

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



PROTOKOL

O VÝSLEDKU DOZORU PRI POSKYTOVANÍ SOCIÁLNYCH SLUŽIEB

KAMJANA, N.O.

Na základe poverenia č. 389/2025/SS_KE zo dňa 10.11.2025 vykonali poverené zamestnankyne Inšpekcie v sociálnych veciach Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky (ďalej len „ISV“ alebo „poverené zamestnankyne“) 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 **účinnom v dozorovanom období** (ďalej len „zákon o sociálnych službách“) pri poskytovaní sociálnych služieb (ďalej len „dozor“) pri plnení povinností poskytovateľa sociálnej služby:

- 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 1.4** (Účel a odborné zameranie metód, techník a postupov pri poskytovaní odborných činností vymedzených pre daný druh sociálnej služby);

- PRI OCHRANE ŽIVOTA, ZDRAVIA A DÔSTOJNOSTI 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 1.9** (Ochrana pred zlým zaobchádzaním), **kritéria 2.1** (Personál poskytovateľa sociálnej služby je vyškolený v oblasti základných ľudských práv a aktívne ich aplikuje pri poskytovaní sociálnej služby) a **kritéria 1.10** (Zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnej služby so všetkými zložkami poskytovanej sociálnej služby (najmä prostredie, starostlivosť, strava a podobne), využívanie zistených skutočností pri zvyšovaní kvality poskytovanej sociálnej služby a určenie spôsobu podávania sťažnosti súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby);

voči dozorovanému subjektu podľa ustanovenia § 2 ods. 2 písm. a) zákona o inšpekcii v sociálnych veciach – poskytovateľovi sociálnej služby **KAMJANA, n.o., Komenského 151/18, 068 01 Medzilaborce, IČO: 45738998**, s miestom poskytovania sociálnej služby Komenského 151/18, 068 01 Medzilaborce, druh poskytovanej sociálnej služby: zariadenie pre seniorov a zariadenie opatrovateľskej služby, (ďalej len „zariadenie“, „poskytovateľ“ alebo „dozorovaný subjekt“).

Dozor začal dňa 26.11.2025 a dozorovaným obdobím bol čas od 01.06.2025 do 26.11.2025.

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

ZISTENÉ NEDOSTATKY

DOZOROM BOLO ZISTENÉ, ŽE DOZOROVANÝ SUBJEKT

NEPLNÍ POVINNOSTI

PODĽA USTANOVENIA § 9 ODS. 8 ZÁKONA O SOCIÁLNYCH SLUŽBÁCH

A. VYKONÁVANIE ODBORNÝCH, OBSLUŽNÝCH A ĎALŠÍCH ČINNOSTÍ

Podľa ustanovenia § 9 ods. 8 zákona o sociálnych službách je poskytovateľ sociálnej služby povinný plniť štandardy kvality poskytovanej sociálnej služby podľa prílohy č. 2 zákona o sociálnych službách, keď:

Kritérium 1.4 (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.*
- 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*

ODÔVODNENIE NEDOSTATKOV ZISTENÝCH DOZOROM

A. VYKONÁVANIE ODBORNÝCH, OBSLUŽNÝCH A ĎALŠÍCH ČINNOSTÍ

I. NEPLNENIE POVINNOSTI POSKYTOVATEĽA PODĽA USTANOVENIA § 9 ODS. 8 ZÁKONA O SOCIÁLNYCH SLUŽBÁCH – KRITÉRIA 1.4¹

1. Dozorovaný subjekt odbornú činnosť **sociálne poradenstvo nevykonáva metódami, technikami a postupmi, ktoré sú cielene a transparentne používané, orientované na zabezpečenie individuálnych potrieb prijímateľa sociálnej služby a zamerané na dodržiavanie holistického prístupu k prijímateľovi sociálnej služby a participatívneho poskytovania sociálnej služby** tak, ako to upravuje Kritérium 1.4 prílohy č. 2 k zákonu o sociálnych službách.
2. Dozorovaný subjekt poskytuje sociálnu službu v zariadení pre seniorov (ďalej len „ZpS“) s registrovanou kapacitou² 34 miest a v zariadení opatrovateľskej služby (ďalej len „ZOS“) s registrovanou kapacitou 6 miest. Obidve sociálne služby sú poskytované celoročnou pobytovou formou. **Poskytovateľ sociálnej služby** v ZpS podľa ustanovenia § 35 ods. 2 a v ZOS podľa ustanovenia § 36 ods. 2 zákona o sociálnych službách **je povinný** okrem iného **poskytovať odborné činnosti**, ktorými sú pomoc pri odkázanosti fyzickej osoby na pomoc inej fyzickej osoby podľa prílohy č. 4 zákona o sociálnych službách, **sociálne poradenstvo** a sociálnu rehabilitáciu. Zároveň je poskytovateľ podľa ustanovení § 35 ods. 3 a § 36 ods. 3 zákona o sociálnych službách povinný zabezpečiť³ aj ošetrovateľskú starostlivosť, ak ošetrovateľskú starostlivosť neposkytuje podľa ustanovenia § 22 zákona o sociálnych službách, prípadne ju realizuje kombinovanou formou, t. j. vlastnými zamestnancami (iba ak má pridelený kód poskytovateľa zdravotnej starostlivosti v rozsahu ošetrovateľskej starostlivosti) a súčasne aj prostredníctvom agentúry domácej ošetrovateľskej starostlivosti.
3. V internej smernici „Organizačný poriadok“⁴ zo dňa 25. 01. 2021 dozorovaný subjekt v časti 4.3 uvádza, že v ZOS poskytuje iba **základné sociálne poradenstvo**. Taktiež v dokumente „PODMIENKY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY I. oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY“ zo dňa 01. 01. 2024 (ďalej len „Podmienky kvality“) poskytovateľ v časti týkajúcej sa kritéria 1.4 v bode 11 uvádza: „**Kamjana, n. o. poskytuje základné poradenstvo, ktoré spočíva v posúdení povahy problému, poskytnutí základných informácií o možnostiach riešenia problému alebo odporúčaní a sprostredkovaní ďalšej odbornej pomoci. Ide o bazálnu úroveň poradenstva, ktorá má informačný a distribučný charakter a poskytuje sa záujemcom o sociálnu službu, prijímateľom sociálnej služby, prípadne rodinným príslušníkom. Sociálne poradenstvo zabezpečuje zväčša sociálny pracovník.**“⁵ Obdobným spôsobom definuje poskytovateľ

