

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

Číslo spisu: 22284/2023-M\_ODPISVZA

Číslo záznamu: 106439/2023

ZÁZNAM O VÝSLEDKU DOZORU PRI POSKYTOVANÍ SOCIÁLNYCH SLUŽIEB  
CENTRUM SOCIÁLNYCH SLUŽIEB POPRAD - ZARIADENIE PRE SENIOROV

Na základe poverenia č. 84/2023/ODPISVZA\_SS zo dňa 29. 07. 2023 vykonali poverení zamestnanci Inšpekcie v sociálnych veciach Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky (ďalej len „ISV“) dozor podľa ustanovenia § 2 ods. 1 písm. a) prvého bodu zákona č. 345/2022 Z. z. o inšpekcii v sociálnych veciach a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o inšpekcii v sociálnych veciach“). Predmetom dozoru bola kontrola plnenia povinností poskytovateľa sociálnej služby podľa 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 sociálnej služby (ďalej len „dozor“):

- **PRI OCHRANE ŽIVOTA, ZDRAVIA A DÔSTOJNOSTI PRIJÍMATEĽA SOCIÁLNEJ SLUŽBY** podľa ustanovenia § 10 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“) a
- **PLNIŤ ŠTANDARDY KVALITY POSKYTOVANEJ SOCIÁLNEJ SLUŽBY** podľa ustanovenia § 9 ods. 8 zákona o sociálnych službách 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), kritéria 1.9 (Ochrana pred zlým zaobchádzaním) a Kritéria 1.15 (Dôverník v sociálnych službách) a
- **OBOZNAMOVAŤ ZAMESTNANCOV A PRIJÍMATEĽOV SOCIÁLNEJ SLUŽBY S POSTUPMI, PRAVIDLAMI A PODMIENKAMI** spracovanými v súlade s prílohou č. 2 podľa ustanovenia § 9 ods. 9 zákona o sociálnych službách

voči dozorovanému subjektu podľa ustanovenia § 2 ods. 2 písm. a) zákona o inšpekcii v sociálnych veciach – poskytovateľovi sociálnej služby **Centrum sociálnych služieb v Poprade, Komenského 3454/12, 058 01 Poprad, IČO 00691844**, s miestom poskytovania sociálnej služby Komenského 3454/12, 058 01 Poprad – zariadenie pre seniorov (ďalej len „zariadenie“ alebo „poskytovateľ“ alebo „dozorovaný subjekt“).

Dozor začal dňa **12. 07. 2023** a dozorovaným obdobím bol čas od **01. 02. 2023 do 12. 07. 2023**.

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

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

**Dozor bol vykonaný na základe plánu dozornej činnosti na rok 2023 na základe vopred definovaných parametrov, ako je lokalita, druh sociálnej služby a jeho kapacita.**

Fyzické prostredie zariadenia sociálnych služieb umožňuje prijímateľom viesť vo vysokej miere nezávislý život. Ide o budovu plne integrovanú do sociálneho prostredia, ktoré umožňuje prijímateľom začleniť sa do sociálneho, kultúrneho a spoločenského života. Obytné priestory prijímateľom poskytujú dostatok životného priestoru (ubytovanie je zabezpečené na jedno a dvoj lôžkových izbách) a potrebné zázemie pre aktivity každodenného života, súkromie ako i pohodlie. Prijímatelia majú možnosť vybaviť si obytné priestory vlastným vybavením, využívajú spoločenské priestory a sú aktívni v rámci neformálne organizovaných aktivít na skupinovej a aj individuálnej úrovni.

Poskytovateľ počas výkonu dozoru priebežne aktualizoval vnútorné riadiace akty, a to najmä v súvislosti so zmenou právnej úpravy (úprava prílohy č. 2 k zákonu o sociálnych službách), ako i s prechodom na iný informačný systém slúžiaci na evidenciu výkonov zamestnancov. Poskytovateľ v zmysle súčinnosti pri výkone dozoru poskytol materiály a podklady nevyhnutné pre analytickú činnosť, ktorá je východiskom pre spracovanie zistení z dozoru.

