

## Dôverník v sociálnych službách

Od 1. júla 2021 patria medzi práva prijímateľa sociálnej služby aj právo na určenie dôverníka (zákon č. 218/2021 Z. z.). Ustanovenia ohľadom dôverníka v sociálnych službách sú v nasledovnom paragrafovom znení zákona o sociálnych službách: § 6 ods. 3 písm. a), d), ods. 6; § 10 ods. 6 písm. b); § 74 ods. 15 písm. b), ods. 16 písm. b; § 94c ods. 1 písm. i), ods. 2 písm. l).

Z hľadiska zákona o sociálnych službách jestvujú tri podmienky pre dôverníka (§ 6 ods. 3. písm. d):

- musí ísť o fyzickú osobu (teda nejde o právnu osobu),
- písomný súhlas fyzickej osoby,
- spôsobilosť fyzickej osoby na právne úkony.

V zákone je uvedené, že „na určenie dôverníka sa nevyžaduje súhlas opatrovníka“ (podľa § 27 ods. 2 Občianskeho zákonníka). To znamená, že v prípade, ak bol prijímateľ súdom zbavený spôsobilosti na právne úkony alebo má obmedzenú spôsobilosť na právne úkony a má ustanoveného opatrovníka, opatrovník nemôže zasahovať do rozhodovania prijímateľa pri určení dôverníka. To znamená, že súhlas opatrovníka, ktorý má chrániť záujmy prijímateľa, sa na rozdiel od iných rozhodnutí a činností týkajúcich sa prijímateľa nevyžaduje pri určení dôverníka.

**Pre prijímateľa sociálnej služby** v súvislosti s určením dôverníka vyplývajú nasledovné povinnosti vzhľadom na poskytovateľa sociálnej služby (§ 6 ods. 6 zákona o sociálnych službách), a to bezodkladne mu oznámiť osobné údaje dôverníka, konkrétne:

1. meno, priezvisko a titul,
2. adresa trvalého alebo prechodného pobytu,
3. rodné číslo, ak je pridelené, a dátum narodenia,
4. telefónne číslo a elektronická adresa.

Po určení dôverníka doručí prijímateľ na základe písomného súhlasu fyzickej osoby s určením za dôverníka, Oznámenie o určení dôverníka, poskytovateľovi sociálnej služby.

**Pre poskytovateľa sociálnej služby** jestvujú vzhľadom na dôverníka nasledovné zákonné povinnosti:

- oznámiť použitie prostriedkov telesného a netelesného obmedzenia bezodkladne a každý zápis obmedzenia prijímateľa sociálnej služby vrátane údajov uvedených v registri obmedzení do ôsmich dní po použití prostriedkov obmedzenia dôverníkovi prijímateľa sociálnej služby (§ 10 ods. 6 písm. b) zákona o sociálnych službách);
- pri jednostrannom vypovedaní zmluvy podľa § 74 odseku 14 doručiť do vlastných rúk kópiu výpovede, s uvedením dôvodu výpovede, dôverníkovi (§ 74 ods. 15 písm. b) zákona o sociálnych službách); čo je jednou z podmienok jednostranného vypovedania zmluvy o poskytovaní sociálnej služby (§ 74 ods. 16 písm. b) zákona o sociálnych službách);
- spracovať osobné údaje o dôverníkovi (§ 94c ods. ods. 2 písm. l; ods. 1 písm. i).

