

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

Číslo spisu:

Číslo záznamu:

PROTOKOL

O VÝSLEDKU DOZORU PRI POSKYTOVANÍ SOCIÁLNYCH SLUŽIEB

ATLANTÍDA - Dom seniorov, n. o.

Na základe poverenia na výkon dozoru č. [REDAKOVANÉ] zo dňa 10. 07. 2025 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 v znení zákona č. 406/2025 Z. z. o príspevku na pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby 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:

- PLÁNOVAŤ A REALIZOVAŤ POSKYTOVANIE SOCIÁLNEJ SLUŽBY PODĽA INDIVIDUÁLNYCH POTRIEB, SCHOPNOSTÍ A CIEĽOV PRIJÍMATEĽA SOCIÁLNEJ SLUŽBY

- podľa ustanovenia § 9 ods. 1 a 2 zákona o sociálnych službách plánovať a realizovať poskytovanie sociálnej služby podľa individuálnych potrieb, schopností a cieľov prijímateľa sociálnej služby, viesť individuálne záznamy o priebehu poskytovania sociálnej služby a hodnotiť priebeh poskytovania sociálnej služby za účasti prijímateľa sociálnej služby,
- podľa ustanovenia § 9 ods. 8 zákona o sociálnych službách plniť štandardy kvality poskytovanej sociálnej služby podľa prílohy č. 2 zákona o sociálnych službách – **kritéria 1.5** (Individuálny plán prijímateľa sociálnej služby alebo postupy a pravidlá individuálnej práce s prijímateľom sociálnej služby),

- DODRŽIAVAŤ MAXIMÁLNY POČET PRIJÍMATEĽOV SOCIÁLNEJ SLUŽBY NA JEDNÉHO SVOJHO ZAMESTNANCA A MINIMÁLNY PERCENTUÁLNY PODIEL ODBORNÝCH ZAMESTNANCOV NA CELKOVOM POČTE ZAMESTNANCOV

- podľa ustanovenia § 9 ods. 4 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 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),

- 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** (Prevenia krízových situácií a práca s rizikom v sociálnych službách. Používanie prostriedkov netelesného obmedzenia a telesného obmedzenia),

- VYKONÁVAŤ ODBORNÉ, OBSLUŽNÉ A ĎALŠIE ČINNOSTI

- **podľa ustanovenia § 15 ods. 1 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 1.1.** (Účel a obsah poskytovania sociálnej služby (strategická vízia, poslanie, ciele) a prístup k prijímateľovi sociálnej služby),
- **podľa ustanovenia § 9 ods. 8 zákona o sociálnych službách** plniť štandardy kvality poskytovanej sociálnej služby podľa prílohy č. 2 zákona o sociálnych službách – **kritéria 1.4** (Účel a odborné zameranie metód, techník a postupov pri poskytovaní odborných činností vymedzených pre daný druh sociálnej služby),

- PRI UZATVORENÍ ZMLUVY ZA SOCIÁLNU SLUŽBU A PRI ÚHRADE ZA SOCIÁLNU SLUŽBU

- **podľa ustanovenia § 72 zákona o sociálnych službách,**
- **podľa ustanovenia § 74 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 1.3** (Zmluva o poskytovaní sociálnej služby a postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby)

voči dozorovanému subjektu podľa ustanovenia § 2 ods. 2 písm. a) zákona o inšpekcii v sociálnych veciach – poskytovateľovi sociálnej služby ATLANTÍDA - Dom seniorov, n. o., so sídlom Ulica Na Pasienku 3775/1A, 900 25 Chorvátsky Grob, IČO: 45745838 – zariadenie pre seniorov, s miestom poskytovania sociálnej služby: Ulica Na Pasienku 3775/1A, 900 25 Chorvátsky Grob (ďalej len „poskytovateľ“ alebo „dozorovaný subjekt“).

Dozor začal dňa 28. 07. 2025 a dozorovaným obdobím bol čas od 01. 04. 2025 do dňa začatia dozoru.

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 a ustanovenia § 7 zákona o inšpekcii v sociálnych veciach a vyžiadali si od dozorovaného subjektu poskytnutie dokladov, iných súvisiacich písomností, vyjadrení a informácií potrebných na výkon dozoru. Vo svojich zisleniach vychádzali z takto získaných informácií poskytnutých dozorovaným subjektom.

ZISTENÉ NEDOSTATKY

DOZOROM BOLO ZISTENÉ, ŽE DOZOROVANÝ SUBJEKT

NEPLNÍ POVINNOSTI

PODĽA USTANOVENÍ § 9 ODS. 4, § 9 ODS. 8, § 72 ODS. 3, 9, A 20 A § 74 ODS. 1, 6, 7 A 14 ZÁKONA O SOCIÁLNYCH SLUŽBÁCH

A. MAXIMÁLNY POČET PRIJÍMATEĽOV SOCIÁLNEJ SLUŽBY NA JEDNÉHO ZAMESTNANCA A MINIMÁLNY PERCENTUÁLNY PODIEL ODBORNÝCH ZAMESTNANCOV NA CELKOVOM POČTE ZAMESTNANCOV

Podľa ustanovenia § 9 ods. 4 zákona o sociálnych službách poskytovateľ sociálnej služby uvedenej v § 26, 27, 29, 32, 32b a § 34 až 40 zákona o sociálnych službách 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. za odborného zamestnanca na účely prvej vety sa považuje zamestnanec poskytovateľa sociálnej služby, ktorý vykonáva alebo riadi vykonávanie odbornej činnosti podľa § 16 alebo činnosti podľa § 61 ods. 9 zákona o sociálnych službách.

Podľa ustanovenia § 9 ods. 8 zákona o sociálnych službách poskytovateľ sociálnej služby je **povinný plniť štandard 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.

B. VYKONÁVANIE ODBORNÝCH, OBSLUŽNÝCH A ĎALŠÍCH ČINNOSTÍ

Podľa ustanovenia § 15 ods. 1 zákona o sociálnych službách je poskytovateľ sociálnej služby povinný vykonávať odborné činnosti, obslužné činnosti a ďalšie činnosti, zabezpečovať vykonávanie týchto činností alebo utvárať podmienky na ich vykonávanie v rozsahu ustanovenom zákonom o sociálnych službách, pre druh sociálnej služby, ktorú poskytuje.

Podľa ustanovenia § 9 ods. 8 zákona o sociálnych službách poskytovateľ sociálnej služby je **povinný plniť štandardy kvality poskytovanej sociálnej služby** podľa prílohy č. 2 zákona o sociálnych službách, keď: **kritérium 1.1 (Účel a obsah poskytovania sociálnej služby (strategická vízia, poslanie, ciele) a prístup k prijímateľovi sociálnej služby)** určuje taký štandard, že:

1. Poskytovateľ sociálnej služby má v písomnej forme vypracovanú a **zverejnenú strategickú víziu**, poslanie a hodnoty, z ktorých vychádza, ciele, stratégiu a plán poskytovania sociálnej služby, ktoré vychádzajú z individuálnych potrieb prijímateľov sociálnej služby a aktívne ju napĺňa a realizuje.
2. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne presadzuje partnerský a individuálny prístup, ktorý vedie prijímateľa sociálnej služby k spoluzodpovednosti, spolurozhodovaniu a splnomocňovaniu a objavuje hodnotu terajšieho a potenciálneho prínosu prijímateľa sociálnej služby pre spoločnosť.
3. Poskytovateľ sociálnej služby vytvára priestor pre prijímateľov sociálnej služby, ich rodinu a iné fyzické osoby na to, aby sa prostredníctvom svojich návrhov a spätnej väzby mohli vyjadrovať k strategickej vízii, cieľom, stratégii a plánu poskytovania sociálnej služby a takto podporili zabezpečenie súladu účelu a obsahu sociálnej služby s potrebami prijímateľov sociálnej služby

a **kritérium 1.4 (Účel a odborné zameranie metód, techník a postupov pri poskytovaní odborných činností vymedzených pre daný druh sociálnej služby)**, určuje taký štandard, že:

1. Odborné činnosti vymedzené pre daný druh sociálnej služby sa vykonávajú metódami, technikami a postupmi zodpovedajúcimi poznatkom humánne orientovaných vied a poznatkom o stave a vývoji poskytovania sociálnych služieb. Sú používané cielene a transparentne, **sú orientované na zabezpečenie individuálnych potrieb prijímateľa sociálnej služby**, na dodržiavanie holistického (celostného) prístupu, **na podporu jeho aktívnej účasti a spolurozhodovania**. Poskytovateľ sociálnej služby uplatňuje inovatívne overené vedecké poznatky a flexibilne ich využíva.
2. **Odborní zamestnanci poskytovateľa sociálnej služby majú dostatočné a rôznorodé zručnosti a znalosti pri poskytovaní odborných činností určených zákonom pre daný druh sociálnej služby vrátane sociálneho poradenstva**, sociálnej rehabilitácie a sú o nastavených postupoch a pravidlách informovaní.
3. Podpora prijímateľov pobytovej sociálnej služby a ich rodín, blízkych osôb alebo opatrovníkov je orientovaná na podporu nezávislého života a začlenenie do komunity. Zamestnanci poskytovateľa pobytovej sociálnej služby sú informovaní o dostupnosti a úlohe komunitných služieb a zdrojov na podporu nezávislého života a začlenenia do komunity. Prijímateľom sociálnej služby je sprostredkovaná možnosť konzultovať a využiť podporu iných odborných pracovníkov z príslušných profesií a oblastí, ak si to sami želajú

a **kritérium 1.8 (Prevenia krízových situácií a práca s rizikom v sociálnych službách. Používanie prostriedkov netelesného 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. 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).**
3. 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. **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.
4. 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.

C. ÚHRADA ZA SOCIÁLNU SLUŽBU

Podľa ustanovenia § 72 ods. 3 zákona o sociálnych službách **neverejný poskytovateľ sociálnej služby určuje sumu úhrady za sociálnu službu, spôsob jej určenia a platenia zmluvou podľa § 74 zákona o sociálnych službách v súlade s aktuálnym cenníkom sociálnej služby**, ktorý zverejní na svojom webovom sídle, a ak ho nemá, na inom verejne dostupnom mieste, tak, aby priemerná suma úhrady za sociálnu službu požadovaná neverejným poskytovateľom sociálnej služby od prijímateľov tejto sociálnej služby v súlade s uzatvorenými zmluvami podľa § 74 ods. 7 písm. h) bola po prepočítaní tejto úhrady na prijímateľa tejto sociálnej služby na mesiac alebo na inú jednotku výkonu podľa § 77 ods. 1 najviac vo výške rozdielu medzi a) priemernými ekonomicky oprávnenými nákladmi neverejného poskytovateľa tejto sociálnej služby za predchádzajúci rozpočtový rok, po ich prepočítaní na mesiac na prijímateľa sociálnej služby alebo na inú jednotku výkonu podľa § 77 ods. 1, a ak ide o sociálnu službu v zariadení, po ich prepočítaní na mesiac na počet miest v zariadení zapísaný v registri a b) priemerným príjmom neverejného poskytovateľa sociálnej služby za predchádzajúci rozpočtový rok z finančného príspevku podľa § 76, § 77, § 78a a 78aa po prepočítaní týchto príjmov na mesiac na prijímateľa sociálnej služby alebo na inú jednotku

výkonu podľa § 77 ods. 1, a ak ide o sociálnu službu v zariadení, po prepočítaní týchto príjmov na mesiac na počet miest v zariadení zapísaný v registri.

Podľa ustanovenia § 72 ods. 9 zákona o sociálnych službách prijímateľ sociálnej služby **neplatí úhradu za odborné činnosti, obslužné činnosti a ďalšie činnosti v čase jeho neprítomnosti okrem úhrady za ubytovanie**, ak voľné miesto nie je na prechodný čas obsadené inou fyzickou osobou a prijímateľ sociálnej služby a poskytovateľ sociálnej služby sa nedohodnú inak.

