



Číslo spisu: 23087/2026-M_OSKP
Číslo záznamu: 65944/2026

V Bratislave, 29. júna 2026

ROZHODNUTIE

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

UKLADÁ

poskytovateľovi sociálnej služby

Spoločnosť Zlatý vek

Radlinského 106/5, 949 01 Nitra, IČO 42204267,

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

POKUTU

vo výške 600 EUR (slovom šesťsto eur)

podľa ustanovenia § 10 ods. 2 písm. b) prvého bodu zákona o inšpekcii v sociálnych veciach účinného do 31.12.2025

ZA SPRÁVNY DELIKT V OBLASTI SOCIÁLNYCH SLUŽIEB

podľa ustanovenia § 101 ods. 1 písm. b) 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 účinného do 31.12.2025 (ďalej len „zákon o sociálnych službách“), ktorého sa účastník konania ako poskytovateľ sociálnej služby **dopustil** v mieste poskytovania sociálnej služby (Slepčany 141, 951 52 Slepčany) **tým, že pri poskytovaní sociálnej služby porušil povinnosť podľa ustanovenia § 10 ods. 4 zákona o sociálnych službách**, keď v registri telesných a netelesných obmedzení (ďalej len „register obmedzení“), ktorý je povinný viesť v informačnom systéme sociálnych služieb, **nezaznamenal prostriedky netelesného obmedzenia**, ktoré opakovane použil voči prijímateľovi sociálnej služby, pánovi [REDAKOVANÉ] v priebehu mesiacov január a február 2025 na zvládnutie situácií, kedy bol priamo ohrozený život alebo zdravie iných prijímateľov sociálnej služby.

Uloženú pokutu je účastník konania povinný uhradiť do 15 dní odo dňa právoplatnosti tohto rozhodnutia na účet Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky, číslo účtu v tvare IBAN: SK25 8180 0000 0070 0010 6675, konštantný symbol: 0558, variabilný symbol: 659442026.

ODÔVODNENIE ROZHODNUTIA

1. Inšpekcia v sociálnych veciach ministerstva (ďalej len „ISV“) na základe poverenia na výkon dozoru č. 25/2025/OdISVNR_SS zo dňa 06.02.2025, dodatku č. 1 zo dňa 11.03.2025 a dodatku č. 2 zo dňa 04.07.2025 začala dňa 19.02.2025 výkon dozoru u poskytovateľa sociálnej služby. Preverovaným obdobím bol čas od 01.06.2023 do 31.08.2023 a od 01.11.2024 do 19.02.2025. Predmetom dozoru bolo okrem iného dodržiavanie povinností poskytovateľa sociálnej služby pri ochrane života, zdravia a dôstojnosti prijímateľa sociálnej služby podľa ustanovenia § 10 zákona o sociálnych službách.
2. Výsledným materiálom z dozoru je protokol o výsledku dozoru zo dňa 11.07.2025, voči ktorému poskytovateľ sociálnej služby **podal dňa 29.07.2025 námietky, ktoré ISV vyhodnotila.** Výkon dozoru bol platne **skončený dňa 08.09.2025 prerokovaním protokolu s poskytovateľom sociálnej služby.**

