

Všeobecná agenda

Všeobecná agenda

Predmet

Prijaté opatrení na odstránenie zistených nedostatkov - zaslanie

Text

Krásny deň,

na základe Zápisnice o prerokovaní protokolu o výsledku dozoru 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 , číslo spisu 11835/2026-M_ISVZABB, Vám predkladáme prijaté opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a ich príčin a určenie zamestnancov zodpovedných za zistené nedostatky.

V prípade akýchkoľvek otázok sme Vám k dispozícii.

S úctou

Ing. Zuzana Tehelová

MPSVaR

Inšpekcia v sociálnych službách

Špitálska 4,6,8

816 43 Bratislava

Váš list číslo/zo dňa
11835/2026-M_ISVZABB
64285/2026

Naše číslo
64/2026

Vybavuje /linka



Vrbová nad Váhom
28.8.2026

Vec: PÍSOMNÉ PREDLOŽENIE OPATRENÍ NA ODSTRÁNENIE ZISTENÝCH NEDOSTATKOV A ICH PRÍČIN A URČENIE ZAMESTNANCOV ZODPOVEDNÝCH ZA ZISTENÉ NEDOSTATKY

V súvislosti s výkonom dozoru pri poskytovaní sociálnych služieb vykonaným podľa 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. (ďalej len „zákon o inšpekcii v sociálnych veciach“) Vám týmto v zákonnej lehote predkladáme ucelené prijaté opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a ich príčin, ako aj určenie zamestnancov zodpovedných za zistené nedostatky k Protokolu o výsledku dozoru pri poskytovaní sociálnych služieb zo dňa 29. 04. 2026 a Zápisnici o prerokovaní protokolu o výsledku dozoru nad dodržiavaním zákona č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č.455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenského zákona) v znení neskorších predpisov pri poskytovaní sociálnych služieb.

Nezisková organizácia Sociálne služby VRBA, n.o. pristupuje k výsledkom vykonanej inšpekcie s plnou vážnosťou a odbornou zodpovednosťou. Identifikované zistenia inšpekčného orgánu vnímame ako významný podnet pre trvalé zvyšovanie kvality, bezpečnosti a dôstojnosti poskytovaných služieb. Naším prvoradým cieľom je zabezpečiť, aby poskytovaná starostlivosť nielen plne spĺňala legislatívne nároky, ale primárne reflektovala individuálne potreby a najvyšší záujem našich prijímateľov sociálnych služieb.

ČASŤ A: VYKONÁVANIE ODBORNÝCH, OBSLUŽNÝCH A ĎALŠÍCH ČINNOSTÍ

NESPLNENIE POVINNOSTÍ PODĽA USTANOVENÍ § 9 ODS. 8 ZÁKONA O SOCIÁLNYCH SLUŽBÁCH - KRITÉRIA 1.4.

Bod 3: Transparentnosť a evidencia údajov v IS SoS

(§ 105b ods. 2 písm. b) zákona č. 448/2008 Z. z.)

Určenie osobnej a riadiacej zodpovednosti:

- Výkonná zodpovednosť: bývalá sestra – za nevykonanie zápisu, resp. za administratívne omeškanie pri zápise údajov do IS SoS v čase výkonu predmetnej agendy
- Riadiaca a kontrolná zodpovednosť: Vedúca pracovníčka úseku - [REDAKOVANÉ]
- – zodpovednosť za absenciu nastaveného viacstupňového systému internej kontroly evidencie dát.

1. Odstránenie zisteného nedostatku

Zistený nedostatok v oblasti evidencie údajov v IS SoS bol odstránený a evidencia údajov je v súčasnosti vedená v súlade s požiadavkami na včasnosť a úplnosť zápisov.

Súčasne bolo vyhodnotené, že na zabezpečenie jednotného a dlhodobu udržateľného postupu je potrebné aktuálne nastavený spôsob práce formálne upraviť v internej dokumentácii organizácie.

2. Vypracovanie, pripomienkovanie a schválenie internej smernice k vedeniu údajov v IS SoS

Bude vypracovaná interná smernica, ktorá jednoznačne upraví pravidlá vedenia, dopĺňania a aktualizácie údajov v IS SoS, zodpovednosť príslušných zamestnancov za vykonávanie zápisov a spôsob priebežnej kontroly správnosti a úplnosti evidovaných údajov.

Návrh internej smernice bude pred jej schválením sprístupnený príslušným zamestnancom na oboznámenie a pripomienkovanie. Relevantné pripomienky budú vyhodnotené a podľa ich opodstatnenosti zapracované do konečného znenia smernice.

Po schválení bude smernica preukázateľne sprístupnená a zamestnanci, ktorých sa jej obsah týka, s ňou budú oboznámení.

Cieľom opatrenia je formálne zakotviť už nastavený spôsob práce, zabezpečiť jeho jednotnosť, preukázateľnosť a kontinuitu aj pri personálnych zmenách.

Termín: do 30. 09. 2026

Zodpovedné osoby za realizáciu opatrenia: štatutárna zástupkyňa Ing. Zuzana Tehelová a odborní zamestnanci

Body 4 a 5: Písomné poverenia pri dodržiavaní liečebného režimu

(§ 9 ods. 8 zákona č. 448/2008 Z. z.)

Určenie osobnej a riadiacej zodpovednosti:

- Výkonná a odborná zodpovednosť: bývalá sestra – za absenciu vystavených písomných poverení pre opatrovateľský personál. Pracovný pomer bol ukončený na základe jej žiadosti.
- Riadiaca zodpovednosť: Vedúca pracovníčka úseku - [REDAKOVANÉ] – za neaktualizovanú internú metodiku manažmentu liečiv.