Podľa ustanovenia § 72 ods. 20 zákona o sociálnych službách poskytovateľ sociálnej služby **je povinný zverejniť na svojom webovom sídle, a ak ho nemá, na inom verejne dostupnom mieste** a) priemerné ekonomicky oprávnené náklady podľa odseku 2 písm. a) a odseku 3 písm. a) za predchádzajúci rozpočtový rok najneskôr do konca februára príslušného rozpočtového roka, b) **priemerné ekonomicky oprávnené náklady podľa odseku 2 písm. a) a odseku 3 písm. a) za predchádzajúci rozpočtový rok v štruktúre podľa odseku 5 najneskôr do konca apríla príslušného rozpočtového roka.**

D. UZATVÁRANIE ZMLÚV O POSKYTOVANÍ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

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. 6. písm. a) zákona o sociálnych službách neplatný je právny úkon, ktorým poskytovateľ sociálnej služby **podmieňuje uzatvorenie zmluvy o poskytovaní sociálnej služby peňažným plnením alebo nepeňažným plnením.**

Podľa ustanovenia § 74 ods. 7. zákona o sociálnych službách zmluva o poskytovaní sociálnej služby obsahuje

- a) označenie zmluvných strán,
- b) **druh poskytovanej sociálnej služby,**
- c) vecný rozsah sociálnej služby podľa § 15 a formu poskytovania sociálnej služby,
- d) **počet odoberaných jedál podľa § 17 ods. 4 a 5, ak ide o poskytovanie sociálnej služby v zariadení s poskytovaním stravovania,**
- e) **deň začatia poskytovania sociálnej služby,**
- f) čas poskytovania sociálnej služby a ak ide o ambulantnú sociálnu službu v zariadení, aj čas poskytovania sociálnej služby v hodinách počas pracovného dňa,
- g) miesto poskytovania sociálnej služby,
- h) **sumu úhrady za sociálnu službu, spôsob jej určenia a spôsob jej platenia,**
- i) sumu úhrady za sociálnu službu po uplatnení § 73 ods. 1 až 10 a spôsob jej určenia, podmienky jej vrátenia, podmienky jej zúčtovania a lehotu na jej zúčtovanie,
- j) podmienky zvyšovania sumy úhrady za sociálnu službu,
- k) **dôvody jednostrannej výpovede zmluvy a**
- l) sumu nezaplatenej úhrady za sociálnu službu podľa § 73 ods. 14.

Podľa ustanovenia § 74 ods. 14. písm. a) zákona o sociálnych službách 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 § 9 ods. 8 zákona o sociálnych službách poskytovateľ sociálnej služby je **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.

ODÔVODNENIE NEDOSTATKOV ZISTENÝCH DOZOROM

A. DORŽIAVANIE MAXIMÁLNEHO POČTU PRIJÍMATEĽOV SOCIÁLNEJ SLUŽBY NA JEDNÉHO SVOJHO ZAMESTNANCA A MINIMÁLNY

PERCENTUÁLNY PODIEL ODBORNÝCH ZAMESTNANCOV NA CELKOVOM POČTE ZAMESTNANCOV

NEPLNENIE POVINNOSTI PODĽA USTANOVENÍ § 9 ODS. 4 A § 9 ODS. 8 ZÁKONA O SOCIÁLNYCH SLUŽBÁCH – KRITÉRIA 2.2¹

1. **Dozorovaný subjekt pri poskytovaní sociálnej služby nedodržiava maximálny počet prijímateľov sociálnej služby na jedného svojho zamestnanca podľa prílohy č. 1 zákona o sociálnych službách.**
2. Podľa ustanovenia § 35 ods. 1 zákona o sociálnych službách sa v zariadení pre seniorov poskytuje sociálna služba fyzickej osobe, ktorá dovŕšila dôchodkový vek a jej stupeň odkázanosti je najmenej IV a fyzickej osobe, ktorá dovŕšila dôchodkový vek a poskytovanie sociálnej služby v tomto zariadení potrebuje z iných vážnych dôvodov.
3. V informačnom systéme sociálnych služieb vedenom Ministerstvom práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky (ďalej len „IS SoS“), ktorý registruje poskytovateľov sociálnych služieb má dozorovaný subjekt za evidovaný druh sociálnej služby zariadenie pre seniorov s pobytovou ročnou formou s kapacitou 40 prijímateľov².
4. Z predložených dokladov „ATLANTÍDA Domov pre seniorov – aktuálny zoznam zamestnancov ku dňu 28. 07. 2025“³ potvrdzujúci kvalifikačné predpoklady (ďalej len „zoznam zamestnancov“) a „ATLANTÍDA Domov pre seniorov – aktuálny zoznam prijímateľov ku dňu 28. 07. 2025“ (ďalej len „zoznam prijímateľov“) verifikovanými poskytovateľom pri otvorení dozoru, ISV zistila, že dozorovaný subjekt poskytuje ku dňu začatia dozoru sociálnu službu 34 prijímateľom prostredníctvom 12 zamestnancov. Z uvedeného počtu uzatvoril poskytovateľ pracovnoprávny vzťah s 11 zamestnancami a s jedným zamestnancom má uzatvorený druh pracovného pomeru - dohodu o pracovnej činnosti. Jedná sa o pracovné pozície v pracovnom pomere a to: riaditeľ (1), sestra (2), sociálny pracovník (1), opatrovateľ (7) a údržbár (1). Predložené údaje o zamestnancoch sa zhodujú s údajmi vedenými v Informačnom systéme sociálnych služieb (ďalej len „IS SoS“).
5. Poskytovateľ do IS SoS zaznamenal jednotlivé pracovné pozície s nasledovnými úväzkami: 1 riaditeľka s týždenným pracovným úväzkom v rozsahu 40 hodín, čo

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. Kvalifikačné požiadavky na zamestnancov, povinnosti a kompetencie sú v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a zabezpečením napĺňania individuálnych potrieb 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.

² Príloha č. 1;

³ Príloha č. 2;

v percentuálnom vyčíslení predstavuje 100 %, 1 sociálny pracovník s týždenným pracovným úväzkom v rozsahu 40 hodín, v percentuálnom vyčíslení 100 %, 2 sestry s týždenným pracovným úväzkom 17,5 hodín, v percentuálnom vyčíslení 50 %, 1 údržbár s týždenným pracovným úväzkom 6 hodín, v percentuálnom vyčíslení 15 % a 7 opatrovateľov dospelých v zariadení s týždenným pracovným úväzkom 37,5 hodín, v percentuálnom vyčíslení 100 %.

6. Dozorovaný subjekt predložil povereným zamestnankyniam ISV dokument „Organizačná štruktúra: ATLANTÍDA – Dom seniorov, n. o. (platí od 1. 1. 2019),⁴“ ktorá okrem zamestnancov dozorovaného subjektu uvádza i orgány správnej rady neziskovej organizácie, ako i externých zamestnancov v nasledujúcom členení: predseda predstavenstva (1), predseda dozornej rady (1), riaditeľ zariadenia (1), zástupca riaditeľa – vedúci soc. úseku (1), zdravotná sestra (hlavná) (1), zdravotná sestra (2), opatrovateľka (7), údržba/zásobovanie (1), recepčná/upratovačka (2), upratovačka z agentúry (2), sekretariát (1), mzdy & personál (1) a externí zamestnanci: externý účtovník, lekár všeobecný, fyzioterapeutka, psychologička.
7. Analýzou predložených dokumentov ISV zistila diskrepanciu v počte zamestnancov uvedených v organizačnej štruktúre, v zozname zamestnancov predloženom ku dňu začatia dozoru a v dokumente „MZDY – ATLANTIDA“, ktorý slúžil ako podklad pre výpočet miezd za mesiac jún 2025. V dokumente „Organizačná štruktúra: ATLANTÍDA – Dom seniorov, n. o.“ je uvedený počet zamestnancov 25, z toho: 2 členovia správnej rady, 6 externých zamestnancov a 17 zamestnancov. V aktuálnom zozname zamestnancov ku dňu 28. 07. 2025 je uvedených 11 zamestnancov v pracovnom pomere a 1 zamestnanec vykonáva prácu na základe uzatvorenej dohody o pracovnej činnosti. V dokumente „MZDY – ATLANTIDA Jún 2025⁵“ poskytovateľ uvádza 10 zamestnancov v pracovnom pomere, 2 zamestnanci na dohodu o pracovnej činnosti a 5 zamestnancov prostredníctvom pracovnej agentúry.
8. V dozorovanom subjekte na základe overeného zoznamu zamestnancov, ako i prijímateľov ku dňu začatia dozoru 28. 07. 2025 je vyčíslenie maximálneho počtu prijímateľov na jedného zamestnanca a minimálneho percentuálneho podielu odborných zamestnancov na celkovom počte zamestnancov po prepočítaní na celé úväzky nasledovné:

ATLANTÍDA – Dom seniorov, n. o.	Zariadenie pre seniorov	
	všetci zamestnanci	odborní zamestnanci
Počet prijímateľov sociálnej služby v zariadení k 28. 07. 2025	34	
Počet zamestnancov s plným fondom pracovného času podľa overeného zoznamu z 28. 07. 2025	10,15	10

⁴ Príloha č. 3;

⁵ Príloha č. 4;

Prepočítaný počet zamestnancov s plným fondom pracovného času po odpočítaní zamestnancov dlhodobo PN	9,15	9
Zákonom stanovený/požadovaný minimálny počet zamestnancov	17	8,84
Rozdiel medzi skutočnosťou a stanoveným minimálnym počtom zamestnancov	-7,85	+ 0,16

9. Pri prepočte zamestnancov na pracovné úväzky s plným fondom pracovného času ISV vychádzala z počtu zamestnancov, ktorí sú reálne disponibilní zamestnávateľovi pri poskytovaní sociálnej služby. ISV pri prepočte nezohľadnila zamestnanca pána [REDACTED] na pozícii opatrovateľ, ktorý v čase od [REDACTED] do [REDACTED] bol dlhodobo práceneschopný⁶, čo dozorovaný subjekt potvrdil rozpisom služieb, evidenciou odpracovaných hodín v dozorovanom období⁷, ako elektronického formulára o dočasnej pracovnej neschopnosti, ktorý zamestnávateľ odosiela Sociálnej poisťovni. Pri poskytovaní sociálnej služby v ZpS je poskytovateľ povinný dodržiavať maximálny počet prijímateľov na jedného zamestnanca v zmysle prílohy č. 1 zákona o sociálnych službách⁸, a to **sú 2 prijímatelia na jedného zamestnanca**. Podľa údajov uvedených v IS SoS dozorovaný subjekt poskytuje sociálnu službu prijímateľom so stupňom odkázanosti V. a VI., čiže viac ako 50 % osôb s daným stupňom odkázanosti (IV. – VI.). Pri počte 34 prijímateľov je zákonom stanovený/požadovaný minimálny počet zamestnancov 17. V prípade, že dozorovaný subjekt poskytuje sociálnu službu 34 prijímateľom prostredníctvom 9,15 zamestnancov, pripadá **3,72 prijímateľov na jedného zamestnanca**.
10. V tejto súvislosti je potrebné uviesť, že dozorovaný subjekt obslužné činnosti pri poskytovaní sociálnej služby zabezpečuje dodávateľským spôsobom a to, stravovanie (5-krát denne) na základe zmluvného vzťahu s reštauráciou [REDACTED] so sídlom [REDACTED]. Upratovanie poskytovateľ zabezpečuje 5 upratovačkami na základe „Zmluvy o poskytovaní služieb“ uzatvorenej medzi [REDACTED].
11. Zo zistených skutočností a na základe prepočtu zamestnancov s plným fondom pracovného času je zrejmé, že **dozorovaný subjekt pri poskytovaní sociálnej služby v zariadení**

⁶ Príloha č. 6;

⁷ Príloha č. 5;

⁸ Príloha č. 1 k zákonu o sociálnych službách stanovuje maximálny počet prijímateľov sociálnej služby na jedného zamestnanca v zariadení pre seniorov (v ktorom počet fyzických osôb odkázaných na pomoc inej fyzickej osoby so stupňom odkázanosti IV - VI je viac ako 50 % z celkového počtu prijímateľov sociálnej služby) s celoročnou pobytovou formou 2,0. Percentuálny podiel odborných zamestnancov na celkovom počte zamestnancov je podľa prílohy č. 1 v zariadení pre seniorov 52 %.

pre seniorov nedisponuje požadovaným počtom zamestnancov, čím si nesplnil povinnosť podľa ustanovenia § 9 ods. 4 zákona o sociálnych službách.

