluvný vzťah pred uplynutím dohodnutej doby je možné skončiť písomnou dohodou zmluvných strán alebo jednostranným vypovedaním zmluvy. Výpoveď musí byť písomná a musí byť preukázateľne doručená druhej strane.
- **Prijímateľ môže jednostranne vypovedať zmluvu** kedykoľvek aj bez uvedenia dôvodu, pričom výpovedná lehota nesmie byť dlhšia ako 30 dní.
- **Poskytovateľ môže jednostranne v zmysle § 74 ods. 14 zákona vypovedať zmluvu ak:**
  - a) prijímateľ hrubo porušuje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy, hrubo porušuje dobré mravy, ktoré narúšajú občianske spolužitie,
  - b) nezaplatí dohodnutú úhradu za poskytovanú sociálnu službu za obdobie dlhšie ako tri mesiace alebo platí len časť dohodnutej úhrady a dlžná suma presiahne trojnásobok dohodnutej mesačnej úhrady,

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Postup pri podaní žiadosti a uzatvorení zmluvy o poskytovaní sociálnej služby PSC</b>	Číslo smernice 25/2021
---	--	---------------------------

c) ak prijímateľ sociálnej služby neuzatvorí s poskytovateľom dodatok k zmluve o poskytovaní sociálnej služby,

d) ak je prevádzka zariadenia podstatne obmedzená alebo je zmenený účel poskytovanej sociálnej služby tak, že trvanie na zmluve o poskytovaní sociálnej služby by pre poskytovateľa znamenalo zrejmu nevýhodu,

Zmluvné strany sú povinné sa vzájomne bezodkladne informovať o všetkých skutočnostiach, ktoré by mohli ovplyvniť plnenie tejto zmluvy.

### **9) Záverečné ustanovenia zmluvy**

1. Akékoľvek zmeny a doplnenia zmluvy musia byť vo forme očíslovaných písomných dodatkov.
2. Právne vzťahy výslovne neupravené zmluvou sa riadia Zákonom č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/191 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov, zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov.
3. Zmluva je vyhotovená v troch rovnopisoch, z ktorých dva sú určené pre poskytovateľa a jeden pre prijímateľa sociálnej služby.
4. Zmluva nadobudne platnosť dňom podpisu oboma zmluvnými stranami.
5. Zmluvné strany vyhlásia, že zmluvu uzatvorili na základe svojej slobodnej vôle, nebola uzatvorená v tiesni ani za nápadne nevýhodných podmienok, zmluvu si prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak súhlasu ju podpisujú.
6. Dátum a miesto podpisu.

### **Prílohy:**

- 1) Žiadosť o prijatie do Zariadenia núdzového bývania – Vzor
- 2) Potvrdenie z ÚPSVR – Vzor
- 3) Zmluva o poskytovaní sociálnej služby – Vzor
- 4) Výpočtový list – Vzor

## **Časť B**

### **Postup pri podaní žiadosti a uzatvorení zmluvy o poskytovaní sociálnej služby Psychosociálne centrum – Útulok, Adlerova č. 4, Košice**

Manuál slúži ako informácia ohľadom postupu a jednotlivých krokov, ktoré sa týkajú poskytnutia sociálnej služby v Psychosociálnom centre Košice – Útulok, Adlerova č. 4, Košice.

Pri podávaní žiadosti sa postupuje podľa Zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov.

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Postup pri podaní žiadosti a uzatvorení zmluvy o poskytovaní sociálnej služby PSC</b>	Číslo smernice 25/2021
---	--	---------------------------

## Článok I. Úvodné ustanovenia

1. V zmysle zákona sa v Útulku poskytuje sociálna služba fyzickej osobe v nepriaznivej sociálnej situácii podľa § 2 ods. 2 písm. a) z dôvodu, že nemá zabezpečené nevyhnutné podmienky na uspokojovanie základných životných potrieb; a písmena i) z dôvodu straty bývania alebo ohrozenia stratou bývania.

2. Účastníkmi právnych vzťahov podľa zákona pri poskytovaní sociálnej služby sú:

- a) poskytovateľ sociálnej služby – Psychosociálne centrum Košice – Útulok,
- b) prijímateľ sociálnej služby.

3. V súlade s § 74 Zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov, poskytovateľ sociálnej služby uzatvára zmluvu písomnou formou tak, aby bola pre prijímateľa zrozumiteľná.

## Článok II. Postup pred uzatvorením zmluvy

Plnoletá fyzická osoba sa môže stať prijímateľom sociálnych služieb v Útulku podaním vyplnenej žiadosti so všetkými potrebnými prílohami. Poskytovateľ sociálnej služby nesmie podmieniť uzatvorenie zmluvy o poskytovaní sociálnej služby peňažným plnením alebo nepeňažným plnením.

### Postup pri podávaní žiadosti záujemcov o sociálnu službu Útulok

3. Žiadosť si možno podať osobne v kancelárii sociálnych pracovníkov na Adlerovej č. 4 v Košiciach v pracovných dňoch počas úradných hodín. Taktiež poštou alebo mailom na [znb@pscentrum.sk](mailto:znb@pscentrum.sk).
4. Žiadosť o poskytnutie sociálnej služby sa dá stiahnuť elektronicky na web stránke [www.pscentrum.sk](http://www.pscentrum.sk), sociálne služby, útulok (<https://pscentrum.sk/socialne-sluzby/utulok/>). Prípadne je k dispozícii v kancelárii sociálnych pracovníkov na Adlerovej č. 4 v Košiciach.

### Žiadosť o poskytnutie sociálnej služby v Útulku musí obsahovať:

- dôvody pre poskytnutie sociálnej služby, ktoré sa uvedú v žiadosti,
- potvrdenie o príjmových pomeroch žiadateľa (napr. z ÚPSVR, pracovná zmluva, dohody, invalidný dôchodok a pod.),
- správa zo šetrenia sociálnej situácie v rodine na ÚPSVR oddelenie sociálno-právnej ochrany a sociálnej kurately podľa trvalého bydliska,
- potvrdenie o evidencii na ÚPSVR, príp. dôvod vyradenia.

### Posúdenie žiadosti

Žiadosť doručená so všetkými náležitosťami sa posúdi na pravidelnej Komisii pre prijímanie do ZNB a Útulku. V prípade vážneho ohrozenia po odsúhlasení štatútom Psychosociálneho centra Košice (riaditeľka) aj bez posúdenia.

Žiadosti o poskytnutie sociálnych služieb posudzuje odborná Komisia Útulku, ktorá zasadá pravidelne jedenkrát mesačne, prípadne podľa potreby. Na zasadnutie Komisie sú prizvaní žiadatelia o poskytnutie sociálnej služby. Odborná Komisia sa oboznámi so žiadosťou a so sociálnou situáciou žiadateľa. Prizvaný žiadateľ sa k podanej žiadosti vyjadrí a poskytne členom

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Postup pri podaní žiadosti a uzatvorení zmluvy o poskytovaní sociálnej služby PSC</b>	Číslo smernice 25/2021
---	--	---------------------------

Komisie ďalšie potrebné informácie o svojej sociálnej situácii. Na základe zistených skutočností Komisia predloží svoje stanovisko riaditeľke Psychosociálneho centra Košice, ktorá rozhodne o poskytnutí resp. neposkytnutí sociálnych služieb v zariadení.

