



MINISTERSTVO

PRÁCE, SOCIÁLNYCH
VECÍ A RODINY
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

INŠPEKCIA V SOCIÁLNYCH VECIACH
Špitálska 4, 6, 8, 816 43 Bratislava

Číslo spisu: KON/43/2025-M_OSKP

V Bratislave, 24.11.2025

Číslo záznamu: 116038/2025

ROZHODNUTIE O POVINNOSTI PRIJAŤ NEODKLADNÉ OPATRENIE

Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky (ďalej len „ministerstvo“) podľa ustanovenia § 3 ods. 1 písm. a), ustanovenia § 7 ods. 1 písm. d), ustanovenia § 7 ods. 6 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“) a podľa ustanovenia § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov (ďalej len „správny poriadok“)

UKLADÁ

DOZOROVANÉMU SUBJEKTU

podľa ustanovenia § 2 ods. 2 písm. a) zákona o inšpekcii v sociálnych veciach

POSKYTOVATEĽOVI SOCIÁLNEJ SLUŽBY

**DOM SENIOROV CENTRUM ODDYCHU, n.o., Slnčné jazerá-Juh 2769, 903 01 Senec,
IČO 36096890**

(ďalej len „poskytovateľ sociálnej služby“ alebo „dozorovaný subjekt“)

povinnosť prijať neodkladné opatrenie na odstránenie zistených nedostatkov, pri ktorých možno dôvodne predpokladať vystavenie prijímateľa sociálnej služby, voči ktorému poskytovateľ sociálnej služby plní povinnosti 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“), ohrozeniu života, zdravia, neľudskému alebo zlému zaobchádzaniu, a to:

v súlade s ustanoveniami § 10 zákona o sociálnych službách **NEPOUŽÍVAŤ PROSTRIEDKY OBMEDZENIA PRIJÍMATEĽOV SOCIÁLNEJ SLUŽBY**, ak nie je priamo ohrozený život alebo zdravie prijímateľa sociálnej služby alebo iných fyzických osôb a ani prostriedkami telesného obmedzenia, ktoré **zákon o sociálnych službách nedovoľuje** — teda i mechanicky neobmedzovať voľný pohyb prijímateľov sociálnej služby spôsobom znemožňujúcim im samostatné otvorenie dverí z vnútornej strany miestnosti, napr. znefunkčnením dverí odobratím kľučky, zavretím, zamykaním dverí, **IHNED**.

ODÔVODNENIE ROZHODNUTIA

Poverení zamestnanci Inšpekcie v sociálnych veciach ministerstva (ďalej len „ISV“) **na základe poverenia na výkon dozoru** podľa ustanovenia § 6 ods. 1 zákona o inšpekcii v sociálnych veciach č. 262/2025/SS_OIv SS v znení dodatkov č. 1 až 3 začali dňa 06.08.2025 u **poskytovateľa sociálnej služby výkon dozoru nad dodržiavaním zákona o sociálnych službách pri poskytovaní sociálnych služieb**. Predmetom dozoru je dodržiavanie povinností poskytovateľa

sociálnej služby podľa zákona o sociálnych službách za obdobie od 01.01.2025 do dňa začatia dozoru, a to okrem iného aj pri ochrane života, zdravia a dôstojnosti prijímateľa sociálnej služby podľa ustanovenia § 10 zákona o sociálnych službách a plniť štandardy kvality poskytovanej sociálnej služby podľa prílohy č. 2 podľa ustanovenia § 9 ods. 8 zákona o sociálnych službách a to: Kritérium 1.8 (*Prevenia krízových situácií a práca s rizikom v sociálnych službách. Používanie prostriedkov netelesného obmedzenia a telesného obmedzenia*), Kritérium 1.9 (*Ochrana pred zlým zaobchádzaním*).