12. Analýzou predložených dokumentov (denné a nočné hlásenia, rozpis služieb evidencie odpracovaných hodín) ISV zistila, že zamestnanci na pozícii opatrovateľ/opatrovateľka pracovali v mesiacoch apríl, máj a júl 2025 okrem 12-hodinových denných a nočných zmien aj v 24-hodinových pracovných zmenách. Takto nastavený pracovný čas kladie veľkú fyzickú a psychickú záťaž na dotknutých zamestnancov a môže viesť k prepracovanosti, zníženej pozornosti, a zvýšenej chybovosti pri výkone odbornej činnosti, ktorou je pomoc pri odkázanosti fyzickej osoby na pomoc inej fyzickej osoby. Na základe žiadosti ISV o prešetrenie pracovnoprávných vzťahov zo dňa 18. 08. 2025 vykonal Inšpektorát práce Bratislava u poskytovateľa sociálnej služby dozor inšpekcie práce, ktorý bol ukončený prerokovaním protokolu dňa 08. 12. 2025 s výsledkom, že: *“V kontrolovanom subjekte boli zistené nedostatky v oblasti pracovného času.”*⁹

B. VYKONÁVANIE ODBORNÝCH, OBSLUŽNÝCH A ĎALŠÍCH ČINNOSTÍ

I. NEPLNENIE POVINNOSTI PODĽA USTANOVENIA § 9 ODS. 8 ZÁKONA O SOCIÁLNYCH SLUŽBÁCH –KRITÉRIA 1.1¹⁰

1. Poskytovateľ predložil povereným zamestnankyniam ISV v písomnej forme spracovaný dokument označený ako „I. oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY kritérium 1.1. Účel a obsah poskytovania sociálnej služby (strategická vízia, poslanie, ciele) a prístup k prijímateľovi sociálnej služby“, kde v bode č. 2 „Strategickú víziu máme zverejnenú“ uvádza, že: „Schválené poslanie, vízia, prístupy a ciele sa zverejnia v príručke kvality, na webovom sídle poskytovateľa, informačnej nástenke zariadenia a na informačných letákoch, ktoré sú určené pre záujemcov o sociálnu službu.“¹¹
2. Pri výkone dozoru na mieste ISV zistila, že poskytovateľ **dokument s názvom „Strategická vízia, poslanie a ciele zariadenia“¹² nemá zverejnený na webovom sídle poskytovateľa a ani na informačnej nástenke zariadenia.**

⁹ Príloha č. 7;

¹⁰ „Poskytovateľ sociálnej služby má v písomnej forme vypracovanú a zverejnenú strategickú víziu, poslanie a hodnoty, z ktorých vychádza, ciele, stratégiu a plán poskytovania sociálnej služby, ktoré vychádzajú z individuálnych potrieb prijímateľov sociálnej služby a aktívne ju naplňa a realizuje. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne presadzuje partnerský a individuálny prístup, ktorý vedie prijímateľa sociálnej služby k spoluzodpovednosti, spolurozhodovaniu a splnomocňovaniu a objavuje hodnotu terajšieho a potenciálneho prínosu prijímateľa sociálnej služby pre spoločnosť. Poskytovateľ sociálnej služby vytvára priestor pre prijímateľov sociálnej služby, ich rodinu a iné fyzické osoby na to, aby sa prostredníctvom svojich návrhov a spätnej väzby mohli vyjadrovať k strategickej vízii, cieľom, stratégii a plánu poskytovania sociálnej služby a takto podporili zabezpečenie súladu účelu a obsahu sociálnej služby s potrebami prijímateľov sociálnej služby.“

¹¹ Príloha č. 8;

¹² Príloha č. 9;

3. Poskytovateľ nezabezpečil zákonom požadovanú transparentnosť, čím sťažil dostupnosť informácií prijímateľom sociálnej služby, ich rodinným príslušníkom a ďalším zainteresovaným osobám. Zistený nedostatok predstavuje porušenie povinnosti zverejňovať dokumenty, ktoré majú byť dostupné verejnosti a nevytvára priestor pre prijímateľov sociálnej služby, ich rodinu a iné fyzické osoby na to, aby sa prostredníctvom svojich návrhov a spätnej väzby mohli vyjadrovať k strategickej vízii, cieľom, stratégii a plánu poskytovania sociálnej služby a takto podporili zabezpečenie súladu účelu a obsahu sociálnej služby s potrebami prijímateľov sociálnej služby.

II. NEPLNENIE POVINNOSTI PODĽA USTANOVENIA § 9 ODS. 8 ZÁKONA O SOCIÁLNYCH SLUŽBÁCH – KRITÉRIA 1.4¹³

1. Podľa ustanovenia § 35 ods. 2 a 3 zákona o sociálnych službách sa v zariadení pre seniorov poskytujú odborné činnosti, ktorými sú pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby, sociálne poradenstvo, sociálna rehabilitácia a ošetrovateľská starostlivosť. Odborné činnosti v dozorovanom subjekte podľa verifikovaného zoznamu zamestnancov ku dňu 28. 07.2025 vykonávala riaditeľka na 40 hodinový týždenný pracovný úväzok, sociálna pracovníčka na 40 hodinový týždenný pracovný úväzok, 2 sestry na 17,5 hodinový týždenný pracovný úväzok a 6 opatrovateliek na 37,5 hodinový týždenný pracovný úväzok.
2. Dozorovaný subjekt predložil ISV dokument „Proces sociálneho poradenstva“¹⁴ platný od 01.11.2022, v ktorom je uvedené, že „sociálne poradenstvo záujemcom o sociálnu službu poskytuje sociálny pracovník, osobne, telefonicky, mailom alebo písomne formou listu.“. Poskytovateľ sociálnej služby uzatvoril dňa 01. 03. 2024 pracovnoprávny vzťah so zamestnankyňou [REDAKOVANÉ] spĺňajúcou kvalifikačné predpoklady pre výkon sociálneho poradenstva¹⁵ podľa ustanovenia § 84 ods. 4 a 5 zákona o sociálnych službách. V pracovnej náplni¹⁶, ktorá je súčasťou jej osobnej spisovej dokumentácie, je uvedené: „Zabezpečuje základné a špeciálne poradenstvo. Poskytuje informácie o podaní žiadosti. Prijíma nových klientov podľa zvyklostí Domu seniorov ATLANTÍDA...“ Napriek tomu sociálne poradenstvo záujemcom o sociálnu službu, sociálne poradenstvo pred uzatvorením zmluvy o poskytovaní sociálnej služby a sociálne poradenstvo

¹³ „Odborné činnosti vymedzené pre daný druh sociálnej služby sa vykonávajú metódami, technikami a postupmi zodpovedajúcimi poznatkom humánne orientovaných vied a poznatkom o stave a vývoji poskytovania sociálnych služieb. Sú používané cielene a transparentne, sú orientované na zabezpečenie individuálnych potrieb prijímateľa sociálnej služby, na dodržiavanie holistického (celostného) prístupu, na podporu jeho aktívnej účasti a spolurozhodovania. Poskytovateľ sociálnej služby uplatňuje inovatívne overené vedecké poznatky a flexibilne ich využíva. Odborní zamestnanci poskytovateľa sociálnej služby majú dostatočné a rôznorodé zručnosti a znalosti pri poskytovaní odborných činností určených zákonom pre daný druh sociálnej služby vrátane sociálneho poradenstva, sociálnej rehabilitácie a sú o nastavených postupoch a pravidlách informovaní. Podpora prijímateľov pobytovej sociálnej služby a ich rodín, blízkych osôb alebo opatrovníkov je orientovaná na podporu nezávislého života a začlenenie do komunity. Zamestnanci poskytovateľa pobytovej sociálnej služby sú informovaní o dostupnosti a úlohe komunitných služieb a zdrojov na podporu nezávislého života a začlenenia do komunity. Prijímateľom sociálnej služby je sprostredkovaná možnosť konzultovať a využiť podporu iných odborných pracovníkov z príslušných profesií a oblastí, ak si to sami želajú.“;

¹⁴ Príloha č. 10;

¹⁵ Príloha č. 11;

¹⁶ Príloha č. 12;

pri nástupe nového prijímateľa sociálnej služby, vrátane vyhotovenia zmlúv o poskytovaní sociálnej služby, ako aj určenia úhrady za poskytovanie sociálnej služby, vykonáva riaditeľka poskytovateľa, ktorá nespĺňa kvalifikačné predpoklady pre výkon tejto odbornej činnosti¹⁷. Rozpor medzi nastavenými internými postupmi a ich aplikáciou v praxi zhodne potvrdili v rozhovoroch [REDAKOVANÉ] ako i [REDAKOVANÉ].

4. Dozorovaný subjekt pri poskytovaní sociálnej služby v zariadení pre seniorov neposkytuje sociálnu službu **na odbornej úrovni**, keďže zamestnanec poskytovateľa vykonávajúci sociálne poradenstvo²⁰, nie je odborne spôsobilý na výkon tejto činnosti a **nemá na poskytovanie odbornej činnosti dostatočné a rôznorodé zručnosti a znalosti, nakoľko nespĺňa kvalifikačné predpoklady²¹ potrebné na jej vykonávanie.**

III. NEPLNENIE POVINNOSTI PODĽA USTANOVENIA § 9 ODS. 8 ZÁKONA O SOCIÁLNYCH SLUŽBÁCH – KRITÉRIA 1.8²²

¹⁷ Príloha č. 13;

¹⁸ Rozhovor s [REDAKOVANÉ] 39:55 – 40:15 min.: Otázka ISV: „Čiže záujemcom vysvetľujete tieto podmienky prijatia vy?“ Odpoveď: „Tak, ja. Nenehávam to na nikoho, lebo ja som si potom neni istá, že ako to bolo reprodukované, a tým viem, že každému... nemám ani iné číslo uvedené, len moje číslo je uvedené, keď voľakto...“;

¹⁹ Rozhovor so [REDAKOVANÉ] 14:35 – 14:53 Otázka ISV: „A uchádzači o sociálnu službu? Kto prvotne komunikuje s nimi, keď príde rodina alebo prijímateľ?“ Odpoveď: „Najčastejšie riaditeľka, lebo jej vyvolávajú alebo cez mail, podajú žiadosť cez... cez ich stránku...“;

²⁰ § 19 zákona 448/2008 o sociálnych službách: „Sociálne poradenstvo je odborná činnosť zameraná na pomoc fyzickej osobe v nepriaznivej sociálnej situácii. Sociálne poradenstvo sa vykonáva na úrovni základného sociálneho poradenstva a špecializovaného sociálneho poradenstva.“;

²¹ § 84 ods. 4 zákona 448/2008 o sociálnych službách: „Základné sociálne poradenstvo a pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov vykonáva fyzická osoba, ktorá má

a) vyššie odborné vzdelanie získané absolvovaním vzdelávacieho programu akreditovaného podľa osobitného predpisu v odboroch vzdelávania zameraných na sociálnu prácu, sociálnu pedagogiku, špeciálnu pedagogiku, liečebnú pedagogiku, andragogiku, sociálnu a humanitárnu prácu, sociálno-právnu činnosť a charitatívno-misijnú činnosť,

b) vysokoškolské vzdelanie prvého stupňa alebo druhého stupňa v akreditovanom študijnom programe zameranom na sociálnu prácu, sociálne služby a poradenstvo, sociálnu pedagogiku, špeciálnu pedagogiku, liečebnú pedagogiku, psychológiu alebo uznaný doklad o takom vysokoškolskom vzdelaní vydaný zahraničnou vysokou školou,

c) akreditovaný vzdelávací kurz v oblastiach uvedených v písmenách a) a b) v rozsahu najmenej 150 hodín a prax pri výkone povolania v oblasti sociálnej práce v trvaní najmenej jedného roka, ak má skončené vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa, ktoré nie je uvedené v písmene b).“;

²² „Poskytovateľ sociálnej služby má vypracované postupy a pravidlá riešenia krízových situácií a systém preventívnych opatrení na predchádzanie vzniku krízových situácií. 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. 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). 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. Prijímateľa 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