**Kritérium 1.8: Prevencia krízových situácií a práca s rizikom v sociálnych službách. Používanie prostriedkov netelesného obmedzenia a telesného obmedzenia.**

1. Poskytovateľ predložil „Prevádzkový poriadok Zariadenia pre seniorov“ zo dňa 17.05.2023, kde v článku III. definuje „Podmienky prevádzky a ochrany zdravia“. Dozorovaný subjekt predložil zápisnicu o oboznámení sa zamestnancov zariadenia s uvedenou smernicou zo dňa 18.05.2023. Zariadenie má vyhotovený dokument „Prijaté preventívne opatrenia v CSS v Poprade“ zo dňa 13.03.2020, kedy pristúpilo k prijatiu preventívnych opatrení súvisiacich so šírením nákazy COVID-19. Ďalej bol predložený „Krizový plán Centra sociálnych služieb v Poprade“ zo dňa 02.11.2021, v ktorom sú **nastavené postupy a organizácia chodu zariadenia v prípade podozrenia na výskyt ochorenia COVID-19 alebo priamo ochorenia prijímateľov sociálnych služieb na COVID-19** za predpokladu, že tomuto prijímateľovi je poskytovaná sociálna služba v zariadení.
2. **Systém preventívnych opatrení na predchádzanie vzniku krízových situácií v oblasti požiarnej ochrany** je v zariadení zabezpečený vzdelávaním kompetentných zamestnancov, nácvikom evakuácie prijímateľov, plánmi a systémom kontrol, ktoré spĺňajú požiadavky platnej právnej úpravy v oblasti požiarnej ochrany.
3. **Poskytovateľ definuje rizikové oblasti, v ktorých hrozí riziko porušovania základných ľudských práv** najmä v „Smernici na určenie postupov, pravidiel, podmienok dodržiavania základných ľudských práv a slobôd prijímateľa sociálnej služby“ s dátumom revidovania 01.04.2020; „Smernici zameranej na sociálny status sociálnej služby“, revidovanej

01.04.2020; „Smernici zameranej na vzťahy, rodinu a komunitu“, revidovanej 01.04.2020 a v „Smernici na určenie postupov a pravidiel prevencie krízových situácií a pri používaní prostriedkov telesného a netelesného obmedzenia“, ktorá bola zhodne revidovaná 01.04.2020.

4. Dokument „Ľudské práva a slobody prijímateľov sociálnych služieb v Centre sociálnych služieb v Poprade“ zo dňa 25.08.2022 je určený prijímateľom a jeho účelom je zvýšenie povedomia, identifikácia a priblíženie základných ľudských práv, najmä v oblasti osobnej slobody a slobody pohybu, práva na ochranu súkromia, listové tajomstvo a ochranu osobných údajov, práva na osobný a rodinný život, práva na slobodné rozhodovania a primerané riziko, práva na slobodu myslenia, svedomia a vierovyznania.
5. Poskytovateľ predložil „Indikačný list pre podpornú a ochrannú formu obmedzenia klienta“, v ktorom je na základe diagnózy pacienta, lekárom prijímateľa definovaný spôsob obmedzenia pri voľnom pohybe (napr. použitím bočníc, podpornou fixáciou v kresle a pod.), dôvod ich použitia a čas ich použitia. **Počas dozoru na mieste nebolo pozorované použitie fixačných pomôcok prijímateľov v kresle.**
6. **Predložené rizikové plány sú pre prijímateľov administrované v písomnej podobe v osobných spisoch**, v elektronickej podobe prostredníctvom informačného systému DODS. Rizikové plány predložené poskytovateľom majú názov „Individuálne rizikové plány“ a obsahujú časti: „1. Popis rizikovej situácie, 2. Miera rizika, 3. Podieľajúce sa osoby, 4. Návrh riešenia, 5. Vyhodnotenie rizikového plánu“.
7. Poskytovateľ v „Smernici na určenie postupov, pravidiel, podmienok dodržiavania základných ľudských práv a slobôd prijímateľa sociálnej služby“, s dátumom revidovania 01.04.2020, v článku 4. definuje preventívne opatrenia spojené s obmedzením slobody pohybu prijímateľov, ktorými poskytovateľ eliminuje riziká pre prijímateľov s poruchou orientácie. **Daný postup je odvodený od existencie rizikových plánov a poskytovateľ počas dozorovaného obdobia využil a evidoval dané opatrenie pri dvoch prijímateľoch. V oboch prípadoch prijímateľa disponovali i „Indikačným listom pre podpornú a ochrannú formu obmedzenia klienta“.**
8. **Pri poskytovaní sociálnej služby sa poskytovateľ riadi postupmi a pravidlami používania prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia** uvedenými už zmienenej v „Smernici na určenie postupov a pravidiel prevencie krízových situácií a pri používaní prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia“. Uvedený dokument deklaruje postupy pri riešení a používaní prostriedkov telesného a netelesného obmedzenia a stanovuje podmienky ich použitia v dozorovanom subjekte. Okrem všeobecných charakteristík zameraných na krízu a rešpektovanie ľudských práv tento dokument obsahuje postupy pri komunikácii v zmysle prevencie rizík, definuje možné strety záujmov prijímateľov