1. Dňa 19.11.2025 u poskytovateľa sociálnej služby zamestnanci ISV zistili, že prijímatelia sociálnej služby [REDAKOVANÉ], narodený [REDAKOVANÉ], [REDAKOVANÉ], narodený [REDAKOVANÉ] a [REDAKOVANÉ], narodený [REDAKOVANÉ], ktorým je poskytovaná sociálna služba podľa informačného systému sociálnych služieb ministerstva (ďalej len „IS SoS“) u poskytovateľa sociálnej služby, boli ubytovaní v miestnosti nazývanej zamestnancami poskytovateľa ako „apartmán“. V tejto miestnosti z vnútornej strany izby bola vybratá kľučka, takže títo prijímatelia sociálnej služby boli do nej zatváraní, a to bez žiadnej možnosti samostatne ju opustiť, v časoch podľa rozhodnutí a preferencie službukonajúceho personálu – opakovane, v rôznych časových úsekoch dňa. Vypínač svetla na tejto izbe bol umiestnený z vonkajšej strany izby, takže títo prijímatelia sociálnej služby nemali možnosť regulácie svetla v izbe. Zamestnankyňa uviedla, že v izbe im necháva svietiť a keď je večierka, tak sa zhasne. V izbe sa nachádzali 3 posteľe, z toho jedna nedisponovala posteľnými obliečkami, plachtou, vankúšom a paplónom, bol na nej neoblečený matrac resp. iba molitan. Takisto v nej bolo mobilné suché WC. V izbe sa nenachádzalo ani umývadlo. V izbe sa nenachádzali skrine, len nočné stolíky. Na plafóne bola popraskaná omietka. Vetranie bolo prostredníctvom výklopného systému len na čiastočné pootvorenie tzv. „na vetračku“.
2. Zatváranie dverí, vybratá kľučka z vnútornej strany miestnosti, v ktorej sú ubytovaní títo prijímatelia je bežná prax, „štandard“, ktorý sa praktizuje v tomto zariadení. Potvrdil to prijímateľ, ktorý uviedol, že stále to býva zatvorené, cez deň aj v noci. [REDAKOVANÉ] uviedol, že je v danej miestnosti ubytovaný kvôli tomu, že si zapálil cigaretu na záchode. Ďalší dvaja sú tam, pretože nemajú peniaze a kradnú. Opatrovateľka uviedla, že [REDAKOVANÉ] nerozpráva a keď má nejaké veci tak ich povyhadzuje von oknom. [REDAKOVANÉ] býva agresívny. O takomto spôsobe uzatvárania prijímateľov na izbe „apartmán“ sa vyjadrili aj zamestnanci poskytovateľa, keď uviedli, že Súčasne, personál si vedie písomné záznamy v zošite označenom ako „“, kde sa vyznačuje pri zmene službukonajúceho personálu odovzdávanie si kľúčov od apartmánu. Ide teda o „bežnú“ prax resp. spôsob ako sa personál vysporiadava s poskytovaním sociálnej služby týmto prijímateľom, túto prax si zamestnanci navzájom komunikujú a aj evidujú, neutajujú ju.
3. Prijímatelia v prípade, že potrebujú opustiť izbu búchajú na dvere, väčšinou na búchanie zamestnanci však nereagujú a na izbu iba chodia doniesť raňajky, obed, večeru. Na izbe sa nenachádza žiadne signalizačné zariadenie, takže búchanie nemusí byť vždy počuť (napr. keď sa zamestnanci nachádzajú na inom poschodí). Toaletu vykonávajú na izbe do prenosného záchoda. Ruky po toalete si umýva [REDAKOVANÉ], prípadne umývajú aj ostatní prijímatelia ubytovaní v danej miestnosti, iba vodou z fľaše, ak nejakú majú, nie je zrejme, či je zabezpečené mydlo alebo iné hygienické potreby a pomôcky.
4. V ustanovení § 10 ods. 1 zákona o sociálnych službách je určené primárne zákonné pravidlo pre poskytovateľa sociálnych služieb, a to že v zariadení sociálnych služieb nie je dovolené používať prostriedky telesného a netelesného obmedzenia pri poskytovaní sociálnej služby. Ide o zásadu, teda ustálené pravidlo pre konanie a správanie sa osôb pri poskytovaní sociálnej služby, ktorého obsahová stránka je zrejme i zo znenia ďalších ustanovení zákona o sociálnych službách, ako aj ďalšej platnej právnej úpravy (sensu largo) jednotlivo alebo vo vzájomných súvislostiach. Je možné ju pri jej aplikácii individualizovať.