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. Odborní zamestnanci sú o nastavených postupoch a pravidlách informovaní. Podpora prijímateľov pobytovej sociálnej služby je orientovaná na podporu nezávislého života a začlenenie do komunity.“;

² Registrovanou kapacitou sa rozumie počet miest danej sociálnej služby zapísaný v registri sociálnych služieb, ktorý vedie miestne príslušný vyšší územný celok.;

³ Vlastnými zamestnancami alebo prostredníctvom inej osoby na základe občianskoprávneho vzťahu alebo obchodnoprávneho vzťahu;

⁴ Príloha č. 1;

⁵ Príloha č. 2;

sociálne poradenstvo aj v PREVÁDZKOVOM PORIADKU zo dňa 27. 02. 2024.⁶ Uvedené nie je v súlade s povinnosťou poskytovateľa poskytovať v oboch druhoch poskytovanej sociálnej služby (ZpS a ZOS) sociálne poradenstvo, t. j. odbornú činnosť zameranú na pomoc fyzickej osobe v nepriaznivej sociálnej situácii, **ktorá sa podľa ustanovenia § 19 ods. 1 zákona o sociálnych službách vykonáva na úrovni základného sociálneho poradenstva a špecializovaného sociálneho poradenstva.**

4. **Uvedenie výlučne základného sociálneho poradenstva v interných smerniciach uvádzaných vyššie, nie je v súlade s rozsahom povinnosti, ktorá poskytovateľovi vyplýva z ustanovenia § 35 a § 36 v spojení s ustanovením § 19 uvedeného zákona.** Obmedzenie sociálneho poradenstva výlučne na jeho základnú úroveň nevytvára dostatočný rámec pre reagovanie na komplexné sociálne potreby prijímateľov sociálnej služby pri zisťovaní príčin vzniku, charakteru a rozsahu ich problémov a poskytnutie im konkrétnej odbornej pomoci.
5. Poskytovateľ povereným zamestnankyniam v čase výkonu dozoru na mieste nepredložil žiadny interný predpis, smernicu ani iný metodický dokument, ktorým by upravoval postupy a rozsah poskytovania špecializovaného sociálneho poradenstva vo svojich podmienkach. [REDAKOVANÉ] počas rozhovoru s ISV uviedla, že poskytovateľ základné a špecializované sociálne poradenstvo poskytuje, ale záznamy/informáciu o jeho poskytovaní nikde nezaznamenáva⁷.
6. Zákon o sociálnych službách síce výslovne neurčuje poskytovateľovi povinnosť viesť písomné záznamy o poskytovaní sociálneho poradenstva, avšak táto požiadavka vyplýva z povahy zákonných povinností dozorovaného subjektu, ktoré predpokladajú, že **vi preukázať výkon odborných činností v súlade s metódami, technikami a postupmi zodpovedajúcimi poznatkom humánne orientovaných vied a poznatkom o stave a vývoji poskytovania sociálnych služieb.** Keďže výkon odborných činností je viazaný na splnenie kvalifikačných predpokladov zamestnancov a na existenciu interných pravidiel, ktoré upravujú ich realizáciu, je potrebné, aby poskytovateľ vedel preukázať, že tieto činnosti skutočne vykonáva v súlade so zákonom o sociálnych službách. Poskytovanie odborných činností má poskytovateľ sociálnej služby preukazovať najmä vedením záznamov o vykonávaní odborných činností kvalifikovanými osobami. Z tohto dôvodu je nevyhnutné, aby poskytovateľ viedol záznamy o všetkých odborných činnostiach, ktoré vykonáva, a teda aj o poskytovaní sociálneho poradenstva.
7. Dozorovaný subjekt **nemá odborne a transparentne nastavené postupy práce s rizikovým správaním prijímateľov sociálnej služby, ktoré zodpovedajú poznatkom humánne orientovaných vied a poznatkom o stave a vývoji poskytovania sociálnych služieb** a sú orientované na zabezpečenie individuálnych potrieb prijímateľa sociálnej služby tak, ako to upravuje Kritérium 1.4 prílohy č. 2 k zákonu o sociálnych službách, keď

⁶ Príloha č. 3;

⁷ [REDAKOVANÉ]

vo svojom „Domácom poriadku“ zo dňa 12. 05. 2023 v bode. 8.11⁸ uvádza: „...v prípade nemožnosti eliminácie agresie z dôvodu diagnózy alebo pri zlyhaní preventívnych opatrení z dôvodu povahových vlastností klienta môže riaditeľ rozhodnúť o začatí konania vo veci ukončenia poskytovania sociálnej služby prijímateľovi v súčinnosti s oprávnenými osobami“. Následne v bode 9.9 Domáceho poriadku⁹ špecifikuje: „Ak dohoda nie je možná, najmä z dôvodu odmietnutia spolupráce dotknutých osôb alebo ak zariadenie nevie eliminovať riziká ďalšieho pobytu, rozhodne o termíne ukončenia poskytovania služby aj bez dohody.“

