

MINISTERSTVO PRÁCE, SOCIÁLNYCH VECÍ A RODINY SLOVENSKEJ REPUBLIKY
INŠPEKCIA V SOCIÁLNYCH VECIACH

Číslo spisu: 14320/2023-M_ODPISVNR
Číslo záznamu: 150354/2023

PROTOKOL

O VÝSLEDKU DOZORU PRI POSKYTOVANÍ SOCIÁLNYCH SLUŽIEB

SENIOR MODROVÁ n. o.

Na základe poverenia č. 2/2023/ODPISVNR_SS zo dňa 8.2.2023 vykonali poverené zamestnankyne Inšpekcie v sociálnych veciach Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky (ďalej len „ISV“) dozor podľa ustanovenia § 2 ods. 1 písm. a) prvého bodu zákona č. 345/2022 Z. z. o inšpekcii v sociálnych veciach a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o inšpekcii v sociálnych veciach“) nad dodržiavaním 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 (ďalej len „zákon o sociálnych službách“) pri poskytovaní sociálnych služieb (ďalej len „dozor“) pri plnení povinností poskytovateľa sociálnej služby:

- PRI ÚHRADE ZA SOCIÁLNU SLUŽBU

- podľa ustanovenia § 72 ods. 9 zákona o sociálnych službách,
- podľa ustanovenia § 74 zákona o sociálnych službách pri uzatváraní zmlúv o poskytovaní sociálnej služby a dodržiavaní záväzkov vyplývajúcich zo zmluvy o poskytovaní sociálnej služby, a
- podľa ustanovenia § 9 ods. 8 zákona o sociálnych službách plniť štandardy kvality poskytovanej sociálnej služby podľa prílohy č. 2 zákona o sociálnych službách – **kritéria 1.3** (Zmluva o poskytovaní sociálnej služby a postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby), **kritéria 1.11** (Poskytovanie informácií záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby v im zrozumiteľnej forme, podľa ich individuálnych potrieb a schopností), **kritéria 3.5** (Určenie pravidiel prijímania darov).

- PRI OCHRANE ŽIVOTA, ZDRAVIA A DÔSTOJNOSTI PRIJÍMATEĽA SOCIÁLNEJ SLUŽBY

- podľa ustanovenia § 10 zákona o sociálnych službách, a
- podľa ustanovenia § 9 ods. 8 zákona o sociálnych službách plniť štandardy kvality poskytovanej sociálnej služby podľa prílohy č. 2 zákona o sociálnych službách – **kritéria 1.8** (Prevenca krízových situácií a práca s rizikom v sociálnych službách. Používanie prostriedkov netelesného obmedzenia a telesného obmedzenia), **kritéria 1.9** (Ochrana pred zlým zaobchádzaním), **kritéria 1.15** (Dôverník v sociálnych službách).

- DODRŽIAVAŤ MAXIMÁLNY POČET PRIJÍMATEĽOV SOCIÁLNEJ SLUŽBY NA JEDNÉHO SVOJHO ZAMESTNANCA

- podľa ustanovenia § 9 ods. 4 zákona o sociálnych službách dodržiavať maximálny počet prijímateľov sociálnej služby na jedného svojho zamestnanca a minimálny percentuálny podiel odborných zamestnancov na celkovom počte zamestnancov podľa prílohy č. 1 zákona o sociálnych službách, a
- podľa ustanovenia § 9 ods. 8 zákona o sociálnych službách plniť štandardy kvality podľa prílohy č. 2 zákona o sociálnych službách – **kritéria 2.2** (Štruktúra a počet pracovných miest a kvalifikačné predpoklady na ich plnenie sú v súlade s § 84. Počet zamestnancov je primeraný počtu prijímateľov sociálnej služby a ich potrebám) a **kritéria 2.3** (Prijímanie zamestnancov a zaškoľovanie zamestnancov v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi).

- OBOZNAMOVAŤ ZAMESTNANCOV A PRIJÍMATEĽOV SOCIÁLNEJ SLUŽBY S POSTUPMI, PRAVIDLAMI A PODMIENKAMI

- podľa ustanovenia § 9 ods. 9 zákona o sociálnych službách, keď poskytovateľ sociálnej služby je povinný s postupmi, pravidlami a podmienkami spracovanými v súlade s prílohou č. 2 zákona o sociálnych službách oboznámiť svojich zamestnancov a prijímateľov sociálnej služby v im zrozumiteľnej forme;

voči dozorovanému subjektu podľa ustanovenia § 2 ods. 2 písm. a) zákona o inšpekcii v sociálnych veciach – poskytovateľovi sociálnych služieb SENIOR Modrová n. o., Modrová 298, 916 35 Modrová, IČO 45741336, s miestom poskytovania sociálnych služieb Modrová 298, 916 35 Modrová, (ďalej len „poskytovateľ“ alebo „dozorovaný subjekt“).

Dozor začal dňa 9.2.2023 a dozorovaným obdobím bol čas od 1.10.2022 do 9.2.2023.

Podľa ustanovenia § 4 ods. 1 zákona o inšpekcii v sociálnych veciach sa pri výkone dozoru primerane postupuje podľa základných pravidiel kontrolnej činnosti podľa zákona č. 10/1996 Z. z. o kontrole v štátnej správe v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o kontrole v štátnej správe“), jeho ustanovení § 8 až § 13, ak samotný zákon o inšpekcii v sociálnych veciach neustanovuje inak.

Poverené zamestnankyne na výkon dozoru v rozsahu nevyhnutnom vzhľadom na predmet dozoru využili oprávnenia podľa ustanovenia § 11 zákona o kontrole v štátnej správe (vstúpili do zariadenia dozorovaného subjektu, vyžiadali si od dozorovaného subjektu doklady a iné súvisiace písomnosti, vyjadrenia a informácie). Vo svojich zisteniach vychádzali z takto získaných informácií poskytnutých poskytovateľom, zamestnancami poskytovateľa, ako aj z rozhovorov s náhodne vybranými niekoľkými prijímateľmi sociálnej služby v dozorovanom subjekte.

ZISTENÉ NEDOSTATKY

DOZOROM BOLO ZISTENÉ, ŽE DOZOROVANÝ SUBJEKT

NEPLNÍ POVINNOSTI

PODĽA USTANOVENÍ § 9 ODS. 4, § 9 ODS. 8 A ODS. 9, § 10 ODS. 1 AŽ ODS.6, 74 ODS. 1, ODS. 2, ODS.6, ODS. 7, ODS. 8, ODS. 11, ODS. 12, ODS. 14 A ODS. 15 ZÁKONA O SOCIÁLNYCH SLUŽBÁCH

A. ÚHRADA ZA SOCIÁLNU SLUŽBU:

Podľa ustanovenia § 74 ods. 1 zákona o sociálnych službách poskytovateľ sociálnej služby poskytuje sociálnu službu na základe zmluvy o poskytovaní sociálnej služby. Zmluva o poskytovaní sociálnej služby musí byť uzatvorená **spôsobom**, ktorý je pre prijímateľa sociálnej služby **zrozumiteľný**. Zmluvné strany sa môžu **odchýliť** od ustanovení zákona o sociálnych službách, len ak zákon o sociálnych službách takúto možnosť **výslovne pripúšťa**. Zmluva o poskytovaní sociálnej služby uzatvorená písomnou formou nesmie mať pritom charakter zmiešanej zmluvy.

Podľa ustanovenia § 74 ods. 2 písm. e) zákona o sociálnych službách je poskytovateľ sociálnej služby **povinný uzatvoriť písomnú zmluvu** o poskytovaní sociálnej služby v zariadeniach pre fyzické osoby, ktoré sú odkázané na pomoc inej fyzickej osoby, a pre fyzické osoby, ktoré dovършили dôchodkový vek, ktorými sú aj zariadenie pre seniorov, zariadenie opatrovateľskej služby a špecializované zariadenie.

Podľa ustanovenia § 74 ods. 6 zákona o sociálnych službách je neplatný taký právny úkon, ktorým poskytovateľ sociálnej služby **podmieňuje uzatvorenie zmluvy o poskytovaní sociálnej služby** buď peňažným plnením alebo nepeňažným plnením, alebo zmluvným **záväzkom prijímať činnosti** podľa ustanovenia § 15 ods. 3 zákona o sociálnych službách¹, alebo uzatvorením **osobitnej zmluvy**².

Podľa ustanovenia § 74 ods. 7 zákona o sociálnych službách zmluva o poskytovaní sociálnej služby **obsahuje** označenie zmluvných strán, druh poskytovanej sociálnej služby, vecný rozsah sociálnej služby a formu poskytovania sociálnej služby, **počet odoberaných jedál**, ak ide o poskytovanie sociálnej služby v zariadení s poskytovaním stravovania, deň začatia poskytovania sociálnej služby, čas poskytovania sociálnej služby a ak ide o ambulantnú sociálnu službu v zariadení, aj čas poskytovania sociálnej služby v hodinách počas pracovného dňa, miesto poskytovania sociálnej služby, **sumu úhrady za sociálnu službu, spôsob jej určenia a spôsob jej platenia, sumu úhrady za sociálnu službu po uplatnení ustanovení § 73 ods. 1 až 10 zákona o sociálnych službách a spôsob jej určenia, podmienky jej vrátenia, podmienky jej zúčtovania a lehotu na jej zúčtovanie**, podmienky zvyšovania sumy úhrady za sociálnu službu, dôvody jednostrannej výpovede zmluvy a sumu nezaplatenej úhrady za sociálnu službu podľa § 73 ods. 14³.

¹ Tzv. iné činnosti, ktoré zákon o sociálnych službách neupravuje a súčasne zvyšujú kvalitu sociálnej služby;

² Ak poskytovateľ sociálnej služby vykonáva, zabezpečuje alebo utvára podmienky na vykonávanie iných činností, sumu, úhrady za tieto iné činnosti, spôsob jej určenia a spôsob jej platenia obsahuje osobitná zmluva;

³ Nezaplatená úhrada za sociálnu službu alebo jej časť je pohľadávka poskytovateľa sociálnej služby voči prijímateľovi sociálnej služby;

Podľa ustanovenia § 74 ods. ods. 8 zákona o sociálnych službách suma úhrady za sociálnu službu musí obsahovať sumu úhrady za jednotlivé odborné činnosti, jednotlivé obslužné činnosti a jednotlivé ďalšie činnosti. Ak poskytovateľ sociálnej služby vykonáva, zabezpečuje alebo utvára podmienky na vykonávanie iných činností, **sumu úhrady za tieto iné činnosti**, spôsob jej určenia a spôsob jej platenia obsahuje osobitná zmluva pričom táto zmluva musí obsahovať aj sumu úhrady za jednotlivé iné činnosti, ktorú poskytovateľ sociálnej služby určí v súlade s aktuálnym cenníkom úhrady za iné činnosti, ktorý zverejní na svojom webovom sídle, a ak ho nemá, na inom verejne dostupnom mieste.

Podľa ustanovenia § 74 ods. 11 zákona o sociálnych službách v prípade, **ak sa zmenia skutočnosti**, ktoré sú predmetom zmluvy o poskytovaní sociálnej služby, možno tieto skutočnosti **zmeniť výlučne formou uzatvorenia dodatku k zmluve** o poskytovaní sociálnej služby, ak si to účastníci v tejto zmluve dohodli.

Podľa ustanovenia § 74 ods. 12 zákona o sociálnych službách, v prípade, **ak sa zmenia skutočnosti rozhodujúce na určenie sumy úhrady a platenie úhrady** za sociálnu službu, poskytovateľ sociálnej služby a prijímateľ sociálnej služby **sú povinní uzatvoriť dodatok k zmluve** o poskytovaní sociálnej služby.

Podľa ustanovenia § 74 ods. 14 zákona o sociálnych službách poskytovateľ môže jednostranne vypovedať zmluvu o poskytovaní sociálnej služby len, ak:

- prijímateľ sociálnej služby **hrubo porušuje povinnosti** vyplývajúce zo zmluvy o poskytovaní sociálnej služby **najmä tým**, že hrubo porušuje dobré mravy, čím narúša občianske spolužitie alebo nezaplatí dohodnutú úhradu za sociálnu službu, a ak ide o poskytovanie celoročnej pobytovej sociálnej služby najmä tým, že nezaplatí dohodnutú úhradu za sociálnu službu za čas dlhší ako tri mesiace alebo platí len časť dohodnutej úhrady a dlžná suma presiahne trojnásobok dohodnutej mesačnej úhrady; pri poskytovaní opatrovateľskej služby sa za porušenie povinnosti vyplývajúcej zo zmluvy považuje aj hrubé porušenie dobrých mravov, ktoré narúša občianske spolužitie, ktorého sa dopustí manžel, manželka, rodič alebo plnoleté dieťa prijímateľa tejto sociálnej služby vo vzťahu k pracovníkovi opatrovateľskej služby,
- prijímateľ sociálnej služby **neuzatvorí dodatok** k zmluve o poskytovaní sociálnej služby,
- prevádzka zariadenia je **podstatne obmedzená** alebo je **zmenený účel poskytovanej sociálnej služby** tak, že zotrvanie na zmluve o poskytovaní sociálnej služby by pre poskytovateľa sociálnej služby znamenalo zrejmú nevýhodu,
- obec alebo vyšší územný celok rozhodne o **zániku odkázanosti** fyzickej osoby na sociálnu službu, alebo
- 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.

Podľa ustanovenia § 74 ods. 15 zákona o sociálnych službách, **pri jednostrannom vypovedaní zmluvy** je poskytovateľ sociálnej služby povinný doručiť do vlastných rúk písomnú výpoveď s uvedením dôvodu výpovede prijímateľovi sociálnej služby, **zákonnému zástupcovi prijímateľa sociálnej služby, opatrovníkovi ustanovenému prijímateľovi sociálnej služby súdom a kópiu výpovede s uvedením dôvodu výpovede dôverníkovi.**

Podľa ustanovenia § 9 ods. 8 zákona o sociálnych službách je poskytovateľ sociálnej služby povinný plniť štandardy kvality poskytovanej sociálnej služby podľa prílohy č. 2 zákona o sociálnych službách, keď kritérium 1.3 (Zmluva o poskytovaní sociálnej služby a postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby) určuje taký štandard, že:

1. *Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný transparentný a pre prijímateľa sociálnej služby zrozumiteľný postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby podľa § 74.*
2. *Poskytovateľ sociálnej služby vedie dokumentáciu o procese začatia poskytovania sociálnej služby. Prijatie a poskytovanie sociálnej služby je založené na slobodnom a informovanom rozhodnutí prijímateľa sociálnej služby (vrátane súhlasu so zmluvnými podmienkami upravenými zmluvou o poskytovaní sociálnych služieb vyjadreného jej podpisom).*
3. *Poskytovateľ sociálnej služby je povinný poskytnúť fyzickej osobe, ktorá nevyjadrila súhlas s poskytovaním sociálnej služby alebo nepristúpila k podpisu zmluvy o poskytovaní sociálnej služby, sociálne poradenstvo.*

Kritérium 1.11 (Poskytovanie informácií záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby v im zrozumiteľnej forme, podľa ich individuálnych potrieb a schopností), určuje taký štandard, že:

1. *Záujemcovi o sociálnu službu, prijímateľovi sociálnej služby, jeho rodine a iným osobám poskytovateľ sociálnej služby poskytuje komplexné, dostupné, zrozumiteľné a pravdivé informácie im dostupným a zrozumiteľným spôsobom, podľa ich individuálnych potrieb a schopností.*
2. *Poskytovateľ sociálnej služby aktívne komunikuje so záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby, využíva formy verbálnej komunikácie, neverbálnej komunikácie a využíva alternatívne spôsoby a metódy komunikácie. Komunikácia prebieha na princípoch partnerstva a rovnakého zaobchádzania.*
3. *Poskytovateľ sociálnej služby v zrozumiteľnej forme poskytuje jasné a vyčerpávajúce informácie prijímateľom sociálnej služby a ich blízkym osobám o podpore a starostlivosti a sprostredkúva im informácie o podpore v oblasti zdravia tak, aby im bolo umožnené realizovať slobodné a informované rozhodnutia.*
4. *Poskytovateľ sociálnej služby aktívne informuje záujemcu o poskytovanie sociálnej služby alebo prijímateľa sociálnej služby o aktuálnej dostupnosti a podmienkach poskytovania sociálnej služby.*
5. *Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby odborní zamestnanci ovládali spôsoby a metódy komunikácie zohľadňujúce individuálne potreby prijímateľa sociálnej služby.*
6. *Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby záujemca o sociálnu službu, prijímateľ sociálnej služby, jeho rodina boli informovaní o najnovších trendoch a prístupoch pri poskytovaní sociálnej služby, druhoch sociálnych služieb, formách a spôsoboch poskytovania sociálnych služieb.*
7. *Poskytovateľ sociálnej služby aktívne zabezpečuje, aby informácie osobného charakteru boli záujemcovi o poskytovanie sociálnej služby a prijímateľovi sociálnej služby podávané vhodným spôsobom, vo vhodnom čase a na vhodnom mieste a k tomu zodpovedajúcim a kompetentným zamestnancom.*

Kritérium 3.5 (Určenie pravidiel prijímania darov) určuje taký štandard, že:

1. *Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracované postupy a pravidlá prijímania, použitia a zverejňovania peňažných darov a nepeňažných darov.*
2. *Poskytovateľ sociálnej služby prijíma peňažný dar alebo nepeňažný dar výlučne na základe písomnej darovacej zmluvy s darcom s výnimkou darov nepatrnej hodnoty, uzatvorenej na základe slobodnej vôle a rozhodnutia darcu a poskytovateľa sociálnej služby.*
3. *Poskytovateľ sociálnej služby má presne a písomne definované oblasti možných konfliktov záujmov vyplývajúcich z prijatia peňažného daru alebo nepeňažného daru a určené účinné opatrenia na predchádzanie ich vzniku.*
4. *Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný spôsob transparentného zverejňovania prijatých peňažných darov a nepeňažných darov, darovacích zmlúv a účelu použitia peňažného daru alebo nepeňažného daru.*

B. OCHRANA ŽIVOTA, ZDRAVIA A DÔSTOJNOSTI PRIJÍMATEĽA SOCIÁLNEJ SLUŽBY

Podľa ustanovenia § 10 ods. 1 zákona o sociálnych službách pri poskytovaní sociálnych služieb v zariadení **nemožno používať prostriedky netelesného a telesného obmedzenia prijímateľa sociálnej služby**. Ak je priamo ohrozený život alebo priamo ohrozené zdravie prijímateľa sociálnej služby alebo iných fyzických osôb, možno použiť prostriedky obmedzenia prijímateľa sociálnej služby, avšak len na čas nevyhnutne potrebný na odstránenie priameho ohrozenia.