### **Na aké druhy a formy sociálnej služby sa vzťahuje inštitút dôverníka?**

Právo na určenie dôverníka sa podľa § 6 ods. 3 zákona o sociálnych službách vzťahuje len na prijímateľa sociálnej služby v zariadení sociálnej služby, teda nevzťahuje sa na terénne sociálne služby

**Ako komunikovať s prijímateľmi sociálnej služby ohľadom práva na určenie dôverníka?**  
Už pri komunikácii so žiadateľom o sociálnu službu je vhodné v rámci sociálneho poradenstva

stručne informovať o práve na určenie dôvernej osoby. Táto komunikácia môže byť konkrétnejšia a podrobnejšia v rámci sociálneho poradenstva poskytovaného prijímateľom sociálnej služby v rámci ich adaptačného procesu. Zodpovednou osobou za komunikovanie práva na dôverníka by mal byť sociálny pracovník alebo asistent sociálnej práce, ktorý vykonáva sociálne poradenstvo. Vhodné je v poradenskom rozhovore zamerať sa na konkrétne témy v tejto komunikácii s prijímateľom sociálnej služby, ako aj osobou, ktorá môže byť potenciálnym dôverníkom pre klienta:

- **Vysvetlenie označenia „dôverník“** : Ide o klientom slobodne vybranú „dôvernú osobu“, teda blízku vzťahovú osobu, ktorá ho podporuje, ktorej dôveruje a s ktorou môže podľa potreby konzultovať osobné, finančné, právne záležitosti, ako aj záležitosti v spojitosti s poskytovaním sociálnej služby.
- **Kto všetko môže byť „dôverníkom“?**
  - môže ísť o rodiča (otec, matka), dieťa (syn, dcéra), manžela, manželku a ostatných príbuzných (vnuk, vnučka, strýko, teta, synovec, neter a pod.). Takáto osoba sa v praxi sociálnych služieb často nazýva „kontaktnou osobou“, čím môže nastať aj prepojenie s právom prijímateľa sociálnej služby na utvorenie podmienok na zabezpečenie osobného kontaktu, telefonického kontaktu, písomného kontaktu alebo elektronického kontaktu s osobou, ktorú si sám určí, najmä na účel ochrany jeho práv a právom chránených záujmov, nadväzovania a udržiavania sociálnych väzieb s rodinou a komunitou a udržiavania partnerských vzťahov (§ 6 ods. 3 písm. a) zákona o sociálnych službách);
  - môže ísť o partnera alebo partnerku prijímateľa sociálnej služby;
  - môže ísť o osobu, ktorá je zároveň súdom ustanoveným opatrovníkom u osôb s obmedzenou spôsobilosťou na právne úkony. Tuna treba zdôrazniť, že dôverníkom nemusí byť opatrovník a právo na určenie dôverníka nevyžaduje prejav vôle vo forme právneho úkonu;
  - môže ísť o priateľa, známeho prijímateľa sociálnej služby alebo inú osobu, ktorej dôveruje, ktorá ho podporuje a bude s touto rolou súhlasiť.
- **Môže byť akákoľvek osoba dôverníkom?**
  - zákon o sociálnych službách vyžaduje, aby išlo o osobu spôsobilú na právne úkony a jej slobodné vyjadrenie súhlasu s určením za dôverníka. Iné osoby zákon výslovne nezakazuje. Potenciálnym konfliktom záujmov môžu byť prípady, ak by prijímateľ sociálnej služby oslovil zamestnanca poskytovateľa sociálnej služby, aby bol jeho dôverníkom (najmä v prípadoch, keď ide o dlhodobý pobyt v sociálnej službe). Konflikt záujmu zamestnanca môže byť najmä vzhľadom na lojalitu voči zamestnávateľovi vs. záujmom prijímateľa – tieto nemusia byť vždy v súlade, najmä v prípadoch jednostrannej výpovede zmluvy zo strany poskytovateľa, ďalej pri použití obmedzujúcich prostriedkov, kde by sa mohol daný pracovník ocitnúť aj v roli osoby používajúcej obmedzenia a zároveň osoby, ktorá má byť oboznámená o použití obmedzenia; ďalej pri konfliktoch medzi viacerými prijímateľmi jestvuje nebezpečenstvo neobjektívneho stránenia jednej osobe a pod. V prípadoch, keď by prijímateľ chcel osloviť pracovníka, aby sa stal jeho dôverníkom, odporúčame skôr využitie role kľúčového pracovníka a komunikáciu s prijímateľom, že daný pracovník ho môže naďalej podporovať v roli kľúčového pracovníka.
- **Môže mať prijímateľ sociálnej služby viacej dôverníkov?**
  - prijímateľ môže mať viac podporných osôb podľa vlastného výberu a uváženia, avšak z hľadiska zákona o sociálnych službách sa „dôverníkom“ chápe jedna osoba vzhľadom na ktorú má poskytovateľ sociálnej služby osobitné povinnosti. Preto by bolo vhodné, aby spomedzi jeho podporných osôb („kontaktných osôb“) požiadal jednu osobu, ktorá bude v roli dôverníka.