a zamestnancov, charakterizuje predchádzanie možných rizikových situácií, popis konkrétnych rizikových situácií a spôsoby ich riešení. V článku 5. smernica opisuje používanie prostriedkov telesného a netelesného obmedzenia. Dozorovaný subjekt predložil zápisnicu o oboznámení zamestnancov zariadenia s uvedenou smernicou. Rovnako i informačný list „Povinnosti poskytovateľa sociálnej služby pri ochrane, života, zdravia a dôstojnosti prijímateľa sociálnej služby“ stručne charakterizuje telesné a netelesné obmedzenia, pravidlá ich použitia, postup pri ich použití, ich evidenciu a definuje sankciu pri porušení týchto povinností.

9. Poskytovateľ v rámci dozoru na mieste predložil zošit v tvrdej väzbe s názvom „Evidencia telesných a netelesných obmedzení“, ktorý neobsahoval žiadne záznamy. Poskytovateľ predložil taktiež **„Register telesných a netelesných obmedzení prijímateľov sociálnych služieb“**. **Predložený dokument neobsahoval žiadne údaje**. Denné a nočné záznamy z dozorovaného obdobia obsahovali opisy agresívneho správania sa prijímateľov, ktoré nenaznačovali ohrozenie ich života a zdravia alebo života a zdravia iných fyzických osôb a zároveň tieto osoby (prijímatelia) zhodne disponovali rizikovým plánom. Dozorované zariadenie nemá zriadenú miestnosť určenú na bezpečný pobyt. **Zamestnanci priameho kontaktu ovládajú postupy pri povinnosti poskytovateľa ohlasovať netelesné a telesné obmedzenia.**
10. V zariadení je využívané signalizačné zariadenie na úrovni „sestra – pacient“, ktoré je dostupné v izbách prijímateľov, ako i na chodbách zariadenia na jednotlivých poschodiach budovy. Zamestnanci zariadenia disponujú prijímacím zariadením, ktorého funkčnosť (v zmysle privolania potrebnej pomoci prijímateľom) bola overená počas dozoru na mieste.
11. **Zamestnanci dozorovaného zariadenia sú odborne vzdelávaní** variabilne v čase potreby (napr. pri novelách zákona, pri zmenách vo výkone práce). Poskytovateľ predložil „Smernicu na určenie postupov, pravidiel a podmienok ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby, ktoré sú v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a na hodnotenie zamestnancov, ktoré zahŕňajú vypracovanie osobných cieľov, úloh a potrebu ďalšieho vzdelávania a spôsob ich naplnenia“, platnú od 15.09.2019 s dátumom revidovania 01.04.2020. Následne poskytovateľ predložil „Plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov CSS v Poprade na rok 2023“, v ktorom je plánované vzdelávanie v rámci používania *„deeskalačných techník“*, vzdelávanie v oblasti *„nových štandardov kvality“*, *„ľudských práv a slobôd“* a *„krízových situácií a rizík“* pre opatrovateľský, ošetrovateľský personál a sociálnych pracovníkov externou formou.

