

# POTREBUJEM POMOC, ČO MÁM ROBIŤ?

NIEKOĽKO DOBRÝCH RÁD PRE SENIOROV  
A OSOBY SO ZDRAVOTNÝM POSTIHNUTÍM  
AKO POSTUPOVAŤ PODĽA ZÁKONA



soc̣a

Vydanie brožúry bolo finančne podporené z prostriedkov Dvojočnej dohody o spolupráci medzi Regionálnym úradom WHO pre Európu a Ministerstva zdravotníctva SR na roky 2014-15.



Tlač brožúry bola realizovaná s finančnou podporou firmy SCA Hygiene Products Slovakia, spol. s r.o.



# POTREBUJEM POMOC, ČO MÁM ROBIŤ?

Zostavili:

PhDr. HELENA WOLEKOVÁ, PhD.

Ing. OĽGA REPTOVÁ

Mgr. MARTINA PETIJOVÁ

Mgr. LÝDIA BRICHTOVÁ, PhD.

(aktualizácia a doplnenie, 2015)

Úvod	5
<b>PRÁVO NA SOCIÁLNE SLUŽBY</b>	<b>7</b>
Právo na pomoc	7
Čo je povinná obec, samosprávny kraj a štát	7
Ako požiadať o pomoc	8
Dobrá rada nad zlato	8
Posudok a rozhodnutie o odkázanosti na službu	9
Čo keď už mám rozhodnutie	10
Dobré zmluvy robia priateľov	10
<b>KOĽKO BUDEM PLATIŤ ZA SOCIÁLNE SLUŽBY</b>	<b>11</b>
Aká je cena sociálnej služby	11
Ktoré služby sú platené a ktoré nie	11
Ako sa dozviem, za čo platím	12
Kto určuje cenu služby	13
Koľko teda budem platiť	13
Čo ak nebudem mať dost' peňazí	14
A kto to teda zaplatí	14
<b>DRUHY SOCIÁLNYCH SLUŽIEB PRE SENIOROV A OSOBY SO ZDRAVOTNÝM POSTIHNUTÍM</b>	<b>16</b>
<b>DESATORO PRE VÝBER ZARIADENIA PRE SENIOROV</b>	<b>22</b>

# ÚVOD

## **Vážená čitateľka, vážený čitateľ,**

*Zákon o sociálnych službách (ďalej len „zákon“) upravuje pravidlá a podmienky pre poskytovanie sociálnej pomoci ľuďom, ktorí sú v nepriaznivej sociálnej situácii a sú odkázaní na pomoc.*

*Obce a samosprávne kraje sú zodpovedné za to, aby ich obyvatelia dostali sociálne služby, ktoré potrebujú. Štát síce neposkytuje sociálne služby, ale finančne prispieva na niektoré sociálne služby priamo poskytovateľovi takejto služby. Úrady práce, sociálnych vecí a rodiny vyplácajú rôzne sociálne dávky a poskytujú služby pre nezamestnaných občanov. Sociálna poisťovňa vypláca dôchodky, nemocenské dávky, dávky pre nezamestnaných. Sociálne služby nefinancuje.*

*Ak ste v dôchodkovom veku alebo ste osobou so zdravotným postihnutím a potrebujete pomoc, musíte ju hľadať tam, kde bývate, vo svojej obci a vo svojom kraji. Obec alebo kraj posúdi, akú pomoc potrebujete a podľa toho Vám poskytne alebo zabezpečí potrebnú sociálnu službu.*

*Sociálne služby (vrátane Zariadení sociálnych služieb (ďalej len „zariadenia“)), ktoré poskytujú obce a samosprávne kraje sú v zákone označené ako verejní poskytovatelia. Sociálne služby (vrátane Zariadení), ktoré poskytujú cirkevné organizácie, občianske združenia, neziskové organizácie alebo fyzické osoby, sú označené ako neverejní poskytovatelia. Verejní aj neverejní poskytovatelia sociálnych služieb majú vo vzťahu k žiadateľom a prijímateľom služieb rovnaké povinnosti, občania majú vo vzťahu k nim rovnaké práva.*

*Sociálne služby nie sú zadarmo. V roku 2014 sa na ich prevádzku vynaložilo okolo 300 miliónov EUR. Poberatelia služieb z toho zaplatia len 25 %. Ak chceme, aby boli služby dostupné pre všetkých, ktorí ich potrebujú, budú musieť samosprávy a štát na ne prispieť vyššou čiastkou a výraznejšie by mali prispievať na ne aj prijímatelia sociálnych služieb, hlavne tí, ktorí na to majú.*

*Ponúkame Vám niekoľko užitočných informácií, čo urobiť, aby sa Vaše práva naplnili. Prvé vydanie brožúrky Potrebujem pomoc sa datuje do roku 2010. Odvtedy bol zákon o sociálnych službách osemkrát novelizovaný. V rukách máte aktualizované vydanie brožúrky, ktoré vychádza z posledného znenia zákona k 1. 10. 2015.*







# PRÁVO NA SOCIÁLNE SLUŽBY

## PRÁVO NA POMOC

Právo na pomoc má každý občan, mladý či starý, ak pre svoj nepriaznivý zdravotný stav alebo ťažké zdravotné postihnutie nie je schopný postarať sa o seba sám a potrebuje pomoc inej osoby. Niekomu stačí pomôcť menej, iný potrebuje trvalú odbornú starostlivosť. V prvom rade má pomáhať rodina. Ak je v dostupnej vzdialenosti a keď môže. Ak chýba pomoc rodiny, v ľahších prípadoch pomôžu aj susedia a priatelia. Keď to už nestačí, musí občanovi pomôcť obec, samosprávny kraj alebo štát. Je ich úlohou a povinnosťou pomáhať človeku, keď to potrebuje. Dane všetkých občanov sú určené aj na to.



**PODĽA ZÁKONA MÁTE PRÁVO NA TAKÚ POMOC, KTORÁ NAJLEPŠIE ZODPOVEDÁ VAŠIM POTREBÁM. NEVZDÁVAJTE SA SVOJHO PRÁVA A ŽIADAJTE OD ÚRADOV (KTORÉ SA MOŽNO BUDÚ BRÁNIŤ) JEHO NAPLNENIE.**

## ČO JE POVINNÁ OBEČ, SAMOSPRÁVNY KRAJ A ŠTÁT

**Posúdiť**, akú pomoc ich obyvatel' potrebuje.

**Poskytnúť alebo zabezpečiť** mu sociálnu službu u takého poskytovateľa, ktorý má na to oprávnenie a ktorého si občan vybral.

**Prispieť finančnými prostriedkami** na úhradu nákladov (určitú časť prispieva na službu občan z vlastných prostriedkov).