Podľa ustanovenia § 10 ods. 2 zákona o sociálnych službách sa za **prostriedky netelesného obmedzenia** považuje zvládnutie situácie⁴ najmä **verbálnou komunikáciou, odvrátením pozornosti alebo aktívnym počúvaním**.

Podľa ustanovenia § 10 ods. 3 zákona o sociálnych službách sa za **prostriedky telesného obmedzenia** považuje zvládnutie situácie⁵ použitím rôznych **špeciálnych úchopov, umiestnením prijímateľa sociálnej služby do miestnosti, ktorá je určená na bezpečný pobyt alebo použitím liekov na základe pokynu lekára** so špecializáciou v špecializačnom odbore psychiatria.

Podľa ustanovenia § 10 ods. 4 zákona o sociálnych službách použitie **prostriedkov obmedzenia netelesnej povahy prijímateľa sociálnej služby má prednosť pred použitím prostriedkov telesného obmedzenia prijímateľa sociálnej služby**. Nevyhnutné telesné obmedzenie písomne nariaďuje, schvaľuje alebo ho dodatočne bezodkladne schvaľuje a potvrdzuje ho svojím podpisom lekár so špecializáciou v špecializačnom odbore psychiatria a písomne sa k nemu vyjadruje a potvrdzuje ho svojím podpisom sociálny pracovník zariadenia. Použitie liekov nemožno dodatočne schvaľovať. Telesné a netelesné obmedzenie prijímateľa sociálnej služby musí byť zaznamenané v registri telesných a netelesných obmedzení (ďalej len „register obmedzení“) zriadenom na tento účel, ktorý je povinný viesť poskytovateľ sociálnej služby v informačnom systéme sociálnych služieb.

Podľa ustanovenia § 9 ods. 8 zákona o sociálnych službách, podľa ktorého je **poskytovateľ sociálnej služby povinný plniť štandardy kvality poskytovanej sociálnej služby podľa prílohy**

⁴ Takej situácie, v ktorej je priamo ohrozený život alebo priamo ohrozené zdravie prijímateľa sociálnej služby alebo iných fyzických osôb, kedy zákon o sociálnych službách umožňuje použitie prostriedkov obmedzenia;

⁵ Vid'. poznámka pod čiarou č. 4;

č. 2 zákona o sociálnych službách keď kritérium 1.8 (Prevencia krízových situácií a práca s rizikom v sociálnych službách. Používanie prostriedkov netelesného obmedzenia a telesného obmedzenia) určuje taký štandard, že:

1. *Poskytovateľ sociálnej služby má vypracované postupy a pravidlá riešenia krízových situácií a systém preventívnych opatrení na predchádzanie vzniku krízových situácií.*
2. *Poskytovateľ sociálnej služby má zistené rizikové oblasti, v ktorých hrozí riziko porušovania základných ľudských práv a slobôd a má písomne vypracované vnútorné preventívne opatrenia na predchádzanie ich porušovaniu.*
3. *Poskytovateľ sociálnej služby spolu s prijímateľom sociálnej služby, jeho rodinou a inými osobami navrhuje, dohodne a vypracováva postup krízovej intervencie na zvládanie krízových situácií, má vytvorené postupy a pravidlá na riešenie krízy u prijímateľa sociálnej služby a zabezpečenie vhodných služieb (napríklad rizikový plán).*
4. *Pri poskytovaní sociálnej služby má poskytovateľ sociálnej služby určené postupy a pravidlá používania prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia v jasne definovaných prípadoch nutnosti ich využitia. Všetky použitia netelesných a telesných obmedzení je poskytovateľ sociálnej služby povinný hlásiť v súlade so zákon o sociálnych službách.*
5. *Prijímatelia sociálnej služby nie sú vystavení izolácii alebo obmedzujúcim prostriedkom. Poskytovateľ sociálnej služby uplatňuje prioritne alternatívne riešenia namiesto používania izolácie alebo obmedzenia a zamestnanci sú vyškolení v deeskalačných technikách, krízovej intervencii, plánovaní rizík a predchádzaniu utrpenia prijímateľov sociálnej služby alebo ohrozeniu života alebo zdravia zamestnancov. Nastavenie deeskalačných techník, techník na zvládanie krízy je realizované a konzultované s prijímateľmi sociálnej služby tak, aby boli identifikované spúšťače a faktory, ktoré môže vnímať prijímateľ sociálnej služby ako nápomocné v predchádzaní kríz. Zároveň je nutné, aby boli definované preferované metódy, techniky a postupy krízovej intervencie. Preferované metódy, techniky a postupy krízovej intervencie identifikované konkrétnym prijímateľom sociálnej služby sú okamžite dostupné pri vzniku krízy a sú súčasťou jeho individuálneho plánu.*

Kritérium 1.9 (Ochrana pred zlým zaobchádzaním) určuje taký štandard, že:

1. *Poskytovateľ sociálnej služby má spracované a realizuje preventívne opatrenia a postupy na zabránenie mučeniu alebo krutému, neľudskému či ponižujúcemu zaobchádzaniu v súlade s čl. 16 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky a ostatným formám zlého zaobchádzania.*
2. *Zamestnanci poskytovateľa sociálnej služby zaobchádzajú s prijímateľmi sociálnej služby ľudsky, dôstojne a s úctou. Žiadny prijímateľ sociálnej služby nie je vystavený akejkoľvek forme týrania, ponižujúceho zaobchádzania, zneužívania alebo iným formám zlého zaobchádzania. Poskytovateľ služby má prijaté náležité opatrenia, aby nedochádzalo k žiadnym formám týrania, zanedbávania, zneužívania alebo zlého zaobchádzania.*
3. *Poskytovateľ sociálnej služby pomáha prijímateľom sociálnej služby, ktorí boli týraní, zanedbávaní alebo zneužívaní, získať potrebnú podporu. Voči osobe, o ktorej bolo preukázané, že týra, zneužíva alebo zanedbáva prijímateľov je vyhovená disciplinárna a iná právna zodpovednosť.*

C. DODRŽIAVANIE MAXIMÁLNEHO POČTU PRIJÍMATEĽOV SOCIÁLNEJ SLUŽBY NA JEDNÉHO SVOJHO ZAMESTNANCA

Podľa ustanovenia § 9 ods. 4 zákona o sociálnych službách je poskytovateľ sociálnej služby povinný dodržiavať maximálny počet prijímateľov sociálnej služby na jedného svojho zamestnanca a minimálny percentuálny podiel odborných zamestnancov na celkovom počte zamestnancov podľa prílohy č. 1 zákona o sociálnych službách

Podľa ustanovenia § 9 ods. 8 zákona o sociálnych službách je poskytovateľ sociálnej služby povinný plniť štandardy kvality poskytovanej sociálnej služby podľa prílohy č. 2 zákona o sociálnych službách, keď kritérium 2.2 (Štruktúra a počet pracovných miest a kvalifikačné predpoklady na ich plnenie sú v súlade s § 84. Počet zamestnancov je primeraný počtu prijímateľov sociálnej služby a ich potrebám), určuje taký štandard, že:

1. *Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovanú štruktúru zamestnancov a počet pracovných miest, ktorá zodpovedá definovanej strategickej vízii, poslaniu a cieľom organizácie a aktuálnemu počtu prijímateľov sociálnej služby.*
2. *Kvalifikačné požiadavky na zamestnancov, povinnosti a kompetencie sú v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a zabezpečením napĺňania individuálnych potrieb prijímateľov sociálnej služby.*
3. *Poskytovateľ sociálnej služby má vytvorené podmienky na individuálnu spoluprácu s prijímateľmi sociálnej služby, neprekračuje maximálny počet prijímateľov sociálnej služby na jedného zamestnanca a dodržiava minimálny percentuálny podiel odborných zamestnancov na celkovom počte zamestnancov.*

Kritérium 2.3 (Prijímanie zamestnancov a zaškoľovanie zamestnancov v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi), určuje taký štandard, že:

1. *Pri postupoch, pravidlách a podmienkach prijímania zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby je rozhodujúcim kritériom odborná kvalifikovanosť pre danú pracovnú pozíciu a osobnostné predpoklady zamestnanca.*
2. *Zaškoľovanie zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby prebieha v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a novému zamestnancovi umožňuje poskytovateľ sociálnej služby získavať nevyhnutné odborné vedomosti a zručnosti v rozsahu jeho pracovnej činnosti a odborne ho vedie počas adaptačného procesu.*
3. *Poskytovateľ sociálnej služby má vypracovaný písomný postup na adaptáciu nového zamestnanca a zabezpečí, aby k tomuto zamestnancovi bol pridelený iný skúsený zamestnanec poskytovateľa sociálnej služby, ktorý ho podporuje a pomáha mu v adaptačnom procese minimálne počas troch kalendárnych mesiacov.*
4. *Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby po nástupe novoprijatého zamestnanca bol v spolupráci s ním vypracovaný písomný individuálny plán jeho zaškolenia a adaptačného procesu. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára pre zamestnanca podmienky na realizáciu tohto plánu.*

D. OBOZNAMOVANIE ZAMESTNANCOV A PRIJÍMATEĽOV SOCIÁLNEJ SLUŽBY S POSTUPMI, PRAVIDLAMI A PODMIENKAMI

Podľa ustanovenia § 9 ods. 9 zákona o sociálnych službách je poskytovateľ sociálnej služby povinný s postupmi, pravidlami a podmienkami spracovanými v súlade s prílohou č. 2 oboznamovať svojich zamestnancov a prijímateľov sociálnej služby v im zrozumiteľnej kvalite.

A. ÚHRADA ZA SOCIÁLNU SLUŽBU

1. Zamestnankyne poverené na výkon dozoru požiadali poskytovateľa o predloženie zoznamu prijímateľov sociálnej služby (ďalej len „prijímateľa“), ktorým dozorovaný subjekt v období výkonu dozoru poskytoval sociálnu službu. Z predloženého zoznamu prijímateľov⁶ zamestnankyne poverené výkonom dozoru analyzovali náhodným výberom vyselektované zmluvy o poskytovaní sociálnej služby uzatvorené medzi poskytovateľom sociálnej služby a pani [REDAKOVANÉ], pani [REDAKOVANÉ] a pánom [REDAKOVANÉ].

2. [REDAKOVANÉ] narodená [REDAKOVANÉ], trvale bytom [REDAKOVANÉ], je prijímateľkou sociálnej služby v zariadení pre seniorov podľa ustanovenia § 35 zákona o sociálnych službách (ďalej len „ZpS“), so VI. stupňom odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby. Sociálna služba je prijímateľke poskytovaná na základe „Zmluvy o poskytovaní sociálnej služby uzatvorenej v zmysle § 74 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 platnom znení v súlade s ustanovením § 51 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka, v súlade s internou smernicou Senior Modrová n. o., o výpočte režijných nákladov na prípravu stravy a internou smernicou Cenník poskytovaných sociálnych služieb“ [REDAKOVANÉ] na dobu neurčitú. (ďalej len „zmluva A“).⁷

Príjem prijímateľky sociálnej služby na platenie úhrady za poskytovanú sociálnu službu je nepostačujúci, z toho dôvodu časť úhrady za poskytovanú sociálnu službu pani [REDAKOVANÉ] platí iná osoba, pani [REDAKOVANÉ] narodená [REDAKOVANÉ] trvale bytom [REDAKOVANÉ], na základe „Zmluvy o prispievaní na úhradu za poskytovanie sociálnej služby uzatvorenej v zmysle § 74 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 platnom znení, v súlade s ustanovením § 51 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka, v súlade s internou smernicou CSS Senior Modrová n. o., o výpočte režijných nákladov na prípravu stravy a internou smernicou Cenník poskytovaných sociálnych služieb zo dňa [REDAKOVANÉ]“, (Zmluva [REDAKOVANÉ]).⁸

3. [REDAKOVANÉ], narodená [REDAKOVANÉ], trvale bytom [REDAKOVANÉ], je prijímateľkou sociálnej služby v špecializovanom zariadení podľa ustanovenia § 39 zákona o sociálnych službách, (ďalej len „SZ“) so VI. stupňom odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby. Sociálna služba je poskytovaná prijímateľke na základe „Zmluvy č. [REDAKOVANÉ] o poskytovaní sociálnej služby uzatvorenej v zmysle § 74 ods. 2 písm. e) 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“ od [REDAKOVANÉ] na dobu neurčitú“ (ďalej len „zmluva B“).⁹

⁶ Príloha č. 1;

⁷ Príloha č. 2;

⁸ Príloha č. 3;

⁹ Príloha č. 4;

Podľa rozhodnutia Trenčianskeho samosprávneho kraja (ďalej len „TSK“) (č. sp.: [REDAKOVANÉ] zo dňa [REDAKOVANÉ] bol prijímateľke sociálnej služby vzhľadom k jej zdravotnému stavu ustanovený opatrovník - [REDAKOVANÉ] [REDAKOVANÉ] narodená [REDAKOVANÉ], bytom [REDAKOVANÉ] (ďalej len „opatrovníčka“) a to na zastupovanie v správnom konaní vo veci odkázanosti na sociálnu službu podľa zákona o sociálnych službách.¹⁰

Časť úhrady za poskytovanú sociálnu službu pani [REDAKOVANÉ] platí iná osoba - pani [REDAKOVANÉ], narodená 1 [REDAKOVANÉ], trvale bytom [REDAKOVANÉ], na základe „Zmluvy č. [REDAKOVANÉ] o platení úhrady za poskytovanie sociálnej služby uzatvorenej podľa § 73 ods. 11 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 (ďalej len „zákona o sociálnych službách“)“, zo dňa [REDAKOVANÉ].¹¹

4. [REDAKOVANÉ] narodený [REDAKOVANÉ], trvale bytom [REDAKOVANÉ] je prijímateľom sociálnej služby v zariadení opatrovateľskej služby podľa ustanovenia § 36 zákona o sociálnych službách (ďalej len „ZOS“), so VI. stupňom odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby Sociálna služba je prijímateľovi poskytovaná na základe „Zmluvy č. [REDAKOVANÉ] o poskytovaní sociálnej služby uzatvorenej v zmysle § 74 ods. 2 písm. e) 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“ od [REDAKOVANÉ] na dobu určitú (ďalej len „zmluva C“) ¹².

Prijímateľ sociálnej služby má na základe „Rozsudku Okresného súdu Piešťany, Sp.zn. [REDAKOVANÉ] zo dňa [REDAKOVANÉ] právoplatného dňa [REDAKOVANÉ] (ďalej len „Rozsudok“) ¹³ obmedzenú spôsobilosť na právne úkony. Na základe Rozsudku bola prijímateľovi sociálnej služby súdom ustanovená opatrovníčka pani [REDAKOVANÉ], nar. [REDAKOVANÉ] trvale bytom [REDAKOVANÉ] (ďalej len „opatrovníčka“).