1. Prijaté opatrenia na odstránenie zisteného nedostatku

V nadväznosti na zistený nedostatok boli prijaté a do praxe zavedené opatrenia smerujúce k jednoznačnému vymedzeniu kompetencií jednotlivých pracovných pozícií a k zabezpečeniu riadneho výkonu činností pri dodržiavaní liečebného režimu.

1.1. Schválenie a zavedenie interného štandardu „Manažment liečiv a zdravotníckych pomôcok“

Bol vypracovaný, schválený a do praxe zavedený interný štandard „Manažment liečiv a zdravotníckych pomôcok“, ktorý upravuje kompetencie a hranice medzi odbornými činnosťami sestry a činnosťami opatrovateľského personálu pri manipulácii, skladovaní a podávaní liekov.

Štandard zároveň upravuje postup pri poverovaní opatrovateľského personálu na výkon vybraných úkonov pri dodržiavaní liečebného režimu a spôsob kontroly ich vykonávania v rozsahu a za podmienok ustanovených platnou právnou úpravou.

Termín: splnené – účinnosť od 15. 04. 2026; priebežné dodržiavanie a aktualizácia podľa platnej právnej úpravy

Zodpovedná osoba: [REDAKOVANÉ] – vedúca pracovníčka úseku

1.2. Písomné poverenia v súlade s aktuálnou právnou úpravou

Všetkým opatrovateľom, ktorí na základe svojich kvalifikačných predpokladov a pracovného zaradenia vykonávajú činnosti pri dodržiavaní liečebného režimu v rozsahu umožnenom právnymi predpismi, boli zabezpečené príslušné individuálne písomné poverenia. Písomné poverenia sú založené v osobných spisoch príslušných zamestnancov.

Písomné poverenia sú vedené a uchovávané v dokumentácii dotknutých zamestnancov. Pri zmene právnej úpravy, pracovného zaradenia, rozsahu kompetencií alebo spôsobu výkonu príslušných činností sa ich obsah opätovne posúdi a podľa potreby aktualizuje.

Termín: splnené – apríl 2026; aktualizácia priebežne podľa potreby a platnej právnej úpravy

Zodpovedná osoba: odborná sestra

1.3. Kontrolný a vzdelávací mechanizmus

Na zabezpečenie trvalého dodržiavania prijatých opatrení bude realizované pravidelné preškolenie opatrovateľského personálu so zameraním na aktuálne platnú právnú úpravu, rozsah kompetencií a správne postupy pri dodržiavaní liečebného režimu.

Súčasne bude vykonávaná pravidelná kontrola dodržiavania interného štandardu a správnosti nastavených postupov priamo v prevádzke.

V prípade legislatívnych zmien bude interný štandard a súvisiace poverenia bezodkladne prehodnotené a podľa potreby aktualizované.

Termín: preškolenie do 15. 10. 2026; následne podľa potreby a pri zmenách právnej úpravy alebo postupov

Kontrola: minimálne 2× ročne a vždy pri relevantnej legislatívnej zmene

Zodpovedné osoby: odborná sestra / vedúca pracovníčka úseku [REDACTED]

Bod 6: Štandardizácia základného sociálneho poradenstva a informovania

(§ 9 ods. 1 a § 19 zákona č. 448/2008 Z. z.)

Určenie osobnej a riadiacej zodpovednosti:

- Výkonná zodpovednosť: sociálna pracovníčka [REDACTED] – za formuláciu nepresných požiadaviek na vstupných tlačivách a zavádzajúce usmernenie pri prvom kontakte.
- Riadiaca a schvaľovacia zodpovednosť: štatutárna zástupkyňa- Ing. Zuzana Tehelová – za schválenie a používanie informačných materiálov, ktoré obsahovali zistené nepresnosti.

1. Prijaté opatrenia na odstránenie zisteného nedostatku a zabezpečenie jeho neopakovania

V nadväznosti na zistený nedostatok poskytovateľ bezodkladne pristúpil k revízii spôsobu poskytovania informácií záujemcom o sociálnu službu a k úprave procesu prvého kontaktu.

1.1. Revízia a odstránenie neaktuálnej dokumentácie a informácií

Predmetné vstupné tlačivá a informačné materiály obsahujúce nepresné, nejednoznačné alebo zavádzajúce formulácie boli v máji 2026 stiahnuté z používania a z obehu a zároveň odstránené z webového sídla organizácie.

Následne bola vykonaná kontrola používaných vstupných formulárov, informačných materiálov, výziev na nástup a informácií zverejnených na webovom sídle organizácie. Cieľom kontroly bolo zabezpečiť, aby poskytované informácie boli vecne správne, zrozumiteľné a v súlade s aktuálnymi podmienkami poskytovania sociálnej služby a platnou právnou úpravou.

Termín: splnené – máj 2026

Zodpovedné osoby: vedúca pracovníčka úseku [REDACTED] / sociálna pracovníčka [REDACTED]

1.2. Zabezpečenie odborne kvalifikovaného prvého kontaktu a základného sociálneho poradenstva

Od mája 2026 je prvý kontakt so záujemcom o sociálnu službu zabezpečovaný určenou osobou, ktorá spĺňa požadované odborné a kvalifikačné predpoklady na výkon príslušnej činnosti.

Za účelom zabezpečenia jednotného a kontrolovateľného postupu bude vypracovaný a do praxe zavedený metodický pokyn upravujúci prvý kontakt so záujemcom o sociálnu službu a poskytovanie základného sociálneho poradenstva.