5. Zákonnú výnimku predstavuje iba situácia, keď je priamo ohrozený život alebo priamo ohrozené zdravie prijímateľa sociálnej služby alebo iných fyzických osôb. V takomto prípade je možné použiť prostriedky obmedzenia prijímateľa sociálnej služby, ale len na čas nevyhnutne potrebný na odstránenie priameho ohrozenia, pričom podľa ustanovenia § 10 ods. 4 zákona o sociálnych službách majú prostriedky obmedzenia netelesnej povahy prednosť pred použitím prostriedkov telesného obmedzenia u prijímateľov sociálnych služieb. V ustanovení § 10 ods. 3 zákona o sociálnych službách sú prostriedky telesného obmedzenia taxatívne určené: zvládnutie situácie použitím rôznych špeciálnych úchopov, umiestnením prijímateľa sociálnej služby do miestnosti, ktorá je určená na bezpečný pobyt alebo použitím liekov na základe pokynu lekára so špecializáciou v špecializačnom odbore psychiatria. Vyberanie kľúčiek na dverách izby z vnútornej strany, resp. akékoľvek mechanické opatrenie zabraňujúce samostatnému otvoreniu dverí prijímateľom z vnútornej strany dverí resp. možnosti pohybu prijímateľovi do a z izby, na ktorej je ubytovaný, nie je prostriedkom telesného obmedzenia, ktorý by bol špecifikovaný v zákone o sociálnych službách a teda ipso facto dovolený.
6. V mieste poskytovania sociálnej služby dňa 19.11.2025 bolo poverenými zamestnancami ISV zistené a zároveň z rozhovoroch vyplýva, že **na dverách do miestnosti z ich vnútornej strany bola odstránená kľučka, a tak bola obmedzená možnosť pohybu prijímateľov sociálnej služby ubytovaných v danej izbe.** Takýto postup poskytovateľa sociálnej služby pri poskytovaní sociálnej služby je neodborný a je v rozpore s ustanovením § 10 zákona o sociálnych službách, ktoré taxatívnym spôsobom vymenováva obmedzenia a určuje situácie, výhradne v ktorých je možné dané obmedzenia použiť a zároveň stanovuje ďalšie podmienky ich použitia.

K NEODKLADNOSTI A DÔVODNÉMU PREDPOKLADU VYSTAVENIA PRIJÍMATEĽOV SOCIÁLNEJ SLUŽBY OHROZENIU ŽIVOTA, ZDRAVIA, NEĽUDSKÉMU ALEBO ZLÉMU ZAOBCHÁDZANIU

7. V zariadení sociálnych služieb ako organizovanej a formálnej starostlivosti má dochádzať k profesionálnemu, **odbornému poskytovaniu sociálnej služby**, a teda jej poskytovaniu v súlade so zákonom o sociálnych službách. Zatváraním prijímateľov do izby s nemožnosťou túto izbu slobodne opustiť bez intervencie zamestnanca poskytovateľa spôsobuje izoláciu prijímateľov sociálnej služby nachádzajúcich sa v predmetnej izbe od ostatných prijímateľov, čiže aj stratu socializácie či vytvárania si nových sociálnych väzieb. Toto zatváranie spolu s nevyhovujúcim prostredím izby (chabé vybavenie, absencia posteľnej bielizne, popukaná omietka, prenosné WC, nutnosť vykonávania toalety pred ďalšími prijímateľmi bez zabezpečenia súkromia, absencia umývadla, hygieny, absencia prístupu na čerstvý vzduch, absencia regulácie umelého osvetlenia podľa svojej vôle, absencia adekvátneho odvetrania toalety, ...), ktoré nespĺňa základné štandardy bývania, opodstatnene môže vyvolávať u týchto prijímateľov pocit menejcennosti, bezmocnosti, straty kontroly nad vlastným životom a jeho ovládanie inými osobami. Toto všetko vo svojej vzájomnej súvislosti vytvára **dôvodný predpoklad neľudského, zlého zaobchádzania** s týmito prijímateľmi sociálnej služby, pretože každý má byť v podmienkach zlučiteľných s rešpektovaním jeho ľudskej dôstojnosti (možnosť využitia toalety v súkromí, prístup k svetlu, čerstvému vzduchu, k tečúcej vode, dodržiavanie základných hygienických požiadaviek). Taktiež samotní prijímateľ sociálnej služby definoval vo svojom vyjadrení pre ISV konanie poskytovateľa ako obmedzenie jeho osobnej slobody, čiže si dané konanie uvedomuje a vie ho vyhodnotiť a podľa jeho slov snažil sa to aj riešiť, ale bezvýsledne. Takéto správanie poskytovateľa (zatváranie prijímateľov) je v rozpore so základnými ľudskými právami a slobodami, aspektom ľudskej dôstojnosti. Zároveň skutočnosť, že títo vyššie uvedení prijímateľia boli ubytovaní v tejto miestnosti/ izbe, vzhľadom na dôvody uvedené v druhom bode tohto rozhodnutia, vzbudzuje to dojem „trestania“ prijímateľov, za ich správanie, ktoré je nevhodné. Namiesto toho, aby poskytovateľ sociálnej služby pracoval s „nevhodným, neželaným“ správaním prijímateľov v rámci svojej odbornej činnosti, radšej ich

izoloval a tak zabránil nežiaducim prejavom ich správania a takýmto spôsobom „ochránil“ ostatných prijímateľov pred týmito prejavmi správania. Je nežiaduce diferencovať prijímateľov na lepších a horších, sú to v prvom rade ľudia s určitými fyzickými a psychickými determinantami, pričom niektorí si vyžadujú vyššiu mieru odbornej starostlivosti a pomoci, ktorú je im nutné poskytnúť namiesto používania takýchto represívnych opatrení.