### **Evidencia schválených žiadostí o poskytnutie sociálnej služby – Interná evidencia žiadateľov**

V prípade, ak je žiadosť schválená, ale nie sú v zariadení voľné miesta, zaradí sa žiadosť na základe záujmu žiadateľa do internej evidencie. Žiadateľ je o zaradení písomne informovaný. Zariadenie vedie evidenciu žiadateľov podľa poradia, v akom boli žiadosti doručené. Poradie žiadateľov sa vo výnimočných prípadoch určuje aj podľa závažnosti stavu, akútности situácie, na základe posúdenia tímu odborníkov Psychosociálneho centra.

### **Poskytnutie sociálnej služby – Útulok**

Za predpokladu voľnej ubytovacej kapacity sociálnej služby (ubytovacej jednotky) v Útulku je oslovený žiadateľ z internej evidencie žiadateľov o sociálnu službu. Pred spísaním zmluvy o poskytovaní sociálnych služieb je zariadenie povinné zistiť, či sa u žiadateľa nezmenili podmienky rozhodujúce na poskytovanie sociálnych služieb.

Pred prijatím do Útulku žiadateľ predkladá lekárske potvrdenie o bezinfekčnosti (pri vážnom ohrození života a zdravia žiadateľ/prijímateľ SoS potvrdenie doručí do troch pracovných dní po prijatí do zariadenia).

V zmysle prevádzkového a domáceho poriadku sa pred prijatím do Útulku (maximálne dva týždne po prijatí) odporúča absolvovanie psychologického poradenstva v Psychosociálnom centre Košice.

### **Článok III. Uzatvorenie zmluvy**

1. Sociálny pracovník podrobne oboznámi žiadateľa s obsahom zmluvy. Po odbornej konzultácii s vysvetlením nejasností odovzdá žiadateľovi zmluvu o poskytovaní sociálnych služieb na podpis v troch vyhotoveniach.
2. Všetky tri rovnopisy zmluvy sa odovzdávajú na podpis riaditeľke Psychosociálneho centra Košice. Jeden rovnopis zmluvy odovzdá sociálny pracovník prijímateľovi sociálnej služby a dva rovnopisy zmluvy sú uschované na určenom mieste v Psychosociálnom centre Košice (jeden je založená v spise prijímateľa sociálnej služby a druhý na ekonomickom oddelení).
3. Prijímateľ SoS má možnosť úschovy cenných vecí (šperky, vkladná knižka, a i.) na základe uzatvorenia **Zmluvy o úschove cenných vecí**, ktorú s prijímateľom SoS uzatvorí sociálny pracovník v dvoch rovnopisoch a dá ich podpísať žiadateľovi a vedúcemu sociálneho úseku Psychosociálneho centra Košice. Zmluva sa zakladá do spisu prijímateľa SoS.

### **Článok IV. Náležitosti zmluvy**

Zmluva medzi poskytovateľom sociálnej služby, Psychosociálne centrum Košice – Útulok a prijímateľom sociálnej služby je uzatvorená podľa ustanovenia § 51 Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov a ustanovenia § 74 Zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní v znení neskorších predpisov.

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Postup pri podaní žiadosti a uzatvorení zmluvy o poskytovaní sociálnej služby PSC</b>	Číslo smernice 25/2021
---	--	---------------------------

## **Zmluva o poskytovaní sociálnej služby obsahuje:**

### **1) Označenie zmluvných strán:**

- štatutárny zástupca Psychosociálneho centra – riaditeľ ako poskytovateľ,
- prijímateľ sociálnej služby spolu so svojimi deťmi (fyzická osoba v nepriaznivej sociálnej situácii podľa § 2 ods. 2 písm. a) a i) podľa Zákona o sociálnych službách).

### **2) Predmet zmluvy:**

- úprava práv a povinností zmluvných strán,
- úhrada za poskytované sociálne služby.

### **3) Vecný rozsah sociálnej služby**

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť:

- ubytovanie na určitý čas,
- sociálne poradenstvo,
- pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov,
- nevyhnutné ošatenie a obuv,
- zabezpečenie rozvoja pracovných zručností,
- utvorenie podmienok na:
  - prípravu stravy, výdaj stravy alebo výdaj potravín,
  - vykonávanie nevyhnutnej základnej osobnej hygieny,
  - upratovanie,
  - pranie, žehlenie a údržbu bielizne a šatstva,
  - záujmovú činnosť.

### **4) Miesto poskytovania sociálnej služby**

Útulok, na Adlerovej č. 4 v Košiciach.

### **5) Doba poskytovania sociálnej služby:**

- deň začatia poskytovania sociálnej služby,
- deň ukončenia poskytovania sociálnej služby.

Čas nástupu do zariadenia je spravidla počas pracovnej doby sociálneho pracovníka, v odôvodnených prípadoch sa môže dohodnúť individuálne.

### **6) Suma úhrady za sociálnu službu, spôsob jej určenia a spôsob jej platenia:**

- úhrada za sociálne služby v Útulku je stanovená v zmysle aktuálne platného Všeobecne záväzného nariadenia mesta Košice o poskytovaní sociálnych služieb v pôsobnosti územnej samosprávy mesta Košice a určovaní úhrad za ich poskytovanie (Nariadenie o úhradách za sociálne služby) v platnom znení;

- úhrada sa skladá z čiastkových úhrad za rodiča alebo inú plnoletú fyzickú osobu, za nezaopatrené dieťa do 6 rokov, ktorá sa môže znížiť ak dieťa navštevuje predškolské zariadenie alebo iné zariadenie viac ako 4 hodiny denne, za nezaopatrené dieťa vo veku od 6 do 15 rokov, za nezaopatrené dieťa staršie ako 15 rokov, vrátane plnoletého nezaopatreného dieťaťa, ktoré sa pripravuje na povolanie v riadnom dennom štúdiu;

- denná čiastková úhrada sa skladá z úhrady za užívanie samostatnej jednoizbovej, prípadne dvojizbovej ubytovacej jednotky s príslušenstvom, za užívanie elektrospotrebičov (chladnička, mraznička, práčka, mikrovlnná a elektrická rúra, televízor, osobný PC).

**Podmienky zvyšovania sumy úhrady za sociálnu službu** sú uvedené v aktuálne platnom Všeobecne záväznom nariadení mesta Košice, ktorým určuje podmienky zvyšovania úhrad a to nasledovne:

a) o 25 %, ak jedna rodina užíva samostatne obytnú jednotku alebo obytnú miestnosť, ktorú s ohľadom na plochu môže užívať aj viac osôb ako je počet členov tejto rodiny,

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Postup pri podaní žiadosti a uzatvorení zmluvy o poskytovaní sociálnej služby PSC</b>	Číslo smernice 25/2021
---	--	---------------------------

b) o 25 % sumy čiastkových úhrad (úhrada za rodiča, plnoletú fyzickú osobu, za nezaopatrené dieťa do 6 rokov, za nezaopatrené dieťa vo veku od 6 do 15 rokov, za nezaopatrené dieťa staršie ako 15 rokov, vrátane plnoletého nezaopatreného dieťaťa ktoré sa pripravuje na povolanie v riadnom dennom štúdiu) v prípade, že sociálna služba v zariadení núdzového bývania alebo v útulku sa poskytuje dlhšie ako 6 po sebe idúcich kalendárnych mesiacov,

c) o 50% sumy čiastkových úhrad (úhrada za rodiča, plnoletú fyzickú osobu, za nezaopatrené dieťa do 6 rokov, za nezaopatrené dieťa vo veku od 6 do 15 rokov, za nezaopatrené dieťa staršie ako 15 rokov, vrátane plnoletého nezaopatreného dieťaťa ktoré sa pripravuje na povolanie v riadnom dennom štúdiu) v prípade, že sociálna služba v zariadení núdzového bývania alebo v útulku sa poskytuje dlhšie ako 12 po sebe idúcich kalendárnych mesiacov.