Metodický pokyn upraví najmä:

- rozsah informácií poskytovaných pri prvom kontakte,
- spôsob informovania záujemcu o podmienkach poskytovania sociálnej služby,
- informovanie o potrebných dokladoch a ďalších krokoch súvisiacich s prijatím do zariadenia,
- rozsah kompetencií osoby vykonávajúcej prvý kontakt,
- postup pri situáciách, keď je potrebné zájemcovi poskytnúť odborné sociálne poradenstvo alebo ďalšie odborné informácie,
- spôsob odovzdania zájemcu príslušnému odbornému zamestnancovi.

Týmto bude zabezpečené, aby bol prvý kontakt vykonávaný jednotným spôsobom a aby zájemcovi boli poskytované iba aktuálne, overené a kompetenčne primerané informácie.

Termín: prvý kontakt zabezpečený od mája 2026; metodický pokyn do 30. 09. 2026

Zodpovedná osoba: [REDAKOVANÉ] – vedúca pracovníčka úseku

1.3. Priebežná kontrola aktuálnosti informačných materiálov

Za účelom trvalého zabezpečenia správnosti poskytovaných informácií sa zavádza pravidelná kontrola aktuálnosti vstupných tlačív, informačných materiálov a informácií zverejnených na webovom sídle organizácie.

Kontrola bude vykonávaná minimálne dvakrát ročne, ako aj vždy pri relevantnej zmene právnej úpravy, podmienok poskytovania sociálnej služby alebo vnútorných postupov organizácie.

Súčasne bude zabezpečené, aby zamestnanci používali výlučne aktuálne a schválené vzory dokumentov a informačných materiálov.

Termín: minimálne 2× ročne a vždy pri relevantnej zmene

Zodpovedné osoby: [REDAKOVANÉ] vedúca pracovníčka úseku / štatutárna zástupkyňa
Ing. Zuzana Tehelová

2. Systémové zabezpečenie do budúcnosti

Prijatými opatreniami poskytovateľ zabezpečuje, aby:

- prvý kontakt so záujemcom bol vykonávaný osobou spĺňajúcou príslušné odborné a kvalifikačné predpoklady,
- zamestnanec vykonávajúci prvý kontakt postupoval podľa jednotného interného metodického postupu,
- zájemcovi boli poskytované iba aktuálne a overené informácie,
- odborné sociálne poradenstvo bolo poskytované v rámci príslušných odborných kompetencií,
- používané vstupné tlačivá a informačné materiály boli priebežne kontrolované a aktualizované,

- pri zmene právnej úpravy alebo podmienok poskytovania sociálnej služby bola bezodkladne vykonaná kontrola relevantných dokumentov a informácií,
- na webovom sídle boli zverejňované výlučne aktuálne a schválené informácie.

Zistený nedostatok bol odstránený už v máji 2026 stiahnutím predmetných dokumentov z používania a ich odstránením z webového sídla organizácie. Zároveň bol upravený spôsob zabezpečenia prvého kontaktu so záujemcami a prijaté ďalšie systémové opatrenia smerujúce k štandardizácii procesu, odbornej správnosti poskytovaných informácií a predchádzaniu opakovaniu obdobného nedostatku.

ČASŤ B: PLÁNOVANIE POSKYTOVANIA SOCIÁLNEJ SLUŽBY PODĽA INDIVIDUÁLNYCH POTRIEB, SCHOPNOSTÍ A CIEĽOV PRIJÍMATEĽA SOCIÁLNEJ SLUŽBY

NESPLNENIE POVINNOSTI PODĽA USTANOVENIA §9 ODS.8 ZÁKONA O SOCIÁLNYCH SLUŽBÁCH – KRITÉRIA 1.5

Body 1, 2 a 3: Metodika individuálneho plánovania a interná kontrola

Určenie zodpovednosti zamestnancov za zistený nedostatok:

- Výkonná zodpovednosť: Sociálne pracovníčky [REDAKOVANÉ] a bývalá sociálna pracovníčka [REDAKOVANÉ] – za neúplnú evidenciu členov multidisciplinárneho tímu a absenciu ich vlastnoručných podpisov na výstupoch z IS DODS.
- Riadiaca a kontrolná zodpovednosť: vedúca pracovníčka úseku – [REDAKOVANÉ] – za absenciu zavedeného mechanizmu priebežnej riadiacej kontroly a formálneho schvaľovania individuálnych plánov pred ich nadobudnutím platnosti.

1. Záväzné systémové opatrenia

1.1. Metodický pokyn k evidencii individuálneho plánovania pri technických obmedzeniach IS DODS

V nadväznosti na zistené technické obmedzenie systému IS DODS bol zavedený záväzný postup dopĺňania údajov o participujúcich členoch multidisciplinárneho tímu vrátane ich vlastnoručných podpisov na vytlačené výstupy z IS DODS.

Postup bol nastavený na základe pracovného stretnutia odborného tímu a písomného stanoviska dodávateľa softvéru k technickým možnostiam systému.

Termín: splnené, v praxi uplatňované od júna 2026

Zodpovedná osoba: [REDAKOVANÉ] – vedúca pracovníčka úseku

1.2. Zavedenie priebežnej riadiacej kontroly a schvaľovania dokumentácie

Bol zavedený záväzný postup priebežnej kontroly dokumentácie individuálneho plánovania. Každý individuálny plán, rizikový plán a plán sociálnej rehabilitácie je pred nadobudnutím platnosti kontrolovaný a schválený podpisom vedúcej pracovníčky úseku.