**OBEC A KRAJ MUSIA ČIASTOČNE FINANCOVAŤ SOCIÁLNE SLUŽBY PRE SVOJICH OBYVATEĽOV. JE TO ICH POVINNOSŤ ZO ZÁKONA. AK BY VÁM Povedali, ŽE SLUŽBU NEDOSTANETE ALEBO DANÚ SLUŽBU NEPOSKYTUJÚ, PORUŠILI BY ZÁKON A MALI BY STE SA DOMÁHAŤ SVOJHO PRÁVA A TO AJ ŽALOBOU NA SÚDE.**

## AKO POŽIADAŤ O POMOC

Ak občan potrebuje pomoc, najprv si musí podať žiadosť o posúdenie svojej zdravotnej a sociálnej situácie, t. j. žiadosť o posúdenie odkázanosti na sociálnu službu.

**Ak chce opatrovateľskú službu, umiestnenie v dennom stacionári, v zariadení opatrovateľskej starostlivosti alebo v zariadení pre seniorov,** podá si žiadosť na obecný úrad obce, v ktorej býva.

**Ak chce služby v rehabilitačnom stredisku, v zariadení podporovaného bývania, ak chce byť umiestnený do domova sociálnych služieb alebo do špecializovaného zariadenia,** podá si žiadosť na úrad samosprávneho kraja, do ktorého patrí jeho obec.

**Ak chce napr. príspevok na prepravu, príspevok na osobného asistenta alebo príspevok na diétne stravovanie, hygienu alebo na benzín** podá si žiadosť na úrad práce, sociálnych vecí a rodiny. **Ak občan chce, aby ho opatroval doma člen rodiny alebo iný blízky človek (sused, priateľ), žiadosť podáva na príslušný úrad ten občan, ktorý ho bude opatrovať.**



**JE DOBRÉ VEDIETĽ, ŽE DOMÁCI OPATROVATELIA MAJÚ NÁROK NA 30 DNÍ VOĽNA ZA ROK, PRIČOM VOĽNO SI MÔŽU ČERPAŤ AJ PO JEDNOTLIVÝCH DŇOCH. V TOMTO ČASE MUSÍ OBEC ZABEZPEČIŤ OPATROVANEJ OSOBE ODĽAHČOVACIU SLUŽBU PODĽA JEJ POTREBY BUĎ V DOMÁCOM PROSTREDÍ, V DENNOM STACIONÁRI ALEBO V POBYTOVOM SOCIÁLNO M ZARIADENÍ. ZA ODĽAHČOVACIU SLUŽBU MUSÍ OBČAN PLATIŤ TAK AKO VŠETCI OSTATNÍ POBERATELIA SLUŽBY.**

## DOBRÁ RADA NAD ZLATO

Ľudia väčšinou nevedia, aké druhy a formy sociálnych služieb existujú, ale dobre vedia, akú potrebujú starostlivosť. Odporúčame preto, aby ste sa najprv poradili a až potom požiadali príslušný úrad o posúdenie svojej odkázanosti. Najviac vedia ľudia, ktorí týmto procesom už prešli a ktorí majú vlastnú skúsenosť. Ak ich nemáte u susedov, v rodine alebo inde v blízkosti, využite základné sociálne poradenstvo, ktoré poskytuje každý úrad a každý, kto poskytuje sociálne služby. Pre osoby so zdravotným postihnutím sú špecializované sociálne poradne



podľa druhu zdravotného postihnutia. Tento typ poradní prevádzkujú mimovládne organizácie s príslušnou akreditáciou. Ak už viete, aký druh služby potrebujete, viete aj, ktorému úradu máte podať žiadosť o posúdenie.



**ČAKÁ VÁS VEĽKÁ ŽIVOTNÁ ZMENA, PRETO SI DOBRE PREMYSLETE, KTORÁ ZO SOCIÁLNYCH SLUŽIEB POMÔŽE NAJLEPŠIE ZVLÁDNUŤ VAŠE ŤAŽKOSTI. LEN VY MÔŽETE UVÁŽIŤ VŠETKY DETAILS A UROBIŤ ROZHODNUTIE, ČI POŽIADATE O OPATROVANIE V DOMÁCNOSTI, V DENNOM STACIONÁRI, V PRACOVNÝCH DŇOCH ALEBO AJ CEZ VÍKENDY, NIEKOĽKO TÝŽDŇOV ČI MESIACOV ALEBO PO CELÝ ROK. NAOZAJ DOBRE ZVÁŽTE, ČI POTREBUJETE BYŤ NATRVALO UMIESTNENÝ V CELOROČNOM ZARIADENÍ MIMO SVOJEJ RODINY A PRIATEĽOV. ZÁROVEŇ SA INFORMUJTE, ČI A KOĽKO BUDETE ZA VAMI ŽIADANÉ SLUŽBY PLATIŤ.**

## POSUDOK A ROZHODNUTIE O ODKÁZANOSTI NA SLUŽBU

Prvý krok k získaniu vybranej sociálnej služby je vyplniť žiadosť o posúdenie odkázanosti na sociálnu službu, ktorú ste si vybrali, ku ktorej priložíte správu vášho ošetrojúceho lekára a odovzdáte na príslušný úrad. Vašu situáciu bude posudzovať lekár/sestra a sociálny pracovník, na základe čoho úrad vydá rozhodnutie o odkázanosti na sociálnu službu. V ňom bude určený aj stupeň odkázanosti na pomoc inej osoby, pretože podľa zákona niektoré služby môžete dostať, len ak vaše ťažkosti dosiahnu určitý stupeň. Vašu žiadosť o posúdenie odkázanosti musí úrad vybaviť do 30, výnimočne do 60 dní. Ak váš zdravotný stav a vaša sociálna situácia vyžaduje, aby ste pomoc dostali bezodkladne (napr. nemôžete sa vrátiť z nemocnice domov, lebo žijete sám a nemá vám kto pomôcť), či v priebehu pár dní, nemusíte čakať na vydanie rozhodnutia a služba sa vám môže začať poskytovať, rozhodnutie predložíte poskytovateľovi sociálnej služby až následne, keď bude vydané. Žiadosť o posúdenie odkázanosti si môže občan podať aj na viaceré druhy sociálnych služieb (napr. na opatrovateľskú službu a na zariadenie pre seniorov alebo zariadenie opatrovateľskej služby), ak to vyžaduje jeho situácia.



**VYBERTE SI TAKÚ SLUŽBU, KTORÁ VÁS NEBUDE OBMEDZOVAŤ. AK CHCETE BYŤ CEZ VÍKEND S RODINOU, ŽIADAJTE SI UMIESTNENIE V ZARIADENÍ PRE SENIOROV S TÝŽDENNÝM POBYTOM. AK STE SÁM A POTREBUJETE POMOC STÁLE, ŽIADAJTE SI OPATROVATEĽSKÚ SLUŽBU DO DOMÁCNOSTI NA CELÝ TÝŽDEŇ, TEDA AJ V SOBOTU A V NEDEĽU. ZÁKON VÁM DÁVA PRÁVO POŽADOVAŤ TAKÚ SLUŽBU, KTORÁ NAJLEPŠIE USPOKOJÍ VAŠE OPRÁVNENÉ POTREBY A ZARUČÍ VÁM DÔSTOJNÝ ŽIVOT.**