8. Rovnako v internom dokumente „ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY I. oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY“ v bode 13) v časti nazvanej „1.3 Kritérium: Zmluva o poskytovaní sociálnej služby a postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby“ uvádza: „Za hrubé porušenie dobrých mravov v súvislosti s narúšaním občianskeho spolužitia sa považujú najmä opakované hrubé či hanlivé urážky, psychický nátlak, fyzické násilie, neposkytnutie potrebnej pomoci a iné situácie, ktoré budú individuálne posúdené i s prihliadnutím na zdravotný stav prijímateľa sociálnej služby.“¹⁰
9. **Poskytovateľ je povinný pri poskytovaní sociálnej služby, na ktorú je fyzická osoba odkázaná na základe rozhodnutia o odkázanosti na sociálnu službu, prihliadať na individuálne potreby prijímateľa** vyplývajúce z výsledku posúdenia¹¹ jeho odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby podľa zákona o sociálnych službách. Povahové vlastnosti prijímateľa, ani jeho agresívne správanie ovplyvnené diagnózou nepredstavujú legitímne dôvody na ukončenie poskytovania sociálnej služby z dôvodu porušovania dobrých mravov. Poskytovateľ je v takýchto situáciách povinný prednostne uplatňovať primerané odborné, podporné a individuálne nastavené postupy práce s prijímateľom, vrátane preventívnych intervencií, práce s rizikom, sociálneho poradenstva, sociálnej rehabilitácie a ďalších odborných činností zodpovedajúcich charakteru cieľovej skupiny. Takto formulované **body interných predpisov však nepredstavujú odborné metódy, techniky a postupy práce s prejavmi správania spojenými so zvýšenou mierou rizika**, ale vytvárajú mechanizmus smerujúci k možnosti ukončenia poskytovania sociálnej služby.
10. Zároveň zákon o sociálnych službách **poskytovateľovi sociálnej služby neumožňuje rozširovať zákonom ustanovený taxatívny výpočet dôvodov jednostranného ukončenia poskytovania sociálnej služby zo strany poskytovateľa**. V interných predpisoch poskytovateľa uvedené dôvody a postupy jednostranného ukončenia poskytovania sociálnej služby tak nie sú v súlade s ustanovením § 74 ods. 14 zákona o sociálnych službách¹², ktorý taxatívne určuje situácie, v ktorých môže poskytovateľ

⁸ Príloha č. 4;

⁹ Príloha č. 5;

¹⁰ Príloha č. 6;

¹¹ Integrovaného posudku, resp. posudku o odkázanosti na sociálnu službu;

¹² „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, Strana 62 Zbierka zákonov Slovenskej republiky 448/2008 Z. z. c) prevádzka zariadenia je podstatne obmedzená alebo je zmenený účel poskytovanej sociálnej služby tak, že zotrvanie

jednostranne ukončiť poskytovanie sociálnej služby, hoci ISV nespochybňuje, že porušenie Domáceho poriadku môže v niektorých prípadoch naplniť podmienky či dôvody výpovede podľa zákona o sociálnych službách.

11. V Organizačnom poriadku zo dňa 25. 01. 2021 dozorovaný subjekt uvádza dôvody, pre ktoré **vylučuje poskytovanie sociálnej služby fyzickej osobe**. Napr. v čl. 4 bode 4. 4¹³:
*„V zariadení pre seniorov a zariadení opatrovateľskej služby **nie je možné poskytovať sociálne služby fyzickej osobe, ktorá trpí závažnými poruchami správania alebo sa u nej vyskytujú opakovane závažné prejavy agresie voči prijímateľom, sebe samému, personálu alebo predmetom. Táto vylučujúca podmienka sa posudzuje individuálne. Do zariadenia tiež nie je možné prijať fyzickú osobu, pokiaľ trpí akútnym alebo chronickým infekčným ochorením.**“*
12. Sociálna služba sa v zariadení pre seniorov poskytuje fyzickej osobe pri splnení podmienok ustanovených v § 35 ods. 1¹⁴ zákona o sociálnych službách a v zariadení opatrovateľskej služby podľa ustanovenia § 36 ods. 1¹⁵ zákona o sociálnych službách, pričom poskytovanie sociálnej služby v uvedených druhoch sociálnych služieb je možné iba na základe právoplatného rozhodnutia o odkázanosti na sociálnu službu, resp. pri bezodkladnom poskytnutí alebo zabezpečení poskytovania sociálnej služby obcou alebo vyšším územným celkom, pri súčasnom dodržaní podmienok uvedených v ustanovení § 61 ods. 3 zákona o sociálnych službách¹⁶, ktoré dôvody nemožnosti poskytovania sociálnej služby taxatívne vymenúva. Interný predpis poskytovateľa preto nemôže rozširovať zákonom ustanovené podmienky poskytovania sociálnej služby ani vytvárať ďalšie vylučujúce podmienky nad rámec zákona.
13. Označenie agresívneho alebo inak problémového správania prijímateľa ako dôvodu smerujúceho k ukončeniu poskytovania sociálnej služby alebo neoprávnené rozšírenie zákonných dôvodov odmietnutia poskytovania sociálnej služby odporuje povahe a účelu sociálnych služieb poskytovaných osobám v nepriaznivej sociálnej situácii, často so zdravotným znevýhodnením, psychickým ochorením alebo inými komplexnými psychosociálnymi potrebami a nekorešponduje ani s princípom individuálneho posudzovania potrieb a podpory prijímateľa počas poskytovania sociálnej služby. Takto nastavené **interné pravidlá zároveň signalizujú absenciu odborne spracovaných postupov práce** s osobami, ktorých správanie môže byť ovplyvnené zdravotným stavom alebo inou formou znevýhodnenia. Namiesto odborného, individualizovaného a podporujúceho prístupu interné predpisy poskytovateľa predpokladajú vylúčenie alebo

na zmluve o poskytovaní sociálnej služby by pre poskytovateľa sociálnej služby znamenalo zrejmu nevýhodu, d) sociálna služba, ktorá sa prijímateľovi sociálnej služby poskytuje, nie je sociálnou službou podľa integrovaného posudku, 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.“;

¹³ Príloha č. 7;

¹⁴ „V zariadení pre seniorov sa poskytuje sociálna služba a) 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 b) fyzickej osobe, ktorá dovŕšila dôchodkový vek a poskytovanie sociálnej služby v tomto zariadení potrebuje z iných vážnych dôvodov.“;

¹⁵ „V zariadení opatrovateľskej služby sa poskytuje pobytová sociálna služba na určitý čas fyzickej osobe, ktorá je odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby, ak jej nemožno poskytnúť opatrovateľskú službu.“;

