

ZÁKLADNÉ PRÁVA MÔŽU BYŤ PORUŠENÉ AJ V SITUÁCII, KEĎ OSOBA POTREBUJE POMOC PRI ZABEZPEČOVANÍ ZÁKLADNÝCH ŽIVOTNÝCH POTRIEB PROSTREDNÍCTVOM SOCIÁLNEJ SLUŽBY A TEJTO POMOCI SA JEJ BEZODKLADNE NEDOSTANE

Bratislava 29. mája 2025

V minulom roku identifikoval verejný ochranca práv porušenie základného práva v prípade človeka bez domova, ktorý mal tragický koniec. Preskúmanie tohto prípadu bolo zo strany verejného ochrancu práv kvôli nedostatku pôsobnosti obmedzené na namietanú nečinnosť mesta Šaľa pri poskytovaní sociálnych služieb, ktorá mala v zmysle podnetu úmrtiu dotknutej osoby predchádzať. Vzhľadom na ostatné okolnosti úmrtia sa so žiadosťou o zváženie vykonania dohľadu obrátil na Úrad pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou a na príslušnú prokuratúru.

„Po zistení stavu veci som považoval za preukázané, že dotknutá osoba si v období, kedy bola prvýkrát prepustená z nemocnice do domácej liečby, nebola schopná vlastnou činnosťou zabezpečiť základné životné potreby. Navyše mala zníženú pohybovú schopnosť, prepustená z nemocnice bola v zimnom období a nebola známa žiadna blízka osoba, ktorá by jej mohla zabezpečiť potrebnú starostlivosť“ uvádza Róbert Dobrovodský, verejný ochranca práv.

Vzhľadom na zdravotný stav dotknutej osoby a ostatné okolnosti prípadu bolo jednoznačné, že jej život a zdravie boli v sledovanom období vážne ohrozené pobytom vo vonkajšom prostredí. Jej situácia odôvodňovala potrebu bezodkladného poskytnutia sociálnej služby.

Mesto síce začalo krízovú situáciu človeka bez domova riešiť už v deň prepustenia z nemocnice tým, že oslovilo ním zriadeného poskytovateľa sociálnych služieb. Keď však tento poskytovateľ osobu do zariadenia krízovej intervencie neprijal, ponechalo svojho obyvateľa v zimnom období vonku, pred zariadením.

Zákon o sociálnych službách nedefinuje lehotu, v ktorej má byť zabezpečené poskytnutie sociálnej služby oprávnenému žiadateľovi (bližšie nešpecifikuje pojem bezodkladne).

„Som presvedčený, že pri posudzovaní otázky včasnosti poskytnutia sociálnej služby je v každom konkrétnom prípade potrebné prihliadať na okolnosti prípadu. V oznámení o výsledkoch vybavenia podnetu som konštatoval, že v obdobných

prípadoch vykonanie intervencie zo strany obce neznesie odklad a včasnost' zabezpečenia sociálnej služby je potrebné posudzovať v rozsahu hodín, maximálne dní. V opačnom prípade by nečinnosť obce mohla viesť k zhoršeniu zdravia až k ohrozeniu života dotknutej osoby (jednoznačne aj k zásahu do ľudskej dôstojnosti)“ pokračuje verejný ochranca práv.

Mestu Šaľa verejný ochranca práv v oznámení o porušení základných práv dotknutej osoby zdôraznil zodpovednosť za zabezpečenie poskytnutia sociálnej služby, ktorá je splnená až reálnym začatím poskytovania sociálnej služby, príp. odpadnutím potreby sociálnu službu poskytnúť.

Za účelom predchádzania vzniku obdobnej situácie v budúcnosti mestu navrhol vytvorenie interného predpisu, ktorý bude pracovníkom mesta slúžiť ako podrobný návod na reálne zabezpečenie bezodkladného poskytnutia sociálnej služby podľa § 8 ods. 8 zákona o sociálnych službách.

„Pozitívne hodnotím, že mesto Šaľa prijalo moje oznámenie o porušení základných práv s porozumením. Vyjadrilo sa, že si plne uvedomuje závažnosť situácie a s rešpektom prijíma moje závery. Zároveň potvrdilo svoj záväzok chrániť práva svojich obyvateľov a zlepšovať kvalitu poskytovaných služieb. V kontexte môjho oznámenia uznalo ako dôležité posilnenie existujúcich postupov a aktuálnej prijíma opatrenia na zabezpečenie lepšej pripravenosti na riešenie podobných situácií. V rámci opatrení na zlepšenie systémového prístupu prisľúbilo vypracovať interný predpis, ktorý poskytne zamestnancom jasné a konkrétne pokyny na riešenie prípadov akútnej potreby sociálnej pomoci, a to v súlade s ustanovením § 8 ods. 8 zákona o sociálnych službách“ hovorí verejný ochranca práv Róbert Dobrovodský.