8. Konaním poskytovateľa sociálnej služby, jeho zamestnancov, dochádzalo k jeho/ ich rozhodovaniu o živote prijímateľov v zariadení. Rozhodovali o aktivitách prijímateľov sociálnej služby, ale aj o ich pohybe, čo spôsobovalo väčšiu závislosť, odkázanosť prijímateľov sociálnej služby na zamestnancoch zariadenia, čo nie v súlade s účelom poskytovania sociálnej služby, pretože podľa § 6 ods. 2 písm. a) zákona o sociálnej službe fyzická osoba má právo na poskytovanie sociálnej služby, ktorá svojím rozsahom, formou a spôsobom umožňuje realizovať základné ľudské práva a slobody, zachováva jej ľudskosť, aktivizuje ju k posilneniu sebestačnosti, zabraňuje jej sociálnemu vylúčeniu a podporuje jej začlenenie do spoločnosti. Takisto v ustanovení § 7 písm. a) až c) zákona o sociálnych službách sú stanovené povinnosti poskytovateľa sociálnej služby, ako prihliadať na individuálne potreby prijímateľa sociálnej služby, aktivizovať ho podľa jeho schopností a možností a poskytovať sociálnu službu na odbornej úrovni.
9. Prijímatelia sociálnej služby nemajú byť obmedzovaní len kvôli riziku, častokrát iba zanedbateľnému, v porovnaní s obmedzením a jeho dôsledkami. U prijímateľov sociálnych služieb je potrebné rešpektovať odlišnosť a prijímať osoby so zdravotným postihnutím či určitou zdravotnou diagnózou ako súčasť ľudskej rozmanitosti a prirodzenosti, a tak aj k nim pristupovať. Je potrebné ich akceptovať, akceptovať ich pocity, túžby, rozhodnutia. Nie je vhodné vnucovať im svoju vôľu vo veciach, v ktorých majú schopnosť rozhodovať sami o sebe, hoci je potrebná zvýšená kontrola pri niektorých úkonoch. Použitie obmedzenia má byť krajnou možnosťou, prostriedkom ultima ratio, k použitiu ktorého dochádza len v zákonom stanovených prípadoch. Použitie v iných situáciách a za iných podmienok ako stanovuje zákon o sociálnych službách patrí medzi najzávažnejšie porušenia zákona o sociálnych službách, a to práve preto, že najmarkantnejším spôsobom zasahuje do osobnosti prijímateľa sociálnej služby, do jeho identity, sebanazerania, mienky o sebe samom, ale aj fyzického či psychického zdravia. Dôsledkom použitia obmedzenia v situáciách, ktoré si to nevyžadujú, použitie nezákonných spôsobov obmedzenia, či nerešpektovanie samotného postupu, nenáležitú poskytovanie informácií prijímateľovi, prečo vlastne došlo k obmedzeniu, môže u prijímateľa sociálnej služby vzbudiť negatívne emócie, nepochopenie či trauma. Nakoľko prijímateľov sociálnej služby považujeme za zraniteľné osoby, je preto toto riziko ešte oveľa vyššie. Riziko sa zvyšuje i tým, že tieto obmedzenia realizujú zamestnanci zariadenia, ktorí sa o prijímateľoch sociálnej služby starali, starajú a budú starať, tým pádom bez patričného vysvetlenia obmedzenia a pochopenia prečo k nemu došlo, dochádza k narušeniu vzťahových väzieb medzi nimi. Práve preto nie je možné žiadnym spôsobom bagatelizovať či ospravedlňovať nezákonné použitie najmä telesného obmedzenia, a to ani s dôrazom na riziká, ktoré môžu prijímateľom sociálnej služby hroziť.
10. Uloženie povinnosti prijať neodkladné opatrenie podľa zákona o inšpekcii v sociálnych veciach slúži ako prostriedok okamžitého odstránenia zistených nedostatkov. Z povahy tohto inštitútu jasne vyplýva, že v čase jeho ukladania ešte skutkový stav a jeho právne posúdenie nie sú natoľko ustálené, aby bolo vydané rozhodnutie vo veci samej (o pokute za správny delikt podľa zákona o sociálnych službách) alebo, aby boli prijaté platné závery v rámci výkonu dozoru (výsledný materiál z dozoru - protokol), ale naliehavosť priebežných zistení vyžaduje okamžité autoritatívne riešenie situácie (zabezpečenie ochrany práv dotknutých osôb), pričom na prijatie takýchto autoritatívnych riešení vyplývajúcich z platnej právnej úpravy postačuje existencia dôvodného predpokladu na strane ministerstva.