## ČO KEĎ UŽ MÁM ROZHODNUTIE

Keď máte v rukách rozhodnutie o odkázanosti na sociálnu službu, musíte požiadať úrad, ktorý vám ho vydal, o poskytnutie alebo zabezpečenie služby, ktorú potrebujete. Vyžiadajte si na úrade zoznam všetkých zariadení, ktoré vo vašom okolí poskytujú ten druh služby, o ktorý žiadate. V zozname nájdete zariadenia, ktoré zriadili obce alebo samosprávny kraj (verejní poskytovatelia), ale aj také, ktoré zriadili cirkevné a občianske organizácie (neverejní poskytovatelia). Zákon ukladá úradu, ako má postupovať pri zabezpečovaní služby pre vás. V naliehavých prípadoch, ak je vážne ohrozený život alebo zdravie, musí službu v domácnosti alebo v zariadení zabezpečiť bezodkladne, ešte pred nadobudnutím právoplatnosti rozhodnutia o odkázanosti. Ak ide o umiestnenie do zariadenia a službu naozaj potrebujete, nezapisujte sa do poradovníka, ale trvajte na tom, aby vám našli verejného alebo neverejného poskytovateľa, ktorý má voľné miesto. Ak nechcete byť vo veľkom zariadení, žiadajte, aby vás umiestnili do zariadenia rodinného typu (s počtom miest menej ako 40). Zo zákona na to máte právo.



**AK SA NÁJDE VOĽNÉ MIESTO U NEVEREJNÉHO POSKYTOVATEĽA, PODPÍŠTE ZMLUVU O POSKYTOVANÍ SLUŽBY AŽ POTOM, KEĎ SA ÚRAD, KTORÝ VÁM SLUŽBU ZABEZPEČUJE, ZAVIAŽE, ŽE TOMUTO POSKYTOVATEĽOVI BUDE FINANČNE PRISPIEVAŤ. V TAKOM PRÍPADE NEBUDETE PLATIŤ PLNÚ CENU SLUŽBY, ALE PRIBLIŽNE TOĽKO AKO U VEREJNÉHO POSKYTOVATEĽA.**

## DOBRE ZMLUVY ROBIA PRIATEĽOV

Pre vašu spokojnosť so službou je dôležitá zmluva, ktorú uzavriete s poskytovateľom sociálnej služby. Zmluva o poskytovaní sociálnych služieb je vážny dokument, preto ho nepodpisujte hneď, ale doprajte si čas na to, aby ste si ho poriadne prečítali, prípadne sa s niekým poradili. Dobre si skontrolujte, aké služby budete dostávať a koľko za ne budete platiť. Zákon určuje, ktoré činnosti sú platené a ktoré sa poskytujú bezplatne. V zmluve si môžete dohodnúť všetky činnosti a aktivity, na ktoré ste odkázaný a o ktoré máte záujem, aby ste sa cítili príjemne.



**VENUJTE POZORNOSŤ PRAVIDLÁM, PODĽA KTORÝCH VÁM V ČASE UZATVÁRANIA ZMLUVY VYPOČÍTAJÚ VÝŠKU ÚHRADY ZA SLUŽBY, ALE RÁTAJTE S TÝM, ŽE CENY SLUŽIEB SA MÔŽU MENIŤ AJ V NADVÄZNOSTI NA ZVYŠOVANIE DÔCHODKOV, VAŠICH PRÍJMOV, ALE AJ ZVÝŠENIE ÚHRADY ZO STRANY OBCE/MESTA A SAMOSPRÁVNEHO KRAJA ALEBO ZO STRANY NEVEREJNÉHO POSKYTOVATEĽA.**



# KOĽKO BUDEM PLATIŤ ZA SOCIÁLNE SLUŽBY

## AKÁ JE CENA SOCIÁLNEJ SLUŽBY

Sociálne služby nie sú lacné. Ten, kto vám ich poskytuje má s tým spojené výdavky (v zákone nazývané aj ekonomicky oprávnené náklady, ak nedosahuje zisk). Pre Vašu predstavu uvádzame, že reálne napr. jedna hodina opatrovateľskej služby stojí 5 – 7,50 €, jeden km prepravnej služby vyjde na 70 centov až 1,10 €, jeden mesiac pobytu v zariadení pre seniorov stojí 700 až 1000 €, pobyt v špecializovanom zariadení stojí cca 1200 €. (Uvádzané výdavky boli zistené v roku 2015).

## KTORÉ SLUŽBY SÚ PLATENÉ A KTORÉ NIE

**Nebudete platiť** za službu tlmočenia (v posunkovej reči, artikulačné a taktilné tlmočenie), monitorovaciu a signalizačnú pomoc (nárampky) a podporu samostatného bývania, ale ani za niektoré odborné činnosti, ktorými sú sociálne poradenstvo, sociálna rehabilitácia, pracovná terapia, preventívna aktivita, pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov a pomoc pri pracovnom uplatnení. Neplatí sa za vybrané ošetrovateľské výkony, napr. podávanie infúzie, odsávanie pacienta, ošetrovanie dekubitov, preváž rany, ak má zariadenie zmluvu so zdravotnou poisťovňou, ktorá jej tieto zdravotné výkony prepláca.

**Budete platiť** za niektoré odborné a obslužné činnosti, ktorými sú pomoc pri odkázanosti na pomoc inej osoby (opatrovanie) ubytovanie, stravovanie, upratovanie, pranie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva. Platí sa aj za donášku stravy, nákupu, podávanie a aplikáciu liekov, polohovanie. Platí sa aj za ďalšie činnosti: preprava, požičiavanie zdravotníckych a kompenzačných pomôcok, úschova cenných vecí, záujmová činnosť (napr. návšteva kultúrnych podujatí), a za iné činnosti, ktoré nie sú považované za sociálnu službu napr. služby kaderničky, holiča, pedikérky...)



**NECHAJTE SI PODROBNE VYSVETLIŤ, ČO ZÁKON Hovorí O ÚHRADE ZA SLUŽBY. AKÉ SLUŽBY MÁTE PRÁVO DOSTÁVAŤ BEZPLATNE A ZA KTORÉ MUSÍTE PLATIŤ.**

## AKO SA DOZVIEM, ZA ČO PLATÍM

Zákon ukladá poskytovateľovi verejne sprístupniť Cenník služieb. V návrhu zmluvy o poskytovaní služieb, ktorú dostanete, má byť presne uvedená suma, koľko budete platiť za odborné, koľko za obslužné a koľko za ďalšie činnosti, ktoré vám budú podľa zákona a vášho výberu poskytované. Vy rozhodujete o tom, či si objednáte - aj vzhľadom na vaše finančné možnosti – vyšší štandard služieb (napr. jednoposteľovú izbu, izbu s väčšou obývacou plochou).

**Náklady za odborné činnosti**, za ktoré občan neplatí, hradí poskytovateľovi zo svojho rozpočtu obec alebo samosprávny kraj alebo štát prostredníctvom finančného príspevku, ktorý poskytuje Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny SR (ďalej len „MPSVR“) priamo poskytovateľovi vybraného druhu sociálnej služby (podľa toho, kto za čo zodpovedá).