### Kritérium1.9: Ochrana pred zlým zaobchádzaním

1. V predloženom dokumente „Domáci poriadok Centra sociálnych služieb Poprad“, vydanom 31. 08.2021 v článku 3, bodu 17 - Vzťahy prijímateľov a zamestnancov CSS sa v písm. a) konštatuje, že „Zo strany zamestnancov je neprípustné a nežiadúce správanie s úmyslom alebo účinkom porušiť ľudskú dôstojnosť prijímateľa, ktoré vytvára pre prijímateľa nepriateľské, zastrážujúce, zahanbujúce, ponižujúce alebo urážlivé prostredie. Zamestnanci sú povinní dodržiavať Etický kódex zamestnanca CSS, ktorý je súčasťou Pracovného poriadku“. Dokument sa ďalej odvoláva na národné a medzinárodné ľudsko-právne normy a princípy antidiskriminácie. Ďalšími riadiacimi aktmi poskytovateľa v zmysle aplikácie ľudsko-právneho prístupu sú najmä: „Smernica zameraná na sociálny status sociálnej služby“, revidovaná 01.04.2020, „Smernica zameraná na vzťahy, rodinu a komunitu“, revidovaná 01.04.2020, „Smernica na určenie postupov a pravidiel prevencie krízových situácií a pri používaní prostriedkov telesného a netelesného obmedzenia“, revidovaná 01.04.2020. **Zamestnanci poskytovateľa pri výkone dozoru na mieste aplikovali ľudsko-právny prístup, boli oboznámení s platnými riadiacimi aktmi poskytovateľa a aplikovali princípy etického kódexu v praxi pri poskytovaní sociálnej služby.**
2. Kameraný systém v dozorovanom subjekte zachytáva verejne prístupné priestory ako sú vonkajšie vchodové priestory pred budovou zariadenia, kde je umiestnená jedna kamera. Ďalej v zariadení je monitorovaný vstup do zariadenia – vrátnica, a to jednou kamerou. Poskytovateľ monitoruje dvoma kamerami i verejnosti prístupnú prízemnú chodbu, kde má kancelárie personál zariadenia (riaditeľka zariadenia, sociálna pracovníčka, ekonomické oddelenie a PaM, pracovňa a pod.). Pravidlá a podmienky využitia kamerového systému sú spracované v „Smernici o používaní kamerového systému“ zo dňa 01.07.20213. Účelom využitia monitorovania priestorov zariadenia je bezpečnosť a ochrana majetku poskytovateľa.
3. V dokumente „Smernica na určenie postupov, pravidiel a podmienok dodržiavania základných ľudských práv a slobôd prijímateľov sociálnej služby“, platnom od 15.09.2019 a revidovanom 01.04.2020, poskytovateľ v článku 11, bode 1., uvedenej smernice uvádza, že zamestnanec CSS dohliada na dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd a koná tak, aby nedochádzalo k ich porušovaniu, k diskriminácii, k neľudskému alebo ponižujúcemu zaobchádzaniu s prijímateľmi sociálnej služby. Následne v bode 2. tohto článku poskytovateľ definuje povinnosť zamestnanca CSS oznámiť vyššie uvedenú skutočnosť riaditeľovi CSS alebo priamemu nadriadenému. **V informačnom systéme DODS majú zamestnanci poskytovateľa možnosť využiť tlačivo „Posúdenie zneužívania (týrania) PSS“, v ktorom na troch stranách identifikujú a definujú druh, formy a spôsoby, zneužitia a zanedbávania prijímateľa. Predmetný dokument nebol v praxi využitý.**