Kontrola je zameraná najmä na súlad dokumentácie s individuálnymi potrebami, schopnosťami a cieľmi prijímateľa sociálnej služby, ako aj na úplnosť a správnosť požadovaných náležitostí.

Termín: splnené, uplatňované trvale od júna 2026

Zodpovedná osoba: [REDAKOVANÉ] – vedúca pracovníčka úseku

1.3. Preškolenie odborného tímu

Bolo realizované pracovné stretnutie kľúčových a odborných zamestnancov zamerané na precizovanie formulácie individuálnych potrieb a cieľov prijímateľov sociálnej služby, správne nastavenie individuálnych plánov a dôsledné uplatňovanie zavedeného postupu pri evidencii participujúcich členov multidisciplinárneho tímu a ich podpisov na vytlačených výstupoch z IS DODS.

Termín: splnené – od júna 2026

Zodpovedná osoba: [REDAKOVANÉ] – vedúca pracovníčka úseku

Body 4 a 5: Kapacitné nastavenie a systém kľúčových pracovníkov

Určenie zodpovednosti zamestnancov za zistený nedostatok:

- Riadiaca a organizačná zodpovednosť: Vedúca pracovníčka úseku – [REDAKOVANÉ]
[REDAKOVANÉ] – za nerovnomerné prerozdelenie agendy prijímateľov medzi kľúčových pracovníkov

1. Záväzné systémové opatrenia na zvýšenie kvality

1.1. Reorganizácia a prerozdelenie agendy kľúčových pracovníkov

V nadväznosti na rozšírenie personálnych kapacít zariadenia, najmä prijatie nového sociálneho pracovníka, špeciálneho pedagóga a inštruktora sociálnej rehabilitácie, bolo vykonané nové rozdelenie prijímateľov sociálnej služby medzi kľúčových pracovníkov špecializovaného zariadenia.

Cieľom opatrenia je vytvoriť primeranejšie podmienky na výkon činností kľúčového pracovníka, zabezpečiť dostatočný priestor na individuálnu prácu s prijímateľom a znížiť počet prijímateľov pripadajúcich na jednotlivých kľúčových pracovníkov.

Termín: splnené – január až august 2026

Zodpovedná osoba: [REDAKOVANÉ] – vedúca pracovníčka úseku

1.2. Prechodný postup pri zmene kľúčového pracovníka

Pri zmene kľúčového pracovníka bol zavedený prechodný postup, ktorého cieľom je zabezpečiť kontinuitu individuálneho plánovania, odovzdanie relevantných informácií a zachovanie kontinuity vzťahu s prijímateľom sociálnej služby.

Pri prijímateľoch s vyšším stupňom odkázanosti sa podľa individuálnej situácie uplatňuje prechodné obdobie v dĺžke do dvoch mesiacov, počas ktorého dochádza k postupnému odovzdávaniu agendy a oboznamovaniu nového kľúčového pracovníka s potrebami, schopnosťami, cieľmi a preferenciami prijímateľa.

Termín: splnené k 25. 08. 2026; následne uplatňované priebežne pri každej zmene kľúčového pracovníka

Zodpovedné osoby: [REDAKOVANÉ] – vedúca pracovníčka úseku / odborný tím

Bod 6: Implementácia podpory pri tvorbe plánov vopred vyslovených želaní

Určenie zodpovednosti zamestnancov za zistený nedostatok

Riadiaca a metodická zodpovednosť: Vedúca pracovníčka úseku [REDAKOVANÉ] – za nedostatočné systémové nastavenie procesu podpory pri tvorbe plánov vopred vyslovených želaní.

1. Záväzné systémové opatrenia – implementačný plán

Fáza I – Odborná príprava personálu

Odborní zamestnanci a kľúčoví pracovníci absolvujú odborné vzdelávanie zamerané na problematiku paliatívnej starostlivosti, etiky, komunikácie o citlivých témach a rešpektovania vôle a preferencií prijímateľa sociálnej služby.

Termín: do 30. 11. 2026, podľa dostupnosti vzdelávacích ponúk od akreditovaných vzdelávacích inštitúcií

Zodpovedná osoba: [REDAKOVANÉ] – vedúca pracovníčka úseku

Fáza II – Spracovanie a schválenie interného metodického pokynu

Bude vypracovaný a schválený interný metodický pokyn „Manažment vopred vyslovených želaní“, ktorý upraví najmä:

- etické princípy a základné pravidlá postupu,
- spôsob citlivého otvárania témy,
- rešpektovanie dobrovoľnosti a rozhodnutia prijímateľa,
- spôsob zaznamenávania vyjadrených želaní,
- úlohy kľúčového pracovníka a multidisciplinárneho tímu,
- postup pri potrebe konzultácie s odborným lekárom alebo iným príslušným odborníkom.

Termín: do 15. 12. 2026

Zodpovedná osoba: [REDAKOVANÉ] – vedúca pracovníčka úseku v spolupráci s odborným lekárom v špecializácii paliatívna medicína, s ktorým organizácia už aktívne spolupracuje

Fáza III – Postupná aplikácia do individuálneho plánovania

Po odbornej príprave personálu a prijatí interného metodického pokynu bude podpora pri formulovaní vopred vyslovených želaní postupne začleňovaná do procesu individuálneho plánovania, najmä v rámci jeho pravidelného prehodnocovania.