K VÝROKU ROZHODNUTIA

3. ISV pri výkone dozoru zistila, že v dokumentácii poskytovateľa – v zošite s označením „HLÁSENIE SESTIER – Poschodie/od 25.11.2024 – do: 2025“ (ďalej len „Hlásenie sestier“) boli zaevidované situácie v nasledujúcom znení:
 - Denné hlásenie zo dňa 11.01.2025: „11/2 [REDAKOVANÉ] – *pacient sa k inému pacientovi správal agresívne a chcel mu zlomiť ruku. Kričal na klient.*“
 - Denné hlásenie zo dňa 15.01.2025: „15.00 p. [REDAKOVANÉ] *slovne a fyzicky napadol pani [REDAKOVANÉ] p. [REDAKOVANÉ] a p. [REDAKOVANÉ].*“
 - Denné hlásenie 03.02.2025: „p. [REDAKOVANÉ] *fyzicky napadol spolubývajúceho p. [REDAKOVANÉ] dal mu facku za to, že si vykladal nohy na bočnicu postele, ukludňovaný, udával, že mu to lezie na nervy a že keď bude pokračovať dostane na papuľu zase.*“
 - Denné hlásenie 04.02.2025: „[REDAKOVANÉ] – *bol veľmi agresívny, chcel pacientovi odtrhnúť ruku.*“
 - Denné hlásenie zo dňa 08. 02. 2025: „[REDAKOVANÉ] – *bol agresívny veľmi chcel pac. zabiť.*“
 - Denné hlásenie zo dňa 09.02.2025: „11/2 [REDAKOVANÉ] *agresívny na spolubývajúceho.*“
4. Zo stanoviska, ktoré poskytovateľ sociálnej služby k uvedeným záznamom zaslal ISV vyplýva, že službukonajúci personál pri riešení situácií evidovaných v záznamoch/v „Hlásení sestier“ týkajúcich sa prijímateľa pána [REDAKOVANÉ] využil najmä **deeskalačné techniky, verbálnu komunikáciu, odvrátenie pozornosti rozhovorom a edukáciu samotného prijímateľa o sociálnom správaní.** Z uvedeného vyplýva, že poskytovateľ sociálnej služby na zvládnutie situácií, kedy bolo priamo ohrozené zdravie alebo život iných prijímateľov sociálnej služby využil prostriedky netelesného obmedzenia prijímateľa sociálnej služby, avšak uvedené **nezaznamenal** v registri obmedzení, ktorý je poskytovateľ sociálnej služby povinný viesť v informačnom systéme sociálnych služieb, čím nesplnil povinnosť podľa ustanovenia § 10 ods. 4 zákona o sociálnych službách.

5. Zákon o sociálnych službách vo svojom ustanovení § 10 ods. 1 **určuje primárne zákonné pravidlo pre poskytovateľa sociálnych služieb, a to pri poskytovaní sociálnych služieb v zariadení nepoužívať prostriedky netelesného a telesného obmedzenia prijímateľa sociálnej služby.** Zákonnou výnimkou je situácia, **ak je priamo ohrozený život alebo priamo ohrozené zdravie prijímateľa sociálnej služby alebo iných fyzických osôb.** I vtedy je však možné použiť prostriedky obmedzenia prijímateľa sociálnej služby **len na čas nevyhnutne potrebný na odstránenie priameho ohrozenia,** pričom podľa ustanovenia § 10 ods. 4 zákona o sociálnych službách majú prostriedky obmedzenia netelesnej povahy prijímateľa sociálnej služby prednosť pred použitím prostriedkov telesného obmedzenia.
6. Za prostriedky netelesného obmedzenia sa podľa ustanovenia § 10 ods. 2 zákona o sociálnych službách považuje zvládnutie situácie **najmä verbálnou komunikáciou, odvrátením pozornosti alebo aktívnym počúvaním.**
7. Výpočet prostriedkov netelesného obmedzenia, na rozdiel od taxatívne stanovených prostriedkov telesného obmedzenia, nie je úplný, ale len demonštratívny a je možné na zvládnutie uvedenej situácie použiť aj ďalšie netelesné prostriedky, ktoré rešpektujú dôstojnosť a práva prijímateľa sociálnej služby. **V situácii, kedy je priamo ohrozený život alebo priamo ohrozené zdravie prijímateľa sociálnej služby alebo iných fyzických osôb** sú/môžu byť uvedené komunikačné zručnosti efektívnym prostriedkom na jej zvládnutie. Verbálna komunikácia, odvrátenie pozornosti, aktívne počúvanie, či iná odborná metóda/technika sa v situácii, ak je ohrozený život alebo zdravie stávajú vzhľadom na sledovaný cieľ nástrojom obmedzenia. Ich použitie je v danom kontexte nevyhnutné na zvládnutie situácie, svojim charakterom obmedzujú určité správanie/reakcie prijímateľa sociálnej služby a umožňujú tak efektívne predchádzať závažnejším zásahom. I napriek tomu, že pri netelesných obmedzeniach nedochádza k fyzickému obmedzeniu prijímateľa sociálnej služby, môžu tieto obmedzenia dočasne zasiahnuť do slobody, konania alebo rozhodovania prijímateľa sociálnej služby.
8. Podľa ustanovenia § 10 ods. 4 štvrtej vety zákona o sociálnych službách **musí byť telesné a netelesné obmedzenie prijímateľa sociálnej služby zaznamenané v registri obmedzení zriadenom na tento účel, ktorý je povinný viesť poskytovateľ sociálnej služby v informačnom systéme sociálnych služieb.**
9. Zákonodarca týmto zdôrazňuje, že každý vykonaný zásah do integrity (telesnej, či duševnej) osobnosti prijímateľa sociálnej služby a jeho dôstojnosti, ale i jeho opodstatnenosť, musí byť v každom jednotlivom prípade náležite zdokladovaná a osvedčená. Takáto evidencia obmedzení však nie je len prostriedkom zabezpečenia transparentnosti použitia obmedzenia, ale pomáha aj poskytovateľovi sociálnej služby revidovať, preverovať, prípadne meniť spôsob a priebeh poskytovanej sociálnej služby s ohľadom na prevenciu rizikového správania a hľadať možnosti a spôsoby skvalitnenia jej poskytovania v súlade s potrebami prijímateľa sociálnej služby.
10. Zákon o sociálnych službách primárne kladie dôraz na **prevenciu situácií,** ktoré by mohli vyvolať použitie prostriedkov obmedzenia. Kladie teda dôraz na **individualizovanú podporu a prístup k osobám s rizikovým správaním.** V tomto zmysle zákon o sociálnych službách určuje celé spektrum postupov a povinností poskytovateľa sociálnej služby a práve touto detailnou úpravou i navádza a ukladá poskytovateľovi povinnosť