1. Dozorovaný subjekt **nepracuje na odbornej úrovni s primeraným rizikom** pri samostatnom pohybe prijímateľov sociálnej služby mimo areálu zariadenia, keďže spolu s prijímateľmi, ich rodinami a inými osobami **nenavrhne a nevypracováva postup krízovej intervencie na zvládanie krízových situácií a nemá vytvorené postupy a pravidlá na riešenie krízy u jednotlivých prijímateľov sociálnej služby** (napr. rizikový plán). Namiesto toho celoplošne, bez ohľadu na ich individuálne potreby a schopnosti, **neumožňuje voľný pohyb prijímateľov sociálnej služby mimo zariadenia a vystavuje ich izolácii** tak, že vchodové dvere do budovy poskytovateľa sociálnej služby sú uzamknuté 24 hodín denne, a to bez možnosti, aby si prijímatelia mohli sami odomknúť.
2. Poverené zamestnankyne ISV počas výkonu dozoru na mieste pozorovaním zistili, že hlavné vchodové dvere do budovy²³ poskytovateľa sociálnej služby boli uzamknuté počas celého výkonu dozoru. Pri vchodových dverách sa nachádza zvonček, po použití ktorého zamestnankyniam ISV otvoril službukonajúci personál, ktorý následne dvere opätovne zamkol. Voľný pohyb osôb do budovy alebo von z budovy nie je poskytovateľom umožnený. Zamykanie budovy potvrdili aj zamestnanci poskytovateľa v rozhovoroch²⁴. Zdravotná sestra [REDAKOVANÉ] odôvodnila používanie tohto režimového opatrenia tým, že je to v záujme bezpečnosti prijímateľov sociálnej služby, a to najmä tých, ktorí trpia demenciou a dezorientáciou v priestore.²⁵ Riaditeľka uviedla príklad prijímateľky sociálnej služby, ktorá v minulosti odišla sama zo zariadenia a bola nájdená príslušníkmi Policajného zboru Slovenskej republiky v centre Bratislavy. Riaditeľka v rozhovore tiež potvrdila, že jediným opatrením, ktoré poskytovateľ zaviedol s cieľom predchádzať takýmto situáciám, bolo práve uzamykanie celej budovy²⁶.
3. V organizačnej smernici „Určenie postupov a pravidiel prevencie a riešenia krízových situácií“ zo dňa 24. 10. 2022, má poskytovateľ sociálnej služby vypracované postupy a pravidlá riešenia krízových situácií a systém preventívnych opatrení, rovnako ako aj zadané rizikové oblasti a vypracované vnútorné preventívne opatrenia, vrátane

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 postup

y krízovej intervencie identifikované konkrétnym prijímateľom sociálnej služby sú okamžite dostupné pri vzniku krízy a sú súčasťou jeho individuálneho plánu.

²³ Príloha č. 14;

²⁴ Rozhovor so [REDAKOVANÉ] 09:37 – 09:50 min. „To preto, aby neodišli, ale je tam naša pani [REDAKOVANÉ], upratovačka, ktorá vždy otvorí, keď chce niekto vyjsť. Oni to vedia, že... Vieme, že malo by to byť otvorené, ale keby sme to nechali otvorené, tak niektorí ujdú...naozaj.“;

²⁵ Rozhovor so [REDAKOVANÉ] 11:19 – 11:44 min. „To máme, no, z bezpečnostného dôvodu...Tak áno, že by vyšli von, a proste... no viete túto sú starí ľudia, ktorí sú, niektorí sú na psychiatrických liekoch, takže je tam demencia u nich, Alzheimer a proste tých klientov, na nich musíme dávať pozor.“

²⁶ Rozhovor s [REDAKOVANÉ] 32:16 – 32:47 min. Otázka ISV: „Čiže ako opatrenie, aby sa nestalo takého podobné, ste prijali to, že ste začali zamykať...celú budovu?“ Odpoveď: „Sme začali zamykať... no musíme. Každá, ktorá je na tom východe, jak by som povedala, tak jednoducho musí zamykať.“ Otázka ISV: „Prijali ste ešte nejaké iné opatrenia?“ Odpoveď: „Nie, nebolo treba.“;

rizika straty klienta²⁷, ale napriek tomu ako jediná prevenciu pred stratou klienta používa reštriktívne opatrenie, ktorým je uzamykanie budovy.

4. Prijímateľ sociálnej služby má právo na poskytovanie sociálnej služby, ktorá svojím rozsahom, formou a spôsobom poskytovania umožňuje realizovať jeho základné ľudské práva a slobody, zachováva ľudskú dôstojnosť a aktivizuje ho k posilneniu sebestačnosti, zabráňuje jeho sociálnemu vylúčeniu a podporuje jeho začlenenie do spoločnosti²⁸. Poskytovateľ je povinný zaistiť prijímateľom sociálnej služby bezpečnosť na individuálnej úrovni, a to takým spôsobom, aby neobmedzoval ich pohyb mimo zariadenia.
4. Jedným z účinných nástrojov na identifikáciu rizík a výber preventívnych opatrení na ich elimináciu je rizikový plán, ktorý vychádza z konkrétnych podmienok a zdrojov daného prijímateľa sociálnej služby. Dokument nazvaný „Individuálny rizikový plán“ sa nachádzal iba v dvoch z predložených osobných spisov prijímateľov sociálnej služby, pričom v oboch prípadoch bolo spracované riziko pádu. **Žiadny z osobných spisov prijímateľov neobsahoval rizikový plán, ktorý by určoval postupy a pravidlá na riešenie krízy v prípade straty alebo zablúdenia prijímateľa.** Poskytovateľ napriek tomu, že deklaruje, že u niektorých prijímateľov sociálnej služby hrozí zo zdravotných dôvodov riziko straty, nepracuje s týmto rizikom odborne na individuálnej úrovni a **neuplatňuje prioritne alternatívne riešenia namiesto používania izolácie alebo obmedzenia pohybu prijímateľov sociálnej služby mimo areálu zariadenia.**

C. ÚHRADA ZA SOCIÁLNU SLUŽBU

1. Z predloženého zoznamu prijímateľov poverené zamestnankyne na výkon dozoru analyzovali náhodným výberom vyselektované zmluvy o poskytovaní sociálnej služby uzatvorené medzi poskytovateľom sociálnej služby a prijímateľmi:
2. [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 č. [REDAKOVANÉ]“ uzatvorenej podľa § 74 zákona o sociálnych službách zo dňa [REDAKOVANÉ] na dobu neurčitú (ďalej len „zmluva A“), ktorú dopĺňa „[REDAKOVANÉ] k Zmluve o poskytovaní sociálnej služby č. [REDAKOVANÉ] zo dňa [REDAKOVANÉ] (ďalej len „dodatok A“)²⁹. Príjem prijímateľky sociálnej služby na platenie úhrady za poskytovanú sociálnu službu je nepostačujúci, z toho dôvodu časť úhrady za poskytovanú sociálnu službu pani [REDAKOVANÉ] [REDAKOVANÉ] s ktorým poskytovateľ uzatvoril „Zmluvu s inou osobou č. [REDAKOVANÉ]“ zo dňa [REDAKOVANÉ] podľa ustanovenia § 51 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka (ďalej len „občianskeho zákonníka“) a podľa

²⁷ Príloha č. 15;

²⁸ § 6 ods. 2 písm. a) Zákona o sociálnych službách;

²⁹ Príloha č. 16;

§ 74 zákona o sociálnych službách a následne [REDAKOVANÉ] k Zmluve s inou osobou č. [REDAKOVANÉ]).

3. [REDAKOVANÉ] je prijímateľkou sociálnej služby v zariadení pre seniorov podľa ustanovenia § 35 zákona o sociálnych službách s V. stupňom odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby. Sociálna služba je prijímateľke poskytovaná na základe „Zmluvy o poskytovaní sociálnej služby č. [REDAKOVANÉ]“ uzatvorenej podľa § 74 zákona o sociálnych službách zo dňa [REDAKOVANÉ] na dobu neurčitú (ďalej len „**zmluva B**“), ktorú dopĺňa [REDAKOVANÉ] k Zmluve o poskytovaní sociálnej služby č. [REDAKOVANÉ] zo dňa [REDAKOVANÉ] (ďalej len „**dodatok B**“) ³⁰. Príjem prijímateľky sociálnej služby na platenie úhrady za poskytovanú sociálnu službu je nepostačujúci, z toho dôvodu časť úhrady za poskytovanú sociálnu službu [REDAKOVANÉ] na základe „Zmluvy s inou osobou č. [REDAKOVANÉ]“ uzatvorenou zo dňa [REDAKOVANÉ] podľa ustanovenia § 51 občianskeho zákonníka a podľa § 74 zákona o sociálnych službách a platného [REDAKOVANÉ] k Zmluve s inou osobou č. [REDAKOVANÉ].
4. [REDAKOVANÉ] je prijímateľom sociálnej služby v zariadení pre seniorov podľa ustanovenia § 35 zákona o sociálnych službách, so VI. stupňom odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby. Sociálna služba je prijímateľovi poskytovaná na základe „Zmluvy o poskytovaní sociálnej služby č. [REDAKOVANÉ]“ uzatvorenej podľa § 74 zákona o sociálnych službách zo dňa [REDAKOVANÉ] na dobu neurčitú (ďalej len „**zmluva C**“), ktorú dopĺňa [REDAKOVANÉ] k Zmluve o poskytovaní sociálnej služby č. [REDAKOVANÉ] (ďalej len „**dodatok C**“) ³¹. Príjem prijímateľa sociálnej služby na platenie úhrady za poskytovanú sociálnu službu je nepostačujúci, z toho dôvodu časť úhrady za poskytovanú sociálnu službu pánovi [REDAKOVANÉ] na základe „Zmluvy s inou osobou č. [REDAKOVANÉ]“ uzatvorenou podľa ustanovenia § 51 občan [REDAKOVANÉ] a podľa § 74 zákona o sociálnych službách zo dňa [REDAKOVANÉ] a platného [REDAKOVANÉ] k Zmluve s inou osobou č. [REDAKOVANÉ].
5. [REDAKOVANÉ] je prijímateľkou sociálnej služby v zariadení pre seniorov podľa ustanovenia § 35 zákona o sociálnych službách, so IV. stupňom odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby. Sociálna služba je prijímateľke poskytovaná na základe „Zmluvy o poskytovaní sociálnej služby č. [REDAKOVANÉ]“ uzatvorenej podľa § 74 zákona o sociálnych službách zo dňa [REDAKOVANÉ] na dobu neurčitú (ďalej len „**zmluva D**“) ³². 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,

³⁰ Príloha č. 17;

³¹ Príloha č. 18;

³² Príloha č. 19;

na základe „Zmluvy s inou osobou č. [REDAKOVANÉ] uzatvorenou podľa ustanovenia § 51 občianskeho zákonníka a podľa § 74 zákona o sociálnych službách zo dňa [REDAKOVANÉ]

6. [REDAKOVANÉ], je prijímateľkou sociálnej služby v zariadení pre seniorov podľa ustanovenia § 35 zákona o sociálnych službách s V. stupňom odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby. Sociálna služba je prijímateľke poskytovaná na základe „Zmluvy o poskytovaní sociálnej služby č. [REDAKOVANÉ] uzatvorenej podľa § 74 zákona o sociálnych službách zo dňa [REDAKOVANÉ] na dobu neurčitú (ďalej len „**zmluva E**“)³³ 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, [REDAKOVANÉ], na základe „Zmluvy s inou osobou č. [REDAKOVANÉ] uzatvorenou podľa ustanovenia § 51 občianskeho zákonníka a podľa § 74 zákona o sociálnych službách zo dňa [REDAKOVANÉ]

I. NEPLNENIE POVINNOSTI PODĽA USTANOVENIA § 72 ODS. 3 ZÁKONA O SOCIÁLNYCH SLUŽBÁCH³⁴

1. Poskytovateľ v zmluvách „A, D, E“ v Článku VII. „Cena sociálnej služby, suma úhrady za poskytovanú sociálnu službu, podmienky platenia a zúčtovania“ druhého bodu, písm. a) určil úhradu za poskytovanú sociálnu službu podľa jednotlivých činností nasledovne: „*Odborné činnosti (sú hradené v prípade, ak prijímateľ je samoplatcom): 0,00 € / deň, Obslužné činnosti: 1. ubytovanie v dvoj lôžkovom apartmáne 26,46 € / deň, 2. stravovanie racionálna strava, resp. diabetická strava 9,00 € / deň, 3. upratovanie 6,00 € / deň, 4. pranie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva 4,20 € / deň, 5. ďalšie doplnkové činnosti 2,00 € / deň s uvedením sumy úhrady za poskytovanú sociálnu službu mesiac / deň podľa cenníka 1 450,00 € / mesiac, 47,66 € / deň.*“ Poskytovateľ pri výpočte mesačnej úhrady postupoval v zmysle článku VII Zmluvy o poskytovaní sociálnej služby tak, že dennú úhradu v sume 47,66 € vynásobil koeficientom 30,42, ktorý si stanovil na základe výpočtu priemerného počtu dní v jednotlivých mesiacoch, čo predstavuje $47,66 \text{ €} \times 30,42 = 1\,450,00 \text{ €}$. Výsledná suma stanovenej úhrady v zmluvách „A, D, E“ je