Časť úhrady za poskytovanú sociálnu službu pánovi [REDAKOVANÉ] platí syn, pán [REDAKOVANÉ], narodený [REDAKOVANÉ] trvale bytom [REDAKOVANÉ], na základe „Zmluvy č. [REDAKOVANÉ] o platení úhrady za poskytovanie sociálnej služby uzatvorenej podľa § 73 ods. 11 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 (ďalej len „zákona o sociálnych službách“)“, zo dňa [REDAKOVANÉ].¹⁴

¹⁰ Príloha č. 5;

¹¹ Príloha č. 6;

¹² Príloha č. 7;

¹³ Príloha č. 8;

¹⁴ Príloha č. 9;

I. NESPLNENIE POVINNOSTI PODĽA USTANOVENIA § 74 ODS. 1 a ODS. 2 PÍSM. E) ZÁKONA O SOCIÁLNYCH SLUŽBÁCH¹⁵

Podľa zákona o sociálnych službách je povinnosťou poskytovateľa uzatvoriť písomnú zmluvu o poskytovaní sociálnej služby v zariadeniach pre fyzické osoby, ktoré sú odkázané na pomoc inej fyzickej osoby a pre fyzické osoby, ktoré dovŕšili dôchodkový vek. Takouto sociálnou službou je aj sociálna služba poskytovaná v zariadení opatrovateľskej služby. V dozorovanom období však bola prijímateľovi poskytovaná sociálna služba bez uzatvorenia písomnej zmluvy o poskytovaní sociálnej služby. Zmluva C bola s prijímateľom sociálnej služby uzatvorená na dobu určitú od [REDAKOVANÉ] a poskytovateľ nepreukázal poskytovanie sociálnej služby na základe písomnej zmluvy o poskytovaní sociálnej služby po uplynutí tejto doby. ¹⁶Nepreukázal ani zmluvný vzťah medzi ním a pánom [REDAKOVANÉ] [REDAKOVANÉ] v zastúpení opatrovníčky pani [REDAKOVANÉ] [REDAKOVANÉ] a ani dodatok k zmluve C, ktorým by poskytovateľ upravoval predĺženie obdobia poskytovania sociálnej služby. Sociálna služba bola teda pánovi [REDAKOVANÉ] v preverovanom období poskytovaná **bez uzatvorenej zmluvy o poskytovaní sociálnej služby**. Skutočnosť, že sociálna služba bola reálne poskytovaná aj po ukončení platnosti zmluvy C bola preukázaná fyzickou prítomnosťou pána [REDAKOVANÉ] v zariadení a zároveň vystavenou „Faktúrou číslo: [REDAKOVANÉ]“ zo dňa [REDAKOVANÉ] a splatnou [REDAKOVANÉ] na sumu 659,54 € za obdobie poskytovania sociálnej služby od [REDAKOVANÉ] ¹⁷.

II. NESPLNENIE POVINNOSTI PODĽA USTANOVENIA § 74 ODS. 6 ZÁKONA O SOCIÁLNYCH SLUŽBÁCH.¹⁸

1. Poskytovateľ podmieňuje uzatvorenie zmluvy o poskytovaní sociálnej služby peňažným plnením, teda povinnosťou úhrady jednorazového manipulačného poplatku pri nástupe do zariadenia vo výške 100 Eur, vratnej zábezpeky vo výške 1000 Eur Takúto povinnosť pritom zákon o sociálnych službách prijímateľovi sociálnej služby neukladá.
2. V zmluve A¹⁹, v jej ČL. VIII označenom ako „Suma úhrady za sociálnu službu, spôsob jej určenia a jej platenia“ sa v bode 7. uvádza, že okrem úhrady za poskytované služby je prijímateľ povinný uhradiť jednorazový manipulačný poplatok pri nástupe do zariadenia vo výške 100 Eur

¹⁵ Podľa ustanovenia § 74 ods. 1 zákona o sociálnych službách poskytovateľ sociálnej služby poskytuje sociálnu službu na základe zmluvy o poskytovaní sociálnej služby. Zmluva o poskytovaní sociálnej služby musí byť uzatvorená spôsobom, ktorý je pre prijímateľa sociálnej služby zrozumiteľný. Zmluvné strany sa môžu odchýliť

od ustanovení tohto zákona uvedených pre túto zmluvu, len ak tento zákon takúto možnosť výslovne pripúšťa. Zmluva o poskytovaní sociálnej služby uzatvorená písomnou formou nesmie mať charakter zmiešanej zmluvy.

Podľa ustanovenia § 74 ods. 2 písm. e) zákona o sociálnych službách je poskytovateľ sociálnej služby povinný uzatvoriť písomnú zmluvu o poskytovaní sociálnej služby v zariadeniach pre fyzické osoby, ktoré sú odkázané na pomoc inej fyzickej osoby, a pre fyzické osoby, ktoré dovŕšili dôchodkový vek, ktorými sú aj zariadenie pre seniorov, zariadenie opatrovateľskej služby a špecializované zariadenie;

¹⁶ Príloha č. 7;

¹⁷ Príloha č. 10;

¹⁸ Podľa ustanovenia § 74 ods. 6 zákona o sociálnych službách neplatný je právny úkon, ktorým poskytovateľ sociálnej služby podmieňuje uzatvorenie zmluvy o poskytovaní sociálnej služby peňažným plnením alebo nepeňažným plnením, zmluvným záväzkom prijímať činnosti podľa § 15 ods. 3 obsiahnutým v tejto zmluve, alebo uzatvorením osobitnej zmluvy podľa odseku 8 druhej vety;

¹⁹ Príloha č. 2;

a vratnú zábezpeku splatnú pri nástupe do zariadenia vo výške 1000 Eur. V snahe zabrániť tomu, aby poskytovateľ sociálnej služby požadoval od budúcich užívateľov sociálnej služby poplatky, zákon explicitne ustanovuje, že poskytovateľ nesmie podmieniť uzatvorenie zmluvy peňažným alebo nepeňažným plnením. Uvedený manipulačný poplatok a vratná zábezpeka bola v preverovanom období vyberaná **bez relevantnej zákonnej možnosti, keďže ju neurčuje zákon o sociálnych službách a nejedná sa ani o žiadnu nadštandardnú činnosť, ktorú by poskytovateľ sociálnej služby mohol poskytovať na základe inej zmluvy.** Nadštandardnú činnosť by poskytovateľ mohol poskytovať za úhradu, ale len za predpokladu, že by daná činnosť **podstatným spôsobom zvyšovala kvalitu poskytovania sociálnej služby.** Táto podmienka však v prípade oboch úkonov splnená nie je. Činnosti poskytovateľa spojené so začatím poskytovania sociálnej služby/ teda pri uzatvorení zmluvného vzťahu sú neoddeliteľnou súčasťou poskytovania sociálnej služby, vznikajú v rámci prevádzky poskytovanej sociálnej služby a sú už zahrnuté v prevádzkových nákladoch poskytovateľa pri poskytovaní sociálnej služby. Prijímateľ sociálnej služby je podľa ustanovenia §72 ods.1 zákona o sociálnych službách povinný platiť úhradu za sociálnu službu **v sume určenej poskytovateľom sociálnej služby zmluvou** podľa ustanovenia § 74 ods. 7 písm. h) zákona o sociálnych službách. Zmluva o poskytovaní sociálnej služby teda musí obsahovať sumu za poskytovanú sociálnu službu, spôsob, akým bola táto suma určená a zároveň aj spôsob, akým bude prijímateľ túto sumu platiť. Pričom však platí, že do úhrady za sociálnu službu nemožno započítať úhradu za vykonávanie, zabezpečovanie alebo utváranie podmienok na vykonávanie iných činností podľa ustanovenia § 15 ods. 3 zákona o sociálnych službách²⁰.

III. NESPLNENIE POVINNOSTI PODĽA USTANOVENIA § 74 ODS. 7 ZÁKONA O SOCIÁLNYCH SLUŽBÁCH²¹

1. Platná právna úprava ustanovenia § 74 zákona o sociálnych službách upravuje základné náležitosti zmluvy o poskytovaní sociálnej služby. Keďže súčasťou zmluvy je aj stanovenie sumy úhrady za sociálnu službu, je nevyhnutné uviesť vždy sumy za jednotlivé odborné, obslužné a iné činnosti, sumu úhrady za sociálnu službu, spôsob jej určenia a spôsob jej platenia.
2. V zmluve A ²²sa v jej Čl. XI – „Práva a povinnosti zúčastnených strán“ v bode 2 písm. h) uvádza,
že „Prijímateľ je **povinný** v prípade, že zdravotný stav prijímateľa si bude vyžadovať odborné vyšetrenie v zdravotníckom zariadení zabezpečiť si podľa možnosti a po vzájomnej dohode sprievod do a zo zdravotníckeho zariadenia prostredníctvom svojej rodiny, ak ho ošetrovateľský personál nebude môcť z prevádzkových dôvodov zabezpečiť.“

²⁰ Poskytovateľ sociálnej služby môže vykonávať, zabezpečovať alebo utvárať podmienky na vykonávanie iných činností, ktoré zákon o sociálnych službách neupravuje a zvyšujú kvalitu sociálnej služby;

²¹ Podľa ustanovenia § 74 ods. 7 písm. d) zákona o sociálnych službách zmluva o poskytovaní sociálnej služby obsahuje počet odoberaných jedál podľa § 17 ods. 4 a ods. 5 zákona o sociálnych službách, ak ide o poskytovanie sociálnej služby v zariadení s poskytovaním stravovania;

Podľa ustanovenia § 74 ods. 7 písm. h) zákona o sociálnych službách zmluva o poskytovaní sociálnej služby obsahuje sumu úhrady za sociálnu službu, spôsob jej určenia a spôsob jej platenia;

²² Príloha č. 2;

V zmluve C²³ sa v jej Čl. VI, v bode 6.4. uvádza, že „Poskytovateľ môže zabezpečiť doplnkové služby, ktorými sú doprovod alebo odvoz klienta mimo zariadenia napr. z dôvodu návštevy lekára alebo v rámci zabezpečenia voľnočasových aktivít“ a v nasledujúcom bode 6.5 toho istého článku uvádza, že na poskytovanie doplnkových služieb nevzniká prijímateľovi právny nárok.

U prijímateľov sociálnej služby, ktorí sú odkázaní na pomoc fyzickej osoby na sprievod napr. na lekárske vyšetrenie, v rozsahu podľa posudku o odkázanosti na pomoc inej osoby sa však nejedná o doplnkové služby a poskytovateľ je povinný v rámci odbornej činnosti, ktorou je pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby, tieto úkony poskytovať.

Sú zahrnuté v rámci odbornej činnosti do zmluvy o poskytovaní sociálnej služby. Prijímateľka [REDAKOVANÉ]²⁴ a prijímateľ [REDAKOVANÉ]²⁵ sú na základe Rozhodnutia o odkázanosti na sociálnu službu a Posudku o odkázanosti na sociálnu službu odkázaní okrem iného na sprievod na lekárske ošetrenie, preto poskytovateľ sociálnej služby je povinný tento sprievod zabezpečiť.

3. Zmluva B²⁶ a zmluva C²⁷ neobsahuje počet odoberaných jedál podľa ustanovenia § 17 ods. 4 a 5 zákona o sociálnych službách, keďže v oboch zmluvách sa v Čl. VII uvádza nasledovné: – „Cena za poskytnuté služby“ v bode 7.4 uvádza:

„Suma úhrady za sociálnu službu obsahuje sumu za stravovanie vo výške 6,00 €/deň – (zmluva B), vo výške 6,50€/deň – (zmluva C), strava je poskytovaná 5krát denne, prijímatelia sociálnej služby, ktorí sú diabetici užívajúci inzulín 6 krát denne (druhá večera). Zvyšná časť úhrady

je určená za ubytovanie a ostatné ekonomicky oprávnené náklady podľa ust. § 72 ods. 5 zákona o sociálnych službách (ďalej len „ekonomicky oprávnené náklady“).“

Poskytovateľ v zmluve B a v zmluve C, ako aj vo výpočtových listoch²⁸ uvádzal celkovú sumu za obslužnú činnosť, ktorou je stravovanie.

Prijímateľ z takto uvedenej sumy, nevie, koľko platí úhradu za jednotlivé jedlá (raňajky, desiatu, obed, olovrant, večeru a II. večeru).

4. V zmluve A²⁹ v Čl. VIII „Suma úhrady za sociálnu službu, spôsob jej určenia a jej platenia“ v bode 1 uvádza: „Poskytovateľ určuje prijímateľovi cenu úhrady za sociálnu službu podľa aktuálneho cenníka. Aktuálny Cenník služieb je vyvesený na sociálnom úseku, na internetovej stránke poskytovateľa, je neoddeliteľnou súčasťou zmluvy ako príloha č. 1.“

Aktuálny cenník sa však v zmluve A nenachádzal napriek tomu, že zmluva obsahovala informáciu o tom, že je tento cenník jej prílohou. Poskytovateľ sociálnej služby taktiež nemal v čase výkonu dozoru a svojom webovom sídle alebo na inom verejne dostupnom mieste zverejnený cenník za poskytovanie sociálnej služby³⁰.

²³ Príloha č. 7;

²⁴ Príloha č. 11;

²⁵ Príloha č. 12;

²⁶ Príloha č. 4;

²⁷ Príloha č. 7;

²⁸ Príloha č. 4 a 7;

²⁹ Príloha č. 2;

³⁰ Podľa ustanovenia § 72 ods. 20 zákona o sociálnych službách je poskytovateľ sociálnej služby povinný zverejniť cenník na svojom webovom sídle, a ak ho nemá, na inom verejne dostupnom mieste;

5. Cenník za poskytovanie sociálnych služieb vrátane cenníka za jednotlivé jedlá netvoril ani prílohu osobného spisu vybraných prijímateľov. Súčasťou Zmluvy B bol výpočtový list zo dňa [REDACTED]³¹ a súčasťou Zmluvy C bol výpočtový list zo dňa [REDACTED]³², teda tieto výpočtové list nekorešpondujú s platným cenníkom.
6. Poskytovateľ určuje sumu úhrady za poskytovanú sociálnu službu podľa platného „Cenníka“. Počas výkonu dozoru poskytovateľ predložil zamestnancom povereným výkonom dozoru dva cenníky: cenník platný od 01. 04. 2022 (ďalej len „cenník A“)³³ a cenník platný od 01. 02. 2023 (ďalej len „cenník B“)³⁴.

Cenník A obsahoval, okrem iného, položky:

„Príjmový poplatok ZPS/ZOS/ŠZ **100 € - jednorazovo** Obstaranie kanc. a iných pomôcok, ako sú obaly na doklady, zdravotnú kartu, denné záznamy, liekovky, košíka na lieky, nádoby na hyg. potreby atď.

TV pripojenie	8 €/mesiac	platí aj pre samoplatcu
TV prijímač s pripojením	10 €/mesiac	„
Chladnička	8 €/mesiac	„
El. Spotrebič – iný	3 €/mesiac	„

Cenník B obsahoval, okrem iného, položky:

TV pripojenie	8 €/mesiac	platí aj pre samoplatcu
TV prijímač s pripojením	10 €/mesiac	„
Chladnička	8 €/mesiac	„

Príjmový poplatok ZPS/ZOS/ŠZ **100 € - jednorazový** manipulačný poplatok pri nástupe do zariadenia a **1000 € - vratná zábezpeka** splatná pri nástupe do zariadenia.“

Poskytovateľ v oboch predložených cenníkoch vyberal bez relevantnej zákonnej možnosti, keďže ho neurčuje zákon o sociálnych službách a nejedná sa ani o žiadnu nadštandardnú činnosť, ktorú by poskytovateľ mohol poskytovať na základe inej zmluvy. Nadštandardnú činnosť

by poskytovateľ mohol poskytovať za úhradu, ale len za predpokladu, že by daná činnosť podstatným spôsobom zvyšovala kvalitu poskytovanej sociálnej služby. Príjmový poplatok v sume 100 € „**jednorazový manipulačný poplatok**“ pri nástupe do zariadenia, ktorý je na základe cenníka použitý na „**obstaranie kanc. a iných pomôcok, ako sú obaly na doklady, zdravotnú kartu, denné záznamy, liekovky, košíka na lieky, nádoby na hyg. potreby atď.**“ je zahrnutý do prevádzkových nákladov poskytovateľa.

Podľa oboch predložených cenníkov poskytovateľ vyžaduje platiť úhradu za náklady spojené s bývaním (vyššie spomenuté napr. používanie TV prijímača), ktoré sa pri poskytovaní sociálnej služby v zariadení považujú za súčasť obslužnej činnosti, ktorou je ubytovanie. Z vybraných prijímateľov sociálnej služby za používanie televízora platil prijímateľ sociálnej služby

³¹ Príloha č. 4;

³² Príloha č. 7;

³³ Príloha č. 13;

³⁴ Príloha č. 14;

na základe zmluvy C. Tieto úhrady bez právneho základu boli teda prijímateľovi fakturované za mesiace október, november, december 2022 vo výške 8 Eur mesačne. Navyše za mesiace január a február 2023 bola fakturovaná suma odlišná, teda nekorešpondovala ani s platným cenníkom, vo výške 4 Eur mesačne.³⁵ Zákon o sociálnych službách explicitne ustanovuje, že poskytovanie sociálnej služby nemôže byť podmienené peňažným plnením, čo v prípade dozorovaného subjektu vratná zábezpeka v sume 1000€ a jednorázový manipulačný poplatok v sume 100 € je.