- **Čo sa vyžaduje a očakáva od dôverníka?**
  - okrem poskytnutia slobodného súhlasu a vybraných osobných údajov, v zásade dôverník nemá zákonom vymedzené povinnosti. Očakáva sa skôr od neho:
    - všeobecná podpora osoby, ktorej je dôvernou osobou;
    - podpora osoby, ktorej je dôverníkom, v uplatňovaní spôsobilosti na právne úkony;
    - podpora osobe, ktorej je dôverníkom, v rozhodovaní (napr. o jeho osobných, právnych, finančných, zdravotných a ďalších záležitostiach) a realizácii jeho rozhodnutí;
    - spolupráca s poskytovateľom sociálnej služby v osobitých prípadoch (napr. pri použití prostriedkov obmedzenia, pri jednostrannom vypovedaní zmluvy a pod.).
- **Jestvuje povinnosť pre prijímateľa zvoliť si dôverníka?**
  - podľa zákona o sociálnych službách ide o právo, nie povinnosť.
- **Môže si prijímateľ zmeniť dôverníka?**
  - v zásade áno, avšak o tej skutočnosti je povinný bezodkladne informovať poskytovateľa sociálnych služieb.
- **Môže dôverník „vziať späť“ súhlas s určením za dôverníka?**
  - áno, môže tak urobiť kedykoľvek. Nakoľko dal súhlas písomne, odporúčame aj v takomto prípade použiť písomnú formu.

Prijímateľ sociálnej služby by nemal byť tlačенý z časového hľadiska k voľbe dôverníka, avšak v prípade, ak na toto právo nereaguje, je vhodná opätovná komunikácia ohľadom určenia dôvernej osoby. Nakoľko Dohovor zdôrazňuje v rámci práva rovnosti pred zákonom umožniť aj osobám so zdravotným postihnutím prístup k pomoci, malo by ísť o povinnosť poskytovateľa sociálnej služby toto právo naplniť. Dôležité je, aby každá komunikácia ohľadom práva na určenie dôvernej osoby bola pre prijímateľa efektívna, zrozumiteľná a podporovaná. To môže v niektorých prípadoch znamenať aj podporovanie komunikácie s osobou, ktorú si prijímateľ chce zvoliť za dôverníka, vrátane podpory v oblastiach, ktoré sú podľa zákona o sociálnych službách povinnosťami prijímateľa, najmä ohľadom oznámenia osobných údajov dôverníka (pozri nižšie ohľadom formulára „súhlas dôverníka“). Vzhľadom na prijímateľov sociálnej služby, ktorí neboli v rámci dlhoročného užívania sociálnych služieb zvyknutý na rolu dôvernej osoby, je okrem toho dôležité vysvetliť rozdiel a/alebo vzťah medzi:

- kľúčovým pracovníkom (vnútri poskytovanej sociálnej služby slobodne vybraným spomedzi zamestnancov) a dôverníkom („zvonku“ poskytovanej sociálnej služby slobodne vybraným z ľudí, ktorí ho podporujú, ku ktorým má dôveru);
- opatrovníkom a dôverníkom (môže, ale nemusí ísť o tú istú osobu, dôležité je pri opatrovníkovi rozhodnutie súdu, pri dôverníkovi slobodné rozhodnutie prijímateľa);
- „kontaktnou osobou“ a dôverníkom (môže, ale nemusí ísť o tú istú osobu, napr. kontaktnou osobou je dcéra, ale dôverníkom partnerka).