**Zariadenie môže upustiť od zvýšenia úhrady** písm. b) a c) ak jediným príjmom poberateľa je rodičovský príspevok a prídavky na deti, resp. z dôvodov hmotnej núdze a nepostačujúceho príjmu, ktoré si poberateľ nezavinil sám.

V zmluve o poskytovaní sociálnej služby v časti úhrady sú konkrétne rozpísané jednotlivé úhrady, z ktorých pozostáva platba. Taktiež povinnou časťou zmluvy je aj Výpočtový list, v ktorom sú konkrétne rozpísané všetky úhrady a výpočet platieb pre prijímateľa SoS. V prípade, ak sa zmení výška dohodnutej ceny úhrady z dôvodu zmien na strane poskytovateľa alebo prijímateľa, upraví sa výška dodatkom k tejto zmluve s novým Výpočtovým listom.

**Spôsob platenia úhrady sa určuje podľa aktuálne platného Všeobecne záväzného nariadenia mesta Košice o poskytovaní sociálnych služieb v pôsobnosti územnej samosprávy mesta Košice a určovaní úhrad za ich poskytovanie (Nariadenie o úhradách za sociálne služby) v platnom znení.**

#### **Spôsob úhrady:**

a) na účet poskytovateľa číslo: SK80 5600 0000 0005 0438 4001 s uvedením variabilného symbolu, ktorým je evidenčné číslo zmluvy, prípadne meno prijímateľa

b) vyplatením poštového poukazu (šek), ktorý dostane prijímateľ každý mesiac od sociálneho pracovníka,

c) vo výnimočných prípadoch priamo vyplatením do pokladne na ekonomickom oddelení na Löfflerovej č. 2 v Košiciach.

Prijímateľ si určí spôsob úhrady podľa svojich možností.

Prijímateľ sa v zmluve zaväzuje platiť poskytovateľovi úhradu za poskytovanú sociálnu službu za kalendárny mesiac, v ktorom sa mu sociálna služba poskytuje, najneskôr do desiateho dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca. Povinnosť platby úhrady prijímateľom je odo dňa začatia poskytovania sociálnej služby uvedenom v zmluve do ukončenia poskytovania sociálnej služby.

**Výpočet úhrad** vykonáva sociálny pracovník mesačne. S výškou preplatkov a nedoplatkov bude prijímateľ sociálnej služby oboznámený písomne. Preplatok bude zaúčtovaný v nasledujúcom mesiaci ako znížená úhrada, nedoplatok je prijímateľ povinný vyrovnať najneskôr nasledujúci mesiac, resp. s poskytovateľom spísať dohodu o splácaní dlhu. V prípade ukončenia zmluvy sociálny pracovník vykoná výpočet úhrady za mesiac dňom odchodu zo zariadenia.

Pri vzniku dlhu zo strany prijímateľa (neuhrádzanie platieb, čiastočné uhrádzanie, spôsobenie škody na majetku poskytovateľa sociálnych služieb) sa postupuje podľa Smernice č. 19 Evidencia a postup pri vymáhaní pohľadávok.

#### **7) Práva a povinnosti poskytovateľa a prijímateľa sociálnych služieb**

**Poskytovateľ – Psychosociálne centrum Košice - Útulok** sa zaväzuje poskytnúť služby v rozsahu ako sú uvedené v zmluve, dodržať mlčanlivosť o zistených skutočnostiach o prijímateľa, zabezpečiť náhradu škody ak vznikne pri poskytovaní služieb prijímateľovi zo strany



<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Postup pri podaní žiadosti a uzatvorení zmluvy o poskytovaní sociálnej služby PSC</b>	Číslo smernice 25/2021
---	--	---------------------------

zamestnancov, prihliadať pri práci na individuálne potreby a nenarušovanie súkromia prijímateľa. Poskytovateľ má právo vyžadovať dodržiavanie Domáceho a Prevádzkového poriadku zariadenia.

**Prijímateľ má právo** podieľať sa na určovaní a zlepšovaní životných podmienok v zariadení, prostredníctvom zvolených zástupcov, podávaním návrhov apod. Zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí poskytovateľovi na nehnuteľnom majetku, ako aj za majetok osobitne mu zverený. Prijímateľ má povinnosť do 8 dní oznámiť sociálnym pracovníkom zariadenia zmenu rodinných, príjmových a majetkových pomerov. Ďalej sa zaväzuje dodržiavať Domáci a Prevádzkový poriadok Psychosociálneho centra Košice – Útulok.

### 8) Osobitné ustanovenia - skončenie poskytovania sociálnych služieb

Skončenie poskytovania sociálnych služieb v Útulku sa uskutočňuje podľa Zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v zmysle § 74 ods. 13 a 14 zákona nasledovne:

- pred uplynutím dohodnutej doby - zmluvný vzťah pred uplynutím dohodnutej doby je možné skončiť písomnou dohodou zmluvných strán alebo jednostranným vypovedaním zmluvy. Výpoveď musí byť písomná a musí byť preukázateľne doručená druhej strane.

- **Prijímateľ môže jednostranne vypovedať zmluvu** kedykoľvek aj bez uvedenia dôvodu, pričom výpovedná lehota nesmie byť dlhšia ako 30 dní.

- **Poskytovateľ môže jednostranne v zmysle § 74 ods. 14 zákona vypovedať zmluvu ak:**

- prijímateľ hrubo porušuje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy, hrubo porušuje dobré mravy, ktoré narúšajú občianske spolužitie,
- nezaplatí dohodnutú úhradu za poskytovanú sociálnu službu za obdobie dlhšie ako tri mesiace alebo platí len časť dohodnutej úhrady a dlžná suma presiahne trojnásobok dohodnutej mesačnej úhrady,
- ak prijímateľ sociálnej služby neuzatvorí s poskytovateľom dodatok k zmluve o poskytovaní sociálnej služby,
- ak je prevádzka zariadenia podstatne obmedzená alebo je zmenený účel poskytovanej sociálnej služby tak, že trvanie na zmluve o poskytovaní sociálnej služby by pre poskytovateľa znamenalo zrejmu nevýhodu.

Zmluvné strany sú povinné sa vzájomne bezodkladne informovať o všetkých skutočnostiach, ktoré by mohli ovplyvniť plnenie tejto zmluvy.

### 9) Záverečné ustanovenia zmluvy

- Akékoľvek zmeny a doplnenia zmluvy musia byť vo forme očíslovaných písomných dodatkov.
- Právne vzťahy výslovne neupravené zmluvou sa riadia Zákonom č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/191 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov, zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov.
- Zmluva je vyhotovená v troch rovnopisoch, z ktorých dva sú určené pre poskytovateľa a jeden pre prijímateľa sociálnej služby.
- Zmluva nadobudne platnosť dňom podpisu oboma zmluvnými stranami.
- Zmluvné strany vyhlásia, že zmluvu uzatvorili na základe svojej slobodnej vôle, nebola uzatvorená v tiesni ani za nápadne nevýhodných podmienok, zmluvu si prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak súhlasu ju podpisujú.
- Dátum a miesto podpisu.