Cenník A obsahuje určenie celkovej sumy úhrady za jeden deň poskytovania sociálnej služby prijímateľovi nasledovne: „jednolôžková izba 29,48 €, dvojlôžková izba 22,81 € a **ležiaci klient 26,45 €**“. V tejto sume sú podľa cenníka započítané celkové náklady na odborné činnosti a obslužné činnosti (ubytovanie, stravovanie, upratovanie, pranie, žehlenie, údržba bielizne a šatstva). Ďalej podľa cenníka A prijímateľ za odborné činnosti platí úhradu za odborné činnosti (pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby, sociálna rehabilitácia, sociálne poradenstvo, ošetrovateľská starostlivosť a odborné činnosti – sociálna rehabilitácia a sociálne poradenstvo sú poskytované bezplatne) vo výške 3, 31 €/osobu/deň a „ležiaci klient“

6,95 €/osobu/deň. Podľa zákona o sociálnych službách je pri určovaní sumy úhrady za poskytovanie odborných činností/ resp. poskytovanie sociálnej služby určujúcim **stupeň odkázanosti** na pomoc inej fyzickej osoby **ako výsledok posudkovej činnosti** na daný druh sociálnej služby a **nie** také kritérium, ktoré poskytovateľ stanovuje vo svojom cenníku – teda **mobilita prijímateľa** učená bez akýchkoľvek kritérií poskytovateľom pri uzatváraní zmluvy (ako uvádza poskytovateľ „ležiaci klient“). Určenie sumy úhrady za poskytovanú sociálnu službu tak, ako ju poskytovateľ určuje vo svojom cenníku nekorešponduje s podmienkami určenými platnou právnou úpravou ustanovenia § 74 ods. 7 písm. h).

IV. NESPLNENIE POVINNOSTI PODĽA USTANOVENIA § 74 ODS. 11 a § 74 ODS. 12 ZÁKONA O SOCIÁLNYCH SLUŽBÁCH³⁶

1. V zmluve B ³⁷a v zmluve C ³⁸sa v Čl. XI – „Záverečné ustanovenia“ v bode 11.5 uvádza: „Ak sa zmenia skutočnosti, ktoré sú predmetom zmluvy o poskytovaní sociálnej služby, možno tieto skutočnosti zmeniť formou písomných, vzostupne číslovaných dodatkov k zmluve o poskytovaní sociálnej služby, po predchádzajúcej dohode zmluvných strán.“
2. Zmluva A ³⁹bola uzatvorená [REDAKOVANÉ] Zmluva B ⁴⁰bola uzatvorená dňa [REDAKOVANÉ], Zmluva C ⁴¹ bola uzatvorená [REDAKOVANÉ] a odvtedy, napriek tomu, že sa zmenili príjmové

³⁵ Príloha č. 15;

³⁶ Podľa ustanovenia § 74 ods. 11 zákona o sociálnych službách, ak sa zmenia skutočnosti, ktoré sú predmetom zmluvy o poskytovaní sociálnej služby, možno tieto skutočnosti zmeniť dodatkom k zmluve o poskytovaní sociálnej služby, ak si to účastníci v tejto zmluve dohodli. Podľa ustanovenia § 74 ods. 12 zákona o sociálnych službách, ak sa zmenia skutočnosti rozhodujúce na určenie sumy úhrady a platenie úhrady za sociálnu službu, poskytovateľ sociálnej služby a prijímateľ sociálnej služby sú povinní uzatvoriť dodatok k zmluve o poskytovaní sociálnej služby;

³⁷ Príloha č. 4;

³⁸ Príloha č. 7;

³⁹ Príloha č. 2;

⁴⁰ Príloha č. 4;

⁴¹ Príloha č. 7;

pomery prijímateľov (úprava výšky starobného dôchodku) a aj cenník poskytovateľa bol opakovane zmenený, poskytovateľ neuzatvoril žiaden dodatok k uvedeným zmluvám o poskytovaní sociálnej služby. Prijímatelia teda platia sumu úhrady na základe faktúry, ktorá obsahuje

len jednu položku – „pobyt v zariadení“ podľa počtu dní v príslušnom kalendárnom mesiaci, pričom táto suma nekorešponduje so sumou úhrady určenou v zmluve o poskytovaní sociálnej služby. Poskytovateľ podľa ustanovenia § 74 ods. 12 zákona o sociálnych službách povinný uzatvoriť dodatok k zmluve o poskytovaní sociálnej služby, avšak dodatky k zmluve A, B, C uzatvorené neboli. V osobnom spise prijímateľov sociálnej služby sa nenachádzali, zamestnancom ISV predložené neboli. a štatutárny zástupca zhodne so zamestnancom, ktorý bol podľa informačného systému sociálnych služieb ministerstva zodpovedný za poskytovanú sociálnu službu v rozhovore so zamestnankyňami ISV potvrdili, že dodatky k zmluvám o poskytovaní sociálnej služby neuzatvárajú.

V. NESPLNENIE POVINNOSTI PODĽA USTANOVENIA § 74 ODS. 14 a ODS. 15 ZÁKONA O SOCIÁLNYCH SLUŽBÁCH⁴²

1. V záujme ochrany prijímateľa sociálnej služby zákon o sociálnych službách taxatívne uvádza dôvody jednostranného vypovedania zmluvy pre poskytovateľa. Medzi dôvody jednostranného vypovedania zmluvy zo strany poskytovateľa sú zaradené dôvody, ktoré sa týkajú výlučne napr. hrubého porušovania dobrých mravov, neplatenia úhrady, zmeny odkázanosti na sociálnu službu alebo dôvody týkajúce sa poskytovateľa, napr. zmena podmienok prevádzkovania sociálnych služieb. Aj v prípade, že zmluva má byť jednostranne vypovedaná, zákon o sociálnych službách taxatívne vymedzuje rozsah povinností poskytovateľa s tým súvisiacich.
2. Poskytovateľ sa vo všetkých zmluvách o poskytovaní sociálnej služby, teda v zmluve A, v zmluve B a v zmluve C odvoláva na povinnosť dodržiavať ustanovenia Domáceho poriadku⁴³, pričom nedodržanie Domáceho poriadku môže byť skutočnosťou odôvodňujúcou

⁴² „Poskytovateľ sociálnej služby môže jednostranne vypovedať zmluvu o poskytovaní sociálnej služby len z týchto dôvodov: a) prijímateľ sociálnej služby hrubo porušuje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o poskytovaní sociálnej služby najmä tým, že hrubo porušuje dobré mravy, čím narúša občianske spolužitie alebo nezaplatí dohodnutú úhradu za sociálnu službu, a ak ide o poskytovanie celoročnej pobytovej sociálnej služby najmä tým, že nezaplatí dohodnutú úhradu za sociálnu službu za čas dlhší ako tri mesiace alebo platí len časť dohodnutej úhrady a dlžná suma presiahne trojnásobok dohodnutej mesačnej úhrady; pri poskytovaní opatrovateľskej služby sa za porušenie povinnosti vyplývajúcej zo zmluvy považuje aj hrubé porušenie dobrých mravov, ktoré narúša občianske spolužitie, ktorého sa dopustí manžel, manželka, rodič alebo plnoleté dieťa prijímateľa tejto sociálnej služby vo vzťahu k pracovníkovi opatrovateľskej služby, b) prijímateľ sociálnej služby neuzatvorí dodatok k zmluve o poskytovaní sociálnej služby podľa odseku 12, c) prevádzka zariadenia je podstatne obmedzená alebo je zmenený účel poskytovanej sociálnej služby tak, že zotrvanie na zmluve o poskytovaní sociálnej služby by pre poskytovateľa sociálnej služby znamenalo zrejmu nevýhodu, d) obec alebo vyšší územný celok rozhodne o zániku odkázanosti fyzickej osoby na sociálnu službu, e) 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.“;

„Podľa ustanovenia § 74 ods. 15 zákona o sociálnych službách je poskytovateľ sociálnej služby pri jednostrannom vypovedaní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby povinný doručiť do vlastných rúk písomnú výpoveď s uvedením dôvodu výpovede prijímateľovi sociálnej služby, zákonnému zástupcovi prijímateľa sociálnej služby a opatrovníkovi ustanovenému prijímateľovi sociálnej služby súdom, kópiu výpovede s uvedením dôvodu výpovede dôverníkovi.“;

⁴³ Príloha č. 16;

ukončenie poskytovania sociálnej služby, napr. tým, že „Pri nadmernom používaní alkoholických nápojov a pri následnom stave opitosti, keď klient nedbá na pokyny personálu alebo sa správa výtržnícky – budú zavolaní ku spolupráci príslušníci P/Z SR a s klientom bude zahájené **kárne opatrenie**, ktoré môže vyústiť **do podmienenečného vylúčenia**. Pri opakovaných porušeníach prevádzkového poriadku je možné klientovi vypovedať zmluvu o poskytovaní sociálnej služby.“

Fyzická osoba však nemôže pri uzatváraní zmluvy prevziať na seba „povinnosti“ vyplývajúce z Domáceho poriadku, ktoré nemajú zákonný charakter ale iba charakter regulačný a ich pôsobnosť je nutne (z povahy a znakov „Domáceho poriadku“) viazaná iba na určenú skupinu ľudí –adresátov domáceho poriadku. Konkrétny obsah zmluvy o poskytovaní sociálnej služby – jej náležitosti -ustanovuje zákon o sociálnych službách v ustanovení § 74 ods. 7 písm. a) až l). V ods. 9 uvedeného ustanovenia § 74 zákon o sociálnych službách je vytvorená možnosť dohodnúť aj ďalšie náležitosti za podmienky, že sa tieto týkajú daného druhu sociálnej služby. Podľa ustanovenia § 74 ods. 1 tretej vety zákona o sociálnych službách sa však zmluvné strany môžu odchýliť od ustanovení zákona o sociálnych službách vzťahujúcich sa na zmluvu o poskytovaní sociálnej služby len v prípade, ak zákon o sociálnych službách takúto možnosť výslovne pripúšťa. Z uvedeného vyplýva, že nie je možné v zmluve o poskytovaní sociálnej služby upravovať „iné“ náležitosti, než také, ktoré zákon kogentne stanovil, ani odchýliť sa od zákonom určeného predmetu.

3. Poskytovateľ sociálnej služby v zmluve C⁴⁴ o poskytovaní sociálnej služby v článku X v bode 10.3 uvádza, že „Pri jednostrannom vypovedaní zmluvy podľa bodu 10.2 poskytovateľ sociálnej služby **je povinný doručiť prijímateľovi sociálnej služby písomnú výpoveď s uvedením dôvodu výpovede**“. Podľa platnej právnej úpravy je však poskytovateľ sociálnej služby pri jednostrannom vypovedaní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby **povinný písomnú výpoveď s uvedením dôvodu doručiť prijímateľovi sociálnej služby, zákonnému zástupcovi prijímateľa sociálnej služby, opatrovníkovi ustanovenému súdom a kópiu výpovede s uvedením dôvodu výpovede aj dôverníkovi**.

VI. NESPLNENIE POVINNOSTI PODĽA USTANOVENIA § 9 ODS. 8 ZÁKONA O SOCIÁLNYCH SLUŽBÁCH – KRITÉRIA 1.3⁴⁵

1. Poskytovateľ sociálnej služby predložil dokument „Smernica č. 1/2022 Štandardy kvality poskytovania sociálnych služieb v Senior Modrová n. o.“ (ďalej len „Smernica Štandardy kvality“)⁴⁶ zo dňa 1.12.2022, kde v časti 2.3 uvádza: „Senior Modrová n. o. má dostupný a zrozumiteľný postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby v zmysle platnej legislatívy. (vid'. smernica o poskytovaní sociálnych služieb v Senior Modrová n. o.)“. Avšak poskytovateľ nepredložil žiaden písomne vypracovaný transparentný a pre prijímateľa zrozumiteľný postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby tak ako sa uvádza v Smernici Štandardy kvality. Na svojom webovom sídle a ani inom verejne dostupnom mieste nie je tento postup zverejnený a rovnako nie je zverejnený ani cenník za poskytovanie sociálnej služby.

⁴⁴ Príloha č. 7;

⁴⁵ „Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný transparentný a pre prijímateľa sociálnej služby zrozumiteľný postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby podľa § 74.

⁴⁶ Príloha č. 17;

VII. NESPLNENIE POVINNOSTI PODĽA USTANOVENIA § 9 ODS. 8 ZÁKONA O SOCIÁLNYCH SLUŽBÁCH – KRITÉRIA 1.11⁴⁷

1. Poskytovateľ sociálnej služby nepreukázal spôsob a postup, akým zabezpečuje, aby záujemca o sociálnu službu, prijímateľ sociálnej služby, jeho rodina boli informovaní o najnovších trendoch a prístupoch pri poskytovaní sociálnej služby, druhoch sociálnych služieb, formách a spôsoboch poskytovania sociálnych služieb.

VIII. NESPLNENIE POVINNOSTI PODĽA USTANOVENIA § 9 ODS. 8 ZÁKONA O SOCIÁLNYCH SLUŽBÁCH – KRITÉRIA 3.5⁴⁸

1. Poskytovateľ má písomne vypracované postupy a pravidlá prijímania darov v dokumente „Pravidlá pre prijímanie darov“⁴⁹. Podľa dokumentu je *„finančný dar prijatý na základe darovacej zmluvy a v účtovnej evidencii sa vedie podrobný prehľad o finančných daroch“*. Verejnosť má možnosť dozvedieť sa o celkovom prehľade o daroch z Výročnej správy poskytovateľa za predchádzajúce roky (za rok 2021 vo výške 5 657,- Eur a v roku 2020 – 148 042,- Eur.). Avšak text výročnej správy neuvádza účel použitia peňažných prostriedkov ani nekonkretizuje, akými vecnými darmi bol poskytovateľ obdarovaný. Poskytovateľ nemá písomne vypracovaný spôsob transparentného zverejňovania prijatých peňažných a nepeňažných darov, darovacích zmlúv a účelu použitia peňažného daru alebo nepeňažného daru.

B. PRI OCHRANE ŽIVOTA, ZDRAVIA A DÔSTOJNOSTI PRIJÍMATEĽA SOCIÁLNEJ SLUŽBY

IX. NESPLNENIE POVINNOSTI PODĽA USTANOVENIA § 9 ODS. 8 ZÁKONA O SOCIÁLNYCH SLUŽBÁCH – KRITÉRIA 1.8⁵⁰

1. Poskytovateľ má spracovanú Smernicu „Krizový plán na predchádzanie a riešenie mimoriadnej udalosti v súvislosti s nebezpečenstvom šírenia ochorenia COVID-19 spôsobenej koronavírusom (SARS-CoV-2) v zariadení sociálnych služieb“⁵¹. V čase výkonu dozoru personál nedodržiaval povinnosť prekrytia horných dýchacích ciest použitím respirátora v súlade s ustanovením § 2 ods. 1 vyhlášky Úradu verejného zdravotníctva Slovenskej republiky č. 35/2022 Z. z., ktorou sa nariaďujú opatrenia pri ohrození verejného zdravia. Zo strany poskytovateľa boli uplatňované opatrenia, ako napr. regulácia návštev, zákaz návštev na izbách, zákaz vstupu detskej populácii do priestorov, napriek tomu, že pandemická situácia už nevyžadovala v čase výkonu dozoru reguláciu návštev, pričom

⁴⁷ „Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby záujemca o sociálnu službu, prijímateľ sociálnej služby, jeho rodina boli informovaní o najnovších trendoch a prístupoch pri poskytovaní sociálnej služby, druhoch sociálnych služieb, formách a spôsoboch poskytovania sociálnych.“;

⁴⁸ „Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný spôsob transparentného zverejňovania prijatých peňažných darov a nepeňažných darov, darovacích zmlúv a účelu použitia peňažného daru alebo nepeňažného daru.“;

⁴⁹ Príloha č. 18;

⁵⁰ „Poskytovateľ sociálnej služby má vypracované postupy a pravidlá riešenia krízových situácií a systém preventívnych opatrení na predchádzanie vzniku krízových situácií.“;

⁵¹ Príloha č.19;

samotný personál pri kontakte s verejnosťou alebo prijímateľmi sociálnych služieb už v tom čase nedodržiaval povinnosť prekrytia horných dýchacích ciest.⁵²

2. Pri výkone dozoru na mieste sa medikamenty nachádzali v presklennej neuzamknutej skrini v jedálni. V jedálni sa nachádzal aj stolík s pomôckami na ošetrovanie (obväzový materiál, medikamenty rôznej formy) a kôš na infekčný odpad na rukavice.⁵³ Okrem toho v miestnosti určenej pre zdravotný personál („ošetrovňa“), ktorá v čase výkonu dozoru bola voľne prístupná sa nachádzala neuzamknutá skriňa s medikamentami, v ktorej bola aj voľne pohodená použitá injekčná striekačka s otvoreným liečivom v ampulke s názvom Apaurin.⁵⁴ Prijímatelia a personál tak majú potenciálny prístup k medikamentom.
3. Poskytovateľovi sociálnej služby bolo zo strany zamestnancov doručené „OZNÁMENIE O VYJADRENÍ MOŽNEJ HROMADNEJ VÝPOVEDE ZAMESTNANCOV SENIOR MODROVÁ, ku dňu 30. 12. 2022.“⁵⁵ Poskytovateľ, napriek tejto informácii **nepreukázal, ako s týmto v zariadení reálne hroziacim rizikom pracuje**, nemal vypracované podklady na plánovanie a zmeny stavu zamestnancov vo vzťahu k počtu prijímateľov a k miere ich odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby a ich aktuálnym potrebám podpory. Poskytovateľ **nepredložil ani krízový plán na riešenie prípadného a v čase výkonu dozoru reálne hroziaceho nedostatočného počtu zamestnancov**.