Vy si však môžete objednať aj niektoré iné činnosti, napr. zdravotnú rehabilitáciu, arteterapiu, ale budete si ich musieť zaplatiť a uzavrieť s poskytovateľom osobitnú zmluvu o ich poskytovaní.

Aj v rámci obslužných činností Vám môže poskytovateľ ponúkať rôzne možnosti (napr. exkluzívne a bežné vybavenie izby, menšiu alebo väčšiu izbu, vyššiu frekvenciu upratovania), je to veľmi individuálne a vecou dohody oboch zmluvných strán, je potrebné však počítať s tým, že za takýto „nadštandard“ si priplatíte. Ďalšie činnosti a ich rozsah ovplyvňujú výšku úhrady/ceny v závislosti od vašich potrieb a vášho príjmu a od schopnosti poskytovateľa zabezpečiť Vám požadované služby.



**PRI PODPISOVANÍ ZMLUVY O POSKYTOVANÍ SOCIÁLNYCH SLUŽIEB, ALE AJ ZMLUVY O POSKYTOVANÍ INÝCH ČINNOSTÍ SA PÝTAJTE DOVTEDY, KÝM VÁM NEBUDE JASNÉ, ZA ČO BUDETE PLATIŤ A ZA ČO NIE.**

## KTO URČUJE CENU SLUŽBY

Cenu/úhradu za služby určuje poskytovateľ sociálnych služieb. U verejných poskytovateľov, ktorých zriadila obec alebo samosprávny kraj, sa cena/úhrada za službu určuje všeobecne záväzným nariadením, ktorú schvaľujú obecní, mestský alebo krajskí poslanci. U neverejných poskytovateľov sociálnych služieb cenu (na základe oprávnených výdavkov) určuje zriaďovateľ, ktorým je občianska alebo cirkevná organizácia. Cena za rovnaký druh a rovnaký rozsah činností v rámci tejto služby musí byť rovnaká pre všetkých klientov, spôsob jej výpočtu musí byť verejne prístupný a zrozumiteľný pre žiadateľov a prijímateľov sociálnej služby. To však neznamená, že všetci občania platia rovnakú úhradu, nakoľko tá sa odvíja aj od výšky príjmu a majetku občana.



**EŠTE PRED PODANÍM ŽIADOSTI O POSÚDENIE ODKÁZANOSTI NA SOCIÁLNU SLUŽBU, KEĎ BUDETE ZBIERAŤ INFORMÁCIE A ROZHODOVAŤ SA, AKÝ DRUH A FORMA SLUŽBY BUDE PRE VÁS NAJVVHODNEJŠIA, ZISTITE SI AJ CENU/ÚHRADU, KTORÚ ZA SLUŽBU BUDETE PLATIŤ.**

## KOĽKO TEDA BUDEM PLATIŤ

Ak budete dostávať sociálnu službu od neverejného poskytovateľa, výška Vašej úhrady bude závisieť aj od toho, či vaša obec alebo samosprávny kraj bude prispievať na Vašu sociálnu službu u poskytovateľa, ktorého ste si vybrali, t. j. či si u neho obec alebo samosprávny kraj objednal sociálnu službu práve pre Vás.

Ak si sociálnu službu objednali a zaviazali sa platiť tomuto poskytovateľovi zákonom určené finančné príspevky na odkázanosť a na prevádzku, budete platiť takú cenu/úhradu za službu, aby vám z vášho príjmu/dôchodku zostala suma, ktorú garantuje zákon (občanmi nazývaná aj vreckové).

Ak si obec alebo samosprávny kraj neobjednali sociálnu službu u poskytovateľa, ktorého ste si vybrali, neverejný poskytovateľ bude nútený Vám ponúknuť sociálnu službu za vyššiu cenu/úhradu. Cena/úhrada bude vyššia preto, lebo ak mu obec ani kraj neprispievajú na náklady ním poskytovanej sociálnej služby žiadnou sumou, budete ich musieť v plnej výške zaplatiť vy. Do rovnakej situácie sa môže občan dostať aj vtedy, ak priamo s neverejným poskytovateľom uzavrie zmluvu o poskytovaní sociálnej služby, t. j. bez sprostredkovania obcou alebo samosprávnym krajom a nepodal si na obec/samosprávny kraj žiadosť o zabezpečenie sociálnej služby. Podanie takejto žiadosti je dôležité pre občana, nakoľko s ňou sa spája nárok občana na finančnú podporu sociálnej služby z verejných zdrojov obce/samosprávneho kraja.



Je tu ale výnimka. Chceli by sme Vás upozorniť, že takúto žiadosť si občan nemusí podať, ak má záujem o sociálnu službu u poskytovateľa (verejný aj neverejný), ktorý je podporovaný finančným príspevkom z MPSVR. Preto Vám odporúčame opýtať sa poskytovateľa aj na to, ako a kým je financovaný z verejných zdrojov.



**NEVZDÁVAJTE SA. KAŽDÝ OBČAN MÁ PRÁVO NA SOCIÁLNU SLUŽBU, AK JU POTREBUJE A PRÁVO VYBRAŤ SI NIELEN DRUH A FORMU SOCIÁLNEJ SLUŽBY, ALE AJ POSKYTOVATEĽA (VEREJNÉHO AJ NEVEREJNÉHO) A NEMÔŽE BYŤ DISKRIMINOVANÝ A NEPODPORENÝ Z VEREJNÝCH ZDROJOV LEN PRETO, ŽE SI VYBRAL NEVEREJNÉHO POSKYTOVATEĽA. ZÁLEŽÍ AJ OD VÁS, ČI TO TAK BUDE. VY STE SI VYBRALI POSKYTOVATEĽA PO DLHOM UVAŽOVANÍ A VY VIETE AJ PREČO, PRETO TRVAJTE NA TOM, ŽE CHCETE DOSTÁVAŤ SLUŽBY PRÁVE OD NEHO. MUSÍ SA NÁJSŤ SCHODNÁ CESTA.**

## ČO AK NEBUDEM MAŤ DOSŤ PEŇAZÍ

Zákon vám zaručuje právo na poskytnutie služby, aj vtedy, ak máte nízky alebo žiadny príjem. Ak nebudete mať dosť prostriedkov, aby ste zaplatili úhradu (cenu) za služby u poskytovateľa, ktorý je podporovaný z verejných zdrojov musíte pri uzatváraní zmluvy o poskytnutí sociálnej služby predložiť poskytovateľovi aj doklady o vašom príjme za predchádzajúci mesiac (ak máte pravidelný príjem, napr. dôchodok) a za predchádzajúci rok (ak máte nepravidelný príjem) a čestné prehlásenie o vašom majetku.

Zákon vás chráni aj pred tým, aby ste nezaplatili cenu, ktorá je rovnaká alebo vyššia ako váš príjem a majetok.

Ak Vám poskytnú opatrovateľskú službu v domácnosti, musí vám po zaplatení za službu zostať 1,4 násobok životného minima. To je dnes 277,33 € (október 2015). Ak ste v zariadení pre seniorov, musí vám zostať 25 % zo životného minima, čo je 49,52 € (október 2015).