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Postup pri podaní žiadosti a uzatvorení zmluvy o poskytovaní sociálnej služby PSC</b>	Číslo smernice 25/2021
---	--	---------------------------

### **Prílohy:**

- 1) Žiadosť o prijatie do Zariadenia núdzového bývania – Vzor
- 2) Potvrdenie z ÚPSVR – Vzor
- 3) Zmluva o poskytovaní sociálnej služby – Vzor
- 4) Výpočtový list – Vzor

## **Časť C**

### **Postup pri jednaní so záujemcom a prijímateľom sociálnej služby Psychosociálne centrum – Komunitné centrum, Adlerova č. 4, Košice**

Manuál slúži ako informácia o postupe a jednotlivých krokoch pri jednaní so záujemcom o sociálnu službu v Psychosociálnom centre – Komunitné centrum, Adlerova č. 4, Košice.

**1.** Pri prvom kontakte záujemcu o sociálnu službu v komunitnom centre na Adlerovej 4 v Košiciach (ďalej KC), pracovník KC informuje záujemcu o ponuke činností KC, o pravidlách, ale aj o právach užívateľov a o ďalších skutočnostiach, ktoré si komunitné centrum zadefinovalo podľa vlastných podmienok. Prijímateľ je oboznámený s Domácom poriadkom Komunitného centra, ktorý stanovuje pravidlá, zásady správania a konania prijímateľa sociálnej služby a podmienky poskytovania sociálnej služby v Komunitnom centre. Komunitné centrum má v Domácom poriadku zadefinované opatrenia za nedodržanie ustanovení domáceho poriadku.

**2.** Komunitné centrum je zapojené do Národného projektu Komunitné služby v mestách a obciach s prítomnosťou marginalizovaných rómskych komunit, preto je záujemca o sociálnu službu v KC informovaný o dodržiavaní postupov a princípov, ktoré sú v súlade s projektovou dokumentáciou (Sprievodca pre zapojené subjekty do Národného projektu Komunitné služby v mestách a obciach s prítomnosťou marginalizovaných rómskych komunit – II. Fáza).

**3.** Ak záujemca preukáže záujem o návštevu Komunitného centra, vypíše Žiadosť o poskytnutie sociálnej služby v KC, kde uvedie svoje meno, adresu a dátum narodenia.

**4.** Na základe žiadosti sa so záujemcom uzatvára Dohoda o spolupráci s Komunitným centrom, ktorá spočíva v dohode o podmienkach využívania služieb v KC ako aj podmienkach dodržiavania Domáceho poriadku. V prípade maloletých detí túto dohodu podpisuje zákonný zástupca dieťaťa a zároveň slúži ako súhlas s návštevou Komunitného centra aj bez prítomnosti rodiča. Dohodu o spolupráci s KC uzatvára so žiadateľom odborný pracovník Komunitného centra – garant.

### **Spôsob evidencie užívateľov služieb Komunitného centra a ochrana osobných údajov**

V komunitnom centre je vedená evidencia prijímateľov SoS elektronicky aj písomnou dokumentáciou a dbá sa na to, aby spracovanie osobných údajov zodpovedalo platným legislatívnym normám (Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe týchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES - účinné od 25.02.2018 GDPR - General Data Protection Regulation a Zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov - účinný od 25.02.2018.

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Postup pri podaní žiadosti a uzatvorení zmluvy o poskytovaní sociálnej služby PSC</b>	Číslo smernice 25/2021
---	--	---------------------------

Obsahom evidencie sú osobné údaje, ktorými sa rozumie hlavne: meno, priezvisko a titul, adresa trvalého alebo prechodného pobytu, rodné číslo a dátum narodenia, rodinný stav, štátne občianstvo, sociálne postavenie, údaje o príjme, údaje o hnutel'nom majetku, o nehnuteľnom majetku a o iných majetkových právach, údaje o zdravotnom stave, telefónne číslo, adresa pobytu a elektronická adresa a ďalšie údaje nevyhnutné na poskytovanie sociálnej služby.

V zmysle Zákona o sociálnych službách obec, vyšší územný celok, poskytovateľ sociálnej služby a ministerstvo môžu získavať a spracúvať osobné údaje bez súhlasu dotknutej osoby. Obec, vyšší územný celok, poskytovateľ sociálnej služby a ministerstvo poskytujú osobné údaje, ktoré spracúvajú, orgánu verejnej moci na základe písomnej žiadosti, ak je to nevyhnutné na plnenie úloh podľa osobitného predpisu.

Vo všetkých ostatných prípadoch sa vyžaduje **písomný súhlas** užívateľa sociálnej služby. Písomný súhlas KC preukazuje dokladom, ktorý potvrdzuje poskytnutie súhlasu, takýto súhlas si však KC nemôže vynucovať a ani podmieňovať hrozbou odmietnutia zmluvného vzťahu, služby (prijatia do KC).

#### **Prílohy:**

- 1) Písomný súhlas užívateľa sociálnej služby – Vzor

## **Časť D**

### **Postup pri podaní žiadosti a uzatvorení zmluvy o poskytovaní sociálnej služby Psychosociálne centrum – Denný stacionár, Löfflerova č. 2, Košice**

Cieľom tohto dokumentu je predovšetkým informovať potenciálnych záujemcov o sociálnu službu a občanov, ktorí potrebujú sociálnu pomoc alebo konkrétnu sociálnu službu o postupe pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby v Psychosociálnom centre – Denný stacionár, na Löfflerovej č. 2 v Košiciach.

Pri podávaní žiadosti o poskytovanie sociálnej služby sa postupuje podľa zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov.

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Postup pri podaní žiadosti a uzatvorení zmluvy o poskytovaní sociálnej služby PSC</b>	Číslo smernice 25/2021
---	--	---------------------------

## Článok I. Úvodné ustanovenia

1. V zmysle citovaného zákona sa v dennom stacionári (ďalej DS) poskytuje sociálna služba fyzickej osobe, ktorá je odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby, ak jej stupeň odkázanosti je najmenej III. podľa prílohy č. 3 zákona o sociálnych službách a je odkázaná na sociálnu službu v zariadení len na určitý čas počas dňa.
2. V dennom stacionári sa poskytuje ambulancia sociálna služba pre prijímateľov od 18 rokov, ktorí nie sú samostatní vo všetkých sebaobslužných úkonoch a základných sociálnych aktivitách a potrebujú dohľad pri niektorých činnostiach z dôvodu zdravotného postihnutia alebo dlhodobého zhoršenia zdravotného stavu. Napriek tomu zostávajú v prirodzenom domácom prostredí a na určitú časť dňa môžu prichádzať do denného stacionára, kde je im poskytovaná sociálna služba.
3. Účastníkmi právnych vzťahov podľa zákona pri poskytovaní sociálnej služby sú: poskytovateľ sociálnej služby – Psychosociálne centrum Košice a prijímateľ sociálnej služby, ktorý je v zmysle posudku a rozhodnutia príslušného orgánu odkázaný na pomoc inej fyzickej osoby.
4. V súlade s § 74 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov, poskytovateľ sociálnej služby uzatvára zmluvu písomnou formou tak, aby bola pre prijímateľa zrozumiteľná a jasná.