¹⁶ „Sociálnu službu v zariadení nemožno poskytovať fyzickej osobe, ktorej zdravotný stav si vyžaduje ústavnú zdravotnú starostlivosť v zdravotníckom zariadení. Sociálnu službu v zariadeniach uvedených v § 34 až 40 nemožno poskytovať fyzickej osobe, ktorej súd uložil ochranné liečenie v zariadení ústavnej zdravotnej starostlivosti, ochrannú výchovu alebo jej nariadil umiestnenie v detenčnom ústave podľa osobitného predpisu, a to do skončenia vykonávania týchto ochranných opatrení“;

ukončenie poskytovania sociálnej služby, **čo nie je v súlade s požiadavkou kritéria 1.4 na využívanie odborných, individualizovaných a humánne orientovaných metód a postupov pri poskytovaní sociálnej služby.**

14. Poskytovateľ má vo svojom internom dokumente s názvom „POSTUP PRI PRÍJME PRIJÍMATEĽA SOCIÁLNEJ SLUŽBY DO ZARIADENIA (DEŇ NÁSTUPU)“¹⁷ uvedené: „*Prijímateľ sociálnej služby nastupuje do zariadenia na základe predvolania vo vopred stanovený deň.*“ pričom ďalej v texte uvádza s tým spojené pracovné úlohy a postupy jednotlivých zamestnancov (sociálny pracovník, službukonajúca opatrovateľka, inštruktor sociálnej rehabilitácie, zdravotná sestra) vo vzťahu k prijímateľovi sociálnej služby deň pred jeho príchodom, v deň príchodu/príjmu do zariadenia a ďalších dní.
15. Použitie pojmu „**predvolanie**“ vo vzťahu k nástupu prijímateľa do zariadenia sociálnych služieb **nezodpovedá princípom partnerského, participatívneho a podporujúceho prístupu, ktoré majú byť prirodzenou súčasťou odborného poskytovania sociálnych služieb.** Terminológia použitá v interných dokumentoch poskytovateľa má reflektovať rešpektovanie autonómie prijímateľa, jeho aktívnu účasť a spolurozhodovanie.
16. Dozorovaný subjekt vo svojom „Domácom poriadku“ zo dňa 12. 05. 2023 v bode 19.3.¹⁸ uvádza, že v prípade pobytu prijímateľa sociálnej služby mimo zariadenia v trvaní viac ako 28 po sebe idúcich dní môže zariadenie podať podnet na prehodnotenie odkázanosti prijímateľa na poskytovanie sociálnej služby. Zákon o sociálnych službách neustanovuje žiadne obmedzenia týkajúce sa neprítomnosti prijímateľa v zariadení sociálnych služieb. Jediným zákonným obmedzením týkajúcim sa neprítomnosti prijímateľa je možnosť poskytovateľa sociálnej služby jednostranne vypovedať zmluvu, ak prijímateľ sociálnej služby nevyužíva sociálnu službu bez vážneho dôvodu dlhšie ako šesť po sebe nasledujúcich mesiacov. Prehodnotenie odkázanosti sa podľa zákona o sociálnych službách vykonáva len v prípade zmeny skutočností, ktoré sú podkladom pre vypracovanie integrovaného posudku. Samotná neprítomnosť prijímateľa v zariadení na jeho stupeň odkázanosti nemá vplyv.
17. Prijímateľ sociálnej služby má právo udržiavať sociálne väzby a dočasne opustiť zariadenie. Dozorovaný subjekt tak podporu prijímateľov pobytovej sociálnej služby neorientuje na podporu nezávislého života a začlenenie do komunity. Navyše podmieňovanie ďalšieho poskytovania sociálnej služby neprítomnosťou prijímateľa v zariadení po dobu dlhšiu ako 28 dní môže predstavovať neprimerané obmedzenie jeho slobody pohybu a pobytu. Kritérium 1.4 vyžaduje, aby odborne poskytovaná sociálna služba viedla k podpore nezávislosti a integrácie do komunity, nie k vytváraniu bariér alebo obmedzení, ktoré môžu prijímateľa odrádzať od prirodzeného pobytu mimo zariadenia.
18. V bode 21.2 písm. b) Domáceho poriadku¹⁹ je uvedené opatrenie „**návrh na ochrannú liečbu**“, ktoré má podľa tohto interného predpisu **právomoc uplatniť riaditeľ zariadenia.** Domáci poriadok ale nie je právnym predpisom, na základe ktorého by bolo možné založiť kompetenciu poskytovateľa, resp. jeho štatutárneho zástupcu, iniciovať návrh na uloženie ochrannej liečby; navyše **takáto právomoc poskytovateľovi nevyplýva**

¹⁷ Príloha č. 8;

¹⁸ Príloha č. 9;

¹⁹ Príloha č. 10;

zo **žiadneho právneho predpisu**²⁰. Poskytovateľ sociálnej služby môže konať len v rozsahu právomocí, ktoré mu umožňuje zákon o sociálnych službách a nemôže zasahovať do kompetencií, ktoré zákon zveruje iným orgánom.

19. Takto formulované **ustanovenia Domáceho poriadku poskytovateľa sociálnej služby nie sú v súlade s ustanovením § 6 ods. 2 písm. a) zákona o sociálnych službách**²¹, ktorý garantuje prijímateľovi sociálnej služby právo na poskytovanie sociálnej služby rešpektujúcej jeho ľudskú dôstojnosť, základné práva a slobody a podporujúcej jeho začlenenie do spoločnosti. Domáci poriadok poskytovateľa nesmie byť v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Sociálna služba musí byť poskytovaná takým spôsobom, aby umožňovala realizáciu základných práv prijímateľa, zachovávala jeho ľudskú dôstojnosť, podporovala jeho sebestačnosť, predchádzala sociálnemu vylúčeniu a pomáhala jeho začleneniu do spoločnosti.
20. Hoci boli v internej dokumentácii dozorovaného subjektu identifikované viaceré ustanovenia nezodpovedajúce princípom **individuálne orientovaného, holistického, participatívneho a podporujúceho poskytovania sociálnych služieb**, ktoré by pri ich uplatňovaní mohli viesť k **obmedzeniu autonómie prijímateľov, k nerovnováhe vo vzťahu medzi poskytovateľom a prijímateľom a k zásahom presahujúcim zákonné kompetencie poskytovateľa**, na základe priameho pozorovania a rozhovorov so zamestnancami a prijímateľmi sociálnych služieb²² ISV konštatuje, že **v dozorovanom období neboli tieto postupy v praxi poskytovateľa zistené**. Táto skutočnosť však **nezbavuje poskytovateľa povinnosti zosúladiť interné predpisy s požiadavkami zákona o sociálnych službách a štandardmi kvality**, keďže interné predpisy predstavujú záväzný rámec pre činnosť poskytovateľa, určujú postupy zamestnancov pri výkone odborných činností a vytvárajú základný metodický rámec poskytovania odborných činností.