### **Akú dokumentáciu viesť k dôverníkovi?**

Právo na určenie dôvernej osoby resp. dôverníka môže byť súčasťou interného dokumentu, v ktorom poskytovateľ sociálnej služby deklaruje rešpektovanie ľudských práv a slobôd prijímateľov sociálnej služby (napr. internej smernice, procesu, domáceho poriadku a pod.). Samotné informovanie prijímateľa sociálnej služby o práve na určenie dôvernej osoby môže byť integrálnou súčasťou procesu sociálneho poradenstva v rámci poskytovania sociálnej služby (pozri kritérium 1.4 štandardov kvality). Alternatívou je stručný interný predpis alebo proces zameraný na inštitút dôverníka.

Napriek tomu, že podľa zákona o sociálnych službách je povinnosťou prijímateľa sociálnej služby oznámiť osobné údaje ním vybraného dôverníka poskytovateľovi sociálnej služby,

nápomocným mu môže byť jednoduchý písomný formulár, napr. „súhlas dôverníka“ alebo „súhlas fyzickej osoby s určením za dôverníka“, ktorého súčasťou budú aj zákonom požadované osobné údaje.<sup>2</sup>Tento súhlas môže byť súčasťou osobného spisu klienta.

### **Akých chýb sa v súvislosti s dôverníkom vyvarovať?**

- Ignorovanie práva na určenie dôverníka (nekomunikovanie o tomto práve);
- chápanie dôverníka ako neprijateľného „kritika poskytovateľa sociálnych služieb“;
- formalizované informovanie o inštitúte dôverníka (napr. len formou veľkých „komunitných stretnutí“);
- nepodporovanie prijímateľov sociálnej služby k určeniu dôvernej osoby;
- nerozlišovanie medzi právnym zastupovaním súdom ustanoveným opatrovníkom a úlohou dôverníka vzhľadom na podporu prijímateľa sociálnej služby v oblastiach dotýkajúcich sa podpory jeho rozhodovania o svojich osobných, právnych, finančných, zdravotných a ďalších záležitostiach;
- nerozlišovanie medzi dôverníkom a kľúčovým pracovníkom;
- nútenie k výberu dôverníka (ide o právo, nie povinnosť, výber dôvernej osoby musí byť slobodným výberom);
- chýbajúci súhlas fyzickej osoby s určením za dôverníka.

### **DESATORO prínosu dôverníka pre prijímateľa sociálnej služby**

Dôverník ako slobodne zvolená osoba prijímateľa sociálnej služby môže mať pre neho viacero prínosov v oblasti podpory alebo prevencie:

1. Poskytuje mu pomoc a psychickú podporu.
2. Podporuje ho pri efektívnom komunikovaní a realizácii vlastných rozhodnutí, teda napomáha k jeho podporovanému rozhodovaniu.
3. Podporuje ho v uplatňovaní práva na spôsobilosť na právne úkony.
4. Môže s ním konzultovať svoje rozhodnutia o starostlivosti, liečbe, osobných, právnych, finančných a ďalších záležitostiach.
5. Môže s ním konzultovať vlastné rozhodnutia o poskytovaní sociálnej služby.
6. Ako osoba mimo zariadenia sociálnych služieb napomáha k prevencii zlého zaobchádzania.
7. Napomáha k prevencii neopodstatneného používania obmedzujúcich prostriedkov pri poskytovaní sociálnej služby.
8. Ako slobodne zvolená osoba môže napomáhať v prevencii zneužívania role súdom ustanoveného opatrovníka.
9. Napomáha k prevencii zneužívania jednostranného vypovedania zmluvy poskytovateľom sociálnej služby.
10. Napomáha mu pri hľadaní primeranej sociálnej služby alebo podpory vypovedaní zmluvy poskytovateľom sociálnej služby v súlade so zákonom.