## Článok II. Postup pred uzatvorením zmluvy

1. Záujemca o poskytovanie sociálnej služby v dennom stacionári, prípadne rodinný príslušník sa môže prísť osobne informovať a oboznámiť s podmienkami v dennom stacionári.
2. Pred podaním žiadosti o sociálnu službu sa môže záujemca informovať o konkrétnych podmienkach písomne, prostredníctvom webovej stránky poskytovateľa, informačnými letákmi a materiálmi, prostredníctvom Magistrátu mesta Košice.
3. Poskytovateľ sociálnej služby nepodmieňuje uzatvorenie zmluvy o poskytovaní sociálnej služby peňažným plnením alebo nepeňažným plnením.
4. Občan sa môže stať prijímateľom sociálnej služby v dennom stacionári po splnení nasledovných podmienok:

### Postup pri podávaní žiadosti do denného stacionára

1. Žiadosť je možné podať osobne v Psychosociálnom centre Košice, Löfflerova č. 2 v pracovných dňoch od 7,30 hod. do 15,30 hod.  
Taktiež je možné poslať žiadosť poštou na uvedenú adresu alebo mailom: [dennystacionar@pscentrum.sk](mailto:dennystacionar@pscentrum.sk) alebo [pscentrum@pscentrum.sk](mailto:pscentrum@pscentrum.sk)
2. Žiadosť o poskytnutie sociálnej služby sa dá stiahnuť elektronicky na web stránke [www.pscentrum.sk](http://www.pscentrum.sk), sociálne služby, Denný stacionár (<https://pscentrum.sk/socialne-sluzby/denny-stacionar/>). Prípadne je možné si ju vyzdvihnúť osobne u sociálneho pracovníka Denného stacionára na Löfflerovej č. 2 v Košiciach.

V žiadosti o poskytnutie sociálnej služby sa vždy uvádza dôvod pre poskytnutie sociálnej služby.

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Postup pri podaní žiadosti a uzatvorení zmluvy o poskytovaní sociálnej služby PSC</b>	Číslo smernice 25/2021
---	--	---------------------------

### **K žiadosti je potrebné priložiť:**

1. Právoplatné Rozhodnutie o odkázanosti na sociálnu službu s uvedeným stupňom odkázanosti fyzickej osoby na pomoc inej fyzickej osoby, (originál alebo overenú fotokópiu)
2. Posudok o odkázanosti na sociálnu službu s uvedeným stupňom odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby
3. Potvrdenie o príjme za posledných 12 kalendárnych mesiacov žiadateľa o sociálnu službu a osôb, ktoré sa spoločne posudzujú ( manžel/manželka), aktuálne rozhodnutie Sociálnej poisťovne o výške dôchodku, iný príjem ( napr. z UPSVR )
4. Úradne overené vyhlásenie o majetku fyzickej osoby, ktorá žiada o poskytovanie sociálnej služby
5. Aktuálny výpis zo zdravotnej dokumentácie, kópie lekárskeho správ
6. V deň nástupu je potrebné doložiť potvrdenie o bezinfekčnosti od všeobecného lekára, najnovšie lekárske správy od odborných lekárov, prepúšťacie správy z hospitalizácie.

Žiadosť o poskytovanie sociálnej služby do denného stacionára vyplní a podpíše žiadateľ.

V prípade, že žiadateľ nie je spôsobilý na právne úkony, alebo mu jeho nepriaznivý zdravotný stav nedovoľuje konať osobne a samostatne, žiadosť zaňho vyplní a podpíše jeho zákonný zástupca, súdom ustanovený opatrovník, resp. poverená osoba, ktorá má notárom overenú plnú moc zastupovať žiadateľa.

### **Prejednanie žiadosti**

Skompletizovaná a doručená žiadosť sa prejedná na komisii pre prijímanie žiadostí do denného stacionára, ktorá sa stretáva jedenkrát mesačne, prípadne podľa potreby. Odborná komisia pozostáva z tímu odborných zamestnancov: psychiatra, psychológa a sociálneho pracovníka.

Komisia sa oboznámi s prejednávanou žiadosťou a s dôvodom podania žiadosti, ako aj so sociálnou a zdravotnou anamnézou žiadateľa a odporúča evidovanie / neevidovanie žiadosti.

### **Evidencia schválených žiadostí o poskytnutie sociálnej služby - Interná evidencia žiadateľov**

V prípade, ak je žiadosť schválená, ale nie je v dennom stacionári voľné miesto, v takom prípade sa žiadosť zaradí do internej evidencie. Žiadateľovi sa zašle písomné oznámenie o zaradení do evidencie žiadateľov. Zariadenie vedie evidenciu žiadateľov podľa poradia, v akom boli žiadosti doručené.

### **Predvolanie k nástupu do denného stacionára**

Po uvoľnení miesta v dennom stacionári sa z internej evidencie žiadateľov o sociálnu službu osloví nový žiadateľ. Poradie žiadateľov určuje závažnosť stavu, akútnosť situácie, na základe posúdenia tímu odborníkov Psychosociálneho centra. Pred uzatvorením zmluvy o poskytovaní sociálnej služby je zariadenie povinné zistiť, či sa u žiadateľa nezmenili podmienky rozhodujúce na poskytovanie sociálnej služby.

Pred prijatím do denného stacionára, musí žiadateľ predložiť potvrdenie o bezinfekčnosti od všeobecného lekára, že môže byť v kolektíve, najnovšie lekárske správy od odborných lekárov a prepúšťacie správy z hospitalizácie.

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Postup pri podaní žiadosti a uzatvorení zmluvy o poskytovaní sociálnej služby PSC</b>	Číslo smernice 25/2021
---	--	---------------------------

### Článok III. Uzatvorenie zmluvy

1. Sociálny pracovník/čka podrobne oboznámi žiadateľa s obsahom zmluvy. Po prediskutovaní prípadných sporných bodov a vysvetlení, odovzdá žiadateľovi zmluvu o poskytovaní sociálnej služby na podpis v troch vyhotoveniach.
2. Všetky tri originály zmluvy sa odovzdajú na podpis riaditeľke Psychosociálneho centra v Košiciach, ako štatutárnemu zástupcovi. Následne jednu podpísanú zmluvu odovzdá sociálny/a pracovník/čka prijímateľovi sociálnej služby a dve vyhotovenia zmluvy ostávajú Psychosociálnemu centru (jedna je založená v spise prijímateľa sociálnej služby a druhá na ekonomickom oddelení).

### Článok IV. Náležitosti zmluvy

Zmluva medzi poskytovateľom sociálnej služby, Psychosociálne centrum Košice a prijímateľom sociálnej služby je uzatvorená podľa ustanovenia § 51 Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov a ustanovenia § 74 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní v znení neskorších predpisov.

#### **Zmluva o poskytovaní sociálnej služby obsahuje:**

**1) Označenie zmluvných strán:** zmluvnými stranami sú štatutárny zástupca Psychosociálneho centra – riaditeľ ako poskytovateľ a prijímateľ sociálnej služby.

**2) Predmet zmluvy:** úprava práv a povinností zmluvných strán pri poskytovaní sociálnej služby verejným poskytovateľom sociálnych služieb, Psychosociálne centrum Košice, Löfflerova č.2 v Košiciach, podľa § 40 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách /ďalej len Zákon o sociálnych službách/, úhrada za poskytované sociálne služby.

Ide o poskytovanie sociálnej služby ambulantnou formou podľa § 40 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách prijímateľovi na riešenie jeho nepriaznivej sociálnej situácie z dôvodu odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby, ktorá bola u prijímateľa stanovená minimálne v III. stupni.

**3) Vecný rozsah sociálnej služby** – je vymedzený určený v § 40 zákona o sociálnych službách. Poskytovateľ sa zaväzuje prijímateľovi:

poskytnúť:

- a) odborné činnosti – pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby v zmysle posudku o odkázanosti na sociálnu službu
- b) sociálne poradenstvo
- c) sociálnu rehabilitáciu
- d) stravovanie – poskytovanie jedného hlavného jedla denne - obeda

**a**

zabezpečiť:

- a) rozvoj pracovných zručností
- b) záujmovú činnosť

#### **4) Miesto a čas poskytovania sociálnej služby**

1. Poskytovateľ sa zaväzuje pre prijímateľa zabezpečiť poskytovanie sociálnej služby v Psychosociálnom centre Košice na Löfflerovej č. 2, v dennom stacionári.