³³ Príloha č. 20;

³⁴ „Neverejný poskytovateľ sociálnej služby určuje sumu úhrady za sociálnu službu, spôsob jej určenia a platenia zmluvou podľa § 74 v súlade s aktuálnym cenníkom sociálnej služby, ktorý zverejní na svojom webovom sídle, a ak ho nemá, na inom verejne dostupnom mieste, tak, aby priemerná suma úhrady za sociálnu službu požadovaná neverejným poskytovateľom sociálnej služby od prijímateľov tejto sociálnej služby v súlade s uzatvorenými zmluvami podľa § 74 ods. 7 písm. h) bola po prepočítaní tejto úhrady na prijímateľa tejto sociálnej služby na mesiac alebo na inú jednotku výkonu podľa § 77 ods. 1 najviac vo výške rozdielu medzi a) priemernými ekonomicky oprávnenými nákladmi neverejného poskytovateľa tejto sociálnej služby za predchádzajúci rozpočtový rok, po ich prepočítaní na mesiac na prijímateľa sociálnej služby alebo na inú jednotku výkonu podľa § 77 ods. 1, a ak ide o sociálnu službu v zariadení, po ich prepočítaní na mesiac na počet miest v zariadení zapísaný v registri a b) priemerným príjmom neverejného poskytovateľa sociálnej služby za predchádzajúci rozpočtový rok z finančného príspevku podľa § 76, § 77, § 78a a 78aa po prepočítaní týchto príjmov na mesiac na prijímateľa sociálnej služby alebo na inú jednotku výkonu podľa § 77 ods. 1, a ak ide o sociálnu službu v zariadení, po prepočítaní týchto príjmov na mesiac na počet miest v zariadení zapísaný v registri.

totožná so sumou úhrady v cenníku zverejneného na web stránke poskytovateľa s platnosťou od 01.09.2024.

2. Z predloženého interného dokumentu poskytovateľa „Platby klientov 2025“³⁵ vyplýva, že v zmluve „A“ boli v dozorovanom období realizované platby za úhradu nasledovne: „8. 4. suma 1 450,00 €; 9. 5. suma 1 450,00 €; 8. 6. 1450 €; 8. 7. suma 1 450,00 €“. Poskytovateľ pri výpočte úhrady nezohľadňuje počet dní v jednotlivých mesiacoch (28 dní, 29 dní, 30 dní a 31 dní). Mesačná úhrada pri 28 dňoch je 47,66 € x 28 dní = 1 334,48 €, pri 29 dňoch je 47,66 € x 29 dní = 1.382,14 €, pri 30 dňoch je 47,66 € x 30 dní = 1 429,50 € a pri 31 dňoch je 47,66 € x 31 dní = 1 477,46 €. Pri výpočte úhrady v zmluve „A“ poskytovateľ stanovil úhradu za sociálnu službu **paušálnou sumou** uvedenou v cenníku. Dozorovaný subjekt pri stanovení úhrady za celodenné stravovanie, za ktoré sa považujú raňajky, obed, večera a dve vedľajšie jedlá, pri diabetickej, bielkovinovej a inej výživovej diéte tri vedľajšie jedlá uvádza sumu 9,00 € / deň, bez uvedenia informácie, v akej výške platí prijímateľ za jednotlivé jedlá. Zmluva neobsahuje prílohu v podobe výpočtového listu, ktorý uvedené skutočnosti zohľadňuje.
3. Obdobným spôsobom postupoval poskytovateľ pri stanovení úhrady prijímateľiek v zmluve „D“ a „E“. Z vyššie uvedeného interného dokumentu je zrejmé, že v zmluve „D“ prijímateľka zaplatila za úhradu dňa 16. 06. 2025 dve platby a to: v sume 906,00 € za mesiac jún 2025 (kedy prijímateľke bola poskytovaná sociálna služba so začiatkom od 12. 6. 2025, v tomto prípade poskytovateľ stanovil úhradu za 19 kalendárnych dní, čiže zohľadnil počet kalendárnych dní); a ďalšiu platbu v sume 1450,00 € za mesiac júl 2025 (v tomto prípade poskytovateľ úhradu stanovil paušálnou sumou bez zohľadnenia počtu kalendárnych dní v mesiaci).
4. Prijímateľka sociálnej služby v zmluve „E“ zaplatila za úhradu dňa 21. 06. 2025 za mesiac jún sumu 525,00 € (prijímateľke bola poskytovaná sociálna služba so začiatkom [REDAKOVANÉ] v tomto prípade poskytovateľ stanovil úhradu za 11 kalendárnych dní, čiže zohľadnil počet kalendárnych dní). V mesiaci júl 2025 dňa 21. 06.2025 zaplatila prijímateľka sumu 1450,00 € a 10. 07.2025 sumu 1450,00 € , kedy poskytovateľ použil pri výpočte úhrady paušálnu sumu za mesiac bez zohľadnenia počtu kalendárnych dní.
5. V zmluve „B“ Článok VII „Cena sociálnej služby, suma úhrady za poskytovanú sociálnu službu, podmienky platenia a zúčtovania“ druhého bodu, písm. a) uvádza úhradu za poskytovanú sociálnu službu podľa jednotlivých činností nasledovne: „Odborné činnosti (sú hradené v prípade, ak prijímateľ je samoplatcom): 0,00 € / deň, Obslužné činnosti: 1. ubytovanie v dvoj lôžkovom apartmáne 27,30 € / deň, 2. stravovanie racionálna strava, resp. diabetickej strava 9,00 € / deň, 3. upratovanie 2,20 € / deň, 4. pranie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva 2,00 € / deň, 5. ďalšie doplnkové činnosti 2,24 € / deň s uvedením sumy úhrady za poskytovanú sociálnu službu mesiac / deň podľa cenníka

1 300,00 € / mesiac, 42,74 € / deň. “ Poskytovateľ sociálnej služby postupoval pri výpočte úhrady za sociálnu službu obdobne ako v bode 1, teda násobkom koeficientu 30,42 a úhrady za deň 42,74 € = 1 300,00 €. Mesačná úhrada pri 28 dňoch činí 42,74 € x 28 = 1 196,72 € , 30 dňoch činí 42,74 € x 30 dní = 1 282,20 € a pri 31 dňoch činí 42,74 x 31 dní = 1 324,94 €.

6. [REDAKOVANÉ] k zmluve „B“ uzatvoreným dňa 18. 03. 2025 s platnosťou a účinnosťou dňa 01. 05. 2025 poskytovateľ upravil výšku úhrady s odôvodnením: „Vzhľadom ku skutočnosti, že počnúc dňom 01. 01. 2025 došlo k zmene výšky starobného a aj vdovského dôchodku prijímateľa, celkovo o sumu 22,60 € a vzhľadom ku skutočnosti, že nám výrazne vzrástli náklady sa od 01. 05. 2025 mení výška Vašej platby na 1 900,00 € / mesiac“ a to: „Odborné činnosti (sú hradené v prípade, ak prijímateľ je samoplatcom): 0,00 € / deň, Obslužné činnosti: 1. ubytovanie v dvojľôžkovom apartmáne **41,26 € / deň**, 2. stravovanie racionálna strava (raňajky, desiata, obed, olovrant, večera) 9,00 € / deň, 3. upratovanie 6,00 € / deň, 4. pranie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva 4,20 € / deň, 5. ďalšie doplnkové činnosti 2,24 € / deň s uvedením sumy úhrady za poskytovanú sociálnu službu mesiac / deň podľa cenníka **1 900,00 € / mesiac 62,46 € / deň**.“ Poskytovateľom stanovená úhrada koeficientom činí: 30,42 x 62,46 € / deň = 1 900,00 € / deň . Mesačná úhrada pri 28 dňoch činí 62,46 € x 28 dní = 1 748,88 €, 30 dňoch činí 62,46 € x 30 dní = 1 873,70 € a pri 31 dňoch činí 62,46 € x 31 dní = 1 936,26 €. Z predloženého interného dokumentu „Platby klientov 2025“ vyplýva, že v zmluve „B“ boli v dozorovanom období realizované platby za úhradu nasledovne: „dňa 15. 4. suma 1 900 €, 12. 5. suma 1 900 €; 10. 6. suma 1 900 €; 11.7. suma 1 900 €“.
7. Zmluva „C“ Článok VII „Cena sociálnej služby, suma úhrady za poskytovanú sociálnu službu, podmienky platenia a zúčtovania“ druhého bodu, písm. a) stanovuje úhradu za poskytovanú sociálnu službu podľa jednotlivých činností nasledovne: „Odborné činnosti (sú hradené v prípade, ak prijímateľ je samoplatcom): 0,00 € / deň, Obslužné činnosti: 1. ubytovanie v dvojľôžkovom apartmáne **27,30 € / deň**, 2. stravovanie racionálna strava, resp. diabetická strava 9 € / deň, 3. upratovanie 2,00 € / deň, 4. pranie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva 1,00 € / deň, 5. ďalšie doplnkové činnosti 1,80 € / deň s uvedením sumy úhrady za poskytovanú sociálnu službu mesiac / deň podľa cenníka **1 250,00 € / mesiac 41,10 € / deň**.“ Poskytovateľom stanovená úhrada koeficientom činí: 30,42 x 41,10 € / deň = 1 250,00 € / mesiac. Mesačná úhrada pri 30 dňoch činí 41,10 € x 30 = 1 233,00 € a pri 31 dňoch činí 41,10 x 31 dní = 1 274,10 €.
8. [REDAKOVANÉ] k zmluve „C“ zo dňa 18.3.2025 stanovil poskytovateľ výšku úhrady „vzhľadom k skutočnosti, že počnúc dňom 01.01.2025 došlo k zmene výšky starobného a aj vdovského dôchodku prijímateľa celkovo o sumu 212,10 €. a vzhľadom k skutočnosti, že nám výrazne vzrástli náklady sa od 01. 05. 2025 mení výška vašej platby“ nasledovne: „Odborné činnosti (sú hradené v prípade, ak prijímateľ je samoplatcom): 0,00 € / deň, Obslužné činnosti: 1. ubytovanie v dvojľôžkovom apartmáne **32,38 € / deň**, 2. stravovanie racionálna strava, resp. diabetická strava 9,00 € / deň, 3. upratovanie 6,00 € / deň, 4. pranie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva 4,20 € / deň, 5. ďalšie doplnkové činnosti

2,00 € / deň s uvedením sumy úhrady za poskytovanú sociálnu službu mesiac / deň podľa cenníka 1 630,00 € / mesiac, 53,58 € / deň.“ Poskytovateľom stanovená úhrada koeficientom činí: $30,42 \times 53,58 \text{ €/deň} = 1\,630,00 \text{ €/mesiac}$. Mesačná úhrada pri 28 dňoch činí $53,58 \text{ €} \times 28 = 1\,500,24 \text{ €}$, pri 30 dňoch činí $53,58 \text{ €} \times 30 = 1\,607,40 \text{ €}$ a pri 31 dňoch činí $53,58 \times 31 \text{ dní} = 1\,660,98 \text{ €}$. Z predloženého interného dokumentu „Platby klientov 2025“ vyplýva, že v zmluve „C“ boli v dozorovanom období realizované platby za úhradu nasledovne: „dňa 23. 4. suma 1630 €; 2. 5. suma 1 630 €; 16. 6. suma 1 630 €; 1.7. suma 1 630 €.