## A KTO TO TEDA ZAPLATÍ

Ak nemáte dostatočný príjem a majetok, aby ste mohli zaplatiť za služby, ktoré potrebujete, poskytovateľ služieb bude žiadať, aby to zaplatili Vaši príbuzní – manžel, deti, rodičia. Ak dobrovoľne neuzavrú s poskytovateľom zmluvu o platení úhrady za službu, obecný úrad alebo samosprávny kraj vydá rozhodnutie o ich povinnosti prispievať za vás určenou sumou.

Ak nemáte žiadnych príbuzných, poskytovateľ si uplatní svoje nároky/pohľadávku aj neskôr, ak získate alebo si usporíte nejaké peniaze alebo získate majetok, ale najneskôr v dedičskom konaní.

Aj Vaši najbližší príbuzní sú chránení pred neprimeranou úhradou. Preto aj im musí po zaplatení Vašej časti úhrady zostať suma 1,65 násobku životného minima (t. j. 326,84 € - október 2015) a ak ich príjem je nižší nemožno od nich vyžadovať platenie vašej úhrady, nezaplatená čiastka bude stále figurovať ako nezaplatená pohľadávka poskytovateľa služby. Tento si ju napokon uplatní najneskôr v dedičskom konaní, ktoré sa vedie po zomrelom klientovi.



**NETRÁPTE SA TÝM. PRIŠIEL ČAS SPLÁCANIA TROCH GROŠOV AKO V ZNÁMEJ ROZPRÁVKE. NEMUSÍTE SA ZA TO HANBIŤ. ALE PRE ISTOTU NEROZDAJTE VŠETOK SVOJ MAJETOK DEŤOM. UŽITE SI HO, KOĽKO LEN MÔŽETE, VEĎ STE SA NAŇ DOSŤ NAROBILI.**



# DRUHY SOCIÁLNYCH SLUŽIEB PRE SENIOROV A OSOBY SO ZDRAVOTNÝM POSTIHNUTÍM

## OPATROVATEĽSKÁ SLUŽBA

poskytuje ju obec alebo ním zriadená organizácia alebo neverejný poskytovateľ osobe, ktorá je odkázaná na pomoc inej osoby pri úkonoch sebaobsluhy, pri starostlivosti o domácnosť a pri sociálnych aktivitách. Službu vykonáva profesionálna opatrovateľka/opatrovateľ v rozsahu najmenej dve hodiny denne (60 hodín mesačne) v domácnosti opatrovaného.

Žiadateľ o službu musí byť posúdený obecným/mestským úradom a musí mať rozhodnutie o odkázanosti na túto službu a dosiahnuť minimálne II. stupeň odkázanosti.

## NEFORMÁLNE OPATROVANIE/PEŇAŽNÝ PRÍSPEVOK NA OPATROVANIE

poskytuje sa na základe žiadosti tej osoby, ktorá má záujem opatrovať (člen rodiny alebo iná osoba, napr. sused, priateľ), rozhoduje o ňom úrad práce, sociálnych vecí a rodiny, ktorý súčasne posúdi aj stupeň odkázanosti osoby, ktorá má byť opatrovaná. Nárok na príspevok na opatrovanie vzniká, ak stupeň odkázanosti opatrovaného je V. alebo VI. Opatrovanie nie je sociálnou službou, je kompenzáciou ťažkého zdravotného postihnutia.

## ODĽAHČOVACIA SLUŽBA

poskytuje sa opatrovateľovi (napr. členovi rodiny alebo spolubývajúcej osobe), ktorý opatruje občana, odkázaného na pomoc a poberá peňažný príspevok na opatrovanie. Opatrovateľ má nárok na 30 dní „dovolenky“, počas ktorej je obec povinná opatrovanej osobe poskytnúť alebo zabezpečiť opatrovateľskú službu v domácnosti alebo poskytnúť alebo zabezpečiť sociálnu službu v pobytovom zariadení. Opatrovateľ má aj v čase "dovolenky" nárok na poberanie príspevku na opatrovanie, je však povinný vždy ohlásiť do 8 dní nástup na „dovolenku“ príslušnému úradu práce, sociálnych vecí a rodiny.

Je vhodné, ak obec požiadate s časovým predstihom o adekvátnu sociálnu službu, ktorá sa má opatrovanej osobe poskytnúť v čase „voľna“ opatrovateľa. Oprávnenosť na odľahčovaciu službu sa preukazuje posudkom úradu práce, sociálnych vecí a rodiny, ktorého obsahom je aj stupeň odkázanosti na pomoc inej osoby.

## OSOBNÁ ASISTENCIA

nie je sociálnou službou, ale ide o veľmi progresívny nástroj z oblasti kompenzácií pre osoby s ťažkým zdravotným postihnutím, ktorý im umožňuje realizovať základné ľudské práva a slobody, podporiť ich sociálne začlenenie a nezávislosť v rozhodovaní sa o rodinnom živote, o vykonávaní pracovných, vzdelávacích a voľnočasových aktivít. Osobnú asistenciu vykonáva osobný asistent/asistenti na základe zmluvy s občanom s ťažkým zdravotným postihnutím. O rozsahu osobnej asistencie a výške príspevku na osobnú asistenciu rozhoduje úrad práce, sociálnych vecí a rodiny v mieste bydliska žiadateľa. Maximálny ročný rozsah hodín osobnej asistencie je 7.300 hodín a hodinová sadzba predstavuje 2,76 € (október 2015).

## SPROSTREDKOVANIE OSOBNEJ ASISTENCIE

je sociálna služba pre osobu s ťažkým zdravotným postihnutím, ktorej úrad práce poskytuje príspevok na osobnú asistenciu, resp. ktorá je odkázaná na osobnú asistenciu. Agentúra vyhľadáva a sprostredkúva osobných asistentov, poskytuje sociálne poradenstvo, vzdeláva užívateľov osobnej asistencie a asistentov a vykonáva administratívne a finančné služby spojené s osobnou asistenciou.

Žiadateľ o sprostredkovanie sa preukáže rozhodnutím úradu práce o priznaní príspevku na osobnú asistenciu alebo posudkom o odkázanosti na osobnú asistenciu.

## MONITOROVANIE A SIGNALIZÁCIA POTREBY POMOCI

táto služba je určená pre osoby s nepriaznivým stavom a má im sprostredkovať pomoc cez signalizačné alebo audiovizuálne zariadenie napojené na centrálny dispečing. Občan so zdravotným postihnutím alebo starší človek, ktorý žije sám, tak má možnosť privolať si pomoc veľmi jednoduchým spôsobom (napr. pri páde, zhoršení zdravotného stavu). Jedným z technických riešení je nosenie náramku, ktorý po stlačení signalizuje potrebu pomoci priamo

dispečingu, kde zamestnanec/zamestnankyňa identifikuje volaného, zistí dôvod vzniknutej situácie, potrebu pomoci a následne aj pomoc zabezpečí. Nemusí ísť pritom len o privolanie záchranej služby, ale aj o kontaktovanie blízkej osoby alebo opatrovateľa.