X. NESPLNENIE POVINNOSTI PODĽA USTANOVENIA § 9 ODS. 8 ZÁKONA O SOCIÁLNYCH SLUŽBÁCH – KRITÉRIA 1.8⁵⁶

1. Poskytovateľ nepreukázal, akým spôsobom v praxi identifikuje rizikové oblasti, v ktorých hrozí porušovanie základných ľudských práv a slobôd, nepredložil písomne spracované postupy zamerané na zisťovanie týchto rizikových oblastí a ani písomne vypracované vnútorné opatrenia na predchádzanie ich porušovaniu.
2. V dokumente „Smernica Štandardy kvality“ v časti „Dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd“⁵⁷ poskytovateľ opisuje ako aplikuje pri poskytovaní sociálnej služby základné ľudské práva a princípy vo vlastných podmienkach.
3. Pri výkone dozoru boli spozorované nedostatky v oblasti aplikácie práva prijímateľa na súkromie. Vybrané priestory poskytovateľa boli monitorované kamerovým systémom, bez viditeľného označenia budovy/priestorov skutočnosti, že tieto priestory sú monitorované⁵⁸. Okrem vonkajších priestorov boli monitorované aj vstupná hala, chodby, spoločenská miestnosť a jedáleň. V čase výkonu dozoru boli zo strany poskytovateľa uplatňované obmedzenia pohybu verejnosti/návštev vo vnútorných priestoroch prevádzky. Návštevy/verejnosť sa mohli zdržiavať iba v priestoroch vstupnej haly, v ktorých zároveň vybraní zamestnanci podávali informácie o sociálnej službe záujemcom o jej poskytovanie.

⁵² Príloha č.20;

⁵³ Príloha č. 21;

⁵⁴ Príloha č. 22;

⁵⁵ Príloha č. 23;

⁵⁶ „Poskytovateľ sociálnej služby má zistené rizikové oblasti, v ktorých hrozí riziko porušovania základných ľudských práv a slobôd a má písomne vypracované vnútorné preventívne opatrenia na predchádzanie ich porušovaniu.“;

⁵⁷ Príloha č. 17;

⁵⁸ Príloha č. 24;

Výstupy z monitorovania priestorov bolo možné sledovať na monitore v miestnosti určenej zdravotnému personálu, ktorá bola v čase výkonu dozoru otvorená a prístupná voľne pohybujúcim sa osobám po prevádzke⁵⁹. Poskytovateľ monitorovanie priestorov nevníma ako prípadné zasahovanie do práva na súkromie, keďže podľa jeho vyjadrenia kamerový systém slúži na ochranu majetku a klientov, aby sa nestratili.

4. V „Domácom poriadku“⁶⁰, ktorý podľa textu dokumentu je „záväzný pre všetkých klientov, príbuzných, ale aj zamestnancov poskytovateľa“ sa v Článku 5 uvádza nasledovné: „Ak o to klient požiadava, je jeho občiansky preukaz a preukaz zdravotnej poisťovne, prípadne preukaz ŤZP uložený v izbe sestier, aby sa zamedzilo prípadnej strate alebo k zneužitiu.“ Samotné požiadanie prijímateľa sociálnej služby o takúto úschovu osobných dokladov za účelom ochrany pred stratou alebo zneužitím, neoprávňuje poskytovateľa takto postupovať. Podľa ustanovenia § 15 ods. 4 zákona č. 395/2019 Z. z. o občianskych preukazoch a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, občiansky preukaz sa nesmie odovzdať ani odobrať v súvislosti s poskytovaním sociálnych služieb.
5. V predloženom Domácom poriadku v článku 21, poskytovateľ medzi správanie s dosahom na plnenie zmluvných povinností poskytovateľa v kontexte vypovedania zmluvy o poskytnutí sociálnych služieb (závažné porušenie predpisov a poriadku) zaradzuje okrem iného i pitie alkoholu.⁶¹ Z hľadiska prevencie abúzu látkových závislostí je toto opatrenie v rozpore so slobodnou vôľou prijímateľa a je postavené na subjektivizme v rozhodovaní poskytovateľa o spôsobe života a životnom štýle prijímateľa.
6. V čase výkonu dozoru na mieste bola budova v dňoch 9., 10. a 16.2.2023 nepretržite uzamknutá, prijímatelia nemali možnosť voľného pohybu bez prítomnosti personálu ani vo vonkajšom areáli poskytovateľa. Otváranie vchodových dverí bolo zabezpečené službukonajúcim personálom na základe vlastného uváženia, alebo pokynov ostatných zamestnancov. Zamestnanci to odôvodňovali ako opodstatnené z bezpečnostných dôvodov „Máme tu veľa dezorientovaných, dementných, alzheimerikov, je to pre ich bezpečnosť, v areáli sa nachádza jazierko, do ktorého hrozí pád a my sme za nich zodpovední“, uviedla štatutárna zástupkyňa, vedúca sestra a zamestnankyňa zodpovedná za poskytovanú sociálnu službu.

Skutočnosť, že osoba je prijímateľom sociálnej služby ani fakt, že trpí syndrómom demencie, samy o sebe nie sú dôvodom, aby bola takáto osoba bez ďalšieho obmedzovaná vo voľnom pohybe. Poskytovateľ sociálnej služby je povinný zaistiť prijímateľom bezpečnosť na individuálnej úrovni, nie je možné obmedzovať prijímateľov spôsobom, ktorý je neprimeraný konkrétnym, u daného prijímateľa identifikovaným rizikám. Z toho dôvodu je potrebné na individuálnej úrovni vyhodnotiť rizikové faktory, potrebu náležitého dohľadu a na základe takejto individuálnej analýzy rizík stanoviť prijímateľovi individuálny režim, ktorý sa zaznamená v individuálnom pláne/rizikovom pláne konkrétného prijímateľa. K obmedzeniu voľného pohybu prijímateľa je možné pristúpiť iba v konkrétnych prípadoch,

⁵⁹ Príloha č. 25;

⁶⁰ Príloha č. 16;

⁶¹ Príloha č. 16;

po zhodnotení rizika, s odôvodnením a riadnym záznamom v rizikovom pláne konkrétneho prijímateľa.

7. Obhliadkou priestorov bolo zistené, že vo vybraných obytných izbách a chodbách boli vymontované kľučky z balkónových dverí a okien, pričom samotní prijímatelia nemajú možnosť vetrania a využívania balkónu.⁶² Vetranie bolo zabezpečené zamestnancami podľa vlastného uváženia. V priestoroch poskytovateľa bolo cítiť silný močový zápach. Z rozhovorov so zamestnancami vyplynulo, že táto prax je bežná a odôvodnili to ochranou prijímateľov pred pádom z balkóna alebo z okna.
8. Zákon o sociálnych službách podľa ustanovenia § 22 umožňuje za určených podmienok poskytovať odbornú činnosť - ošetrovateľskú starostlivosť vlastnými zamestnancami. Podmienky jej poskytovania, rozsah a podmienky úhrady ošetrovateľskej starostlivosti a uzatváranie zmlúv o poskytovaní ošetrovateľskej starostlivosti upravujú osobitné predpisy.⁶³ Poskytovateľ nemá pridelený kód poskytovateľa ošetrovateľskej starostlivosti, to znamená, že nemá oprávnenie poskytovať ošetrovateľskú starostlivosť vlastnými zamestnancami.⁶⁴ Zo záznamov z denných a nočných hlásení a na základe pracovnej náplne zamestnanca je zrejmé, že poskytovateľ sociálnej služby vlastnými zamestnancami podáva liečivo napr. intramuskulárnou formou.⁶⁵ Poskytovateľ v preverovanom období uzatvoril s prijímateľom sociálnej služby Dohodu o poskytovaní zdravotnej starostlivosti v rozsahu ošetrovateľskej starostlivosti, pričom však nie je poskytovateľom zdravotnej starostlivosti.⁶⁶ To, že poskytovateľ odbornú činnosť - ošetrovateľská starostlivosť u vybraných prijímateľov poskytuje vlastnými zamestnancami, potvrdzujú aj informácie uvádzané v informačnom systéme sociálnych služieb ministerstva.⁶⁷ Vo svojich priestoroch, v ambulancii na prvom poschodí má umiestnenú zdravotnú dokumentáciu prijímateľov sociálnej služby. V dôsledku čoho **pri poskytovaní sociálnej služby vzniká opodstatnená pochybnosť či, resp. ako je právo prijímateľov na ochranu zdravia a bezpečnosti a ochranu osobných údajov zo strany poskytovateľa i v reálnom čase a živote prijímateľov napĺňané.**
9. Pri rozhovoroch so zamestnancami poskytovateľa bola zaznamenaná ich neznalosť situácií, v ktorých dochádza k porušovaniu základných ľudských práv. Poskytovateľ nepracuje s rizikom porušovania ľudských práv prijímateľov pri poskytovaní sociálnej služby cielene a

⁶² Príloha č. 26;

⁶³ Ustanovenie § 7 ods. 8 a 10a zákona č. 576/2004 Z. z. o zdravotnej starostlivosti, službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 3 ods. 15 zákona č. 577/2004 Z. z. o rozsahu zdravotnej starostlivosti uhrádzanej na základe verejného zdravotného poistenia a o úhradách za služby súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti v znení neskorších predpisov, § 31 zákona č. 578/2004 Z. z. o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti, zdravotníckych pracovníkoch, stavovských organizáciách v zdravotníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a ustanovenie § 7a a § 8 ods. 10 zákona č. 581/2004 Z. z. o zdravotných poisťovniach, dohľade nad zdravotnou starostlivosťou a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

⁶⁴ Podľa ustanovenia § 10a Zákona č. 576/2004 Z. z. o zdravotnej starostlivosti, službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov, je poskytovateľ sociálnej služby ods. 2 písm. d požiadať o pridelenie číselného kódu zariadenia sociálnej pomoci poskytujúceho ošetrovateľskú starostlivosť podľa osobitného predpisu do ôsmich dní od zápisu do registra sociálnych služieb, ktorý vedie vyšší územný celok podľa osobitného predpisu;

⁶⁵ Príloha č. 27;

⁶⁶ Príloha č. 28;

⁶⁷ Príloha č. 29;

vzhľadom

na mieru zdravotného znevýhodnenia a potrebnú mieru podpory absentuje vzdelávanie zamestnancov v danej oblasti. Zamestnanci konajú zväčša reaktívne na vzniknutú situáciu, neuplatňujú pri poskytovaní sociálnej služby ľudsko-právny prístup ale medicínsko-direktívny prístup (napr. zvyšovaním miery dohľadu a kontroly nad prijímateľmi, znižovaním možnosti uplatnenia práva na súkromie, príkazmi, zákazmi a pod.). Pristupujú k ich riešeniu najmä na základe zdieľaných skúseností medzi sebou, a to ústnym podaním alebo záznamami v denných a nočných službách, prípadne na poradách s vedením zariadenia.

10. Samotné ustanovenia Domáceho poriadku ⁶⁸poskytovateľa možno vyhodnotiť ako priam ponižujúce. Poskytovateľ v Domácom poriadku uvádza, že „*Pri nadmernom používaní alkoholických nápojov a pri následnom stave opitosti, keď klient nedbá na pokyny personálu alebo sa správa výtržnícky – budú zavolaní ku spolupráci príslušníci P/Z SR a s klientom bude zahájené kárne opatrenie, ktoré môže vyústiť do podmiennečného vylúčenia. Pri opakovaných porušeníach prevádzkového poriadku je možné klientovi vypovedať zmluvu o poskytovaní sociálnej služby.*“

Poskytovateľ sociálnej služby nemôže použiť voči prijímateľovi sociálnej služby „kárne opatrenie“. Inštitút kárneho opatrenia možno uplatniť podľa zákonníka práce v pracovno-právnych vzťahoch. Prijímateľ sociálnej služby nie je v pracovno-právnom vzťahu s poskytovateľom sociálnej služby. Zákon o sociálnych službách neuvádza/nepripúšťa ani inštitút „podmiennečného vylúčenia“ prijímateľa sociálnej služby. V ustanovení § 74 ods. 14 zákona o sociálnych službách sú taxatívne definované dôvody jednostrannej výpovede zo strany poskytovateľa.

11. Taktiež v Domácom poriadku poskytovateľ podmieňuje opustenie zariadenia nasledovne: „*Klient si na dobu pobytu mimo zariadenia vyžiada od službukonajúcej sestry predpísané lieky a písomne potvrdí prostredníctvom **priepustky** dátum odchodu a predpokladaný návrat, spolu s kontaktnou adresou a telefónnym číslom. Za evidenciu klientov na priepustke zodpovedá vrchná sestra.*“ **Podmienenie neprítomnosti prijímateľa v zariadení súhlasom službukonajúcej sestry na základe priepustky** tak, ako uvádza poskytovateľ v Domácom poriadku, zakladá predpoklad odlúčenia, napr. od rodiny a komunity, s ktorou chce prijímateľ nadväzovať kontakt na základe jeho/jej slobodne prejavenej vôle, nemožnosti rozhodovania sa o svojom pohybe.
12. Ďalej sa v Domácom poriadku uvádza: „*Ak klient porušuje domáci poriadok zariadenia, alebo sa opakovane správa nepríстойne pri svojom pobyte **mimo zariadenia** a zamestnancom priameho kontaktu sa nepodarí zjednať nápravu, vstupuje do konfliktu riaditeľ zariadenia.*“ ako aj nasledovné: „*Za závažné porušovanie predpisov a poriadku sa považuje najmä: pitie alkoholických nápojov, fyzické útoky na zamestnancov zariadenia, spolubývajúcich, prípadne návštevníkov, neoprávnené a hrubé slovné napádanie zamestnancov zariadenia alebo spoluklientov, ďalej hádky alebo nevhodné správanie sa k návšteve a opakované porušovanie domáceho poriadku.*“ **Správanie sa prijímateľov sociálnej služby ovplyvnené vekom, zdravotným stavom, stupňom odkázanosti na sociálnu službu z hľadiska intenzity ako i z hľadiska úmyslu nemožno posúdiť ako „závažné porušovanie predpisov“, ktorého dôsledkom môže byť dokonca až ukončenie poskytovania sociálnej služby (ako poskytovateľ uvádza v domácom poriadku).**

⁶⁸

Príloha č. 16;

Potreba úpravy pravidiel vzájomného spolužitia prijímateľov sociálnej služby a vzájomného rešpektovania zamestnancov poskytovateľa a prijímateľov sociálnej služby je dôležitá, avšak nie iba či prioritne ukladaním povinností. Prijímateľ sociálnej služby má mať možnosť rozhodnúť sa a poskytovateľ mu má umožniť realizovať jeho základné ľudské práva a slobody.

Fyzická osoba má podľa ustanovenia § 6 ods. 2 písm. a) zákona o sociálnych službách právo na poskytovanie sociálnej služby, ktorá svojím **rozsahom, formou a spôsobom** poskytovania **umožňuje realizovať** jej základné ľudské práva a slobody, zachováva jej **ľudskú dôstojnosť**, **aktivizuje** ju k posilneniu **sebestačnosti**, **zabraňuje** jej **sociálnemu vylúčeniu** a podporuje jej **začlenenie** do spoločnosti. V tejto súvislosti je potrebné prihliadať na skutočnosť, že cieľová skupina prijímateľov sociálnej služby, ktorej sa poskytuje celoročná pobytová forma sociálnej služby **na dobu neurčitú** je skupinou fyzických osôb považovaných za chránené osoby a súčasne rizikovou skupinou ľudí, preto je potrebné citlivo a individuálne pristupovať ku každému prejavu správania sa prijímateľa sociálnej služby. Potreba úpravy pravidiel vzájomného spolužitia prijímateľov sociálnej služby a vzájomného rešpektovania zamestnancov poskytovateľa a prijímateľov je dôležitá, avšak **nie iba ukladaním povinností, zákazmi a príkazmi.**

Spôsob, akým Domáci poriadok upravuje denný režim prijímateľov takto priam indikuje, že sociálna služba má silne „inštitucionálny“ charakter/ spôsob jej poskytovania, keď prijímatelia sú povinní prispôbiť svoje potreby a svoj denný harmonogram prevádzkovým podmienkam zariadenia Domáci poriadok ako vnútorný predpis poskytovateľa má konkretizovať realizáciu práv prijímateľov sociálnej služby a v žiadnom prípade **nemôže byť v rozpore s úpravou práv či právnych vzťahov osôb tak, ako je upravená v platnej právnej úprave Slovenskej republiky.**

XI. NESPLNENIE POVINNOSTI PODĽA USTANOVENIA § 9 ODS. 8 ZÁKONA O SOCIÁLNYCH SLUŽBÁCH – KRITÉRIA 1.8⁶⁹

1. Poskytovateľ u vybraných prijímateľov sociálnej služby predložil písomne spracovaný „**Plán riešenia rizikovej situácie**“, ktorý bol súčasťou individuálneho plánu. Posudzované rizikové plány pa [REDAKOVANÉ] a pána [REDAKOVANÉ] boli spracované **výlučne v súvislosti s výskytom ochorenia COVID-19.**⁷⁰
2. Z denných a nočných hlásení ⁷¹je ďalej zrejmé, že sa u viacerých prijímateľov sociálnej služby vyskytovali rizikové situácie v súvislosti:
 - **s rizikom pádu:**⁷²
napr. u pani [REDAKOVANÉ] 2.-3.10.2022 (nočná služba), pani [REDAKOVANÉ] 16.-17.10.2022 (nočná služba), pána [REDAKOVANÉ] 5.10.2022 (denná služba), 9.-10.10.2022 (nočná služba) a pána [REDAKOVANÉ] 11.-12.11.2022 (nočná služba), 28.11.2022 (denná služba), 27.1.2023 (denná služba);
 - **s rizikom odmietania medikamentózneho liečby prijímateľom:** ⁷³
u pani [REDAKOVANÉ]: 1.-2.10.2022 (nočná služba), 2.10. 2022 (denná služba), 2.-3.10.2022 (nočná služba), 3.10.2022 (denná služba), 3.-4.10.2022 (nočná služba), 4.10.2022 (denná služba), 6. -7.10.2022 (nočná služba), 9.-10. 10.2022 (nočná služba), 12.10.2022 (denná služba), 13.10.2022 (denná služba), 14.-15.10.2022 (nočná služba), 20.-21.1.2023 (nočná služba), 21.-22.1.2023 (nočná služba), 24.1.2023 (denná služba), 26.-27.1.2023 (nočná služba), 28.1.2023 (denná služba), 29.1.2023 (denná služba), u pani [REDAKOVANÉ] 9.11.2022 (denná služba), 9-10.11.2023 (nočná služba), 10.11.2022 (denná služba), a u pani [REDAKOVANÉ] 9.-10.11.2022 (nočná služba), 22-23.11.2022 (nočná služba).
3. **Ďalej sú v záznamoch popisované situácie, v ktorých poskytovateľ nemal vedomosť o tom, kde sa prijímateľ nachádza:** ⁷⁴napríklad pani [REDAKOVANÉ] 2.7-28.11.2022 (nočná služba): „21,30 hod. kl. nebola na svojej izbe, pri pod VL. Lieky a tekutiny sme rozdali, ost. Kl. po izbách

⁶⁹ „Poskytovateľ sociálnej služby spolu s prijímateľom sociálnej služby, jeho rodinou a inými osobami navrhuje, dohodne a vypracováva postup krízovej intervencie na zvládanie krízových situácií, má vytvorené postupy a pravidlá na riešenie krízy u prijímateľa sociálnej služby a zabezpečenie vhodných služieb (napríklad rizikový plán).