9. Z posudzovaných zmlúv „B, C, D E“ je zrejmé, že poskytovateľ pri výpočte úhrad nezohľadňuje aktuálny počet dní v jednotlivých mesiacoch a úhradu stanovil **paušálnou sumou neuvedenou v cenníku**, ktorú stanovil za použitia stanoveného koeficientu 30,42 (priemerný počet dní v roku). Poskytovateľ pri stanovení úhrady za celodenné stravovanie, za ktoré sa považujú raňajky, obed, večera a dve vedľajšie jedlá, pri diabetickej, bielkovinovej a inej výživovej diéte tri vedľajšie jedlá uvádza sumu „9,00 € / deň“, bez uvedenia informácie v akej výške platí prijímateľ za jednotlivé jedlá, v akej výške platí za jednotlivé druhy diét. Zmluvy neobsahovali prílohu v podobe výpočtového listu, ktorý uvedené skutočnosti zohľadňuje.
10. Zamestnankyne ISV analýzou predložených zmlúv o poskytovaní sociálnej služby zistili, že: v Článku VII. označeného ako: „Cena sociálnej služby, suma úhrady za poskytovanú sociálnu službu, podmienky platenia a zúčtovania“ v bode 2 a) v časti obslužné činnosti sa uvádza suma „5. *d'alšie (doplňkové) činnosti*“, ktorú je prijímateľ povinný uhradiť. Poskytovateľ bližšie nešpecifikoval o aké „*d'alšie (doplňkové) činnosti*“ v rámci poskytovaných obslužných činností poskytuje ani spôsob, akým určuje výšku poplatku. V zmluve „B“ je stanovená suma 2,24 € / deň, v zmluve „C“ suma 1,80 €/deň. Poplatok za ďalšie doplnkové činnosti v zmluvách „B, C“ nekorešponduje so stanoveným cenníkom zo dňa 01. 04. 2024, v ktorom je uvedená suma „2,00 € / deň.“
11. **Neverejný poskytovateľ sociálnej služby neplní ustanovenie § 72 ods. 3 zákona o sociálnych službách, keďže neurčuje sumu úhrady za sociálnu službu v súlade s aktuálnym cenníkom sociálnej služby, ktorý má zverejnený na svojom webovom sídle a k určeniu/ úprave výšky úhrady za poskytovanú sociálnu službu nevychádza z priemerných ekonomicky oprávnených nákladov.**

II. NEPLNENIE POVINNOSTI PODĽA USTANOVENIA § 72 ODS. 9 ZÁKONA O SOCIÁLNYCH SLUŽBÁCH³⁶

1. Zákon o sociálnych službách v § 74 ods. 9 umožňuje pri uzatvorení zmluvy zmluvným stranám dohodnúť aj ďalšie náležitosti podľa druhu sociálnej služby. Poskytovateľ pri uzatváraní zmlúv využil túto možnosť a upravil v zmluve podmienky a výšku

³⁶ „Prijímateľ sociálnej služby neplatí úhradu za odborné činnosti, obslužné činnosti a ďalšie činnosti v čase jeho neprítomnosti okrem úhrady za ubytovanie, ak voľné miesto nie je na prechodný čas obsadené inou fyzickou osobou a prijímateľ sociálnej služby a poskytovateľ sociálnej služby sa nedohodnú inak.“

zasielaného preplatku za dni neprítomnosti. Pri všetkých posudzovaných zmluvách v Článku VII. „Cena sociálnej služby, suma úhrady za poskytovanú sociálnu službu, podmienky platenia a zúčtovania“ prvého bodu, písm. a) poskytovateľ uvádza: „*Poskytovateľ a prijímateľ sa dohodli, že v prípade neobsadených, ale vopred zaplatených dní sa bude prijímateľovi vracať suma vypočítaná ako súčin neobsadených dní a sumy 30,42 €*“. Stanovená suma 30,42 € bližšie neurčuje, za aké činnosti a v akej sume sa prijímateľom bude vracať preplatok v prípade neprítomnosti. Na objasnenie výpočtu zaslal poskytovateľ doplnenie informácie³⁷, v ktorej uviedol, že týmto spôsobom postupuje v prípadoch, ak bol prijímateľovi ukončený pobyt v ZpS z dôvodu exitus. Pri stanovenej dennej úhrade 47,66 € postupuje pri výpočte preplatku nasledovným spôsobom: denná úhrada v sume 47,66 € + koeficient 30,42 = 78,08 € : 2 = 39,04 € činí preplatok za 1 deň. V prípadoch, kedy sa jedná o neprítomnosť prijímateľa počas poskytovania sociálnej služby, poskytovateľ vracia preplatok za 1 deň v sume 9,00 €, t. j. suma celodenného stravovania. Z predloženého interného dokumentu poskytovateľa³⁸ ako i bankových výpisov za mesiace apríl, máj, jún vyplýva, že poskytovateľ v čase neprítomnosti prijímateľov zasiela na bankové účty prijímateľov preplatky za neodobranú stravu v sume 9,00 € / deň. Obslužné a ďalšie činnosti poskytovateľ nezohľadňuje pri zúčtovaní neprítomnosti.

2. Poskytovateľ v zmluvách „A, B, C, D a E“ v článku VII. „Cena sociálnej služby, suma úhrady za poskytnutú sociálnu službu, podmienky platenia a zúčtovania“ v bode 4 c) uvádza : „*Prijímateľ neplatí úhradu za stravovanie v čase jeho celodennej neprítomnosti (prijímateľ je 48 hodín mimo zariadenia). Neprítomnosť prijímateľa je potrebné nahlásiť u službukonajúcej zdravotnej sestry minimálne deň vopred. Za neodobratú stravu poskytovateľ vracia hodnotu stravy zníženú o 20 % réžiu v nasledujúcom mesiaci prijímateľovi (inej osobe) formou vyplatenia preplatku na bankový účet prijímateľa*“.
3. Uvedená formulácia štvrtého bodu článku VII. nekorešponduje s reálnym zúčtovaním preplatkov a nie je v súlade s § 74 ods. 1 ktorý stanovuje, že zmluva musí byť uzatvorená spôsobom, ktorý je pre prijímateľa zrozumiteľný. Poskytovateľ nepredložil iný relevantný doklad pri zmluvách prijímateľov (napr. výpočtový list), z ktorého je zrejmé ako postupuje pri výpočte ostatných obslužných a ďalších činnostiach v prípadoch neprítomnosti prijímateľov.
4. **Dozorovaný subjekt pri poskytovaní sociálnej služby neúčtuje a nevracia prijímateľom preplatok v čase ich neprítomnosti v súlade s § 72 ods. 9 zákona o sociálnych službách tým, že prijímateľ sociálnej služby platí úhradu za odborné, obslužné a ďalšie činnosti v čase jeho neprítomnosti okrem úhrady za ubytovanie, ak voľné miesto nie je na prechodný čas obsadené inou fyzickou osobou a prijímateľ sociálnej služby a poskytovateľ sociálnej služby sa nedohodnú inak.**

³⁷ Príloha č. 22;

³⁸ Príloha č. 23;

III. NEPLNENIE POVINNOSTI PODĽA USTANOVENIA § 72 ODS. 20 ZÁKONA O SOCIÁLNYCH SLUŽBÁCH³⁹

- 1. Poskytovateľ na svojom webovom sídle ani inom verejne dostupnom mieste nemá zverejnené priemerné ekonomicky oprávnené náklady podľa platnej právnej úpravy zákona o sociálnych službách⁴⁰ napriek tomu, že webové sídlo má zriadené.**
2. Zamestnankyne ISV počas dozoru na mieste zistili, že poskytovateľ nemá zverejnené ekonomicky oprávnené náklady na informačnej tabuli, prípadne na nástenkách umiestnených v interiéri ZpS. Túto informáciu nemá zverejnenú na inom verejne dostupnom mieste ako je webové sídlo. Ekonomicky oprávnené náklady tak, ako stanovuje zákon o sociálnych službách v ustanovení § 72 ods. 5 poskytovateľ neuvádza ani vo výročnej správe za predchádzajúci kalendárny rok 2024.

D. UZATVÁRANIE ZMLÚV O POSKYTOVANÍ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. NEPLNENIE POVINNOSTI PODĽA USTANOVENIA § 74 ODS. 1 ZÁKONA O SOCIÁLNYCH SLUŽBÁCH⁴¹

- 1. Poskytovateľ uzatvoril zmluvy o poskytovaní sociálnej služby spôsobom, ktorý je pre prijímateľov nezrozumiteľný.**

³⁹ „Poskytovateľ sociálnej služby je povinný zverejniť na svojom webovom sídle, a ak ho nemá, na inom verejne dostupnom mieste a) priemerné ekonomicky oprávnené náklady podľa odseku 2 písm. a) a odseku 3 písm. a) za predchádzajúci rozpočtový rok najneskôr do konca februára príslušného rozpočtového roka, b) priemerné ekonomicky oprávnené náklady podľa odseku 2 písm. a) a odseku 3 písm. a) za predchádzajúci rozpočtový rok v štruktúre podľa odseku 5 najneskôr do konca apríla príslušného rozpočtového roka.“

⁴⁰ „Ekonomicky oprávnené náklady podľa odsekov 2 a 3 sú náklady poskytovateľa sociálnej služby na činnosti uvedené v § 16 až 18, ktoré je pre poskytovaný druh sociálnej služby povinný vykonávať, zabezpečovať ich vykonávanie alebo utvárať podmienky na ich vykonávanie a na činnosti uvedené v § 61 ods. 9, ktoré tvoria a) mzdy, platy a ostatné osobné vyrovnania vo výške, ktorá zodpovedá výške platu a ostatných osobných vyrovnaní podľa osobitného predpisu,³⁸) b) poistné na verejné zdravotné poistenie, poistné na sociálne poistenie a povinné príspevky na starobné dôchodkové sporenie platené zamestnávateľom v rozsahu určenom podľa písmena a), c) tuzemské cestovné náhrady, d) výdavky na energie, vodu a komunikácie, e) výdavky na materiál okrem reprezentačného vybavenia nových interiérov, f) dopravné, g) výdavky na rutinnú údržbu a štandardnú údržbu okrem jednorazovej údržby objektov alebo ich častí a riešenia havarijných stavov, h) nájomné za prenájom nehnuteľností alebo inej veci okrem dopravných prostriedkov a špeciálnych strojov, prístrojov, zariadení, techniky, náradia a materiálu najviac vo výške obvyklého nájomného, za aké sa v tom čase a na tom mieste prenechávajú do nájmu na dohodnutý účel veci toho istého druhu alebo porovnateľné veci, i) výdavky na služby, j) výdavky na bežné transfery v rozsahu vreckového podľa osobitného predpisu,²⁰) odstupného, odchodného, náhrady príjmu pri dočasnej pracovnej neschopnosti zamestnanca podľa 448/2008 Z. z. Zbierka zákonov Slovenskej republiky Strana 53 osobitného predpisu,³⁹) k) odpisy hmotného majetku a nehmotného majetku podľa účtovných predpisov, o ktorom poskytovateľ sociálnej služby účtuje a odpisuje ho ako účtovná jednotka;³³) c) odpis hmotného majetku, ktorým sú novoobstarané stavby, byty a nebytové priestory užívané na účely poskytovania sociálnych služieb v zariadeniach alebo ich technické zhodnotenie, najviac vo výške obvyklého nájomného, za aké sa v tom čase a na tom mieste prenechávajú do nájmu na dohodnutý účel veci toho istého druhu alebo porovnateľné veci

⁴¹ „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.“

2. Vo vybraných zmluvách o poskytovaní sociálnej služby „A, B, C, D a E“ v Článku I. „Všeobecné ustanovenia“ ods. 1 sa uvádza : „*poskytuje sociálnu službu v domove sociálnych služieb v zmysle § 3, ods. 3 zákona*“. Podľa výpisu z [REDAKOVANÉ]
- [REDAKOVANÉ] je poskytovateľ oprávnený poskytovať druh sociálnej služby v znení § 35 Zariadenie pre seniorov podľa zákona o sociálnych službách. Administratívnou chybou zo strany poskytovateľa sa informácia o druhu poskytovanej sociálnej služby pre prijímateľa stáva **nezrozumiteľná**. Sociálna služba v „*domove sociálnych služieb*“ sa poskytuje na základe § 38 zákona o sociálnych službách.
3. V zmluvách „A, D a E“ o poskytovaní sociálnej služby v Článku VII. „Cena sociálnej služby, suma úhrady za poskytovanú sociálnu službu, podmienky platenia a zúčtovania“ prvého bodu písm. b) poskytovateľ uvádza: „*Pokiaľ bude prijímateľ v omeškaní s platbou, obdrží od poskytovateľa upomienku, za ktorú mu bude účtovaných 2,50 €.*“ **Uvedenie tejto informácie v zmluve o poskytovaní sociálnej služby je pre prijímateľa sociálnej služby netransparentné v tom zmysle, že túto informáciu neuvádza v aktuálnom cenníku za sociálne služby. Zároveň zákon o sociálnych službách takéto odchylenie výslovne nepripúšťa.**
4. K prijatiu prijímateľa do zariadenia sociálnych služieb predchádza posudková činnosť⁴³, ktorej výsledkom je posudok o odkázanosti na sociálnu službu⁴⁴, z ktorého má poskytovateľ k dispozícii komplexný posudok s uvedením zoznamu úkonov sebaobsluhy, úkonov starostlivosti o svoju domácnosť a zoznam základných sociálnych aktivít, pri ktorých je poskytovateľ odkázaný na pomoc inej fyzickej osoby. V zmluve „A“ Článku VI. pod označením „Deň začatia, čas a miesto poskytovania sociálnej služby“ v bode 1. sa zmluvné strany dohodli na dni začatia poskytovania sociálnej služby a to: [REDAKOVANÉ] **na dobu neurčitú**“, pričom bod 4. uvádza: „*Po dohode zmluvných strán po dobu 31 dní od nástupu klienta plyní skúšobná doba, počas ktorej môže byť pobyt klienta ukončený ak sa preukáže, že vzhľadom k jeho zdravotnému stavu nie je spôsobilý na umiestnenie v zariadení poskytovateľa.*“ Zákon o sociálnych službách takúto možnosť poskytovať sociálnu službu na „skúšobnú dobu“ v súvislosti s poskytovaním sociálnych služieb osobám s nepriaznivým zdravotným stavom nepripúšťa.