postupovať tak, aby riziko vzniku týchto situácií, obzvlášť vzhľadom na postavenie a práva prijímateľa sociálnej služby, bolo žiadne resp. čo najmenšie.

K SPRÁVNEMU KONANIU A K VÝŠKE POKUTY

11. Ustanovenie § 101 ods. 1 písm. b) zákona o sociálnych službách účinného do 31.12.2025 určuje, že správneho deliktu v oblasti sociálnych služieb sa poskytovateľ dopustí, ak pri poskytovaní sociálnej služby poruší povinnosť podľa ustanovenia § 10 zákona o sociálnych službách.
12. Dňa 30.04.2026 bolo poskytovateľovi sociálnej služby doručené oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty zo dňa 29.04.2026 (č. záznamu 46070/2026) a zároveň bol vyzvaný, aby sa v lehote do 7 dní odo dňa doručenia oznámenia vyjadril k podkladom rozhodnutia, k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhol jeho doplnenie. Účastník konania sa k podkladom rozhodnutia nevyjadril.
13. Úradným listom zo dňa 21.05.2026 (č. záznamu 53929/2026) bol účastník konania podľa ustanovenia § 33 ods. 2 správneho poriadku vyzvaný **na vyjadrenie sa k podkladom rozhodnutia pred jeho vydaním** v lehote 5 dní odo dňa doručenia tejto výzvy. Účastník konania sa k podkladom rozhodnutia vyjadril listom zo dňa 26.05.2026 v ktorom uvádza, že vzniknutá situácia nebola spôsobená úmyselným porušením zákonných povinností ani snahou zatajiť používanie prostriedkov obmedzenia prijímateľa sociálnej služby. Vo svojom vyjadrení uvádza, že v prípade pána [REDAKOVANÉ] išlo o osobu s dlhodobými psychiatrickými prejavmi a opakovane sa vyskytujúcim agresívnym a nepredvídateľným správaním, ktoré si vyžadovalo nepretržitú odbornú starostlivosť, zvýšený dohľad personálu a časté využívanie deeskalačných komunikačných techník s cieľom ochrany samotného prijímateľa sociálnej služby, ostatných prijímateľov aj personálu zariadenia. Poskytovateľ sociálnej služby ďalej uvádza, že personál zariadenia v predmetnom období využíval najmä **verbálnu komunikáciu, upokojuvanie klienta, aktívne počúvanie, edukáciu a odvrátenie pozornosti**, pričom tieto postupy vnímal ako súčasť kontinuálnej odbornej starostlivosti o prijímateľa s psychiatrickým ochorením a nie ako samotné obmedzujúce opatrenia vyžadujúce opakovaný zápis každého jednotlivého zásahu do registra obmedzení. Tiež zdôrazňuje, že všetky vzniknuté situácie boli riadne zaznamenávané v internej dokumentácii zariadenia z čoho je zrejmé, že predmetné situácie neboli zatajované, ale aktívne riešené a evidované v rámci internej prevádzkovej dokumentácie. Poskytovateľ ďalej uvádza, že po vykonaní inšpekcie boli prijaté opatrenia smerujúce k zosúladeniu internej praxe s požiadavkami ministerstva, najmä v oblasti evidencie použitia prostriedkov obmedzenia v registri obmedzení a tiež metodické usmernenie personálu. Zároveň poukazuje na skutočnosť, že v danom prípade nešlo o použitie fyzického násilia, trestanie alebo ponížujúce zaobchádzanie s prijímateľom sociálnej služby, ale o odborné zvládanie akútnych psychiatrických stavov prijímateľa sociálnej služby s cieľom ochrany života, zdravia a bezpečnosti všetkých zúčastnených osôb.
14. K vyjadreniu účastníka konania ministerstvo uvádza, že poskytovateľ sociálnej služby vykonal záznamy o použitom netelesnom obmedzení vo svojom „internom“ registri obmedzení – zošite Hlásenie sestier, čím potvrdil, že vzniknuté situácie hodnotil ako vážne a opodstatnené pre ich zaznamenanie. Z doručeného vyjadrenia zároveň vyplýva, že išlo o situácie súvisiace s agresívnym a nepredvídateľným správaním prijímateľa sociálnej služby s dlhodobými psychiatrickými prejavmi, ktoré si vyžadovali nepretržitú odbornú