Téma bude otváraná citlivo, primerane individuálnej situácii a výhradne s rešpektovaním vôle, schopností a rozhodnutia prijímateľa sociálnej služby. Do procesu budú zapájaní len odborne pripravení zamestnanci.

Termín: od 15. 01. 2027, následne priebežne

Zodpovedné osoby: odborne pripravení zamestnanci / [REDAKOVANÉ] – vedúca pracovníčka úseku

ČASŤ C: OCHRANA ŽIVOTA, ZDRAVIA A DÔSTOJNOSTI PRIJÍMATEĽA

NESPLNENIE POVINNOSTI PODĽA USTANOVENIA § 10 ODS.4 A ODS.6 a § 9 ODS.8 ZÁKONA O SOCIÁLNYCH SLUŽBÁCH – KRITÉRIA 1.8

I. Obmedzovacie prostriedky

(§ 10 ods. 4 a 6, § 9 zákona č. 448/2008 Z. z.)

Body 1 – 3: Schvaľovanie, evidencia a dokumentovanie obmedzení

Určenie zodpovednosti zamestnancov za zistený nedostatok k bodu 1:

- Osobná a odborná zodpovednosť: Sociálna pracovníčka [REDAKOVANÉ], zodpovedná za túto oblasť – ukončila pracovný pomer s organizáciou na vlastnú žiadosť v závere roka 2025.
- Riadiaca a kontrolná zodpovednosť: Vedúca pracovníčka úseku [REDAKOVANÉ]
 - za nedostatočný dohľad nad správnosťou zápisov a terminológiou v denných hláseniach služieb.

Určenie zodpovednosti zamestnancov za zistený nedostatok k bodom 2 – 3.:

- výkonná zodpovednosť: zamestnankyňa opatrovateľského personálu, ktorá vykonávala predmetné činnosti a vyhotovovala predmetné záznamy – za nesprávne alebo nejednoznačné formulácie v záznamoch. [REDAKOVANÉ] - opatrovateľka – ukončila pracovný pomer v organizácii na základe vlastnej žiadosti/, neoznámenie skutočností v IS SOS a neoznámenie skutočností dôverníkovi – zodpovedná pracovníčka [REDAKOVANÉ] – ukončila pracovný pomer s organizáciou na základe vlastnej žiadosti.

- o riadiaca zodpovednosť : vedúca pracovníčka úseku [REDACTED] za nedostatočný výkon prevádzkového dohľadu

Systémové opatrenia

1. Posilnenie odbornej spolupráce s psychiatrom

V rámci prijatých nápravných opatrení došlo k zmene odborného psychiatra a k nadviazaniu užšej a systematickej spolupráce zariadenia s psychiatrom.

Cieľom opatrenia je zabezpečiť lepšie prepojenie psychiatrickej starostlivosti s individuálnym plánovaním a každodennou praxou zariadenia. Psychiater bude v potrebnom rozsahu spolupracovať pri posudzovaní individuálnych potrieb prijímateľov, tvorbe a aktualizácii individuálnych plánov a najmä pri tvorbe a aktualizácii plánov zvládania rizikových situácií.

Spolupráca je zameraná predovšetkým na včasnú identifikáciu rizík, nastavenie preventívnych a deeskalačných postupov a predchádzanie situáciám, ktoré by mohli viesť k potrebe použitia obmedzovacích prostriedkov.

Termín: zmena psychiatra a nadviazanie spolupráce – splnené k 15. 05. 2026; systematická spolupráca pri individuálnom plánovaní a plánoch zvládania rizikových situácií podľa potrieb prijímateľov sociálnych služieb – od júna 2026, následne trvalo

Zodpovedné osoby: Ing. Zuzana Tehelová – štatutárna zástupkyňa / [REDACTED] – vedúca pracovníčka úseku

2. Schvaľovanie a evidencia obmedzení

Od júna 2026 sa v aplikačnej praxi uplatňuje postup, podľa ktorého sa pri plánovanom použití obmedzovacieho prostriedku postupuje v súlade s príslušnými zákonnými podmienkami a zabezpečuje sa odborné posúdenie lekárom so špecializáciou v odbore psychiatria.

V prípade akútneho a bezprostredného ohrozenia života alebo zdravia je pre službukonajúci personál nastavený postup podľa § 10 ods. 4 zákona č. 448/2008 Z. z., vrátane povinnosti bezodkladne informovať lekára, vykonať príslušný zápis do registra obmedzení a bezodkladne preukázateľným spôsobom oznámiť použitie obmedzovacieho prostriedku dôverníkovi prijímateľa sociálnej služby v súlade s § 10 ods. 6 zákona č. 448/2008 Z. z. Uvedený postup bude po návrate odborného tímu z dovolenkového obdobia prerokovaný a pripomienkovaný a následne zapracovaný do aktualizovanej internej smernice.

Termín: aplikačná prax od júna 2026; prerokovanie, pripomienkovanie a schválenie smernice – do 30. 09. 2026

Zodpovedná osoba: sociálne pracovníčky organizácie

3. Spresnenie prevádzkovej dokumentácie

Bude vydaný metodický pokyn k jednotnej terminológii zápisov v prevádzkovej dokumentácii a denných hláseniach služieb tak, aby boli jednoznačne odlišené postupy deeskalácie a pokojového režimu od použitia obmedzovacích prostriedkov.

Súčasne bude zavedená mesačná riadiaca kontrola prevádzkovej dokumentácie a hlásení služieb so záznamom o vykonanej kontrole a prípadných prijatých nápravných opatreniach.