²⁰ Ochranná liečba je trestnoprávny inštitút;

²¹ „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, zabraňuje jej sociálnemu vylúčeniu a podporuje jej začlenenie do spoločnosti.“;

²²

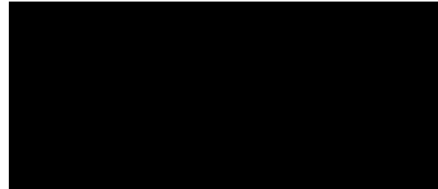
Protokol o výsledku dozoru bol vypracovaný: 08. 05. 2026.

S obsahom protokolu bol dozorovaný subjekt oboznámený elektronickou formou odoslanou z Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny SR: 12. 05. 2026.

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




Za dozorovaný subjekt bol s protokolom o výsledku dozoru oboznámený a protokol v jednom výtlačku prevzal jeho štatutárny zástupca:



PRÍLOHY K PROTOKOLU

- Príloha č. 1: Organizačný poriadok Čl. 4.3;
- Príloha č. 2: PODMIENKY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY I. oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY - Kritérium 1.4 bod 11;
- Príloha č. 3: PREVÁDZKOVÝ PORIADOK; II. DRUH A SPÔSOB POSKYTOVANIA SLUŽIEB - Sociálne poradenstvo;
- Príloha č. 4: Domáci poriadok Čl. 8.11;
- Príloha č. 5: Domáci poriadok Čl. 9.9;
- Príloha č. 6: ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY I. oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY- Kritérium 1.3 bod 13;
- Príloha č. 7: Organizačný poriadok Čl. 4.4;
- Príloha č. 8: POSTUP PRI PRÍJME PRIJÍMATEĽA SOCIÁLNYCH SLUŽIEB DO ZARIADENIA (DEŇ NÁSTUPU);
- Príloha č. 9: Domáci poriadok Čl. 19.3;
- Príloha č. 10: Domáci poriadok Čl. 21.2 písm. b);

	Kamjana n. o.	Verzia: 01 Dňa: 25.01.2021
	Komenského 151/18, 06801 Medzilaborce	Strana 1z11

Organizačný poriadok

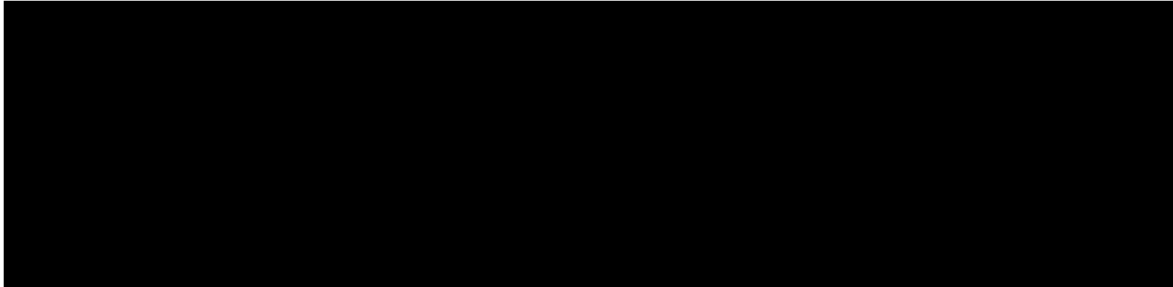
Vydaný v zmysle príslušných ustanovení Zakladacej listiny zariadenia, Štatútu neziskovej organizácie Kamjana n. o. a zákona NR SR č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č.455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov.

Čl. 4. Poskytované služby a cieľová skupina

- 4.3. Zariadenie opatrovateľskej služby (ďalej len „ZOS“) poskytuje svoje služby na určitý čas v zmysle § 36 zákona o sociálnych službách plnoletej fyzickej osobe, ktorá je odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby v zmysle prílohy č. 3 zákona o sociálnych službách, ak jej nemožno poskytnúť opatrovateľskú službu. Zos poskytuje:
- a) pomoc fyzickej osobe pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby (opatrovanie)
 - b) základné sociálne poradenstvo
 - c) sociálnu rehabilitáciu
 - d) ubytovanie
 - e) stravovanie
 - f) upratovanie, pranie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva
 - g) utváranie podmienok na úschovu cenných vecí.

PODMIENKY KVALITY
POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY

I. OBLASŤ: PROCEDURÁLNE PODMIENKY



1.4 Kritérium: Účel a odborné zameranie metód, techník a postupov pri poskytovaní odborných činností vymedzených pre daný druh sociálnej služby

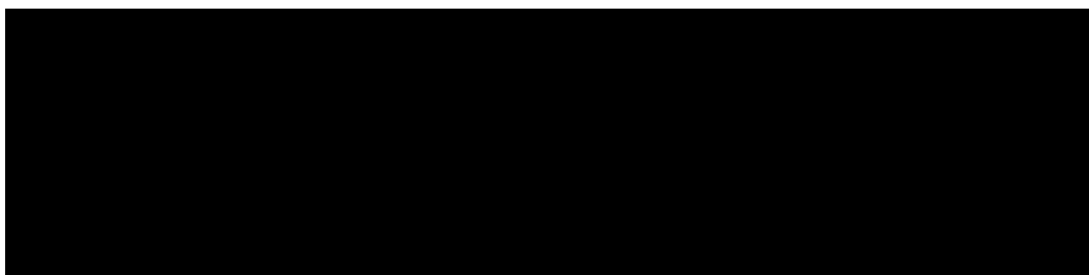
- 11) Sociálne poradenstvo je odborná činnosť zameraná na pomoc fyzickej osobe v nepriaznivej sociálnej situácii. Kamjana, n.o. poskytuje základné sociálne poradenstvo, ktoré spočíva v posúdení povahy problému, poskytnutí základných informácií o možnostiach riešenia problému alebo odporúčaní a sprostredkovaní ďalšej odbornej pomoci. Ide o bazálnu úroveň poradenstva, ktorá má informačný a distribučný charakter a poskytuje sa záujemcom o sociálnu službu, prijímateľom sociálnej služby, prípadne rodinným príslušníkom. Sociálne poradenstvo zabezpečuje zväčša sociálny pracovník.