⁷⁰ Príloha č. 30;

⁷¹ Príloha č. 31;

⁷² Príloha č. 32;

⁷³ Príloha č. 33;

⁷⁴ Príloha č. 34,

a vrátili

sme sa na 2.posch. na izbu k p. [REDAKOVANÉ] tam nebola, tak sme ju hľadali viac ako 2 hod. Nenašli sme ju. Zmobilizovali sme JS aj so zmenovou sestrou. Všetci hľadali po chodbách – nenašli tam ju. Volali sme Políciu, že kl. nám zo zariadenia ušla a ešte raz sme prešli 4.posch. Odvol.POL.kl. nájdená v skrini na 3.posch.u p. [REDAKOVANÉ]“; 6.12.2022 (denná služba) „o 17,00 hod. začalo sa hľadanie po p. [REDAKOVANÉ], bola nájdená o 18,30 h. v kancelárii účtovníčky, bola privolaná p. [REDAKOVANÉ], ktorá odomkla kanceláriu. Podali sme p. [REDAKOVANÉ] lieky aj večeru a bola uložená na lôžko“.

4. Individuálny plán pani [REDAKOVANÉ]⁷⁵ obsahuje aj časť, v ktorej sú mapované riziká, zaznamenané je však iba riziko pádu. Zo záznamov hlásení je zrejmé⁷⁶, že sa u prijímateľky vyskytujú viaceré rizikové situácie, ako napríklad odmietanie medikamentózneho liečby a s tým spojené agresívne správanie (bližšie popis v časti XVIII. ods. 5 a ods. 7 tohto protokolu). Odmietnutie navrhovanej zdravotnej starostlivosti je právom pacienta/prijímateľa sociálnej služby. Ak je však prijímateľka odkázaná pri úkonoch sebaobsluhy aj na podávanie liekov v rámci dodržiavania liečebného režimu, je úlohou poskytovateľa pracovať s touto skutočnosťou ako s rizikom a metódami a technikami sociálnej práce pôsobiť na prijímateľa takým spôsobom, aby boli prijímateľovi jemu zrozumiteľným spôsobom ozrejmene dôsledky takéhoto rozhodnutia a minimalizoval sa ich negatívny dopad na zdravotný stav prijímateľa. Napriek vyššie uvedeným zisteniam poskytovateľ s rizikom odmietnutia medikamentózneho liečby, s rizikom pádu, či prejavom agresívneho správania ďalej nepracuje. Zamestnankyniam povereným na výkon dozoru poskytovateľ nepreukázal definované metódy, techniky a postupy krízovej intervencie identifikované konkrétnym prijímateľom sociálnej služby, jeho rodinou, či inými kompetentnými osobami, ktoré by boli okamžite dostupné zamestnancom zariadenia pri vzniku krízy a boli by súčasťou individuálneho alebo rizikového plánu.
5. Poskytovateľ sociálnej služby u prijímateľov [REDAKOVANÉ]
[REDAKOVANÉ] na dožiadanie zamestnankýň poverených výkonom dozoru nepredložil písomne spracované rizikové plány, v ktorých by boli zmapované rizikové oblasti a navrhované opatrenia, postupy spoločne s prijímateľom sociálnej služby, jeho rodinou, prípadne inou osobou.
6. Nebolo preukázané, že poskytovateľ spolu s prijímateľom, jeho rodinou a inými osobami navrhuje a vypracováva postup krízovej intervencie na zvládanie krízovej situácie. Prípadné zvládanie krízy nie je realizované a konzultované s prijímateľmi sociálnej služby, s rodinou prípadne inou osobou. Poskytovateľ nemá identifikované spúšťače a faktory, ktoré môže vnímať prijímateľ sociálnej služby ako nápomocné v predchádzaní kríz. Z rozhovorov so zamestnancami vyplynulo, že pri ochrane života, zdravia a dôstojnosti prijímateľa sociálnej služby postupujú podľa vlastného subjektívneho uváženia. Samotní zamestnanci uviedli, že „občas sa vyskytujú rôzne prejavy verbálnej, neverbálnej agresie, fyzické ataky.“ Tieto situácie zvládajú intuitívne, v závislosti od miery agresie, napr., najskôr dohovor, počúvanie, odvrátenie pozornosti. V prípade neúspechu si privolajú ďalší personál, sestra podá tabletku alebo volajú RZP.

⁷⁵ Príloha č. 35;

⁷⁶ Príloha č. 36;

XII. NESPLNENIE POVINNOSTI PODĽA USTANOVENIA § 10 A § 9 ODS. 8 ZÁKONA O SOCIÁLNYCH SLUŽBÁCH – KRITÉRIA 1.8⁷⁷

1. Poskytovateľ v dokumente „Telesné a netelesné obmedzenie prijímateľov sociálnej služby“ (ďalej len „Smernica o obmedzení“)⁷⁸, v ktorej má nastavený postup použitia prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia pri ochrane života, zdravia a dôstojnosti prijímateľa sociálnej služby v rozpore s ustanovením § 10 zákona o sociálnych službách, nakoľko **za prostriedky netelesného obmedzenia nemožno považovať rôzne špeciálne úchopy, umiestnenie prijímateľa sociálnej služby do miestnosti určenej na bezpečný pobyt alebo použitie liekov na základe pokynu lekára so špecializáciou v špecializačnom odbore psychiatria tak, ako to uvádza v tomto dokumente, ide zjavne o prostriedky telesného obmedzenia.** V texte tohto dokumentu v časti 5.2.1 tejto smernice o obmedzení sa uvádza: *„presunúť sa – presmerovať prijímateľa do inej miestnosti / sesterská izba, ošetrovňa, kde budú aspoň dvaja zamestnanci zdravotného úseku, spoločenská miestnosť./resp. na iné vhodné miesto na jeho upokojenie a odvrátenie pozornosti od zdroja problémov“.* Je potrebné poukázať na fakt, že zákon o sociálnych službách vo svojom ustanovení § 10 ods. 1 určuje primárne zákonné pravidlo pre poskytovateľa sociálnych služieb, a to pri poskytovaní sociálnych služieb v zariadení nepoužívať prostriedky netelesného a telesného obmedzenia prijímateľa sociálnej služby. Zákonnou výnimkou je situácia, ak je priamo ohrozený život alebo priamo ohrozené zdravie prijímateľa sociálnej služby alebo iných fyzických osôb. I vtedy je však možné použiť prostriedky obmedzenia prijímateľa sociálnej služby len na čas nevyhnutne potrebný na odstránenie priameho ohrozenia, pričom podľa ustanovenia § 10 ods. 4 zákona o sociálnych službách majú prostriedky obmedzenia netelesnej povahy prijímateľa sociálnej služby prednosť pred použitím prostriedkov telesného obmedzenia. **Za prostriedky telesného obmedzenia sa v ustanovení § 10 ods. 3 zákon o sociálnych službách určuje zvládnutie situácie použitím rôznych špeciálnych úchopov, umiestnením prijímateľa sociálnej služby do miestnosti, ktorá je určená na bezpečný pobyt alebo použitím liekov na základe pokynu lekára so špecializáciou v špecializačnom odbore psychiatria.** Ide pritom o **taxatívny výpočet** takýchto prostriedkov – prostriedkov telesného obmedzenia prijímateľa sociálnej služby.
2. Miestnosťou, ktorá je určená na bezpečný pobyt sa rozumie priestor určený pre bezpečný pobyt prijímateľa sociálnej služby, ktorý svojím správaním priamo ohrozuje svoj život alebo svoje zdravie alebo zdravie a život iných fyzických osôb. Samotná miestnosť, ako aj jej vybavenie by mali zodpovedať špecifickým potrebám okruhu osôb, ktorým je sociálna služba určená. Vybavenie miestnosti má byť také, aby podporovalo práve upokojenie a súčasne bolo i zaistené bezpečie prijímateľa sociálnej služby. Prijímateľ sociálnej služby má mať v nej možnosť privolať pomoc zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby resp. komunikovať o svojich potrebách. V neposlednom rade by miestnosť mala byť dôstojným prostredím a zaisťovať prijímateľovi tepelný, zvukový a svetelný komfort. Umiestnením prijímateľa sociálnej služby do miestnosti určenej na bezpečný pobyt dochádza k nedobrovoľnému

⁷⁷ „Pri poskytovaní sociálnej služby má poskytovateľ sociálnej služby určené postupy a pravidlá používania prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia v jasne definovaných prípadoch nutnosti ich využitia. Všetky použitia netelesných a telesných obmedzení je poskytovateľ sociálnej služby povinný hlásiť v súlade s týmto zákonom.“;

⁷⁸ Príloha č. 37;

obmedzení pohybu prijímateľa sociálnej služby. Aj pri takom zásahu má však prijímateľ sociálnej služby bez ďalšieho práva na rešpektovanie ochrany. **Na základe uvedeného sesterská miestnosť/ošetrovňa alebo spoločenská miestnosť, neplní funkciu bezpečnej miestnosti.**

3. Ďalšie postupy a pravidlá používania prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia v zariadení obsahuje „Smernica Štandardy kvality“.⁷⁹ Ani v tomto dokumente nie sú uvádzané postupy a pravidlá v súlade so zákonom o sociálnych službách. V tomto dokumente sa **opomína povinnosť poskytovateľa viesť register obmedzení v informačnom systéme sociálnych služieb a povinnosť informovať dôverníka prijímateľa sociálnej služby, tak ako to uvádza ustanovenie § 10 ods. 4 a ods. 6 zákona o sociálnych službách.**

4. V dokumente „Smernica o obmedzení“,⁸⁰ poskytovateľ nastavil postup používania certifikovaných fixačných zdravotníckych pomôcok *„výhradne pre účel ochrany prijímateľa, najmä pri zabezpečení prijímateľa, ktorý samostatne nechodí ako prevencia voči pádu pri vysadení do kresla a na ochranu prijímateľa.“* V tejto Smernici o obmedzení v Čl. 6.2.1 poskytovateľ popisuje používanie zábrany v zariadení spôsobom takým, že *„sa používa zábrana na lôžko, ako ochrana prijímateľa a zabezpečenie voči pádu z lôžka u prijímateľov, ktorých zdravotný stav si to vyžaduje.“* Od prijímateľa sociálnej služby poskytovateľ vyžaduje udelenie súhlasu na tlačive s názvom „Informovaný súhlas“ a to v nasledovnom znení: *„udeľujem súhlas, s použitím bočnej zábrany na lôžku, za účelom ochrany a prevencie pred možným rizikom pádu z lôžka. V súlade s § 10, zákona č. 448/2008/ o sociálnych službách, prehlasujem, že bočná zábrana neobmedzuje môj pohyb na lôžku, a nepredstavuje obmedzovací prostriedok a slúži ako ochrana pred možným rizikom pádu z lôžka.“*⁸¹

Je potrebné upriamiť pozornosť na fakt, že samotná zábrana na lôžku predstavuje mechanické obmedzenie zabráňujúce voľnému pohybu prijímateľa sociálnej služby a k použitiu obmedzujúceho prostriedku je možné pristúpiť iba vtedy, ak boli vyčerpané všetky miernejšie možnosti zvládnutia situácie na čas nevyhnutne potrebný na odstránenie priameho rizika. **Samotné udelenie súhlasu prijímateľa s použitím zábrany neznamená možnosť**

jej automatického používania. Ak má zábrana predstavovať nástroj na zabránenie/ predchádzanie pádu prijímateľa z lôžka, musí jej použitie spĺňať určité podmienky. Použitie zábrany musí byť primerané riziku, najskôr je potrebné odbornými metódami zmapovať riziko pádu konkrétneho prijímateľa sociálnej služby, ktoré je potrebné zaznamenať v rizikovom pláne toho ktorého prijímateľa sociálnej služby. Je potrebné zmapovať možnosť a výsledok použitia iných menej reštriktívnych opatrení na zabránenie pádu, napr. zníženie lôžka, technická úprava lôžka. Následne je potrebné individuálne u konkrétneho prijímateľa stanoviť, za akých okolností a kedy bude zábrana nasadená a tento záznam uviesť v dokumentácii prijímateľa. Zo záznamov by malo byť jasné, kto rozhodnutie o používaní zábrany prijal a z akého dôvodu. Takéto postupy poskytovateľ nepredložil, zamestnanci nemajú k dispozícii zoznam prijímateľov, ktorým má byť zábrana nasadzovaná, čo v konečnom dôsledku slúži ako nástroj kontroly pre zodpovedných zamestnancov. Z rozhovorov so zamestnancami

⁷⁹ Príloha č. 17;

⁸⁰ Príloha č. 37;

⁸¹ Príloha č. 38;

vyplývalo, že používanie bočníc je výsledkom intuitívneho rozhodnutia toho ktorého zamestnanca. Zamestnanci si informáciu o potrebe použiť bočnicu predávajú ústne, prípadne rozhodujú o jej použití ad hoc na základe aktuálnej subjektívnej úvahy a nevnímajú to ako obmedzovanie pohybu prijímateľa. Na otázku, u ktorých prijímateľov sú používané zábrany, odpovedali rôzne, čo preukazuje, že je na individuálnom uvážení zamestnancov komu, na ako dlho a za akých okolností nasadia bočnicu na lôžko.

5. Zamestnankyniam povereným výkonom dozoru boli predložené knihy záznamov „Denné + Nočné hlásenie služieb“ a „Denné + Nočné hlásenie“. Dokumenty v preverovanom období obsahujú záznamy situácií, v ktorých poskytovateľ použil obmedzujúce prostriedky:

- 23.11.2022 (Denná služba) „p. [REDAKOVANÉ] - Kl. agresívna, dezorientovaná, pod Apaurin 1 amp. im. Podľa doporuč lek., zápisu záz. o pod. lieku. Mimo oyd.lek, + dekurz kl. sled., o 14,00 h pod. Apaurin 1 amp. im.“⁸²

6. Poskytovateľ sociálnej služby v uvedenej situácii použil obmedzujúci prostriedok - telesné obmedzenie a to podaním lieku Apaurin prijímateľovi. **Pri použití tohoto telesného obmedzenia poskytovateľ nepreukázal jeho písomné nariadenie/schválenie lekárom so špecializáciou v špecializačnom odbore psychiatria, čím porušil ustanovenia § 10 ods. 1, ods. 3 a ods. 4 druhej, tretej a štvrtej vety zákona o sociálnych službách.** Použitie liekov nemožno dodatočne schvaľovať. Ide v tomto smere o zdôraznenie súvisiacej spoluzodpovednosti za vykonaný zásah do integrity osobnosti prijímateľa sociálnej služby a jeho dôstojnosti, ktorého opodstatnenosť musí byť v každom jednotlivom prípade náležite zdokladovaná a osvedčená.