Termín: metodický pokyn – do 30. 09. 2026; pravidelná kontrola – od 15. 10. 2026, následne trvalo

Zodpovedná osoba: [REDAKOVANÉ] – vedúca pracovníčka úseku a sociálni pracovníci [REDAKOVANÉ] a [REDAKOVANÉ]

II. Podmienky poskytovania služby

(§ 9 ods. 8 – Kritérium 1.8)

Body 1 – 6: Signalizácia, doklady, autonómia, sloboda pohybu a dôverník

Určenie zodpovednosti zamestnancov za zistený nedostatok k bodu 1:

Štatutárna zástupkyňa (Ing. Zuzana Tehelová) – za absenciu písomného štandardu posudzovania potreby signalizácie a materiálne zabezpečenia

Určenie zodpovednosti zamestnancov za zistený nedostatok k bodu 2 – 3:

Sociálna pracovníčka – [REDAKOVANÉ] – za nevyhovujúcu formu evidencie úschovy osobných dokladov

Určenie zodpovednosti zamestnancov za zistený nedostatok k bodu 4

Riadiaca a organizačná zodpovednosť: vedúca pracovníčka úseku – [REDAKOVANÉ] – za nedostatočné systémové nastavenie oddelenia funkcie kľúčového pracovníka a dôverníka a za absenciu jednoznačného interného postupu upravujúceho voľbu, zmenu a evidenciu dôverníka.

Výkonná zodpovednosť: sociálne pracovníčky – bývalá pracovníčka - [REDAKOVANÉ] a [REDAKOVANÉ] – za praktické uplatňovanie systému kľúčových pracovníkov a dôverníkov a za vedenie súvisiacej dokumentácie.

Určenie zodpovednosti zamestnancov za zistený nedostatok k bodom 5 – 6:

Riadiaca a metodická zodpovednosť: Vedúca pracovníčka úseku [REDAKOVANÉ] – za nedostatočné systémové nastavenie a metodické zabezpečenie postupov súvisiacich s uplatňovaním práv prijímateľov sociálnej služby v predmetnej oblasti.

Systémové opatrenia

1. Signalizačné zariadenia

Organizácia zavádza individuálne posudzovanie potreby signalizačného zariadenia u prijímateľov sociálnej služby so zohľadnením najmä mobility, rizika pádu, schopnosti privolať pomoc a kognitívneho stavu. Výsledok posúdenia bude podľa potreby zohľadnený v individuálnom plánovaní.

Na základe vyhodnotenia potrieb bude realizované postupné vybavenie obytných izieb signalizačnými zariadeniami podľa stanovených priorít.

Termín: vyhodnotenie potrieb – do 30. 09. 2026; postupné vybavenie signalizáciou – do 31. 12. 2026

Zodpovedné osoby: sociálna pracovníčka [redacted] a [redacted]
[redacted] a Ing. Zuzana Tehelová – štatutárna zástupkyňa

2. Úschova dokladov a osobná autonómia

Organizácia vykonáva revíziu evidencie a zmlúv o úschove osobných dokladov. Prijímatelia sociálnej služby, prípadne ich zákonní zástupcovia, budú preukázateľne poučení o svojich právach súvisiacich s držbou a úschovou osobných dokladov.

Súčasne bude postupne zabezpečené vybavenie obytných izieb uzamykateľným priestorom na uloženie osobných vecí prijímateľov.

Termín: úprava evidencie a poučenie – do 30. 09. 2026; uzamykateľné priestory – do 30. 10. 2026

Zodpovedné osoby: sociálne pracovníčky [redacted] a [redacted]
[redacted] / vedúca pracovníčka úseku [redacted]

3. Sloboda pohybu a Domáci poriadok

Návrh Domáceho poriadku bol prerokovaný s prijímateľmi sociálnych služieb, finálna verzia je pred pripomienkovaním personálu organizácie. Je vyhotovený tak, aby jeho ustanovenia boli v súlade s právom prijímateľa na slobodu pohybu a aby neobsahoval podmienku súhlasu opatrovníka pri opustení zariadenia prijímateľom.

Prijímatelia boli o pravidlách voľného pohybu a opúšťania zariadenia preukázateľne informovaní na spoločnom stretnutí; o uskutočnení stretnutia bol vyhotovený zápis, fotodokumentácia.

Termín: informovanie prijímateľov – splnené; aktualizácia Domáceho poriadku – do 30. 09. 2026

Zodpovedné osoby: Ing. Zuzana Tehelová - štatutárna zástupkyňa a odborný tím

4. Oddelenie funkcie kľúčového pracovníka a dôverníka

Riadiaca a organizačná zodpovednosť: vedúca pracovníčka úseku [REDAKOVANÉ] – za nedostatočné systémové nastavenie oddelenia funkcie kľúčového pracovníka a dôverníka a za absenciu jednoznačného interného postupu upravujúceho voľbu, zmenu a evidenciu dôverníka.

Výkonná zodpovednosť: sociálne pracovníčky [REDAKOVANÉ] a bývalá sociálna pracovníčka [REDAKOVANÉ] – za praktické uplatňovanie systému kľúčových pracovníkov a dôverníkov a za vedenie súvisiacej dokumentácie.

V praxi je uplatňované oddelenie funkcie kľúčového pracovníka a inštitútu dôverníka. Bola prerozdelená agenda kľúčových pracovníkov tak, aby bolo zachované právo prijímateľa na slobodnú voľbu dôverníka a nedochádzalo k automatickému kumulovaniu týchto rolí.

Súčasne bude vydaný metodický pokyn upravujúci voľbu, zmenu a evidenciu dôverníka a pravidlá na predchádzanie konfliktu záujmov.