starostlivosť a zvýšený dohľad personálu s cieľom ochrany života, zdravia a bezpečnosti prijímateľa sociálnej služby, ostatných prijímateľov sociálnej služby a zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby na ich zvládnutie/upokojenie voči prijímateľovi sociálnej služby použil (**správne** v zmysle zákonom o sociálnych službách preferenčne voči obmedzeniam telesným) prostriedok netelesného obmedzenia, za ktorý sa podľa § 10 ods. 2 zákona o sociálnych službách považuje najmä verbálna komunikácia, odvrátenie pozornosti alebo aktívne počúvanie. Uvedené však nezaznamenal v registri telesných a netelesných obmedzení, ktorý je poskytovateľ sociálnej služby povinný viesť v informačnom systéme sociálnych služieb, čím nesplnil povinnosť podľa ustanovenia § 10 ods. 4 zákona o sociálnych službách. Ministerstvo tiež k vyjadreniu poskytovateľa uvádza, že povinnosti pri obmedzení prijímateľa sociálnej služby vyplývajúce mu zo sumáru ustanovení § 10 zákona o sociálnych službách sa vzťahujú iba na také situácie pri poskytovaní služby prijímateľovi, kde dochádza k bezprostrednému ohrozeniu života alebo zdravia osôb; teda predmetom tohto správneho konania nie sú všetky situácie resp. nie všetka rôzna starostlivosť či intervencie poskytovateľa vo vzťahu k jeho dlhodobému, častému či komplikovanému správaniu či prejavom, ktoré nie vždy bolo nutne smerujúce či spôsobujúce ohrozenie života alebo zdravia.

15. Práve okolnosti (ohrozenie života alebo zdravia osôb) pomerene jednoznačne podľa ustanovenia § 10 ods. 2 zákon o sociálnych službách **odlišujú pri poskytovaní sociálnej služby deeskaláciu** (proces a súbor stratégií zameraných na **zmiernenie napätia, konfliktu alebo agresie** s cieľom predísť ich ďalšiemu stupňovaniu (eskalácii) bez nutnosti použiť silu) **ako prostriedok netelesného obmedzenia prijímateľa sociálnej služby** od **deeskalácie** ako takéhoto procesu či súboru opatrení v iných situáciách pri poskytovaní sociálnej služby, ktoré síce môžu byť taktiež napäté, konfliktné či so známami agresie, **ale nepredstavujú (pre zainteresované osoby) bezprostredné ohrozenie života alebo zdravia**. Ide teda o definíčne tie isté opatrenia a metódy avšak použité v odlišných situáciách, pričom deeskaláciu považujeme za prostriedok netelesného obmedzenia, teda dochádza **k subsumpcii niektorého alebo viacerých opatrení či postupov deeskalčnej povahy** (verbálnej komunikácie – upokojujúci tón hlasu, jasné pokyny, riadený rozhovor, zrkadlenie atď., neverbálnej komunikácie (telesný postoj, gestá atď.), aktívneho počúvania, empatie, sebaregulácie či profesionálneho náhľadu) **pod reglamentáciu hmotnoprávných a procesných pravidiel v ustanovení § 10 zákona o sociálnych službách**, v situáciách ohrozujúcich život a zdravie. Uvedené zodpovedá aj ďalšiemu aspektu regulácie v ustanoveniach § 10 zákona o sociálnych službách, ktorým je (popri ochrane práv prijímateľov sociálnej služby) vytváranie a ochrana zdravia, bezpečnosti či života iných osôb (premietajúce sa aj ďalej v povinnosti poskytovateľa tieto situácie (napr. ohrozenie zdravia či bezpečnosti jeho zamestnancov) právne relevantne zaznamenať).
16. **Zodpovednosť za spáchanie správneho deliktu právnickej osoby je založená na objektívnom princípe, čiže sa posudzuje bez ohľadu na zavinenie** (úmyselné alebo z nedbanlivosti).
17. Podľa ustanovenia § 10 ods. 2 písm. b) prvého bodu zákona o inšpekcii v sociálnych veciach účinného do 31.12.2025 ministerstvo uloží za správny delikt v oblasti sociálnych služieb pokutu do 5 000 eur.
18. Ministerstvo týmto rozhodnutím, po zvážení všetkých okolností, ukladá dozorovanému subjektu – poskytovateľovi sociálnej služby **pokutu vo výške 600 eur**. Platná právna úprava určuje zväžiť ministerstvu pri určení výšky pokuty závažnosť, následky, opakovanie