V rámci ďalšieho opatrenia posilnilo spoluprácu s partnermi. V spolupráci so samosprávnym krajom a zdravotníckymi zariadeniami mesto prisľúbilo zaviesť efektívnejší postup pre prípady osôb v núdzi, vrátane lepšej výmeny informácií medzi zainteresovanými subjektmi. Zároveň prehodnocuje podmienky prijatia žiadateľov v mestských zariadeniach sociálnych služieb – preskúmava kapacity a vybavenie zariadení s cieľom zvýšiť ich dostupnosť pre osoby v akútnej núdzi, vrátane možnosti poskytovania dočasnej opatrovateľskej služby priamo v krízovom centre.

V nadväznosti na žiadosť verejného ochrancu práv ho nedávno o výsledkoch prešetrovania zdravotnej starostlivosti poskytnutej dotknutej osobe informoval aj Úrad pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou. Dohľad vykonal na diaľku, s využitím dostupnej zdravotnej dokumentácie a písomných vyjadrení ošetrojúcich zdravotníckych pracovníkov. K výkonu dohľadu boli prizvaní traja konzultanti úradu, odborníci v špecializačných odboroch chirurgia, neurológia a vnútorné lekárstvo. Skupina vykonávajúca dohľad nezistila pochybenie zo strany dohliadaného subjektu.

Tento podnet bol jedným z príkladov situácií, ktorých vzniku sa snaží verejný ochranca práv zamedziť aj odporúčaniami definovanými v pozičnom dokumente z augusta minulého roka na tému: [„Človek v chudobe a naplnenie jeho ľudských práv v systéme sociálno-](#)

zdravotnej starostlivosti“. Ministerstvu práce, sociálnych vecí a rodiny v ňom okrem iného odporučil aj vytvorenie metodického postupu k manažmentu bezodkladného poskytnutia sociálnej služby, zahŕňajúceho manažment osoby, ktorá má byť prepustená z ústavnej zdravotnej starostlivosti a nemá zabezpečené adekvátne podmienky v prirodzenom rodinnom prostredí.

Keďže úlohy verejného ochrancu práv vníma aj vo vzťahu k prevencii a podpore pri ochrane základných práv a slobôd adresoval v januári tohto roka zástupcom obcí, miest a samosprávnych krajov odporúčania v oblasti sociálnych služieb, ktorých dodržiavanie považuje za súladné s ľudskoprávnymi štandardmi.

Zodpovedné subjekty by mali pri zabezpečovaní poskytnutia sociálnej služby v situáciách bezodkladnej potreby myslieť na to, že v týchto prípadoch má reálne poskytnutie sociálnej služby predchádzať posúdeniu odkázanosti na sociálnu službu aj administratívnej časti prijímania do zariadenia. Žiadosť oprávnenej osoby o poskytnutie sociálnej služby bezodkladne musí byť z dôvodu jej závažnosti vybavovaná prioritne, t. j. mimo poradia skôr doručených žiadostí o zabezpečenie sociálnej služby. Požiadateľ o bezodkladné zabezpečenie poskytnutia sociálnej služby môže oprávnená osoba voľnou formou. Pritom postačuje, ak uvedie svoje osobné údaje v rozsahu meno, priezvisko, rodné číslo alebo dátum narodenia a adresa pobytu.

„Smerom k zodpovedným subjektom som vyjadril očakávanie, že v mimoriadnych situáciách, akou bol aj opísaný prípad, vykonajú za účelom bezodkladného poskytnutia sociálnej služby v krátkom čase všetky relevantné úkony smerujúce k reálnemu poskytnutiu sociálnej služby, spočívajúce najmä v bezodkladnom kontaktovaní všetkých verejných aj neverejných poskytovateľov na jeho území, v spolupráci so susednými obcami, príp. samosprávnymi krajmi za účelom vyhľadania voľného miesta v inom zariadení. Zároveň v týchto prípadoch očakávam od zodpovedných subjektov začatie konania o posúdení odkázanosti na sociálnu službu bez zbytočného odkladu a zdôrazňujem, že obce, mestá a samosprávne kraje majú možnosť začať konanie o posúdení odkázanosti na sociálnu službu z vlastného podnetu“ uzatvára verejný ochranca práv.

Róbert Dobrovodský, verejný ochranca práv, poukázal aj na zdanlivo neriešiteľné prípady, kedy osobe v krízovej situácii sťažuje až znemožňuje prístup k sociálnym službám nediagnostikovaná duševná porucha. Obciam pripomenul možnosť informovať súd o pochybnostiach týkajúcich sa plnej spôsobilosti fyzickej osoby na právne úkony, na základe ktorých môže súd začať konanie o posúdení spôsobilosti na právne úkony a ustanovení opatrovníka *ex offio*.