Termín: oddelenie rolí a reorganizácia agendy – splnené, uplatňované trvale; metodický pokyn – do 15. 10. 2026

Zodpovedné osoby : vedúca pracovníčka úseku [REDAKOVANÉ] / sociálne pracovníčky [REDAKOVANÉ] a [REDAKOVANÉ]

ČASŤ D: URČENIE SUMY ÚHRADY ZA SOCIÁLNU SLUŽBU, SPÔSOB JEJ URČENIA A PLATENIA ZMLUVOU

NESPLNENIE POVINNOSTI PODĽA § 72 ODS.3 A § 72 ODS.9 ZÁKONA Č. 448/2008 Z.Z. O SOCIÁLNYCH SLUŽBÁCH

Body 4 a 7: Štruktúra cenníka a jednoznačnosť úhrad za ubytovanie a neprítomnosť

Určenie zodpovednosti zamestnancov za zistený nedostatok:

- Odborná a textačná zodpovednosť: Ekonóm organizácie, [REDAKOVANÉ] – za nepresné a nejednoznačné formulácie spôsobu výpočtu úhrady počas neprítomnosti prijímateľa v znení Cenníka.
- Riadiaca a schvaľovacia zodpovednosť: Štatutárna zástupkyňa - Ing. Zuzana Tehelová – za schválenie a publikovanie Cenníka a zmluvných formulárov s vytknutými textačnými nepresnosťami.

Prijaté opatrenia na odstránenie nedostatku

Poskytovateľ pristúpil k textačnej a formálnej úprave Cenníka a súvisiacich zmluvných podmienok tak, aby jednotlivé formulácie jednoznačne a transparentne zodpovedali ustanoveniam zákona o sociálnych službách.

1. Formálna a textačná revízia Cenníka

V Cenníku sociálnych služieb boli upravené a spresnené formulácie tak, aby boli jednotlivé úhrady jasne špecifikované, odstránili sa vytknuté nedostatky a presne sa zosúladiť spôsob výpočtu úhrady počas neprítomnosti prijímateľa.

Výška sumy úhrady sa v Cenníku nemenila.

Termín: splnené – upravené znenie Cenníka účinné od 08. 05. 2026

Zodpovedné osoby: štatutárna zástupkyňa Ing. Zuzana Tehelová / ekonóm organizácie [REDACTED]

2. Zosúladenie zmluvných podmienok

Organizácia zabezpečí zosúladenie zmluvných podmienok s upraveným znením Cenníka účinného od 08. 05. 2026, ako aj s ostatnými prijatými systémovými opatreniami v oblasti ubytovania, úschovy osobných dokladov a cenností, signalizácie a uplatňovania práv prijímateľov.

Všetky uvedené úpravy budú do zmluvného vzťahu s prijímateľmi zapracované jednorazovým komplexným dodatkom k zmluve o poskytovaní sociálnej služby.

Odôvodnenie postupu a garancia práv: Uplatňovaná výška úhrad za poskytované sociálne služby zostáva zachovaná v nezmenenej výške aj po zmene cenníka. Poskytovateľ pristúpil k tomuto spojenému postupu zámerne, aby zamedzil nadmernej administratívnej a psychickej záťaži prijímateľov sociálnych služieb a ich zákonných zástupcov pri opakovanom podpisovaní čiastkových zmien. Do nadobudnutia účinnosti komplexných dodatkov zostávajú všetky právne nároky prijímateľov plne garantované v ich prospech a vyúčtovanie služieb prebieha v prísnom súlade s legislatívou.

Termín: do 31. 10. 2026

Zodpovedné osoby: vedúca pracovníčka úseku [REDACTED] / sociálna pracovníčka [REDACTED]

3. Systém internej kontroly zmluvných úhrad

Zavedie sa pravidelná kontrola súladu účtovaných úhrad, platného Cenníka a zmlúv so zákonom o sociálnych službách.

O vykonanej kontrole bude vyhotovený písomný záznam. V prípade zistenia nesúladu budú bezodkladne prijaté príslušné nápravné opatrenia.

Termín: 1 × ročne, následne trvale

Zodpovedná osoba: ekonóm organizácie - [REDACTED]

Body 5 a 6: Zosúladenie reálneho stavu ubytovania s Cenníkom a reorganizácia priestorov

Určenie zodpovednosti zamestnancov za zistený nedostatok:

- Prevádzková zodpovednosť: Vedúca pracovníčka úseku [REDACTED] – za nedodržanie usporiadania obytných miestností stanovených v schválenom Prevádzkovom poriadku RÚVZ
- Riadiaca a schvaľovacia zodpovednosť: Štatutárna zástupkyňa Ing. Zuzana Tehelová – za nedostatočný dohľad nad dodržiavaním schváleného Prevádzkového poriadku a za nezabezpečenie zosúladenia Prevádzkového poriadku so zmeneným priestorovým stavom.

Prijaté opatrenia na odstránenie nedostatku

Na odstránenie nesúladu boli prijaté a zrealizované organizačné, technologické, priestorové a stavebné opatrenia smerujúce k zosúladeniu reálneho stavu ubytovania s evidovanou kapacitou, Cenníkom a zmluvnými podmienkami.

Príprava projektovej dokumentácie, presun administratívy a technických systémov

Už od začiatku roka 2026 prebiehalo vypracovanie projektovej dokumentácie na stavebné a priestorové úpravy.