4. „Pracovný poriadok“ zo dňa 30.07.2020 a s dodatkom č. 1 k pracovnému poriadku zo dňa 01.07.2021 a dodatkom č. 2 platným od 01.02.2022 v článku VII. definuje menej závažné porušenie pracovnej disciplíny, ako napr. bod 10, písm. e) odôvodnená sťažnosť prijímateľov sociálnych služieb CSS alebo ich príbuzných na nevhodné konanie a správanie sa zamestnanca; ako aj vážne porušenie pracovnej disciplíny definovanej napr. v bod 11, písm. x), navádzanie alebo úmyselné ublíženie na zdraví fyzickým napadnutím zamestnanca alebo prijímateľa sociálnych služieb v CSS, písm. y) ohrozenie života alebo zdravia prijímateľa sociálnych služieb v CSS v dôsledku zanedbania pracovných povinností a činností súvisiacich s poskytovaním sociálnej, ošetrovateľskej alebo opatrovnickej starostlivosti. „Etický kódex“, ktorý je súčasťou predmetného Pracovného poriadku definuje v deviatich článkoch o. i. základné princípy správania sa zamestnanca, prijímanie darov a iných výhod, zneužívanie úradného postavenia, ako aj oznamovaciu povinnosť a disciplinárny postih, ktoré je v prípade porušenia jednotlivých ustanovení etického kódexu kvalifikované ako porušenie pracovnej disciplíny.
5. **Počas dozoru na mieste bolo pozorované ľudské, dôstojné a úctivé zaobchádzanie s prijímateľmi zo strany zamestnancov zariadenia.** Z pozorovania počas výkonu dozoru na mieste zamestnanci ISV môžu konštatovať, že oslovovanie prijímateľov realizujú na základe ich súhlasu. Zabezpečovanie nevyhnutných úkonov sebaobsluhy a hygieny imobilných prijímateľov je poskytovaná priamo na lôžku. **Izby prijímateľov, vzhľadom na ich dispozičné riešenie (samostatne obývané, prípadne obývané manželskými či kohabitovanými párami), umožňujú výkon daných úkonov v intímnom a pre prijímateľa dôvernom prostredí.** Sloboda pohybu a uplatňovanie vlastnej vôle pri využívaní služieb a aktivít v zariadení, ako i mimo neho je v súlade s preferenciami a kompetenciami prijímateľov.
6. V rozhovore prijímateľa uviedli, že **personál sa k nim správa s prirodzeným rešpektom a úctou**, ktorá pramení najmä z historického nastavenia sociálnej služby (zriadené ako „penzión pre seniorov“) a dobrých vzťahov medzi zamestnancami a prijímateľmi ako takými. Poskytovateľ sa zaoberá sťažnosťami, podnetmi a návrhmi na zlepšenie poskytovania sociálnych služieb od prijímateľov, ktoré sú sprostredkované prostredníctvom Výboru prijímateľov ZpS, ako i osobnými rozhovormi na individuálnej úrovni. **Počas dozoru na mieste neboli zaznamenané žiadne náznaky akejkoľvek formy týrania, ponižujúceho zaobchádzania, zneužívania alebo iných foriem zlého zaobchádzania s prijímateľmi v dozorovanom subjekte.**

#### Kritérium 1.15: Dôverník v sociálnych službách

1. Poskytovateľ zamestnancom ISV predložil dokument „Dôverník“, ktorý je súčasťou prvkontaktného poradenstva v rámci informovania potenciálneho prijímateľa/ záujemcu

o poskytovanie sociálnej služby o podmienkach jej poskytovania. Daný dokument je k dispozícii na nástenke v zariadení, ku ktorej majú prístup všetci prijímatelia sociálnej služby, zamestnanci a ostatní občania, ktorí zariadenie navštevujú za účelom stretnutia s rodinou, blízkymi príbuznými či dôvernými známymi.

2. O inštitúte dôverníka boli prijímatelia a zamestnanci informovaní v rámci realizovanej besedy „Ľudské práva a inštitút dôverníka“, ktorá bola pod záštitou riaditeľky zariadenia a realizovaná 12.09.2022 o 13.30 hod. O účasti zamestnancov aj prijímateľov sociálnych služieb je vedená prezenčná listina, ktorá bola taktiež súčasťou predložených materiálov k danej aktivite.
3. Poskytovateľ predložil tlačivo „Určenie dôverníka prijímateľa sociálnych služieb“, ktoré je k dispozícii na pracovisku prvého kontaktu. V rámci oboznámenia sa s priestormi pre prijímateľov a zamestnancov zariadenia bola táto skutočnosť overená priamo na mieste. Uvedený dokument obsahuje základné identifikačné údaje pre prípad využitia práva prijímateľa sociálnej služby na určenie dôvernej osoby.
4. Počas dozoru na mieste poskytovateľ nepredložil zoznam dôverníkov prijímateľov, pričom ako uviedla štatutárna zástupkyňa, **prijímatelia neprejavili doposiaľ záujem o tento inštitút**, avšak snaha o určenie dôverníka zo strany poskytovateľa stále trvá. **Zariadenie realizuje na tento účel aj ciele aktivít, napr. v oblasti zvyšovania informovanosti o zavedení Inštitútu dôverníka** sú pre prijímateľov sociálnych služieb na nástenkách umiestnené informačné letáky.

## ZÁVER

VÝKONOM DOZORU NEBOLO ZISTENÉ PORUŠENIE POVINNOSTÍ POSKYTOVATEĽA SOCIÁLNEJ SLUŽBY, KTORÉ MU VYPLÝVAJÚ ZO ZÁKONA O SOCIÁLNYCH SLUŽBÁCH.

Protokol o výsledku dozoru vzhľadom na vyššie uvedené nebol vypracovaný.

Záznam o výsledku dozoru bol vypracovaný v Žiline dňa 25.08.2023

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