KAMJANA, n.o.
Komenského 151/18, 068 01 Medzilaborce
IČO: 457 389 98, DIČ: 202 358 0977

PREVÁDZKOVÝ PORIADOK

UBYTOVACIEHO ZARIADENIA PRE SENIOROV A ZARIADENIA OPATROVATELSKEJ SLUŽBY



II. DRUH A SPÔSOB POSKYTOVANIA SLUŽIEB

Kamjana, n.o. je prevádzkovateľom Zariadenia pre seniorov s počtom prijímateľov 34 a Zariadenia opatrovateľskej služby s počtom prijímateľov 6.

- Zariadenie pre seniorov je celoročnou pobytovou sociálnou službou.
- Zariadenie opatrovateľskej služby je sociálnou službou na určitý čas.


V Zariadení pre seniorov sa poskytuje sociálna služba fyzickej osobe odkázanej na pomoc inej fyzickej osoby ak jej stupeň odkázanosti je najmenej IV. podľa prílohy č. 3 zákona o sociálnych službách, fyzickej osobe, ktorá dovŕšila dôchodkový vek a poskytovanie sociálnej služby v tomto zariadení potrebuje z iných vážnych dôvodov.

V zariadení pre seniorov poskytujeme:

pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby, sociálne poradenstvo, sociálnu rehabilitáciu, ošetrovateľskú starostlivosť, ubytovanie, stravovanie, upratovanie, pranie, žehlenie, údržbu bielizne a šatstva a utvárame podmienky na úschovu cenných vecí ako aj zabezpečujeme záujmovú činnosť prijímateľov. Poskytovanie sociálnej služby v zariadení pre seniorov je realizované vykonávaním odborných, obslužných a ďalších činností.

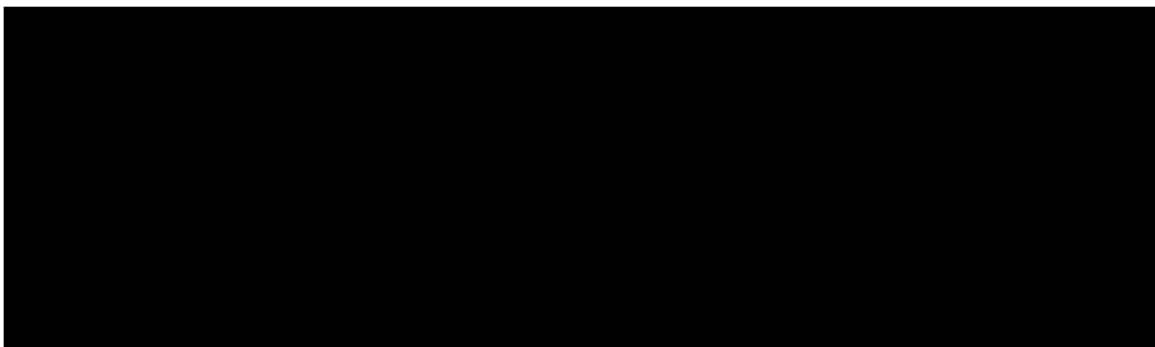
Odborné činnosti: Pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby sa poskytuje v zmysle prílohy č. 3 k zákonu o sociálnych službách. ***Sociálne poradenstvo:*** odborná činnosť zameraná na pomoc fyzickej osobe v nepriaznivej sociálnej situácii – posúdenie povahy problému fyzickej osoby, poskytnutie základných informácií o možnostiach riešenia problému je zabezpečené prostredníctvom sociálneho pracovníka. ***Sociálna rehabilitácia:*** odborná činnosť na podporu samostatnosti, nezávislosti, sebestačnosti fyzickej osoby rozvojom a nácvikom zručností alebo aktivizovaním schopností a posilňovaním návykov pri sebaobslužbe a pri základných sociálnych aktivitách s maximálnym využitím prirodzených zdrojov v rodine a komunite. ***Ošetrovateľská starostlivosť:*** podľa § 22 ods. 1 zákona NR SR č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách, môže zariadenie pre seniorov poskytovať zdravotnú starostlivosť v rozsahu ošetrovateľskej starostlivosti podľa osobitného predpisu. Kamjana, n.o. sa podieľa na zabezpečovaní poskytovania zdravotnej starostlivosti, lekársku starostlivosť poskytujú všeobecní lekári na základe Dohody o poskytovaní zdravotnej starostlivosti, ostatní lekári sú kontaktovaní podľa potreby zdravotným personálom.

Obslužné činnosti: ubytovanie je zabezpečené v 1, 2 a 3 lôžkových izbách so základným vybavením a vlastnou kúpeľňou a WC.

	Kamjana n.o. Komenského 151/18, 068 01 Medzilaborce	
	Interný dokument	Strana 1/16


Domáci poriadok

vydaný v zmysle príslušných ustanovení zriaďovacej listiny, organizačného poriadku zariadenia, 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 a Všeobecne záväzného nariadenia č.4/2022 o sociálnych službách, spôsobe a výške úhrad za poskytované sociálne služby