## SLUŽBA VČASNEJ INTERVENCIE

je pomerne nová sociálna služba určená deťom so zdravotným postihnutím do 7 rokov a rodine tohto dieťaťa. V rámci tejto služby sa dieťaťu a jeho rodine poskytuje špecializované sociálne poradenstvo, sociálna rehabilitácia, rôzne preventívne aktivity a výkon stimulácie rôznymi metódami a technikami zameranými na senzorické a motorické stimulácie.

Cieľom týchto odborných činností je v súlade s holistickým prístupom zabezpečiť optimálny vývoj dieťaťa so zdravotným postihnutím. Túto službu možno poskytovať ambulantne alebo terénnou formou, napr. priamo v domácnosti, v ktorej žije dieťa so zdravotným postihnutím.

## PODPORA SAMOSTATNÉHO BÝVANIA

služba je určená občanom nachádzajúcim sa v rôznych nepriaznivých situáciách a v rámci nej sa umožňuje poskytovať rôzne druhy pomoci priamo v ich prirodzenom prostredí (napr. v byte, rodinnom dome) Ide napr. o pomoc pri vedení domácnosti, pri hospodárení s finančnými prostriedkami, pri platení účtov, pri nadväzovaní kontaktov. Okrem uvedených aktivít sa poskytuje sociálne poradenstvo, pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov a vykonáva sa preventívna aktivita a sociálna rehabilitácia.

Tento nástroj je možné využiť aj pri podpore osôb so zdravotným postihnutím, ktoré v rámci procesu deinštitucionalizácie budú prechádzať z celoročných pobytových zariadení sociálnych služieb do prirodzeného domáceho alebo komunitného prostredia s cieľom podporiť ich nezávislosť a samostatnosť.

## PREPRAVNÁ SLUŽBA

poskytuje sa osobe s ťažkým zdravotným postihnutím odkázanej na individuálnu prepravu a osobe s nepriaznivým zdravotným stavom, ktorý spôsobuje obmedzenie jej mobility.

Žiadateľ sa preukáže posudkom úradu práce, sociálnych vecí a rodiny alebo potvrdením lekára.

## TLMOČNÍCKA SLUŽBA

poskytuje tlmočenie v posunkovej reči, artikulačné tlmočenie alebo taktilné tlmočenie. Žiadateľ o tlmočnickú službu preukazuje zdravotné postihnutie potvrdením svojho lekára.

Sprostredkovanie tlmočnickej služby sa poskytuje osobe, ktorá je odkázaná na tlmočnickú službu. Zahŕňa vykonávanie administratívnych úkonov, vedenie databázy žiadateľov a databázy tlmočníkov a vykonávanie školení pre obe skupiny.



## SPRIEVODCOVSKÁ SLUŽBA A PREDČITATEĽSKÁ SLUŽBA

poskytuje sa osobe, ktorá je nevidiaca alebo prakticky nevidiaca a osobe s mentálnym postihnutím. Sprievod na základné sociálne aktivity a predčítavanie je samostatnou sociálnou službou vtedy, ak sa neposkytuje v rámci opatrovateľskej služby alebo v rámci osobnej asistencie.

Žiadateľ o tieto služby preukazuje zdravotné postihnutie potvrdením svojho lekára.

## POŽIČIAVANIE POMÔCOK

pomôcky sa zapožičiavajú na určitý čas osobe s ťažkým zdravotným postihnutím alebo s nepriaznivým zdravotným stavom, ak je odkázaná na pomôcku. Nepriaznivý zdravotný stav sa preukazuje potvrdením lekára, ťažké zdravotné postihnutie a odkázanosť na pomôcku sa preukazuje posudkom úradu práce, sociálnych vecí a rodiny.

## SOCIÁLNA REHABILITÁCIA

je odborná činnosť na podporu samostatnosti, nezávislosti, sebestačnosti. Vykonáva sa rozvojom a nácvikom zručností alebo aktivizovaním schopností a posilňovaním návykov pri sebaobsluže, starostlivosti o domácnosť a základných sociálnych aktivitách (používanie pomôcky, nácvik priestorovej orientácie a samostatného pohybu, výučba písania a čítania Braillovho písma ...). Táto odborná činnosť sa poskytuje v rámci iných sociálnych služieb, ale môže byť poskytovaná aj samostatne, ale len vtedy, ak má poskytovateľ na ňu udelenú akreditáciu.

## DENNÝ STACIONÁR

zariadenie, v ktorom sa poskytuje najmä pomoc pri odkázanosti na pomoc inej osoby (opatera), stravovanie, zájmová činnosť či pracovná terapia občanovi odkázanému na pomoc počas dňa, bez ubytovania.

Žiadateľ o službu musí byť posúdený obecným/mestským úradom a musí mať rozhodnutie o odkázanosti na túto službu a dosiahnuť minimálne II. stupeň odkázanosti.

## DENNÉ CENTRUM

slúži pre udržiavanie sociálnych kontaktov a pre zájmové činnosti rôznych skupín obyvateľov; poznáme ho pod pôvodnými názvami ako klub dôchodcov, materské centrum.

Na vstup stačí prejavenie záujmu a príslušnosť k sociálnej skupine, ktorej je centrum určené.

## ZARIADENIE OPATROVATEĽSKEJ SLUŽBY

v zariadení sa poskytuje sociálna služba iba na určitý čas pľnoletému občanovi odkázanému na pomoc inej osoby, ak mu nemožno poskytnúť opatrovateľskú službu v domácnosti.

Žiadateľ o službu musí byť posúdený obecným/mestským úradom, musí mať rozhodnutie o odkázanosti na túto službu a dosiahnuť minimálne II. stupeň odkázanosti.

## ZARIADENIE PRE SENIOROV

služi občanovi, ktorému terénna alebo ambulantná sociálna služba nemôže dostatočne uspokojiť jeho potreby a pre nepriaznivý zdravotný stav potrebuje vyššiu mieru starostlivosti inej osoby. Zariadenie pre seniorov poznáme pod pôvodným názvom domov dôchodcov.

Podmienky: žiadateľ o službu musí byť v dôchodkovom veku, musí byť posúdený obecným/mestským úradom, musí mať rozhodnutie o odkázanosti na túto službu a dosiahnuť minimálne IV. stupeň odkázanosti; umiestnený môže byť aj občan, ktorý má dôchodkový vek a nie je odkázaný na pomoc inej osoby, ale službu potrebuje z iných vážnych dôvodov (napr. je týraný blízkou osobou).

## ŠPECIALIZOVANÉ ZARIADENIE

je určené osobe odkázanej na pomoc inej osoby, ak má zdravotné postihnutie spôsobené napr. Parkinsonovou chorobou, Alzheimerovou chorobou, sklerózou multiplex, schizofréniou, demenciou, hluchoslepotou a inou chorobou a v dôsledku toho potrebuje starostlivosť s osobitným odborným zameraním.

Žiadateľ musí byť posúdený úradom samosprávneho kraja, musí mať rozhodnutie o odkázanosti na túto službu a dosiahnuť minimálne V. stupeň odkázanosti.