2. Poskytovateľ v zmluve uvedie presný deň začatia poskytovania sociálnej služby ako aj deň ukončenia poskytovania sociálnej služby.

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Postup pri podaní žiadosti a uzatvorení zmluvy o poskytovaní sociálnej služby PSC</b>	Číslo smernice 25/2021
---	--	---------------------------

### 5) Suma úhrady za sociálnu službu, spôsob jej určenia a spôsob jej platenia:

Úhrada za sociálnu službu v dennom stacionári je stanovená v zmysle aktuálne platného Všeobecne záväzného nariadenia mesta Košice o poskytovaní sociálnych služieb v pôsobnosti územnej samosprávy mesta Košice a určovaní úhrad za ich poskytovanie (Nariadenie o úhradách za sociálne služby) v platnom znení.

Povinnou časťou zmluvy je aj Výpočtový list, v ktorom sú konkrétne rozpísané všetky úhrady a výpočet platieb pre prijímateľa.

V prípade, ak sa zmení výška dohodnutej ceny úhrady z dôvodu zmien na strane poskytovateľa alebo prijímateľa, upraví sa výška dodatkom k tejto zmluve s novým Výpočtovým listom.

Prijímateľ sociálnej služby sa zaväzuje uhradiť poskytovateľovi sociálnej služby zmluvne dohodnutú úhradu za poskytovanú sociálnu službu za kalendárny mesiac, v ktorom sa mu sociálna služba poskytuje, najneskôr do desiateho dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca finančnou hotovosťou do pokladne Psychosociálneho centra Košice, Löfflerova č.2, alebo na účet v Prima banke - číslo účtu SK80 5600 0000 0005 0438 4001 a to priamym vkladom, alebo bezhotovostným prevodom.

Povinnosť platby úhrady prijímateľom je odo dňa začatia poskytovania sociálnej služby uvedenom v zmluve do ukončenia poskytovania sociálnej služby.

**Výpočet úhrad** vykonáva sociálny pracovník mesačne. Mesačnú (skutočnú) výšku úhrady za poskytovanú sociálnu službu poskytovateľ upraví po ukončení každého mesiaca s prihliadnutím na skutočne poskytnutý rozsah poskytovanej sociálnej služby, evidenciu dochádzky a skutočne odobraté obedy.

Pri vytvorení dlhu zo strany prijímateľa na základe neuhrádzania platieb, čiastočného uhrádzania, alebo spôsobením škody na majetku poskytovateľa sociálnych služieb sa postupuje podľa Smernice č. 19 - Evidencia a postup pri vymáhaní pohľadávok.

### 6) Práva a povinnosti poskytovateľa a prijímateľa sociálnych služieb

**Poskytovateľ sociálnej služby** sa zaväzuje poskytovať prijímateľovi službu v rozsahu uvedenom v zmluve, zaväzuje sa k mlčanlivosti o všetkých skutočnostiach, ktoré sa dozvedel v súvislosti s poskytovaním služieb prijímateľovi.

Zodpovedá za škodu, ktorú v súvislosti s poskytovaním sociálnych služieb spôsobí jeho zamestnanec prijímateľovi sociálnych služieb. Je povinný prihliadať na individuálne potreby prijímateľa sociálnych služieb.

Obidve zmluvné strany sú povinné vzájomne a bezodkladne sa informovať o všetkých skutočnostiach, ktoré by mohli ovplyvniť plnenie tejto zmluvy.

**Prijímateľ má právo** na kvalitné poskytovanie sociálnej služby v rozsahu uvedenom v zmluve. Má právo podieľať sa na určovaní a zlepšovaní životných podmienok v zariadení prostredníctvom zvolených zástupcov (samospráva denného stacionára), podávaním návrhov a pod.

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Postup pri podaní žiadosti a uzatvorení zmluvy o poskytovaní sociálnej služby PSC</b>	Číslo smernice 25/2021
---	--	---------------------------

Zodpovedá za škodu, ktorú spôsobí poskytovateľovi v súvislosti s poskytovaním sociálnej služby na nehnuteľnom majetku v zariadení, ako aj za majetok osobitne mu zverený.

Prijímateľ má povinnosť do 8 dní oznámiť poskytovateľovi zmenu rodinných, príjmových a majetkových pomerov. Prijímateľ sa zaväzuje dodržiavať Domáci poriadok a Prevádzkový poriadok v dennom stacionári.

## 7) Vypovedanie zmluvy

Skončenie poskytovania sociálnej služby v dennom stacionári sa uskutočňuje podľa zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v zmysle § 74 ods. 13 a 14 zákona nasledovne:

- Pred uplynutím dohodnutej doby, **dôvody jednostrannej výpovede zmluvy** - zmluvný vzťah pred uplynutím dohodnutej doby je možné skončiť písomnou dohodou zmluvných strán alebo jednostranným vypovedaním zmluvy. Výpoveď musí byť písomná a musí byť preukázateľne doručená druhej strane.

- **Prijímateľ môže jednostranne vypovedať zmluvu** kedykoľvek aj bez uvedenia dôvodu, pričom výpovedná lehota nesmie byť dlhšia ako 30 dní.

- **Poskytovateľ môže jednostranne v zmysle § 74 ods. 14 zákona vypovedať zmluvu ak:**

- prijímateľ hrubo porušuje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy, hrubo porušuje dobré mravy, ktoré narúšajú občianske spolužitie,
- nezaplatí dohodnutú úhradu za poskytovanú sociálnu službu za obdobie dlhšie ako tri mesiace alebo platí len časť dohodnutej úhrady a dlžná suma presiahne trojnásobok dohodnutej mesačnej úhrady,
- ak prijímateľ sociálnej služby neuzatvorí s poskytovateľom dodatok k zmluve o poskytovaní sociálnej služby,
- ak je prevádzka zariadenia podstatne obmedzená alebo je zmenený účel poskytovanej sociálnej služby tak, že zotrvanie na zmluve o poskytovaní sociálnej služby by pre poskytovateľa znamenalo zrejmu nevýhodu,
- obec rozhodne o zániku odkázanosti prijímateľa na sociálnu službu,
- prijímateľ sociálnej služby bez vážneho dôvodu nevyužíva sociálnu službu po dobu dlhšiu ako šesť po sebe nasledujúcich mesiacov. Za vážny dôvod sa považuje najmä pobyt v zdravotníckom zariadení.

Zmluvné strany sú povinné sa vzájomne bezodkladne informovať o všetkých skutočnostiach, ktoré by mohli ovplyvniť plnenie tejto zmluvy.

## 9) Osobitné ustanovenia

Obsahujú nasledovné formulácie:

- Prijímateľ vyhlasuje, že nezamlčal žiadne vážne skutočnosti súvisiace s jeho telesným, alebo duševným zdravím, prípadne sociálnou situáciou, ktoré by mohli mať vplyv na poskytovanie sociálnej služby v dennom stacionári, prípadne by viedli k zrušeniu ich poskytovania.
- Obe zmluvné strany sú povinné sa vzájomne a bezodkladne informovať o všetkých skutočnostiach, ktoré by mohli ovplyvniť plnenie tejto zmluvy.
- Akékoľvek zmeny a doplnenia tejto zmluvy musia byť vo forme očíslovaných a písomných dodatkov, ktoré budú odsúhlasené a podpísané oboma stranami.
- Právne vzťahy výslovne neupravené touto zmluvou sa riadia zákonom č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách, Občianskym zákonníkom č. 40/1964 Zb. a VZN Mesta Košice o úhradách, spôsobe určenia a platenia úhrad za poskytovanie sociálnych služieb v pôsobnosti územnej samosprávy mesta.
- Zmluva je vyhotovená v troch rovnopisoch, z ktorých dva sú určené pre poskytovateľa a jeden pre prijímateľa sociálnej služby.
- Zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu oboma zmluvnými stranami.