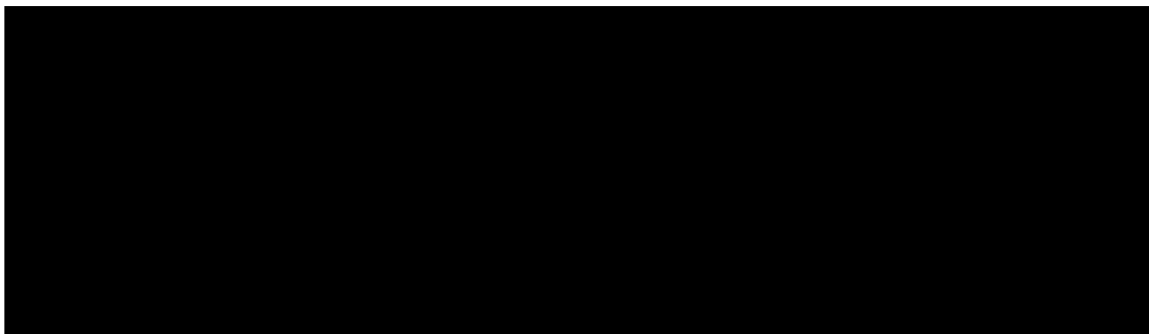
8. Použitie prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia

- 8.11. Vedenie zariadenia preskúmava každé obmedzenie prijímateľa a navrhuje preventívne opatrenia, aby k ďalším obmedzeniam nedochádzalo. V prípade nemožnosti eliminácie agresie z dôvodu diagnózy, alebo pri zlyhávaní preventívnych opatrení z dôvodu povahových vlastností klienta, môže riaditeľ rozhodnúť o začatí konania vo veci ukončenia poskytovania sociálnej služby prijímateľovi v súčinnosti s oprávnenými osobami.

	Kamjana n.o. Komenského 151/18, 068 01 Medzilaborce	
	Interný dokument	Strana 1/16

Domáci poriadok

vydaný v zmysle príslušných ustanovení zriaďovacej listiny, organizačného poriadku zariadenia, 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 a Všeobecne záväzného nariadenia č.4/2022 o sociálnych službách, spôsobe a výške úhrad za poskytované sociálne služby



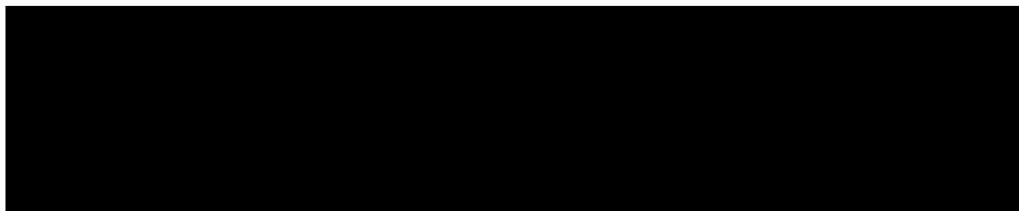
9. Prijatie občana a ukončenie poskytovania sociálnej služby

- 9.9. V prípade začatia konania o ukončení poskytovania sociálnej služby zo strany poskytovateľa, sa zaväzuje zariadenie spolupracovať s prijímateľom, alebo jeho zákonným zástupcom, rodinnými príslušníkmi, dôverníkom na hľadani iného riešenia ako pobytu v zariadení a dohodne ukončenie služby v primeranom termíne. Ak dohoda nie je možná, najmä z dôvodu odmietnutia spolupráce dotknutých osôb, alebo zariadenie nevie eliminovať riziká ďalšieho pobytu, rozhodne o termíne ukončenia poskytovania služby aj bez dohody.



KAMJANA, n.o.
Komenského 151/18, 068 01 Medzilaborce
IČO: 457 389 98, DIČ: 202 358 0977

ŠTANDARDY KVALITY
POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY
I. oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY



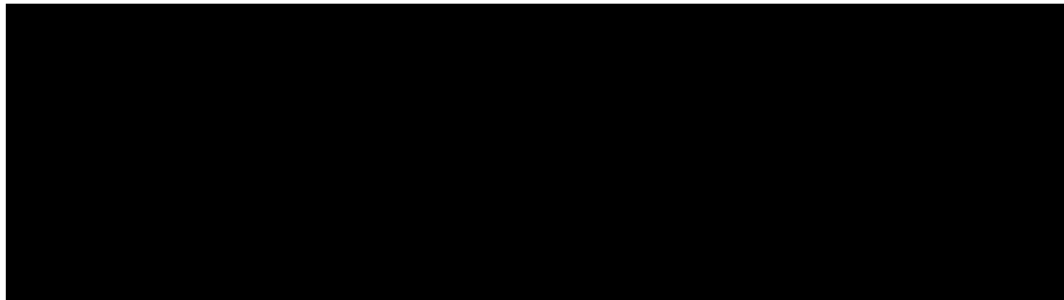
1.3 Kritérium: Zmluva o poskytovaní sociálnej služby
a postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby

- 13) Za hrubé porušenie dobrých mravov v súvislosti s narúšaním občianskeho spoluzitia sa považujú najmä opakované hrubé či hanlivé urážky, psychický nátlak, fyzické násilie, neposkytnutie potrebnej pomoci a iné situácie, ktoré budú individuálne posúdené i s prihliadnutím na zdravotný stav prijímateľa sociálnej služby.

Organizačný poriadok

Vydaný v zmysle príslušných ustanovení Zakladacej listiny zariadenia, Štatútu neziskovej organizácie Kamjana n. o. a zákona NR SR 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.

Originál č.:1



Verzia: 01

Čl. 4. Poskytované služby a cieľová skupina

4.4. V zariadení pre seniorov a zariadení opatrovateľskej služby nie je možné poskytovať sociálne služby fyzickej osobe, ktorá trpí závažnými poruchami správania alebo sa u nej vyskytujú opakované závažné prejavy agresie voči prijímateľom, sebe samému, personálu alebo predmetom. Táto vylučujúca podmienka sa posudzuje individuálne. Do

Verzia: 01

zariadenia tiež nie je možné prijať fyzickú osobu, pokiaľ trpí akútnym alebo chronickým infekčným ochorením.