## DOMOV SOCIÁLNYCH SLUŽIEB

je zameraný na pomoc a služby občanovi vo veku od 18 rokov do dosiahnutia dôchodkového veku, ktorý je odkázaný na pomoc inej osoby alebo občanovi, ktorý je nevidiaci alebo prakticky nevidiaci. V zariadení sa utvárajú podmienky aj na vzdelávanie. V prípade, že sú služby poskytované deťom, poskytuje sa im aj výchova. Vekové obmedzenie pre deti a mládež do 18 rokov sa vzťahuje len na sociálnu službu v domove sociálnych služieb, ktorá sa poskytuje celoročne. Deťom a mládeži do 18 rokov je však možné poskytovať službu v domove sociálnych služieb ambulantne a týždennou formou.

Žiadateľ o službu musí byť posúdený úradom samosprávneho kraja, musí mať rozhodnutie o odkázanosti na túto službu a dosiahnuť minimálne V. stupeň odkázanosti. V prípade nevidiacich a prakticky nevidiacich osôb musí žiadateľ dosiahnuť minimálne III. stupeň odkázanosti.

## REHABILITAČNÉ STREDISKO

je zamerané na pomoc osobe, odkázanej na pomoc inej osoby, slabozrakej alebo nepočujúcej alebo osobe, ktorá má ťažkú obojstrannú nedoslýchavosť. Ide o ambulatnú alebo pobytovú službu na určitý čas (najviac na tri mesiace, ak sa poskytuje pobytovou formou). V stredisku sa poskytuje poradenstvo aj rodine alebo inej osobe, ktorá zabezpečuje starostlivosť občanovi odkázanému na pomoc v domácom prostredí.

Žiadosť sa podáva na samosprávny kraj, žiadateľ musí mať rozhodnutie o odkázanosti na túto službu a dosiahnuť minimálne II. stupeň odkázanosti.

Zariadenie podporovaného bývania – je sociálna služba určená občanovi, ktorý dosiahol vek 16 rokov a ktorý je odkázaný na pomoc inej osoby a potrebuje dohľad, pod ktorým je schopný viesť samostatný život. Ide najmä o usmerňovanie a monitorovanie odkázaného občana pri zabezpečovaní sebaobslužných úkonov, starostlivosti o svoju domácnosť a pri sociálnych aktivitách.

Žiadateľ musí dosiahnuť minimálne II. stupeň odkázanosti pri posúdení samosprávnym krajom a musí mať rozhodnutie o odkázanosti na túto službu.

---

Zdroj: Zákon 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 v znení zákona č.317/2009 Z. z., nález Ústavného súdu Slovenskej republiky č.332/2010 Z. z., zákona č.551/2010 Z. z., zákona č.50/2012 Z. z., zákona č.185/2012 Z. z., zákona č.413/2012 Z. z., zákona č.485/2013 Z. z., zákona č.185/2014 Z. z., zákona č.219/2014 Z. z., a zákona č.376/2014 Z. z.

# DESATORO

## PRE VÝBER ZARIADENIA PRE SENIOROV

DESATORO pre výber zariadenia pre seniorov pomáha položiť zásadné otázky, ktoré by mal zvážiť každý pri výbere pobytového zariadenia. Ide o veľmi dôležité rozhodnutie – ide o nový domov pre seniora. Týmito radami chceme podporiť seniorov a ich rodiny a predísť riziku zlého zaobchádzania so starými ľuďmi v celoročných pobytových zariadeniach (napr. zariadenie pre seniorov, špecializované zariadenie).

### 1) ZARIADENIE OSOBNĚ NAVŠTÍVTE.

- Aké sú podmienky bývania? Koľko ľudí býva v jednej izbe?
- Aké sú podmienky pre vykonávanie osobnej hygieny?
- Necítite v zariadení zápach moču, ktorý svedčí o zanedbávaní starostlivosti o klientov?
- Pri príjme imobilného, prípadne čiastočne imobilného klienta, ktorý používa absorpčnú jednorazovú hygienickú pomôcku na riešenie inkontinencie moču alebo stolice, sa informujte, či vedúca sestra vykonáva individuálne posúdenie stavu klienta.
- Môžu mať klienti bezpečne uložené svoje osobné veci a mať k nim prístup?
- Majú dostatok súkromia?
- Neobmedzuje niekto klientov v osobnej slobode (napr. bezdôvodne zodvihnuté bočnice na posteli)?
- Sú v izbách tiesňové tlačidlá, ktorými môže byť privolaný pracovník? (vyskúšajte si tlačidlo, či niekto príde)
- Zodpovedá strava zásadám racionálnej výživy a potrebám diétného stravovania?



## 2) POROZPRÁVAJTE SA S TÝMI, KTORÍ TU ŽIJÚ.

- Ako sú spokojní?
- Klope personál pred vstupom do izby?
- Klientom sa vyká alebo tyká? Ako sú oslovení?
- Správajú sa zamestnanci ku klientom s úctou a rešpektom?
- Zisťuje personál rozhovorom základné potreby a denný režim inkontinentného klienta?

## 3) ZAUJÍMAJTE SA O TO, AKO JE ZABEZPEČOVANÝ VOĽNÝ ČAS KLIENTOV.

- Aká je ponuka voľnočasových aktivít? Porozmýšľajte, či zaujmú Vášho seniora
- Prichádzajú za klientmi dobrovoľníci, ktorí sa im venujú?
- Je súčasťou zariadenia terasa, balkón alebo záhrada, kde môžu klienti tráviť čas na čerstvom vzduchu?
- Môžu sa klienti voľne pohybovať po zariadení aj mimo neho?

## 4) KTO V ZARIADENÍ PRACUJE?

- Je tu dosť pracovníkov? Koľko času denne venujú klientovi?
- Sú medzi pracovníkmi muži aj ženy? Môže si klient vybrať, kto mu pomôže napr. s intímnou hygienou?
- Majú pracovníci potrebné vzdelanie (sociálny pracovník, opatrovatel’/-ka, zdravotná sestra)?
- Zaujíma sa zariadenie o nové trendy práce s klientom?
- Dbá zariadenie na kontinuálne vzdelávanie personálu v odborných témach?

## 5) ZISTITE SI, ČI MÁ ZARIADENIE PRE SENIOROV SVOJHO LEKÁRA.

- Prichádza lekár pravidelne, alebo má ordináciu v blízkom okolí?



6)

## PREDSTAVTE SI SEBA AKO KLIENTA ZARIADENIA PRE SENIOROV S CELODENNÝM REŽIMOM.

- Máte pokojný a dostatočný čas na rannú hygienu?
- S koľkými ďalšími ľuďmi sa delíte o spoločnú toaletu?
- Ak sa vám chodí ťažšie, môžete sa v zariadení dostať tam, kam potrebujete (záchod, jedáleň, kúpeľňa, spoločenská miestnosť, priestory pre voľný čas)?
- Sú v zariadení zrozumiteľne označené toalety? Pomáha personál klientom na toaletu, teda podporuje klienta v jeho samostatnosti v sebaobsluže?
- Máte možnosť ovplyvniť čo budete jesť?
- Môžete prijímať návštevy v súkromí?
- Môžete telefonovať osamote?
- Je pre vašu rodinu a priateľov jednoduché dopraviť sa do zariadenia? Je zariadenie ľahko dostupné verejnou dopravou?