V priebehu výkonu dozoru sa zároveň realizoval kompletný presun administratívy vrátane premiestnenia a opätovného prepojenia technickej infraštruktúry zariadenia, najmä videovrátnika, kamerového systému, dátových úložísk a sieťovej infraštruktúry, z pôvodnej kancelárie mimo ubytovacích častí. Tým sa vytvoril priestor na reorganizáciu ubytovacej kapacity.

Termín: splnené – projektová dokumentácia od začiatku roka 2026; presun administratívy a technických systémov v máji 2026

Zodpovedná osoba: Ing. Zuzana Tehelová – štatutárna zástupkyňa

Stavebná adaptácia priestorov, vytvorenie izolačnej miestnosti a nový Prevádzkový poriadok

Ubytovacie izby boli adaptované tak, aby spĺňali štandard dvojposteľového ubytovania.

Aktuálne prebiehajú záverečné stavebné práce na vytvorení izolačnej miestnosti a drobných úprav iných miestností v súlade s platnými požiadavkami a súčasne sa spracováva nový Prevádzkový poriadok.

Termín: adaptácia ubytovacích izieb – splnená; predpokladané ukončenie záverečných prác a predloženie Prevádzkového poriadku na schválenie RÚVZ – do 30. 09. 2026

Zodpovedná osoba: Ing. Zuzana Tehelová – štatutárna zástupkyňa

Komplexné zvyšovanie kvality, humanizácia prostredia a rozvojové projekty

Nadväzne na realizované úpravy poskytovateľ aktívne podniká kroky k získaniu finančných prostriedkov zo Štátneho fondu rozvoja bývania (ŠFRB), zamerané na komplexné zvyšovanie

kvality poskytovaných sociálnych služieb a humanizáciu prostredia zariadenia a iných možností financovania rekonštrukcie celého objektu.

V tejto veci prebiehajú odborné rokovania a prípravné činnosti.

Termín: prebieha / priebežne v roku 2026

Zodpovedné osoby: Ing. Zuzana Tehelová – štatutárna zástupkyňa

Zosúladenie ubytovacej kapacity v dokumentácii a zmluvách

Po dokončení stavebných úprav a schválení Prevádzkového poriadku a zavedení všetkých zmien v aplikačnej praxi a internej dokumentácii bude aktualizovaná evidencia ubytovacej kapacity a podľa potreby upravené súvisiace zmluvné podmienky tak, aby plne zodpovedali reálnemu a schválenému stavu ubytovania.

Termín: predpokladane do 31. 10. 2026

Zodpovedné osoby: vedúca pracovníčka úseku [REDAKOVANÉ] / sociálna pracovníčka [REDAKOVANÉ]

Záver:

Prijaté opatrenia a nastavený časový harmonogram zohľadňujú reálny prevádzkový režim organizácie, ako aj potrebu zabezpečiť riadny proces prerokovania, pripomienkovania a schvaľovania nových alebo aktualizovaných interných dokumentov za účasti odborných zamestnancov. Vzhľadom na čerpanie riadnych dovolení v letnom období bolo prerokovanie a finálne schvaľovanie viacerých interných dokumentov naplánované na september 2026.

Poskytovateľ zároveň pristupuje k jednotlivým zisteným nedostatkom nielen individuálne, ale predovšetkým systémovo, s cieľom odstrániť ich príčiny a zabezpečiť ich neopakovanie. Prijaté opatrenia preto smerujú najmä k jednoznačnému určeniu kompetencií, zavedeniu kontrolných mechanizmov, aktualizácii internej metodiky, odbornej príprave zamestnancov a pravidelnému preverovaniu účinnosti prijatých opatrení.

Pri stavebných a priestorových opatreniach poskytovateľ zároveň zohľadňuje reálne finančné možnosti organizácie a kapacity externých dodávateľov. Napriek tomu sú jednotlivé kroky realizované priebežne a v rozsahu, ktorý je objektívne možný, pričom prioritou zostáva bezpečnosť, dôstojnosť a kvalita poskytovanej sociálnej služby.

Zodpovednosť za zistené nedostatky bola v rámci jednotlivých oblastí vyhodnotená a v tomto dokumente je uvedená v rozsahu zodpovednosti za výkonnej, riadiacej, metodickéj, kontrolnej alebo schvaľovacej úrovni podľa charakteru konkrétneho nedostatku.

V prípade zamestnancov, ktorých pracovný pomer už netrvá, je zodpovednosť uvedená výlučne vo vzťahu k ich činnosti v čase, keď predmetnú agendu vykonávali.

Prípadné pracovnoprávne dôsledky alebo ďalšie opatrenia voči konkrétnym zamestnancom budú posudzované samostatne, na základe vyhodnotenia okolností jednotlivých prípadov, rozsahu ich pracovných povinností, miery zavinenia a prijatých systémových opatrení.

Písomné dôkazy preukazujúce plnenie prijatých opatrení, vrátane dokumentov a interných smerníc vypracovaných, aktualizovaných alebo schválených v nadväznosti na zistenia, budú Inšpekcii v sociálnych veciach predložené v rámci Správy o splnení opatrení v stanovenom termíne do 31. 10. 2026.

Poskytovateľ je presvedčený, že prijaté opatrenia predstavujú nielen odstránenie konkrétnych zistených nedostatkov, ale aj vytvorenie stabilnejších a kontrolovateľných procesov, ktoré prispievajú k dlhodobému zvyšovaniu kvality, bezpečnosti a dôstojnosti poskytovaných sociálnych služieb.

S úctou

SOCIÁLNE SLUŽBY



996

Ing. Zuzana Tehelová

Štatutárna zástupkyňa