⁴² Príloha č. 24;

⁴³ Podľa § 48 Zákona o sociálnych službách: Posudková činnosť na účely poskytovania sociálnej služby uvedenej v § 34 až 41 je zdravotná posudková činnosť a sociálna posudková činnosť. Posudkovou činnosťou sa zisťuje odkázanosť fyzickej osoby s ťažkým zdravotným postihnutím¹¹⁾ alebo fyzickej osoby s nepriaznivým zdravotným stavom na sociálnu službu v zariadení pre fyzické osoby, ktoré sú odkázané na pomoc inej fyzickej osoby a na opatrovateľskú službu

⁴⁴ Podľa § 51 Zákona o sociálnych službách: Posudok o odkázanosti na sociálnu službu Na základe zdravotného posudku a sociálneho posudku sa vyhotovuje posudok o odkázanosti na sociálnu službu, ktorý obsahuje a) stupeň odkázanosti fyzickej osoby na pomoc inej fyzickej osoby, b) zoznam úkonov sebaobsluhy, zoznam úkonov starostlivosti o svoju domácnosť a zoznam základných sociálnych aktivít, pri ktorých je fyzická osoba odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby a ich rozsah vyjadrený predpokladaným rozsahom hodín v rámci určeného rozpätia podľa prílohy č. 3 písm. B a prílohy č. 4, c) návrh druhu sociálnej služby s prihladením na potreby a návrhy fyzickej osoby uvedenej v § 50 ods. 9, d) určenie termínu opätovného posúdenia zdravotného stavu

5. Poskytovanie sociálnej služby v rozsahu na určitý, alebo neurčitý čas,⁴⁵ vymedzuje zákon o sociálnych službách, čím umožňuje poskytovateľom ako i prijímateľom voľnosť v rozhodovaní pri uzatváraní zmlúv. Zákon o sociálnych službách nepozná inštitút skúšobnej doby a jej stanovenie nie je v súlade s príslušným zákonom. Fyzická osoba má 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, zabráňuje jej sociálnemu vylúčeniu, podporuje jej začlenenie do spoločnosti.

II. NEPLNENIE POVINNOSTI PODĽA USTANOVENIA § 74 ODS. 6 ZÁKONA O SOCIÁLNYCH SLUŽBÁCH⁴⁶

1. Poskytovateľ v zmluve „A, B, C, D E“, **podmieňuje** uzatvorenie zmluvy o poskytovaní sociálnej služby **peňažným plnením (povinnosť úhrady trvalej zábezpeky vo výške jednej mesačnej platby pri nástupe do zariadenia, zloženie preddavku na iné služby).**
2. Vo všetkých posudzovaných zmluvách t. j. „A, B, C, D a E“ v Článku VIII. označeného ako „Trvalá záloha“ sa v bode 1 uvádza: „*Prijímateľ sa zaväzuje na účet poskytovateľa, zložiť trvalú zálohu na služby vo výške jednej mesačnej platby, k zaisteniu svojich finančných záväzkov voči poskytovateľovi.*“ Poskytovateľ zloženie trvalej zálohy odôvodňuje zaistením ostatných finančných záväzkov užívateľa voči poskytovateľovi ako i náhrade škody spôsobenej užívateľom poskytovateľovi so splatnosťou najneskôr ku dňu prijatia prijímateľa do zariadenia. V snahe zabrániť tomu, aby poskytovateľ sociálnej služby požadoval od budúcich prijímateľov sociálnej služby poplatky, zákon explicitne ustanovuje, že poskytovateľ nesmie podmieniť uzatvorenie zmluvy peňažným alebo nepeňažným plnením. Uvedená trvalá 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 splnená nie je.
3. Poskytovateľ v preverovaných zmluvách v Článku IV. v bode 4 uvádza: „*Poskytovateľ zabezpečí prijímateľovi sociálnych služieb aj iné služby v prípade potreby, ako sú napr. pedikúra, manikúra, kadernícke služby a pod. Tieto služby si platí prijímateľ sám*“, ktorý

⁴⁵ Podľa § 14 Rozsah poskytovania sociálnej služby: „sociálna služba sa poskytuje na neurčitý čas alebo na určitý čas“.

⁴⁶ „Neplatný je právny úkon, ktorým poskytovateľ sociálnej služby podmieňuje uzatvorenie zmluvy o poskytovaní sociálnej služby a) peňažným plnením alebo nepeňažným plnením, b) zmluvným záväzkom prijímať činnosti podľa § 15 ods. 3 obsiahnutým v tejto zmluve, c) uzatvorením osobitnej zmluvy podľa odseku 8 druhej vety.“

doplňa „bod 5“: „*Prijímateľ na úhradu v bode 4 uvedených služieb, a na doplatky za lekárom predpísané, prípadne doporučené a zariadením vyzdvihnuté lieky, resp. zdravotné pomôcky, zloží poskytovateľovi preddavok, ktorý bude štvrťročne zúčtovaný a v prípade potreby prijímateľom dopĺňovaný*“. Zákon o sociálnych službách umožňuje poskytovateľom vykonávať, zabezpečovať alebo utvárať podmienky na vykonávanie iných činností, ktoré zvyšujú kvalitu sociálnej služby⁴⁷, avšak tieto činnosti sú predmetom osobitnej zmluvy.

4. 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 službách.

III. NEPLNENIE POVINNOSTI PODĽA USTANOVENIA § 74 ODS. 7 ZÁKONA O SOCIÁLNYCH SLUŽBÁCH⁴⁸

1. **Neverejný poskytovateľ sociálnej služby neplní ustanovenie § 74 ods. 7 zákona o sociálnych službách, keďže pri uzatvorení zmlúv o sociálnych službách neuviedol deň začatia poskytovania sociálnej služby ani druh poskytovanej sociálnej služby.**
2. Platná právna úprava ustanovenia § 74 ods. 7 zákona o sociálnych službách upravuje základné náležitosti zmluvy o poskytovaní sociálnej služby. Keďže súčasťou zmluvy je aj určenie druhu poskytovanej sociálnej služby, formu poskytovania sociálnej služby, deň začatia poskytovania sociálnej služby a čas poskytovania sociálnej služby, je nevyhnutné uviesť vždy úplné definovanie jednotlivých úkonov.

⁴⁷ „Podľa § 15 bodu 3 poskytovateľ sociálnej služby môže vykonávať, zabezpečovať alebo utvárať podmienky na vykonávanie iných činností, ktoré tento zákon neupravuje a zvyšujú kvalitu sociálnej služby;

⁴⁸ „Zmluva o poskytovaní sociálnej služby obsahuje a) označenie zmluvných strán, b) druh poskytovanej sociálnej služby, c) vecný rozsah sociálnej služby podľa § 15 a formu poskytovania sociálnej služby, d) počet odoberaných jedál podľa § 17 ods. 4 a 5, ak ide o poskytovanie sociálnej služby v zariadení s poskytovaním stravovania, e) deň začatia poskytovania sociálnej služby, f) čas poskytovania sociálnej služby a ak ide o ambulantnú sociálnu službu v zariadení, aj čas poskytovania sociálnej služby v hodinách počas pracovného dňa, g) miesto poskytovania sociálnej služby, h) sumu úhrady za sociálnu službu, spôsob jej určenia a spôsob jej platenia, i) sumu úhrady za sociálnu službu po uplatnení § 73 ods. 1 až 10 a spôsob jej určenia, podmienky jej vrátenia, podmienky jej zúčtovania a lehotu na jej zúčtovanie, j) podmienky zvyšovania sumy úhrady za sociálnu službu, k) dôvody jednostrannej výpovede zmluvy a l) sumu nezaplatenej úhrady za sociálnu službu podľa § 73 ods. 14.

3. V zmluve „B“ v Článku VI. „Deň začatia, čas a miesto poskytovania sociálnej služby“ v bode 1. poskytovateľ neuviedol deň začatia poskytovania sociálnej služby tak, ako to platná právna úprava zákona o sociálnych službách ustanovuje.
4. V zmluvách „A až E“ nie je uvedený konkrétny druh sociálnej služby tak, ako to stanovuje zákon o sociálnych službách. Poskytovateľ v Článku III. „Druh poskytovanej služby“ uvádza všeobecnú formuláciu v znení: *„Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať sociálnu službu na riešenie nepriaznivej sociálnej situácie prijímateľa z dôvodu ťažkého zdravotného postihnutia, nepriaznivého zdravotného stavu v zariadení pre fyzickú osobu, ktorá je odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby a jej stupeň odkázanosti je najmenej IV. podľa prílohy č. 3 zákona.“*, ktorá nekorešponduje s § 35 ods. 1, ktorý vymedzuje poskytovanie sociálnej služby⁴⁹, pričom zákon o sociálnych službách v obsahu zmluvy taxatívne určuje druh poskytovania sociálnej služby ako jednu z náležitostí zmluvy. V ostatných článkoch zmluvy sa nenachádza formulácia „zariadenie pre seniorov“, z ktorej by bolo preukázateľné, že sa jedná o tento konkrétny druh sociálnej služby. Dozorovaný subjekt uvádza v textácii zmluvy namiesto uvedenia druhu sociálnej služby všeobecnú formuláciu „poskytovateľ“.
5. Poskytovateľ v zmluve o poskytovaní sociálnej služby, pri všetkých posudzovaných zmluvách v Článku XI. „Práva a povinnosti zmluvných strán“ ods. 2 „Práva a povinnosti prijímateľa“ uvádza: *„Prijímateľ dodržiava domáci poriadok a ďalšie vnútorné predpisy zariadenia, ktoré upravujú práva a povinnosti prijímateľov“*. Domáci poriadok má popisovať základné pravidlá spolunažívania členov danej komunity, teda v tomto prípade prijímateľov sociálnej služby v zariadení. V rámci právneho poriadku Slovenskej republiky je možné ukladať povinnosti (niečo konať, či niečo strpieť) iba zákonom alebo individuálnym právnym aktom. Zmluva o poskytovaní sociálnej služby je dvojstranný právny akt, prejav vôle dvoch zmluvných strán. **Fyzická osoba nemôže pri uzatváraní zmluvy prevziať na seba povinnosti vyplývajúce z domáceho poriadku, ktoré nemajú normatívny charakter, ale iba regulačný a ich pôsobnosť je viazaná iba na určitú skupinu ľudí, teda adresátov domáceho poriadku.** Zároveň je táto fyzická osoba povinná riadiť sa domácim poriadkom, avšak až ako prijímateľ sociálnej služby pri jeho dodržaní resp. nedodržaní vstupuje do právnych vzťahov z neho vyplývajúcich.