Povereným zamestnankyniam na výkon dozoru bola predložená kniha s názvom „Register telesných a netelesných obmedzení“, ktorá neobsahovala žiaden záznam o použití obmedzujúceho prostriedku v preverovanom období.⁸³ **Poskytovateľ teda obmedzil prijímateľa podaním lieku bez predchádzajúceho schválenia lekára so špecializáciou v odbore psychiatria, toto použitie obmedzujúceho prostriedku nezaznamenal v registri obmedzení, následne v informačnom systéme sociálnych služieb ani si nesplnil informačnú povinnosť voči zákonnému zástupcovi, opatrovníkovi alebo dôverníkovi prijímateľa.**

7. Okrem toho v nasledujúcich záznamoch za preverované obdobie boli evidované situácie, ktorých charakter indikuje použitie netelesného a telesného obmedzenia (opisy agresívneho správania sa prijímateľa voči sebe, ako i voči iným fyzickým osobám), v ktorých podľa záznamov mohlo dôjsť k ohrozeniu života alebo zdravia:⁸⁴

- 15. 10. 2022 (Denná služba) „p. [REDAKOVANÉ] o 17 hod. privolaná RZP pre agresívny postoj voči personálu. Bola testovaná na COVID-19 pre zvýšenú teplotu 37,8 C. AG test pozitívny. Po presťahovaní do izolácie odmietala požiť paralen od teploty a udrela sestru aj opatrovateľku [REDAKOVANÉ] do tváre. Začala byť výnimočne agresívna, RZP ju vzala do TN na psychiatriu. Dcéra oboznámená“;

⁸² Príloha č. 39;

⁸³ Príloha č. 40;

⁸⁴ Príloha č. 41;

- 11.12.2022 (Denná služba) „p. [REDAKOVANÉ] - Privolaná RZP ku kl. p. [REDAKOVANÉ]. Bola agresívna, chodila od 4,00 po iných izbách, napádala personál, hrýzla, bila rukami a pľuvala. Záchranári jej nevedeli zmerať tlak ani natočiť kardio, lebo tiež bola agresívna a nekludná, plačlivá. Odviezli ju za doprovodu polície do TN na psychiatrické odd. Príbuzní o jej hospitalizácii boli upovedomení telefonicky z nášho zariadenia.“;
- 22.12.2022 (Denná služba) „[REDAKOVANÉ] - Kl. plačlivá, dezorientovaná, odmietla stravu aj lieky pod Apuarin/1 ampl/inj.“;
- 30.-31.10.2022 (Nočná služba) „[REDAKOVANÉ] - 1,30 prevrátil na izbe tv, stoličky, pomocné chodítko, uložený do postele, klient dezorientovaný, vulgárny“;
- 9. – 10.11.2022 (Nočná služba) „p. [REDAKOVANÉ]“ – 1,10 hod. klientka ma vyhnala z izby, nezobrala lieky, vrátila sa, kričala, že čo tu robia ľudia na posteliach v jej dome. Vôbec nespolupracovala“.

8. V rozhovore zamestnanci uviedli, že v prípade agresívneho správania sa prijímateľa voči sebe alebo voči ostatným fyzickým osobám, pri ktorých je ohrozený život alebo zdravie prijímateľa alebo iných osôb využívajú ako prvé **netelesné formy obmedzenia**, ako napr. rozhovor, počúvanie a odvrátenie pozornosti. Poskytovateľ v uvedených situáciách použil obmedzujúce prostriedky, **pričom využitie týchto prostriedkov nezaznamenal do registra** obmedzení a požadované údaje o ich použití bezodkladne nezadal do informačného systému podľa ustanovenia § 10 ods. 4 zákona o sociálnych službách.
9. V zázname hlásenia zo dňa 22.-23.10.2022 (Nočná služba) sa nachádzal nasledovný záznam: „p. [REDAKOVANÉ] - opakovane chodil po izbe, von na chodbu, otváral izby klientom, vrátený na lôžko niekoľkokrát. Fixovaný pre jeho bezpečnosť. O 2 ešte nespál“. ⁸⁵

Použitie fixácie ako prostriedku obmedzenia z dôvodu zabrániť mobilnému prijímateľovi sociálnej služby v pohybe je bez ďalšieho z hľadiska povahy a účelu nepovoleným prostriedkom telesného obmedzenia podľa ustanovenia § 10 ods. 3 zákona o sociálnych službách obsahujúci taxatívny výpočet prípustných prostriedkov telesného obmedzenia, ktoré možno použiť zákonnými podmienkami. Použitie iného telesného obmedzenia zákon o sociálnych službách nepripúšťa. Aj odborná verejnosť zaoberajúca sa starostlivosťou o osoby s demenciou hovorí, že v realite prijímateľa s demenciou, ktorý schádza z postele, má tendenciu odísť je možné naň nazerať ako na patologický stav prostredníctvom medicínsky/zdravotníckeho uhľa pohľadu, **avšak nevyhnutnosťou** v tomto je pohľad psychosociálny. V praxi, sú často používané snahou chrániť prijímateľa sociálnej služby pred pádom. Ďalej poukazujú na to, že pripútanie ľudí s demenciou na lôžku pásmi alebo silnými liekmi je možným zbavením slobody a predstavuje osobitnú formu násilia. Vo svojich odborných článkoch uvádzajú, že je potrebné vnímať rozdiel medzi prijímateľom, ktorý má oslabený tonus a nedokáže sa udržať na mechanickom vozíku napr. pri aktivitách, a tým, ktorý má snahu sa otláčať, vstať, zísť z lôžka, pohybovať sa. Fixovanie človeka bezpochyby vytvára stres. Zvyšovanie týchto stresových faktorov, vyvíjanie tlaku na obmedzenie pohybu vyúsťuje do boja, alebo celkovej rezignácie. Ani argument nedostatku personálu nemôže obstáť v prospech ich použitia. A to hlavne preto, že chýba analýza možných

psychosociálnych aspektov. Opatrenia zahrňujúce obmedzenie slobody spôsobujú viac škody ako úžitku aj zo zdravotného hľadiska. Zvyšuje sa riziko zranení, ako sú otlaky, odreniny kože, dekubity a zlomeniny kostí. V dôsledku nedostatku pohybu klesá fyzická sila, svalový tonus a koordinačné schopnosti, čo má za následok zvyčajne riziko pádu, zhoršenie celkovej mobility a vnímania vlastného tela. Takéto osoby sa rýchlo stanú imobilnými a dožívajú aj niekoľko rokov na lôžku bez prežívania života“.

XIII. NESPLNENIE POVINNOSTI PODĽA USTANOVENIA § 9 ODS. 8 ZÁKONA O SOCIÁLNYCH SLUŽBÁCH – KRITÉRIA 1.8⁸⁶

1. Ako obmedzujúce prostriedky je potrebné vnímať všetky opatrenia, ktoré bránia slobodne a bez obmedzenia pohybovať sa v rámci zariadenia a obmedzenia v kontakte aj s vonkajším prostredím. Budova poskytovateľa je nepretržite zamknutá, prístup na balkóny zamedzený pre všetkých prijímateľov. Priestory poskytovateľa nie sú označené prvkami na uľahčenie orientácie a pohybu po zariadení. Na zabránenie voľného pohybu osoby sú používané nedovolené obmedzujúce prostriedky.
2. Poskytovateľ sociálnej služby nepreukázal vzdelávanie zamestnancov zamerané na deeskalačné techniky, krízovú intervenciu, plánovanie rizík alebo predchádzanie utrpenia prijímateľov sociálnej služby alebo ohrozenia života alebo zdravia zamestnancov.
3. Nastavenie deeskalačných techník, techník na zvládanie krízy nie je realizované a konzultované s prijímateľmi sociálnej služby tak, aby boli identifikované spúšťače a faktory, ktoré môže prijímateľ vnímať ako nápomocné v predchádzaní kríz. Nie sú definované preferované metódy, techniky a postupy krízovej intervencie.

XIV. NESPLNENIE POVINNOSTI PODĽA USTANOVENIA § 9 ODS. 8 ZÁKONA O SOCIÁLNYCH SLUŽBÁCH – KRITÉRIA 1.9⁸⁷

1. V komunikácii zamestnancov s prijímateľmi sociálnej služby nie sú rešpektované zásady ľudsko-právneho prístupu. Zamestnanci poskytovateľa označujú prijímateľov ako „ležiakov, dementných, alzheimerikoch, plienkovaných, vozíčkar“ a pod. Aj samotný dokument „Cenník“ obsahuje pojem „ležiaci klient“. Z hľadiska uplatnenia odborného prístupu zamestnancov k prijímateľom je možné konštatovať, že takýmto spôsobom poukazujú na signifikantné

⁸⁶ „Prijímatelia sociálnej služby nie sú vystavení izolácii alebo obmedzujúcim prostriedkom. Poskytovateľ prioritne uplatňuje prioritne alternatívne riešenia namiesto používania izolácie alebo obmedzenia a zamestnanci sú vyškolení v deeskalačných technikách, krízovej intervencii, plánovaní rizík a predchádzaniu utrpenia prijímateľov sociálnej služby alebo ohrozeniu života alebo zdravia zamestnancov. Nastavenie deeskalačných techník, techník na zvládanie krízy je realizované a konzultované s prijímateľmi sociálnej služby tak, aby boli identifikované spúšťače a faktory, ktoré môže prijímateľ sociálnej služby ako nápomocné v predchádzaní kríz. Zároveň je nutné, aby boli definované preferované metódy, techniky a postupy krízovej intervencie. Preferované metódy, techniky a postupy krízovej intervencie identifikované konkrétnym prijímateľom sociálnej služby sú okamžite dostupné pri vzniku krízy a sú súčasťou jeho individuálneho plánu.“;

⁸⁷ „Zamestnanci poskytovateľa sociálnej služby zaobchádzajú s prijímateľmi sociálnej služby ľudsky, dôstojne a s úctou. Žiadny prijímateľ sociálnej služby nie je vystavený akejkolvek forme týrania, ponižujúceho zaobchádzania, zneužívania alebo iným formám zlého zaobchádzania.“;

charakteristiky danej cieľovej skupiny a toto správanie je možné vyhodnotiť ako nedôstojné, ponížujúce.

2. **Spôsob a ubytovacie podmienky v priestoroch, kde poskytovateľ realizuje karanténne opatrenia prijímateľov** po prijatí do zariadenia alebo po prepustení zo zdravotníckeho zariadenia je možné vyhodnotiť ako **nedôstojné**. Prijímatelia boli ubytovaní v dvoch obytných izbách na prízemí s označením ako „*Karanténna izba 2 a Karanténna izba 3.*“⁸⁸ Podľa vyjadrenia poskytovateľa vedúcej sestry a sestry na zmene, prijímateľ je v týchto priestoroch umiestnený minimálne tri dni „*ako prevencia proti covidu.*“ Prijímateľ dočasne ubytovaný v karanténnej izbe č. 2 mal osobné veci uložené v igelitových taškách na podlahe napriek tomu, že tento priestor bol vybavený skriňami. V miestnosti bolo cítiť silný zápach moču, vybavená bola prirodzeným vetraním a osvetlením, no bola tmavá a na viditeľnom mieste boli odložené inkontinenčné pomôcky. Prijímateľ dočasne ubytovaný v karanténnej izbe č.3 mal jedlo a potraviny mimo dosahu, položené na stoličke. Pre prípad potreby privolania personálu prijímateľ nemal na dosah signalizáciu.⁸⁹
3. Poskytovanie sociálnej služby vykazuje prvky uniformného, či generalizovaného prístupu personálu k prijímateľom sociálnej služby. Prejavy vlastnej vôle sú obmedzované a paušálne nahrádzané rozhodnutiami zamestnancov. Možnosť efektívne a autenticky využívať svoje práva je u prijímateľov sociálnej služby značne poddimenzovaná a to nad mieru prijateľnú, osobitne právo na slobodu pohybu. Spôsob poskytovania sociálnej služby neumožňuje na individuálnej úrovni zohľadniť schopnosti, prejavy slobodnej vôle a potreby prijímateľov sociálnej služby, čím v spojitosti **s umiestnením sociálnej služby v rekreačnej oblasti extravilánu obce Modrová** a nedostatkom zamestnancov dochádza k možnému vystaveniu prijímateľov zlému a nedôstojnému zaobchádzaniu.

XV. NESPLNENIE POVINNOSTI PODĽA USTANOVENIA § 9 ODS. 8 ZÁKONA O SOCIÁLNYCH SLUŽBÁCH – KRITÉRIA 1.9⁹⁰

1. Tak ako uvádzame v časti XII. v bode 9, **pripútanie ľudí na lôžku pásmi alebo podávanie liekov bez indikácie či schválenia špecialistom v oblasti psychiatrie možno považovať za zásah do osobnej integrity či zbavenie slobody a predstavuje osobitnú formu zlého zaobchádzania.**
2. V dokumente Etický kódex sa v Čl.3 uvádza, že vedúci zamestnanec oboznamuje svojich podriadených s ľudskými právami a slobodami prijímateľa.⁹¹ Bližšie informácie o tom, akým spôsobom oboznamuje zamestnancov a to či dotknutí zamestnanci majú dostatočné vedomosti a zručnosti v oblasti ľudských práv si poskytovateľ neoveruje. V Čl.5 Etického kódexu ďalej poskytovateľ definuje spôsob informovania prijímateľov sociálnych služieb s ich právami a slobodami nasledovne: „*Sociálny pracovník oboznámi a informuje v jeho*

⁸⁸ Príloha č. 43;

⁸⁹ Príloha č. 44;

⁹⁰ „Poskytovateľ sociálnej služby má prijaté náležité opatrenia, aby nedochádzalo k žiadnym formám týrania, zanedbávania, zneužívania alebo zlého zaobchádzania. Poskytovateľ sociálnej služby pomáha prijímateľom sociálnej služby, ktorí boli týraní, zanedbávaní alebo zneužívaní, získať potrebnú podporu. Voči osobe, o ktorej bolo preukázané, že týra, zneužíva alebo zanedbáva prijímateľov je vyhovená disciplinárna a iná právna zodpovednosť.“;

⁹¹ Príloha č. 45;

zrozumiteľnej forme každého novoprijatého prijímateľa o tom, aké má práva a slobody.“ Ďalej v tomto dokumente v Čl. 6 poskytovateľ uvádza, že sociálny pracovník vedie evidenciu o prípadnom porušení ľudských práv a slobôd. Podľa tohto dokumentu každý zamestnanec, ktorý vidí alebo sa dozvie o skutočnosti, že práva prijímateľa sociálnej služby boli porušené, je povinný bezodkladne túto skutočnosť nahlásiť vedúcemu úseku, ktorý určí nápravné opatrenia na odstránenie problému a vedie o tom evidenciu. Táto evidencia zamestnankyniam ISV predložená nebola. Absentuje postup poskytovateľa vyvodzovania disciplinárnej a právnej zodpovednosti voči osobe/zamestnancovi, o ktorej bolo preukázané, že týra, zneužíva alebo zanedbáva prijímateľov sociálnej služby.

C. DODRŽIAVAŤ MAXIMÁLNY POČET PRIJÍMATEĽOV SOCIÁLEJ SLUŽBY NA JEDNÉHO SVOJHO ZAMESTNANCA

XVI. NESPLNENIE POVINNOSTI PODĽA USTANOVENIA § 9 ODS. 4⁹² A § 9 ODS. 8 ZÁKONA O SOCIÁLNYCH SLUŽBÁCH – KRITÉRIA 2.2 ⁹³

1. Poskytovateľom spracovaná písomná „Organizačná štruktúra Senior Modrová n. o. so sídlom Modrová 298, 913 35 Modrová“,⁹⁴ (ďalej len „Organizačná štruktúra“) nezodpovedá požiadavkám zákona o sociálnych službách na minimálny požadovaný počet zamestnancov. Tento dokument neuvádza kvalifikačné predpoklady zamestnancov podľa ustanovenia § 84 zákona o sociálnych službách, počet a percentuálny podiel odborných zamestnancov na celkovom počte zamestnancov osobitne pre každý druh poskytovanej sociálnej služby. Zákomom prekročený počet prijímateľov sociálnej služby na jedného pracovníka v priamej starostlivosti má vplyv na kvalitu poskytovanej sociálnej služby. Personálne zabezpečenie a organizačná štruktúra je podľa ustanovenia § 64 ods. 5) jednou z podmienok plnenia podmienok na zápis do registra poskytovateľov sociálnej služby počas poskytovania sociálnej služby.⁹⁵
2. Na základe počtu miest jednotlivých druhov poskytovanej sociálnej služby uvádzaných v informačnom systéme sociálnych služieb ministerstva (ďalej len „IS SOS“) je potrebné, aby podľa prílohy č. 1 k zákonu o sociálnych službách poskytovateľ:⁹⁶

⁹² Podľa ustanovenia § 9 ods. 4 je poskytovateľ sociálnej služby uvedenej v § 26, 27, 29, 32, 32b a § 34 až 40 podľa ustanovenia § 9 prvej vety je povinný dodržiavať maximálny počet prijímateľov sociálnej služby na jedného svojho zamestnanca a minimálny percentuálny podiel odborných zamestnancov na celkovom počte zamestnancov podľa prílohy č. 1. zákona o sociálnych službách;

⁹³ Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovanú štruktúru zamestnancov a počet pracovných miest, ktorá zodpovedá definovanej strategickej vízii, poslaniu a cieľom organizácie a aktuálnemu počtu prijímateľov sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby má vytvorené podmienky na individuálnu spoluprácu s prijímateľmi sociálnej služby, neprekračuje maximálny počet prijímateľov sociálnej služby na jedného zamestnanca a dodržiava minimálny percentuálny podiel odborných zamestnancov na celkovom počte zamestnancov.“;

⁹⁴ Príloha č. 46;

⁹⁵ Ustanovenie § 64 ods. 5) zákona o sociálnych službách „za údaje o personálnych podmienkach na účely ods. 3 písm. c) sa považuje organizačná štruktúra žiadateľa o zápis do registra, v ktorej je uvedené povolanie zamestnancov, ich kvalifikačné predpoklady podľa § 84, ich počet a percentuálny podiel odborných zamestnancov na celkovom počte zamestnancov osobitne na každý druh sociálnej služby.