11. Povinnosť prijať neodkladné opatrenie dozorovanému subjektu je uložená zariadeniu sociálnych služieb z dôvodu, že možno dôvodne predpokladať vystavenie prijímateľov sociálnej služby, voči ktorým si dozorovaný subjekt plní svoje povinnosti podľa zákona o sociálnych službách, ohrozeniu života, zdravia, neľudskému alebo zlému zaobchádzaniu. Inštitútom neodkladného opatrenia dochádza k aplikácii pozitívneho záväzku štátu chrániť základné ľudské práva a slobody (v situáciách ohrozenia života, zdravia, neľudského alebo zlého zaobchádzania) a zároveň ním dochádza k zabezpečeniu prijatia opatrení k poskytnutiu účinnej ochrany zraniteľných osôb. Ako neodkladnosť, tak aj dôvodný predpoklad, spočívajú na informáciách získaných v priebehu dozoru a skutkovom stave popísanom vyššie (obmedzenie pohybu, zatváranie do izby a s tým súvisiace aspekty).
12. Poverení zamestnanci na výkon dozoru podľa ustanovenia § 7 ods. 1 písm. c) zákona o inšpekcii v sociálnych veciach zdokumentovali zistené skutočnosti obrazovými a zvukovými záznamami, poskytovateľ sociálnej služby poskytol podľa ustanovenia § 11 ods. 1 písm. b) zákona č. 10/1996 Z. z. o kontrole v štátnej správe v znení neskorších predpisov povereným zamestnankyniam na výkon dozoru vyjadrenia, informácie, ako aj originály dokumentov, z ktorých boli vyhotovené kópie a tieto boli zaznamenané na nosiči informácií. Záznamy sú obsahom spisového materiálu vo veci dozoru podľa poverenia špecifikovaného v bode 1 odôvodnenia tohto rozhodnutia.
13. Podľa ustanovenia § 7 ods. 6 zákona o inšpekcii v sociálnych veciach uplatnenie oprávnenia § 7 ods. 1 písm. d) sa vykoná ústne. Poverený zamestnanec pri výkone dozoru ústne uložil poskytovateľovi sociálnej služby povinnosť prijať toto neodkladné opatrenie na odstránenie zistených nedostatkov dňa 21.11.2025. Písomné vyhotovenie rozhodnutia o uložení povinnosti podľa § 7 ods. 1 písm. d) sa doručí bezodkladne a na konanie o uložení povinnosti prijať neodkladné opatrenie sa vzťahuje správny poriadok. Proti rozhodnutiu možno podať odvolanie (rozklad) do troch dní odo dňa doručenia písomného vyhotovenia tohto rozhodnutia pričom odvolanie proti tomuto rozhodnutiu nemá odkladný účinok a odvolací orgán o ňom rozhodne bezodkladne.
14. Podľa ustanovenia § 8 ods. 2 písm. a) zákona o inšpekcii v sociálnych veciach je dozorovaný subjekt povinný prijať neodkladné opatrenie na odstránenie zistených nedostatkov, pri ktorých možno dôvodne predpokladať vystavenie prijímateľa sociálnej služby, voči ktorému poskytovateľ sociálnej služby plní povinnosti podľa zákona o sociálnych službách, ohrozeniu života, zdravia, neľudskému alebo zlému zaobchádzaniu. Podľa ustanovenia § 10 ods. 1 písm. a) druhého bodu sa správneho deliktu dopustí ten, kto neprijal takéto neodkladné opatrenie. Ministerstvo uloží za takýto správny delikt pokutu do 5 000 eur.

Na základe uvedených skutočností ministerstvo rozhodlo tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Poučenie

Proti tomuto rozhodnutiu možno podať rozklad podľa § 7 ods. 6 zákona o inšpekcii v sociálnych veciach v lehote do troch dní odo dňa doručenia písomného vyhotovenia tohto rozhodnutia správneho orgánu, ktorý ho vydal. Rozklad proti tomuto rozhodnutiu nemá odkladný účinok. Právoplatné rozhodnutie je preskúmateľné súdom.

PhDr. Norbert Knapp
generálny riaditeľ