IV. NEPLNENIE POVINNOSTI PODĽA USTANOVENIA § 74 ODS. 14⁵⁰ ZÁKONA O SOCIÁLNYCH SLUŽBÁCH

⁴⁹ Podľa § 35 Zákona o sociálnych službách: v zariadení pre seniorov sa poskytuje sociálna služba fyzickej osobe, ktorá dovŕšila dôchodkový vek a je odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby a jej stupeň odkázanosti je najmenej IV podľa prílohy č. 3, alebo fyzickej osobe, ktorá dovŕšila dôchodkový vek a poskytovanie sociálnej služby v tomto zariadení potrebuje z iných vážnych dôvodov;

⁵⁰ „Podľa § 74 Zákona o sociálnych službách ods. 14: 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

1. **Dozorovaný subjekt ukončil jednostrannou výpoveďou zo strany poskytovateľa poskytovanie sociálnej služby z dôvodu, ktorý zákon o sociálnych službách nestanovuje.**
2. Poskytovateľ v „Článku XII. Dôvody jednostrannej výpovede zmluvy“ **doplnil zmluvu o dôvody jednostrannej výpovede zo strany poskytovateľa nad rámec zákona o sociálnych službách** a to: „d) zdravotný stav prijímateľa sa natoľko zhorší, že podľa lekárskeho vyjadrenia si vyžaduje podstatne zvýšenú starostlivosť a preto je potrebné jeho umiestnenie v špecializovanom zariadení, e) zdravotný stav prijímateľa sa natoľko zhorší, že jeho ďalším pobytom v zariadení môže dôjsť k ohrozeniu zdravia ostatných klientov, alebo personálu, pričom v takom prípade je výpovedná lehota 14 dní, alebo podľa vážnosti ochorenia prijímateľa aj menej, nakoľko zariadenie nemá k dispozícii izolačnú izbu, f) zo strany „inej osoby“ sú opakované vznášané požiadavky nad rámec v DSS obvyklostí (napríklad také, ktoré majú zabezpečovať oni, alebo rodinní príslušníci prijímateľa, alebo ktoré spadajú už do pôsobnosti špecializovaných zariadení), nedodržiavanie domáceho poriadku často neoprávnená kritika na prácu personálu a neúctivý vzťah k nemu.“
3. V záujme ochrany prijímateľa sociálnej služby zákon o sociálnych službách taxatívne uvádza dôvody jednostranného vypovedania zmluvy zo strany poskytovateľa. Aj v prípade jednostranného vypovedania zmluvy zo strany poskytovateľa zákon o sociálnych službách taxatívne vymedzuje rozsah povinností poskytovateľa s tým súvisiacich.
4. Poskytovateľ sociálnej služby výpoveďou zo dňa [REDAKOVANÉ] vypovedal zmluvu „D“. Ukončenie zmluvného vzťahu ku dňu [REDAKOVANÉ] odôvodňuje tým, že po zhodnotení zdravotného stavu prijímateľky sociálnej služby, dospel k záveru, „že jej zdravotný stav a diagnózy plne zodpovedajú zdravotnému stavu v špecializovanom zariadení.“ Prijímateľka je podľa Rozhodnutia o odkázanosti na sociálnu službu číslo [REDAKOVANÉ] [REDAKOVANÉ], ktoré vydala [REDAKOVANÉ] a ktoré nadobudlo právoplatnosť dňa [REDAKOVANÉ], odkázaná na sociálnu službu v zariadení pre seniorov so stupňom odkázanosti IV. Rozhodnutie o odkázanosti na sociálnu službu spoločne s posudkom č. [REDAKOVANÉ] je súčasťou osobného spisu prijímateľky a teda poskytovateľ sociálnej služby mal tieto dokumenty k dispozícii pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby.

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 zrejmú 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.

⁵¹ Príloha č. 25;

⁵² Príloha č. 26;

⁵³ Príloha č. 27;

5. Posudok o odkázanosti na sociálnu službu je výsledkom posudkovej činnosti v zmysle § 48 zákona o sociálnych službách.⁵⁴ Nie je v kompetencii poskytovateľa sociálnej služby hodnotiť zdravotný stav prijímateľky. Poskytovateľ sociálnej služby nepredložil ISV posudok o odkázanosti na sociálnu službu v špecializovanom zariadení vypracovaný kompetentným posudzujúcim zdravotníckym pracovníkom, ani iný relevantný dokument, ktorý by deklaroval odkázanosť prijímateľky na sociálnu službu v špecializovanom zariadení. Zhodnotenie zdravotného stavu prijímateľky poskytovateľom sociálnej služby a záver, že potrebuje starostlivosť v špecializovanom zariadení, je subjektívnym názorom poskytovateľa a nevytvára právny základ pre ukončenie poskytovania sociálnej služby v zariadení pre seniorov.
6. Poskytovateľ obdobným spôsobom postupoval pri ukončení zmluvy „E“ o poskytovaní sociálnej služby. Zmluvný vzťah v tomto prípade trval od [REDACTED] do [REDACTED] a bol ukončený jednostrannou výpoveďou zo strany poskytovateľa zo dňa [REDACTED] s totožným odôvodnením, ako u prijímateľky bližšie popísané v bode 3. Prijímateľka je podľa Rozhodnutia o odkázanosti na sociálnu službu číslo [REDACTED], ktoré vydala [REDACTED] a ktoré nadobudlo právoplatnosť dňa [REDACTED], odkázaná na sociálnu službu v zariadení pre seniorov so stupňom odkázanosti V, podľa Posudku o odkázanosti na sociálnu službu, ktorý vydal [REDACTED]. Dozorovaný subjekt nepredložil ISV dokument, ktorým by preukázal odkázanosť prijímateľky na starostlivosť v špecializovanom zariadení. Jednostranné vypovedanie zmluvy zo strany poskytovateľa s odôvodnením, že „*zdravotný stav prijímateľky sociálnej služby a jej diagnózy plne zodpovedajú zdravotnému stavu v špecializovanom zariadení, ktoré je patrične vybavené pre pobyt takých klientov*“, je v rozpore s ustanovením zákona o sociálnych službách, ktorý v § 74 ods. 14 bodoch a) až e) **taxatívne vymedzuje dôvody, z ktorých môže poskytovateľ sociálnej služby jednostranne vypovedať zmluvu o poskytovaní sociálnych služieb.**
7. Písomná výpoveď zmluvy o poskytovaní sociálnej služby predstavuje zásadný jednostranný právny úkon, ktorým poskytovateľ alebo prijímateľ ukončuje existujúci zmluvný vzťah. Tento právny úkon je relevantný z hľadiska právnej istoty, keďže zmluva o poskytovaní sociálnej služby je základným dokumentom, na základe ktorého vzniká prijímateľovi nárok na poskytovanie podpory, starostlivosti a odborných úkonov, ktoré majú pre prijímateľa sociálnej služby existenčný charakter. Ustanovenie § 74 zákona o sociálnych službách upravuje podstatné náležitosti zmluvy, práva a povinnosti jej strán, ako aj dôvody a proces ukončenia poskytovania služby. Výpoveď musí spĺňať zákonom stanovené podmienky, ktoré pôsobia kumulatívne a jej dôsledkom je zánik starostlivosti,

⁵⁴ „Posudková činnosť na účely poskytovania sociálnej služby uvedenej v § 34 až § 41 je zdravotná posudková činnosť a sociálna posudková činnosť. Posudkovou činnosťou sa zisťuje odkázanosť fyzickej osoby s ťažkým zdravotným postihnutím alebo fyzickej osoby s nepriaznivým zdravotným stavom na sociálnu službu v zariadení pre fyzické osoby, ktoré sú odkázané na pomoc inej fyzickej osoby a na opatrovateľskú službu.“;

⁵⁵ Príloha č. 28;

⁵⁶ Príloha č. 29;

⁵⁷ Príloha č. 30;

ktorá často zabezpečuje základné životné potreby prijímateľa sociálnej služby. Preto je nevyhnutné, aby bol obsah výpovede jednoznačný, zrozumiteľný a implicitne nadväzoval na zákonné dôvody, ktoré umožňujú ukončenie poskytovania služby. Výpoveď zmluvy má významné právne a aj sociálne dopady na prijímateľa a priamo ovplyvňuje jeho životnú situáciu.

V. NEPLNENIE POVINNOSTÍ PODĽA USTANOVENIA § 9 ODS. 8 ZÁKONA O SOCIÁLNYCH SLUŽBÁCH – KRITÉRIA 1.3⁵⁸

1. Dozorovaný subjekt predložil interný dokument s názvom „I. oblasť PROCEDURÁLNE PODMIENKY 1.3 kritérium: Zmluva o poskytovaní sociálnej služby a postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby“⁵⁹. V časti označenej „Popis opatrení“ v bode 1. sa uvádza: *„Klient je informovaný o náležitostiach zmluvy o poskytovaní sociálnych služieb. Informáciu poskytuje riaditeľ zariadenia alebo sociálny pracovník, v zrozumiteľnej forme pre prijímateľa sociálnej služby“*. Štatutárna zástupkyňa zariadenia v rozhovore uviedla, že informácie ohľadom zmluvných podmienok uvedených v zmluve o poskytovaní sociálnej služby poskytuje výlučne ona a len jej telefónne číslo je zverejnené na webovej stránke poskytovateľa⁶⁰. **Poskytovateľ nepredložil žiadny iný písomne vypracovaný transparentný a pre prijímateľa zrozumiteľný postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby** tak, ako uvádza v internom dokumente. Zároveň poskytovateľ nemá na webovom sídle, a ani inom verejne dostupnom mieste zverejnený postup pri uzatváraní zmluvy.

⁵⁸ „Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný transparentný a pre prijímateľa sociálnej služby zrozumiteľný postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby podľa § 74.“

⁵⁹ Príloha č. 31;

⁶⁰ Rozhovor s [REDAKOVANÉ] 39:58 – 40:20 min.

Protokol o výsledku doзору bol vypracovaný dňa 09. 07. 2026

Za Inšpekciu v sociálnych veciach Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny SR

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

PRÍLOHY K PROTOKOLU

1. Výpis z IS SOS;
2. Zoznam zamestnancov k 28.07.2025;
3. Organizačná štruktúra k 01.01.2019;
4. Dokument „MZDY – ATLANTÍDA“;
5. Rozpis služieb evidencie odpracovaných hodín v mesiacoch apríl – jún 2025;
6. Elektronický formulár o dočasnej pracovnej neschopnosti;
7. Informácia o vybavení podania;
8. Štandardy kvality, Kritérium 1.1 Účel a obsah poskytovania sociálnej služby (strategická vízia, poslanie, ciele) a prístup k prijímateľom sociálnej služby;
9. Strategická vízia, poslanie a ciele zariadenia Atlantída – Dom seniorov, n. o.;
10. Proces sociálneho poradenstva;
11. Diplom o ukončení vysokoškolského štúdia - [REDACTED];
12. Pracovná náplň [REDACTED];
13. Vysvedčenie o maturitnej skúške - [REDACTED];
14. Fotografie vchodových dverí;
15. Určenie postupov a pravidiel prevencie a riešenia krízových situácií;
16. Zmluva o poskytovaní sociálnej služby č. [REDACTED] (Zmluva A a Dodatok A);
17. Zmluva o poskytovaní sociálnej služby č. [REDACTED] (Zmluva B a Dodatok B);
18. Zmluva o poskytovaní sociálnej služby č. [REDACTED] (Zmluva C a Dodatok C);
19. Zmluva o poskytovaní sociálnej služby č. [REDACTED] (Zmluva D);
20. Zmluva o poskytovaní sociálnej služby č. [REDACTED] (Zmluva E);
21. Platby klientov 2025;
22. Záznam DMS č. [REDACTED];
23. Interný dokument poskytovateľa;
24. Výpis z registra poskytovateľov sociálnych služieb;
25. Ukončenie zmluvného vzťahu [REDACTED];
26. Rozhodnutie o odkázanosti [REDACTED];
27. Posudok o odkázanosti [REDACTED];
28. Ukončenie zmluvného vzťahu [REDACTED];
29. Rozhodnutie o odkázanosti [REDACTED];
30. Posudok o odkázanosti [REDACTED];
31. Štandardy kvality I. oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY Kritérium 1.3.