⁹⁶ V poznámke uvedenej v prílohe č. 1 k zákonu o sociálnych službách **maximálny počet prijímateľov sociálnej služby na jedného zamestnanca a minimálny percentuálny podiel odborných zamestnancov na celkovom**

- pre sociálnu službu poskytovanú v zariadení pre seniorov s registrovanou kapacitou 40 miest disponoval minimálne celkovým počtom 20 zamestnancov, z čoho je potrebný počet 10,4 odborných zamestnancov.
 - pre sociálnu službu poskytovanú v špecializovanom zariadení s registrovanou kapacitou 25 miest disponoval minimálne celkovým počtom 19,23 zamestnancov, z čoho je potrebný počet 12,5 odborných zamestnancov.
 - pre sociálnu službu poskytovanú v zariadení opatrovateľskej služby s registrovanou kapacitou 40 miest disponoval minimálne celkovým počtom 20 zamestnancov, z čoho je potrebný počet 10,4 odborných zamestnancov.
 - celkový počet zamestnancov uvádzaný v Organizačnej štruktúre poskytovateľa je 46 zamestnancov, z toho 30 zamestnancov odborných a jeden zamestnanec dlhodobo práceneschopný (bývalý výkonný riaditeľ zariadenia).
3. Výkonom dozoru bolo zistené, že poskytovateľ sociálnej služby **neplní podmienku maximálneho počtu prijímateľov sociálnej služby na jedného zamestnanca a nedodržiava minimálny percentuálny podiel odborných zamestnancov na celkovom počte zamestnancov.**
4. Podľa informácií, ktoré poskytovateľ vedie v informačnom systéme sociálnych služieb⁹⁷, tzn. evidencia zamestnancov, ku dňu začatia dozoru je stav pre jednotlivé druhy poskytovanej sociálnej služby stav nasledovný: v zariadení pre seniorov má uzatvorený pracovnoprávny vzťah deväť zamestnancov na 40 hodinový týždenný pracovný úväzok, dvaja zamestnanci na 38,75 týždenný pracovný úväzok, deväť zamestnancov na 37,5 hodinový týždenný úväzok, jeden zamestnanec na 18,75 hodinový týždenný úväzok, dvaja zamestnanci na 10 hodinový týždenný pracovný úväzok a jeden zamestnanec vykonáva prácu na dohodu o pracovnej činnosti. V špecializovanom zariadení je personálne obsadenie nasledovné: dvaja zamestnanci majú uzatvorený pracovnoprávny vzťah na 40 hodinový týždenný pracovný úväzok a šesť zamestnancov na 37,5 hodinový týždenný pracovný úväzok. V zariadení opatrovateľskej služby má šesť zamestnancov uzatvorený pracovnoprávny vzťah na 37,5 týždenný pracovný úväzok, jeden zamestnanec na 38,75 týždenný pracovný úväzok, jeden zamestnanec vykonáva výkon práce na dohodu o vykonaní práce 350 hodín ročne a jeden zamestnanec 60 hodín ročne.
5. Z predloženého dokumentu „Zoznam zamestnancov“⁹⁸ v prepočítanom stave zamestnancov podľa dĺžky pracovného úväzku vo vzťahu k plnému pracovnému času na základe počtu miest zapísaných v registri je skutočnosť nasledovná:

počte zamestnancov je uvedené, že počet prijímateľov sociálnej služby zodpovedá počtu miest v zariadení zapísanému v registri.

⁹⁷ Podľa ustanovenia § 105b ods. 2 písm. b) poskytovateľ sociálnej služby poskytuje ministerstvu v elektronickej podobe prostredníctvom informačného systému sociálnych služieb informácie o zamestnancoch, a to najneskôr do 15 kalendárnych dní odo dňa vzniku pracovného pomeru alebo zmeny vedených v informačnom systéme.

⁹⁸ Príloha č. 47;

- celkový počet zamestnancov v špecializovanom zariadení je 10, 00 , z toho 6,9 osôb tvoria odborní zamestnanci. Z uvedeného je zrejmé, že **poskytovateľ sociálnej služby v špecializovanom zariadení nedodržiava maximálny počet prijímateľov sociálnej služby na jedného svojho zamestnanca a minimálny percentuálny podiel odborných zamestnancov na celkovom počte zamestnancov podľa prílohy č. 1 zákona o sociálnych službách.**
- celkový počet zamestnancov v zariadení pre seniorov je 16,002, z toho 11,049 osôb tvoria odborní zamestnanci. Z uvedeného je zrejmé, že **poskytovateľ sociálnej služby v zariadení pre seniorov nedodržiava maximálny počet prijímateľov sociálnej služby na jedného svojho zamestnanca podľa prílohy č. 1 zákona o sociálnych službách.**
- celkový počet zamestnancov v zariadení opatrovateľskej služby je 16,002, z 11,049 osôb tvoria odborní zamestnanci. Z uvedeného je zrejmé, že **poskytovateľ sociálnej služby v zariadení opatrovateľskej služby nedodržiava maximálny počet prijímateľov sociálnej služby na jedného svojho zamestnanca podľa prílohy č.1 zákona o sociálnych službách.**

6. Na základe údajov poskytnutých dozorovaným subjektom teda poskytovateľ podľa druhu sociálnej služby v prepočítanom stave zamestnancov podľa dĺžky pracovného úväzku vo vzťahu k plnému pracovnému času na základe počtu miest zapísaných v registri poskytuje sociálnu službu zamestnancami nasledovne:

Zamestnanci poskytovateľa podľa druhu sociálnej služby	Zariadenie pre seniorov 40 miest		Špecializované zariadenie 25 miest		Zariadenie opatrovateľskej služby 40 miest	
	Celkový počet	Počet odborných zamestnancov	Celkový počet	Počet odborných zamestnancov	Celkový počet	Počet odborných zamestnancov
Prepočítaný počet zamestnancov s plným fondom pracovného času podľa predloženého zoznamu zamestnancov	16,002	11, 049	10,00	7	16,002	11,049
Prepočítaný počet zamestnancov s plným fondom pracovného času podľa IS SoS	21	11	8	6	10	7
Zákonom stanovený/požadovaný minimálny počet zamestnancov	20	10,4	19,23	12,5	20	10,4

Z vyššie uvedeného vyplýva, že **dozorovaný subjekt nespĺňa maximálny počet prijímateľov sociálnej služby, ktorý má pripadať na jedného zamestnanca s plným fondom pracovného času.** Zákonom prekročený počet prijímateľov sociálnej služby na jedného pracovníka v priamej starostlivosti má negatívny vplyv na napĺňanie individuálnych potrieb prijímateľov sociálnych služieb, čím v zníženej miere reflektuje na individuálne potreby prijímateľov sociálnej služby. V dôsledku nedostatku personálu, nízky počet zamestnancov na nočných

zmenách (dvaja zamestnanci na nočnej zmene), nepokrytie prevádzky v dni pracovného pokoja zamestnancami sociálneho úseku a s ohľadom na zdravotné znevýhodnenie prijímateľov sociálnej služby vedie k tomu, **že sociálna služba nie je poskytovaná na potrebnej odbornej úrovni, nie sú napĺňané individuálne potreby prijímateľov.** Používaním fixačných pásov/popruhov a bočníc na lôžku poskytovateľ kompenzuje nedostatok personálu, čím dochádza aj k iným porušeniam zákona o sociálnych službách. V neposlednom rade zo strany poskytovateľa **nie je zabezpečená ochrana zamestnancov pred neprimeranou záťažou a ohrozením ich zdravia.**

XVII. NESPLNENIE POVINNOSTI PODĽA USTANOVENIA § 9 ODS. 8 ZÁKONA O SOCIÁLNYCH SLUŽBÁCH – KRITÉRIA 2.3⁹⁹

1. Poskytovateľ nepreukázal, že pri nástupe novoprijatého zamestnanca má tento zamestnanec vypracovaný individuálny plán zaškolenia a adaptačného procesu.

D. OBOZNAMOVANIE ZAMESTNANCOV A PRIJÍMATEĽOV SOCIÁLNEJ SLUŽBY S POSTUPMI, PRAVIDLAMI A PODMIENKAMI

XVIII. NESPLNENIE POVINNOSTI PODĽA USTANOVENIA § 9 ODS. 9 ZÁKONA O SOCIÁLNYCH SLUŽBÁCH¹⁰⁰

1. Poskytovateľ sociálnej služby nepreukázal spôsob oboznamovania zamestnancov a prijímateľov sociálnej služby s postupmi, pravidlami a podmienkami spracovanými v súlade s prílohou č. 2 zákona o sociálnych službách.

Protokol bol vypracovaný v Nitre, dňa 27.11.2023

Za SENIOR MODOVÁ n. o., Modrová 298, 916 35 Modrová, IČO 45741336 bol s protokolom oboznámený štatutárny zástupca poskytovateľa, elektronickou formou odoslanou z ministerstva dňa 29.11.2023

Protokol bol podpísaný dňa

29.11.2023

za MPSVR SR

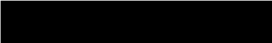
[Redacted signature block]

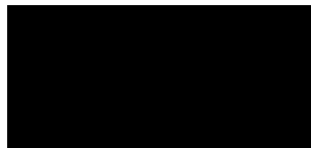
⁹⁹ „Poskytovateľ sociálnej služby zabezpečuje, aby po nástupe novoprijatého zamestnanca bol v spolupráci s ním vypracovaný písomný individuálny plán jeho zaškolenia a adaptačného procesu.“;

¹⁰⁰ „Poskytovateľ sociálnej služby je povinný s postupmi, pravidlami a podmienkami spracovanými v súlade s prílohou č. 2 oboznámiť svojich zamestnancov a prijímateľov sociálnej služby v im zrozumiteľnej forme“.

Protokol podpísaný dňa

za SENIOR MODOVÁ n. o.

 riaditeľ



PRÍLOHY K PROTOKOLU

1. Zoznam prijímateľov sociálnych služieb ku dňu začatia dozoru.
2. Zmluva o poskytovaní sociálnej služby uzatvorená zmysle § 74 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 platnom znení v súlade s ustanovením § 51 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka, v súlade s internou smernicou Senior Modrová n. o., o výpočte režijných nákladov na prípravu stravy a internou smernicou Cenník poskytovaných sociálnych služieb“, uzatvorená dňa [REDAKOVANÉ] a dobu neurčitú (ZMLUVA A).
Výpočtový list.
3. Zmluvy o prispievaní na úhradu za poskytovanie sociálnej služby uzatvorenej v zmysle § 74 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 platnom znení, v súlade s ustanovením § 51 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka, súlade s internou smernicou CSS Senior Modrová n. o., o výpočte režijných nákladov na prípravu stravy a internou smernicou Cenník poskytovaných sociálnych služieb, zo dňa [REDAKOVANÉ].
4. Zmluva č. [REDAKOVANÉ] o poskytovaní sociálnej služby uzatvorená v zmysle § 74 ods. 2 písm. e) 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“, uzatvorená dňa [REDAKOVANÉ] na dobu neurčitú (ZMLUVA B).
Výpočtový list.
5. Rozhodnutie Trenčianskeho samosprávneho kraja (ďalej len „TSK“) (č. sp.: [REDAKOVANÉ]) zo dňa [REDAKOVANÉ], na základe ktorého bol prijímateľke sociálnej služby vzhľadom k jej zdravotnému stavu ustanovený opatrovník - [REDAKOVANÉ], narodená. [REDAKOVANÉ] bytom [REDAKOVANÉ] (ďalej len „opatrovníčka“) a to na zastupovanie v správnom konaní vo veci odkázanosti na sociálnu službu podľa zákona o sociálnych službách.
6. Zmluvy č. [REDAKOVANÉ] o platení úhrady za poskytovanie sociálnej služby uzatvorenej podľa § 73 ods. 11 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 (ďalej len „zákona o sociálnych službách“), zo dňa [REDAKOVANÉ].
7. Zmluva č. [REDAKOVANÉ] o poskytovaní sociálnej služby uzatvorená v zmysle § 74 ods. 2 písm. e) 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, uzatvorená na dobu určitú. - [REDAKOVANÉ] (ZMLUVA C).
Výpočtový list.
8. Rozsudok Okresného súdu Piešťany Sp.zn.: [REDAKOVANÉ] zo dňa [REDAKOVANÉ] [REDAKOVANÉ] o obmedzení spôsobilosti na právne úkony a ustanovení opatrovníka.
9. Zmluvy č. [REDAKOVANÉ] o platení úhrady za poskytovanie sociálnej služby uzatvorenej podľa § 73 ods. 11 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 (ďalej len „zákona o sociálnych službách“), zo dňa [REDAKOVANÉ].
10. Faktúra číslo: [REDAKOVANÉ] zo dňa [REDAKOVANÉ] a splatnou [REDAKOVANÉ] na sumu 659,54 € za obdobie od [REDAKOVANÉ].

11. [REDACTED] – Rozhodnutie o odkázanosti na sociálnu službu, vydané mestom Leopoldov, číslo spisu: [REDACTED] právoplatné [REDACTED].
[REDACTED] – Posudok o odkázanosti na sociálnu službu, vydaný mestom Leopoldov, pod číslom [REDACTED] zo dňa [REDACTED] 1.
12. [REDACTED] – Posudok o odkázanosti na sociálnu službu, pod číslom [REDACTED], vydaný mestom Piešťany dňa [REDACTED].
[REDACTED] – Rozhodnutie o odkázanosti na sociálnu službu, pod číslom [REDACTED], vydané mestom Piešťany, dňa [REDACTED].
13. Cenník sociálnych služieb v zariadení Senior Modrová, n. o. platný od 01. 04. 2022.
14. Cenník sociálnych služieb v zariadení Senior Modrová, n. o. platný od 01. 02. 2023.
15. Faktúry k Zmluve C za október, november, december 2022 v sume 8 € mesačne, a Faktúry za január a február 2023 m. <v sume 4 € mesačne.
16. Domáci poriadok Senior Modrová, n.o., s právoplatnosťou od 01.01.2020.
17. Smernica č. 1/2022 Štandardy kvality poskytovania sociálnych služieb v Senior Modrová n.o. zo dňa 1.12.2022.
18. Pravidlá pre prijímanie darov, bez uvedeného datovania.
19. Smernica Krízový plán na predchádzanie a riešenie mimoriadnej udalosti v súvislosti s nebezpečenstvom šírenia ochorenia COVID-19 spôsobenej koronavírusom (SARS-CoV-2 v zariadení sociálnych služieb, s dátumom 1.12.2022.
20. Fotodokumentácia - Oznam na vstupných dverách.
21. Fotodokumentácia - Skriňa s medikamentami v jedálni.
22. Fotodokumentácia – miestnosť pre zdravotný personál.
23. OZNÁMENIE O VYJADRENÍ MOŽNEJ HROMADNEJ VÝPOVEDE ZAMESTNANCOV SENIOR MODROVÁ, ku dňu 30. 12. 2022.
24. Fotodokumentácia - vstup do budovy.
25. Fotodokumentácia – výstup z monitorovania v miestnosti pre zdravotný personál.
26. Fotodokumentácia – demontované kľučky na dverách a oknách.
27. Záznamy o podávaní medikamentov injekčnou formou (intra musculárne) + Pracovná zmluva zamestnanca.
28. Dokument – Dohoda o poskytovaní zdravotnej starostlivosti v rozsahu ošetrovateľskej starostlivosti.
29. IS SoS – poskytovanie ošetrovateľskej starostlivosti zamestnancami poskytovateľa.
30. Rizikový plán pani [REDACTED].
31. Záznamy denných a nočných hlásení.
32. Záznamy v hláseniach o pádoch.
33. Záznamy v hláseniach o odmietaní medikamentózneho liečby.
34. Záznamy v hláseniach o strate prijímateľa.
35. Individuálny plán pani [REDACTED].
36. Záznamy o rizikových situáciách pani [REDACTED].
37. Smernica Telesné a netelesné obmedzenia prijímateľov sociálnej služby, s dátumom 01.01.2023
38. Informovaný súhlas.
39. Záznam z knihy hlásenia personálu zo dňa 23.11.2022.
40. Register obmedzení dozorovaného subjektu.

41. Záznamy z kníh hlásenia – opisy agresívneho správania.
42. Záznam z knihy hlásenia zo dňa 22. -23.10.2022.
43. Fotodokumentácia Karanténna izba 2 a Karanténna izba č. 3.
44. Fotodokumentácia – prijímatelia ubytovaní v karanténnych miestnostiach.
45. Ochrana základných ľudských práv a slobôd prijímateľa sociálnej služby, Etický kódex zamestnancov, účinná od 01.01.2023.
46. Organizačná štruktúra Senior Modrová so sídlom Modrová 298, 913 35 Modrová, účinná od 1.12.2022.
47. Zoznam zamestnancov.