sa deliktu alebo spáchanie viacerých správnych deliktov.

19. Z hľadiska **závažnosti a následkov** je potrebné poukázať na to, že neevidovanie netelesného obmedzenia prijímateľa sociálnej služby predstavuje závažné porušenie zákonných povinností. Podľa dôvodovej správy k zákonu o sociálnych službách je na používanie telesných a netelesných obmedzení prijímateľa sociálnej služby potrebné striktne dohliadať. Dôležitosť tejto evidencie je vyjadrená aj povinnosťou použitie prostriedkov obmedzenia bezodkladne a každý zápis obmedzenia prijímateľa sociálnej služby vrátane údajov uvedených v registri obmedzení do ôsmich dní po použití prostriedkov obmedzenia oznámiť zákonnému zástupcovi prijímateľa sociálnej služby, dôverníkovi prijímateľa sociálnej služby a opatrovníkovi ustanovenému prijímateľovi sociálnej služby súdom a v rovnakej lehote má poskytovateľ sociálnej služby aj povinnosť záznam v registri obmedzení aj vykonať. Účelom evidencie je predovšetkým ochrana základných práv a slobôd prijímateľov sociálnej služby a zabezpečenie kontroly nad použitím takýchto zásahov z hľadiska proporcionality i ich trvania. Transparentné zaznamenávanie všetkých prípadov obmedzenia prijímateľov sociálnej služby bráni svojvoľnému alebo nadmernému používaniu týchto prostriedkov a zvyšuje zodpovednosť poskytovateľa sociálnej služby. Umožňuje tiež spätnú analýzu a prijatie opatrení na predchádzanie obdobným situáciám v budúcnosti. **Register obmedzení je tak i nástrojom na vyhodnocovanie rizík, plánovanie preventívnych opatrení a zlepšenie postupov pri riešení krízových situácií. Vedenie registra obmedzení je teda prostriedkom ochrany prijímateľov sociálnej služby pred neoprávneným zásahom do ich práv, zárukou transparentnosti a dôležitým nástrojom na zvyšovanie kvality a bezpečnosti poskytovaných sociálnych služieb.**

20. Ministerstvo pri **stanovovaní výšky pokuty** postupovalo teda tak, aby výška pokuty plnila represívnu funkciu a aby táto pokuta pôsobila na dozorovaný subjekt výchovne a zároveň plnila funkciu generálnej prevencie. Ministerstvo však prihliada i na poskytovateľom prijaté opatrenia na nápravu zistených nedostatkov. Hodnoteniu „opakovanosti“ ani viacerých druhov správnych deliktov sa ministerstvo nevenovalo, keďže nie sú obsahom skutkového stavu tohto správneho konania o uložení pokuty.

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

Poučenie

Proti tomuto rozhodnutiu možno podať rozklad podľa § 61 ods. 1 správneho poriadku v lehote do 15 dní odo dňa doručenia písomného vyhotovenia tohto rozhodnutia správneho orgánu, ktorý ho vydal. Včas podaný rozklad proti tomuto rozhodnutiu má odkladný účinok. Právoplatné rozhodnutie je preskúmateľné súdom.

PhDr. Norbert Knapp
generálny riaditeľ