<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Postup pri podaní žiadosti a uzatvorení zmluvy o poskytovaní sociálnej služby PSC</b>	Číslo smernice 25/2021
---	--	---------------------------

7. Zmluvné strany vyhlasujú, že zmluvu uzatvorili na základe ich slobodnej vôle, zmluva nebola uzatvorená v tiesni za nápadne nevýhodných podmienok, zmluvu si prečítali, jej obsahu rozumejú a na znak súhlasu zmluvu podpisujú.

#### **Prílohy:**

- 1) Vzor Žiadosť o prijatie do denného stacionára
- 2) Vzor Zmluva o poskytovaní sociálnej služby
- 3) Vzor Výpočtový list

## **Časť E**

### **Postup jednania so záujemcom a prijímateľom sociálnej služby Psychosociálne centrum – Poradňa špecializovaného sociálneho poradenstva, Južná trieda č. 23, Košice**

Manuál slúži ako informácia o postupe a jednotlivých krokoch pri jednaní so záujemcom o sociálnu službu v Psychosociálnom centre – Poradňa špecializovaného sociálneho poradenstva, Južná trieda č. 23, Košice.

#### **Definovanie sociálnej služby**

V zmysle Zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách sa v **Poradni špecializovaného sociálneho poradenstva** poskytuje samostatná **akreditovaná odborná činnosť** pre fyzickú osobu v nepriaznivej sociálnej situácii na základe zápisu do registra sociálnych služieb (§ 65), ktorá je zákonom podľa § 16 ods. 2 považovaná za druh sociálnej služby.

Bezbariérová Poradňa sociálneho poradenstva je už niekoľko rokov k dispozícii obyvateľom MČ Košice – Juh, ale aj širokej verejnosti mesta Košice, či občanom z lokalít Košice – okolie. Pomoc občanom v nepriaznivej životnej situácii v rámci poradenského procesu je poskytovaná **bezplatne ambulantnou formou**, súčasťou ktorého môže byť aj sprevádzanie pri komunikácii s príslušnými inštitúciami.

#### **Cieľová skupina:**

- a) Základné sociálne poradenstvo: fyzické osoby vo veku 18 rokov a viac.
- b) Špecializované sociálne poradenstvo: seniori, osoby s nepriaznivým zdravotným stavom a nezamestnané osoby (na základe akreditácie MPSVR SR)

#### **Spolupracujúce inštitúcie pri poskytovaní odbornej činnosti ŠSP:**

- a) Psychiatrická ambulancia a ambulancia klinickej psychológie – PSC Košice – Löfflerova 2
- b) Služby v rámci organizačnej štruktúry PSC Košice
  - Zariadenie núdzového bývania – Adlerova 4
  - Útulok – Adlerova 4
  - Komunitné centrum – Adlerova 4
  - Denný stacionár – Löfflerova 2
  - Centrum pre deti a rodiny – Pollova 18 Košice – Krásna
- c) Referát sociálnych vecí Mesto Košice – Trieda SNP 48/A
  - Bytový úsek referátu sociálnych vecí
  - Komunitné centrum – Krčméryho 2 MČ Košice – Luník IX

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Postup pri podaní žiadosti a uzatvorení zmluvy o poskytovaní sociálnej služby PSC</b>	Číslo smernice 25/2021
---	--	---------------------------

Odborná činnosť ŠSP je k dispozícii aj fyzickým osobám nasmerovaných a distribuovaných v rámci niekoľkoročnej spolupráce a partnerstvám organizácie PSC Košice.

Odborná činnosť ŠSP je poskytovaná taktiež v rámci projektových aktivít v rámci plnenia cieľov koncepcie Programu rozvoja mesta Košice 2015 – 2020 s výhľadom do roku 2025 za sociálnu oblasť:

- Výchovno-vzdelávací program (Preventívny program pre rodiny dysfunkčné až afunkčné na získanie a rozvoj rodičovských zručností)
- Príležitostné práce (Aktivita zameraná na zlepšenie podmienok pre sociálnu inklúziu občanov s nízkym príjmom, pomoc pri uplatnení sa na pracovnom trhu a znižovaní dlhov voči mestu Košice)

Odborná činnosť ŠSP je súčasťou Špecializovaného programu Centra pre deti a rodiny so zameraním sa na rodičov k krízovej situácii.

#### **Forma a rozsah poskytovania sociálnej služby:**

Poradenstvo sa prijímateľom poskytuje prioritne ambulantnou formou na neurčitý čas. V špecifických prípadoch sa špecializované poradenstvo môže poskytovať aj v domácom prostredí (napr. seniori využívajúcich nájom v mestskom byte). V rámci poradenstva je poskytované aj sprevádzanie prijímateľa v rámci komunikácie (osobná, písomná, telefonická) s príslušnými inštitúciami.

#### **Cieľ:**

Hlavným cieľom odbornej činnosti je odhaliť príčiny vzniku, charakter a rozsah nepriaznivej sociálnej situácie (problému) záujemcu o sociálne poradenstvo. Hlavnou úlohou a cieľom odbornej činnosti je prijímateľovi uľahčiť kontakt so sociálnym prostredím, navrhnúť možnosti riešenia problému, poskytnúť mu konkrétnu odbornú pomoc a napomôcť k aktivizácii jeho vlastných kompetencií a schopností riešiť problémovú situáciu. Súčasťou ŠSP je aj nasmerovanie prijímateľa či priama distribúcia k odborníkovi (prípady vyžadujúce si konkrétnu špecifickú odbornú pomoc). Špecializovaný sociálny poradca úzko spolupracuje s odborníkmi z oblasti duševného zdravia. V prípade potreby môže byť prijímateľ SP počas aktívneho poradenského procesu nasmerovaný a distribuovaný priamo k odborníkovi z oblasti psychológie a psychiatrie, čo má pomerne často pozitívny vplyv pri riešení problému prijímateľa.

#### **Účastníkmi právnych vzťahov pri poskytovaní sociálnej služby:**

- a) poskytovateľ sociálnej služby – Psychosociálne centrum Košice – Poradňa špecializovaného sociálneho poradenstva,
- b) prijímateľ sociálnej služby.

#### **Zmluvný vzťah**

Cieľom sociálnej služby s nízkoprahovým charakterom je uľahčiť fyzickej osobe kontakt so sociálnym prostredím, prístup k sociálnym službám alebo k podpore a pomoci poskytovanej podľa osobitných predpisov, a tým podporiť jej začlenenie do spoločnosti.

Ak sociálna služba (v tomto prípade špecializované sociálne poradenstvo) má v súlade so Zákonom č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách § 24 ods. 3 **nízkoprahový charakter**, tak sa poskytuje **anonymne** bez preukazovania identity fyzickej osoby dokladom totožnosti. na základe § 24 ods. 1 príslušného zákona.

V prípade služieb krízovej intervencie (ambulantné špecializované sociálne poradenstvo sociálne vylúčeným osobám a pod.) sa zmluva (požiadavka prijímateľa) **dojednáva ústne** a zmluvný vzťah rešpektuje anonymitu jej užívateľa (pozn. obom zmluvným stranám vyplývajú zo zmluvy práva a povinnosti).