7)

## PORIADNE SI PREČÍTAJTE DÔLEŽITÉ DOKUMENTY.

- Zistite si, či zariadenie pre seniorov poskytuje sociálnu službu legálne, t.j. či je v registri poskytovateľov sociálnych služieb
- Oboznámte sa s domácim poriadkom – kedy je nočný kľud, ako a kedy prebieha stravovanie?
- Vyžiadaajte si vzor/návrh zmluvy o poskytovaní služieb

8)

## ZORIENTUJTE SA VO FINANCIÁCH.

- Máte podanú žiadosť o posúdenie odkázanosti na sociálnu službu, resp. máte už rozhodnutie o odkázanosti na sociálnu službu? Máte podanú žiadosť o zabezpečenie sociálnej služby na obci (zariadenie pre seniorov) alebo vyššom územnom celku (špecializované zariadenie), s ktorou sa spája aj finančná podpora Vašej služby z verejných zdrojov?
- Ak je zariadenie neverejným poskytovateľom služieb, potrebujete sa pýtať aj na to, či je zariadenie finančne podporované z verejných zdrojov príspevkami (VÚC/MPSVR). Ak sú zariadeniu poskytované takéto príspevky nemali by ste v zariadení platiť celkové ekonomicky oprávnené náklady ale iba ich časť, čo sa prejaví vo výške Vašej úhrady.

- Preštudujte si cenník služieb zariadenia. Za čo všetko a koľko sa platí? Môžete si dohodnúť aj iné činnosti, ak ich zariadenie ponúka (napr. kadernička, holič, pedikérka atď.), za ktoré zaplatíte podľa cenníka poskytovateľa.
- Zariadenie nemá právo podmieniť vaše prijatie akýmkoľvek finančným darom alebo vecným darom.
- Po zaplatení úhrady za sociálnu službu v celoročnom zariadení Vám vždy musí z príjmu/dôchodku zostať 25 % životného minima.

9)

## PÝTAJTE SA NA NÁZORY OKOLIA, ZNÁMYCH, NA SOCIÁLNOM ODBORE DANEJ OBCE/MESTA.

- Akú povesť má zariadenie?
- Spolupracuje s inými organizáciami v okolí?

10)

## INFORMUJTE SA, AKÝM SPÔSOBOM SA V ZARIADENÍ RIEŠI NESPOKOJNOSŤ KLIENTOV.

- Majú schránku na podávanie podnetov, sťažností a je umiestnená na dostupnom mieste?
- Zisťuje zariadenie spokojnosť/nespokojnosť klientov dotazníkmi?

**Vydala:**

**SOCIA – Nadácia na podporu sociálnych zmien**

Legionárska 13

831 04 Bratislava

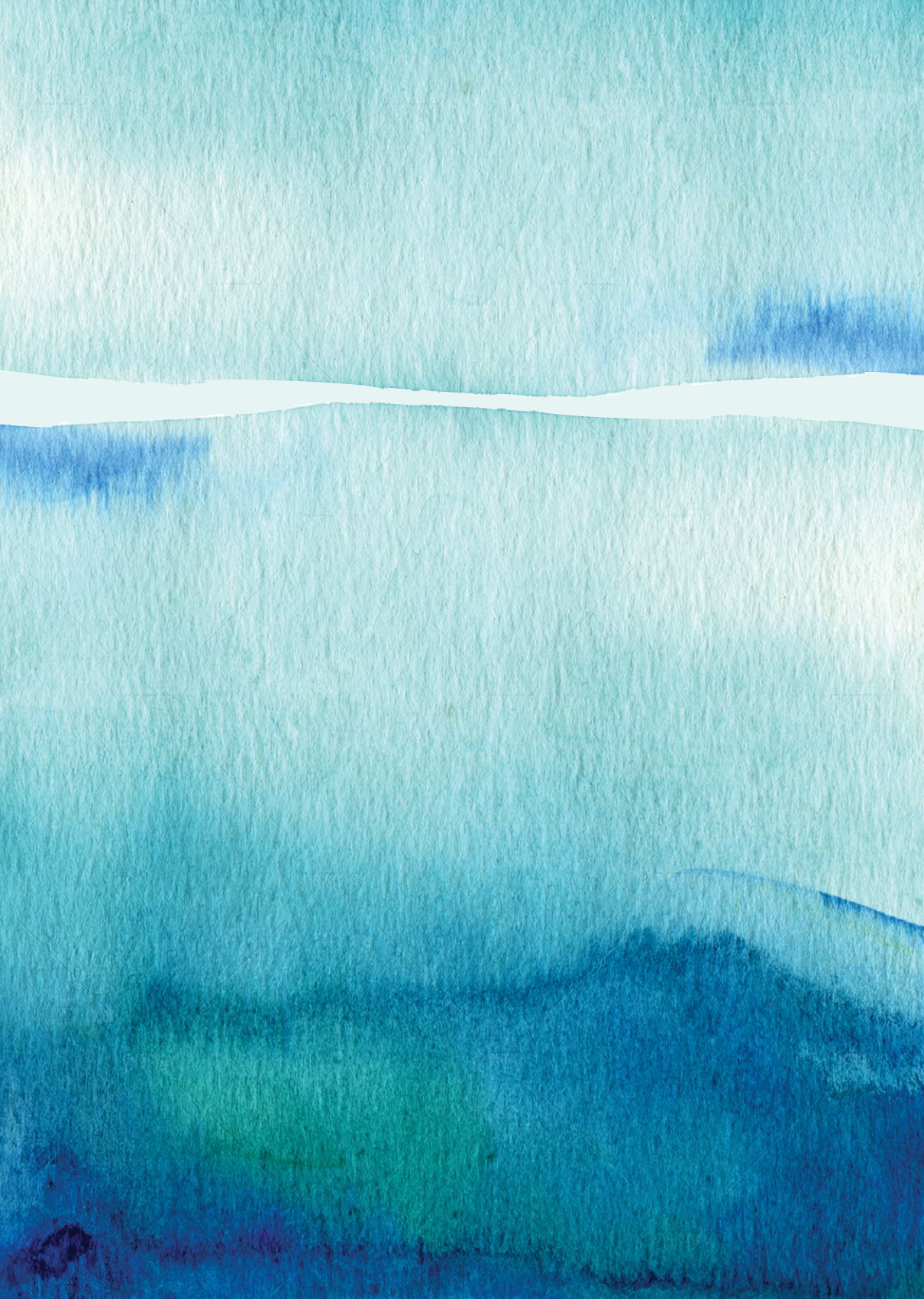
Tel. 02 - 55 64 52 14

**[WWW.SOCIA.SK](http://WWW.SOCIA.SK)**

Obálka a grafická úprava: Mona Múza

Tlač: PrintMax

Vydanie: druhé (aktualizované a doplnené) október 2015



ISBN 978-80-969744-7-4



9 788096 974474

(brožované vydanie)

ISBN 978-80-969744-6-7



9 788096 974467

(PDF a online vydanie)