KAMJANA, n.o.
Komenského 151/18, 068 01 Medzilaborce
IČO: 457 389 98, DIČ: 202 358 0977

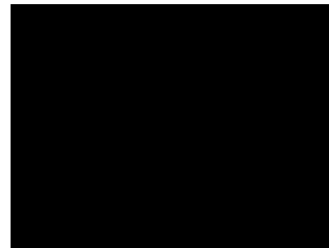
POSTUP PRI PRÍJME PRIJÍMATEĽA SOCIÁLNYCH SLUŽIEB DO ZARIADENIA (DEŇ NÁSTUPU)


Prijímateľ sociálnej služby nastupuje do zariadenia na základe predvolania vo vopred stanovený deň:

- Sociálny pracovník deň pred príchodom prijímateľa skontroluje, či je izba pripravená (zariadená, uprataná,...),
- Službukonajúca opatrovatel'ka pri príchode prijímateľa zavolá sociálnu pracovníčku a službukonajúcu zdravotnú sestru,
- Sociálna pracovníčka, inštruktor sociálnej rehabilitácie a zdravotná sestra začínajú v deň príjmu tvoriť individuálny plán v súlade s vnútornou smernicou,
- V deň príjmu vedúca úseku priamej starostlivosti, resp. sociálny pracovník vyhotoví Zmluvu o poskytovaní sociálnej služby medzi Kamjana, n.o. a prijímateľom sociálnej služby a predloží ju na podpis prijímateľovi,
- Inštruktor sociálnej rehabilitácie a opatrovatel'ka spíšu zoznam osobných vecí a majetku prijímateľa, skontrolujú ich označenie, prípadne ich označia a uložia do skriň. Zoznam podpísaný inštruktorom sociálnej rehabilitácie, opatrovatel'kou a prijímateľom (rodinným príslušníkom) odovzdajú sociálnej pracovníčke,
- V ďalších dňoch sociálna pracovníčka vybavuje sociálnu agendu prijímateľa a tím začína adaptačný proces s prijímateľom.

Pri prijatí prijímateľa sociálnej služby do Kamjana, n.o. zdravotný personál postupuje nasledovne:

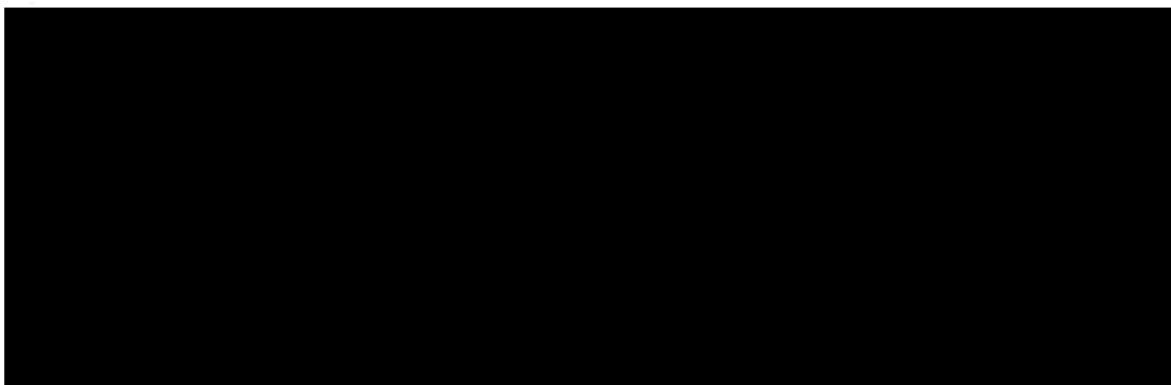
- Zdravotná sestra v službe zabezpečí prijatie prijímateľa sociálnej služby, prevezme zdravotnú dokumentáciu, zabezpečí stravu pre prijímateľa sociálnej služby,
- Zdravotná sestra prevezme lieky, aktuálnu liečbu, zdravotné a rehabilitačné pomôcky prijímateľa a v deň prijatia spracuje ošetrovateľský záznam prijímateľa sociálnej služby, zaeviduje potrebné náležitosti do ošetrovateľskej dokumentácie (liečbu, ošetrovateľské úkony a pod.)



	Kamjana n.o. Komenského 151/18, 068 01 Medzilaborce	
	Interný dokument	Strana 1/16


Domáci poriadok

vydaný v zmysle príslušných ustanovení zriaďovacej listiny, organizačného poriadku zariadenia, 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 a Všeobecne záväzného nariadenia č.4/2022 o sociálnych službách, spôsobe a výške úhrad za poskytované sociálne služby



19. Opustenie zariadenia a svojvoľný odchod zo zariadenia

- 19.3. Ak sa prijímateľ plánuje zdržiavať mimo zariadenia viac ako 6 hodín, je požiadany aby oznámil poverenému zamestnancovi miesto a predpokladaný čas pobytu mimo zariadenia sociálnych služieb. Počet dní pobytu mimo zariadenia nie je limitovaný. Pri počte viac ako 28 po sebe idúcich dní však zariadenie môže podľa podnetu na prehodnotenie odkázanosť prijímateľa na poskytovanie služieb ubytovania. Do týchto dní sa nezapočítavajú dni hospitalizácie v zdravotníckom zariadení alebo kúpeľná liečba alebo osobitná dohoda.

	Kamjana n.o. Komenského 151/18, 068 01 Medzilaborce	
	Interný dokument	Strana 1/16

Domáci poriadok

vydaný v zmysle príslušných ustanovení zriaďovacej listiny, organizačného poriadku zariadenia, 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 a Všeobecne záväzného nariadenia č.4/2022 o sociálnych službách, spôsobe a výške úhrad za poskytované sociálne služby

21. Opatrenia pri porušovaní predpisov a poriadku

21.2. Ak prijímateľ opakovane porušuje predpisy a poriadok v zariadení alebo sa opakovane správa v rozpore so zásadami dobrých mravov a spolunažívania s ostatnými prijímateľmi, alebo narúša verejný poriadok, poučí ho sociálny pracovník zariadenia o prípadných následkoch jeho konania. Rozhovor bude zameraný na využívanie pozitívnych príkladov pre motiváciu a elimináciu foriem správania porušujúce domáci poriadok. O týchto opatreniach vedie príslušné odborné záznamy sociálny pracovník. Ak ani potom nedôjde k náprave alebo ide o obzvlášť závažné porušenie predpisov a poriadku, riaditeľ môže uložiť tieto opatrenia:

- a) Ukončenie pobytu.
- b) Návrh na ochrannú liečbu.
- c) Podanie trestného oznámenia.