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Postup pri podaní žiadosti a uzatvorení zmluvy o poskytovaní sociálnej služby PSC</b>	Číslo smernice 25/2021
---	--	---------------------------

**Na žiadosť** záujemcu o poskytnutie sociálnej služby poskytovateľ sociálnej služby (sociálny pracovník – špecializovaný sociálny poradca) vyhotoví v písomnej forme dokument s identifikačnými znakmi poskytovateľa sociálnej služby „**Úradný záznam z osobného stretnutia**“, ktorého obsahom sú:

- meno a priezvisko prijímateľa sociálnej služby,
- dátum narodenia,
- trvalé bydlisko (obvyklé bydlisko),
- opis sociálnej situácie,
- dohoda o ďalšom postupe,
- miesto a dátum,
- podpis prijímateľa sociálnej služby.

Výsledkom procesu je vzájomná dohoda uzatvorenej medzi záujemcom a poskytovateľom sociálnej služby. Dokument „Úradný záznam z osobného stretnutia“ je súčasťou spisu prijímateľa SP.

### **Spôsob evidencie užívateľov služieb Poradne ŠSP a ochrana osobných údajov**

#### **Spis prijímateľa sociálnej služby ŠSP obsahuje:**

**a) Sociálny záznamový hárok prijímateľa**, ktorého obsahom sú:

- meno a priezvisko prijímateľa sociálnej služby,
- dátum narodenia,
- trvalé bydlisko (obvyklé bydlisko),
- opis sociálnej situácie,
- ďalšie údaje identifikujúce prijímateľa

(údaje slúžia len pre zisťovanie sociálnej anamnézy/situácie prijímateľa a štatistické účely so zachovaním anonymity a dodržiavania ochrany osobných údajov v zmysle platnej legislatívy)

**b) Kópie dokumentov** (na základe písomného súhlasu prijímateľa, prípadne ústnej dohody) týkajúce sa sociálneho konfliktu prijímateľa, ktoré sú potrebné k naštudovaniu problému a k spracovaniu rôznych výstupných dokumentov v rámci pomoci pri ochrane práv a právom chránených záujmov a i.

#### **Evidencia spisov:**

Zoznam spisov s pridelením čísla (papierová a elektronická forma)

Registratúra spisov (uzamykateľná plechová skriňa)

Každý spis je označený odtlačkom pečiatky „**Obmedzený prístup**“

Priestory, v ktorých sa nachádza registratúrne stredisko obsahujúce osobné údaje prijímateľov sociálnej služby, sú zabezpečené štyrmi uzamykacími dverami a v čase mimo prevádzkovej doby sú zabezpečené signalizačným zariadením.

### **Postup pri práci s prijímateľom sociálnej služby ŠSP**

Sociálne poradenstvo je základným nástrojom pomoci pri riešení problému, ale i formatívnej podpory a starostlivosti o človeka a o rozvoj jeho osobnosti. Podstata je v aktivizácii prijímateľa pri riešení sociálne nepriaznivej situácie a v rozvoji jeho osobnosti, v osvojení si a prehĺbení žiaducich kvalít osobnosti v priebehu poradenskej intervencie.

Prijímateľ je vedený k rozvoju jeho osobnosti, k pozitívnej zmene v jeho vlastnostiach (vedomostiach, schopnostiach, zručnostiach, spôsobilostiach).

Poradenský proces je nastavený v prvom rade na samotnú aktivizáciu prijímateľa sociálneho poradenstva. Aktivizácia prijímateľa je závislá na prítomnosti bariér a sociálneho konfliktu, s ktorým prijímateľ vyhľadá odbornú pomoc sociálneho poradenstva.

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Postup pri podaní žiadosti a uzatvorení zmluvy o poskytovaní sociálnej služby PSC</b>	Číslo smernice 25/2021
---	--	---------------------------

Poradca facilituje (podnecuje, umožňuje, uľahčuje) prijímateľove učenie sa v záujme riešenia problému a uplatnenia v živote napr. aj aktivizáciou samoriadeného riešenia problémov:

1. Uchopenie a definícia problému z hľadiska prijímateľa a nie poradcu.
2. Rozlíšenie medzi rolou a záujmami poradcu a prijímateľa.
3. Hľadanie cesty riešenia v procese komunikácie (interakcia)

Pri poskytovaní ŠSP je sociálny pracovník **povinný** dodržiavať:

- Základné pravidlá pri prvom kontakte so záujemcom o sociálnu službu PSC
  - Základné pravidlá pri uzatváraní zmluvy so záujemcom o sociálnu službu PSC
- (Smernica č. 25 bod 1)

### **Procesu jednotlivých etáp práce s prijímateľom SP:**

**1) Etapa kontaktu s prijímateľom** – využívanie metódy pozorovania a rozhovoru (informačný, ventilačný, motivačný, persuzívny, hodnotiaci, podporný, poradenský, diagnostický, klarifikačný)

**2) Etapa diagnostická** – práca s metódami sociálnej diagnostiky na základe spracovanej anamnézy rodinnej, sociálnej, zdravotnej, školskej/profesijnej a mapy správania prijímateľa pri využívaní diagnostických metód (štandardizovaná, činnosťná, bilančná a diagnostika pomocou vecí, analýza materiálov, SWOT-analýza potenciálu prijímateľa)

**3) Etapa spracovania plánu sociálnej práce** – zostavenie poradenského plánu, plánu rozvoja osobnosti prijímateľa, zahŕňajúci konzultácie, intervencie podľa stanoveného cieľa, nácviky zručností podľa individuálnej disponibilít a potrieb prijímateľa, zvolenie vhodnej formy a metódy práce.

**4) Etapa sociálnej terapie** – využívanie postupov a techník s cieľom mobilizovať zdroje v prijímateľovi a v jeho okolí napr.:

- finančnú gramotnosť (práca s peniazmi, plánovanie hospodárenia)
- podpora rodičovských zručností (pomoc pri úprave rodinného prostredia a rodinných vzťahov, vývojové potreby dieťaťa, predškolská a školská dochádzka, obdobia vzdoru, puberta atď.)
- modelovanie „Nácvik prijímacieho pohovoru do zamestnania“ (príprava na prijímací pohovor do zamestnania)
- pomoc rozvíjať vzťahy a sociálna interakcia
- tréning komunikačných zručností a základy pre zvládanie konfliktov (optimálny spôsob zvládania konfliktných situácií na úrovni prežívania i na úrovni poznatkov o ňom)

**5) Etapa overovania výsledkov sociálneho poradenstva a terapie pomocou:**

- metódy štúdia jednotlivých prípadov (kazuistika, prípadová štúdia),
- katamnézy (po ukončení prípadu je realizovaný formou osobného stretnutia, alebo telefonického resp. emailového kontaktu),
- dotazníka spokojnosti (k dispozícii v papierovej forme v priestoroch vstupnej haly) alebo pripomienok (schránka umiestnená v priestoroch vstupnej haly).

### **Súvisiace činnosti:**

- administratíva,
- vedenie registratúry,
- zaznamenávanie technických ukazovateľov,
- vypracovávanie dokumentov a záverečných správ.

(pozn. súčasťou každej činnosti sú mapovanie, plánovanie, evaluácia a samotná realizácia)

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Postup pri podaní žiadosti a uzatvorení zmluvy o poskytovaní sociálnej služby PSC</b>	Číslo smernice 25/2021
---	--	---------------------------

**Prílohy:**

- 1) Úradný záznam z osobného stretnutia
- 2) Sociálny záznamový hárok prijímateľa SP