

NAJVVYŠŠÍ KONTROLNÝ ÚRAD SLOVENSKEJ REPUBLIKY

Číslo poverenia: 917/01
Zo dňa: 09.06.2014

Počet výtlačkov: 2
Výtlačok číslo: -
Počet strán: 18
Počet príloh: 0



PROTOKOL

**o výsledku kontroly
efektívnosti a účinnosti poskytovaných služieb v zariadeniach vykonávajúcich sociálnu
starostlivosť v zriaďovateľskej pôsobnosti orgánov územnej samosprávy a neverejných
poskytovateľov**

Obec Makov – Zariadenie pre seniorov

Žilina november 2014

Zhrnutie

V rámci svojej kontrolnej pôsobnosti Najvyšší kontrolný úrad Slovenskej republiky (ďalej len „NKÚ SR“) vykonal kontrolu efektívnosti a účinnosti poskytovaných sociálnych služieb v zariadení vykonávajúcom sociálnu starostlivosť v zriaďovateľskej pôsobnosti orgánov územnej samosprávy, ktoré poskytuje klientom celoročnú pobytovú sociálnu službu.

Cieľom výkonnostnej kontroly bolo preveriť a zhodnotiť úroveň poskytovaných sociálnych služieb vo vybranom zariadení pre seniorov a tiež zistiť úroveň hospodárenia a dodržiavanie všeobecne záväzných právnych predpisov.

Kontrolou bol preverený rozpočet zariadenia a jeho čerpanie, dodržiavanie všeobecne záväzných právnych predpisov pri hospodárení s finančnými prostriedkami a v neposlednom rade bola vykonaná analýza poskytovania sociálnych služieb, preverené práva a povinnosti poskytovateľa sociálnych služieb a príjemcu sociálnych služieb, čiže klienta.

Primárnou metódou zberu informácií pri výkonnostnej kontrole bolo viac druhov dotazníkov adresovaných klientom zariadenia, ich príbuzným zamestnancom a štatutárovi zariadenia.

Kontrolovaný subjekt vo viacerých prípadoch prekročil upravený rozpočet, nesprávne účtoval na nákladových účtoch, nesprávne zatriedil bežné výdavky na nakúpený materiál. Vôbec neúčtoval o prevádzkových látkach potrebných na svoju prevádzku (čistiace a hygienické prostriedky, pohonné hmoty) na účtoch účtovej triedy 1 – Zásoby. V izbách klientov neboli dodržané vyhláškou stanovené minimálne obytné plochy na jedného klienta.

Kontrolou verejného obstarávania, zostavenia účtovnej závierky, vykonávania predbežnej a priebežnej finančnej kontroly a povinného zverejňovania zmlúv, objednávok a faktúr za kontrolované obdobie neboli zistené porušenia príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov.

Analýzou kvality sociálnych služieb v zariadení pre seniorov sa zistilo, že kontrolovaný subjekt ich poskytoval na dobrej až veľmi dobrej úrovni.

Na základe vykonanej výkonnostnej kontroly možno konštatovať, že klienti prežívanie svojho života v zariadení hodnotia veľmi dobre. V zariadení pre seniorov sa cítia príjemne a sú veľmi spokojní. Úroveň dodržiavania ľudských práv a slobôd prezentovali výborným, resp. najlepším ohodnotením. S prežitím vlastného života boli maximálne spokojní, nakoľko tento výrokový postoj ohodnotili tiež najvyšším koeficientom. Klienti prejavili veľkú spokojnosť aj so svojim zdravím, čo znamená celkovú spokojnosť klientov v zariadení.

Po vyhodnotení dotazníka zameraného na získanie informácií o administratívnych podmienkach kvality poskytovaných sociálnych služieb v zariadení, či má zariadenie vypracované interné predpisy týkajúce sa procedurálnych, personálnych, prevádzkových podmienok a tiež interné predpisy týkajúce sa dodržiavania základných ľudských práv a slobôd, bolo zistené, že zariadenie dosahuje nedostatočnú úroveň dodržiavania administratívnych podmienok kvality poskytovaných služieb, tzn., že nemá v dostatočnej miere vypracované interné predpisy.

Celkovým hodnotením dotazníkov určených pre príbuzných klientov bolo zistené, že príbuzní klientov sú veľmi spokojní s poskytovanými sociálnymi službami pre svojich blízkych. V dotazníkoch sa vyjadrili, že poskytované sociálne služby majú priaznivý vplyv na pohodu a spokojnosť ich príbuzného a tiež spokojnosť, že zariadenie sprostredkováva vzájomne kontakty klienta a jeho rodiny.

Pri hodnotení vyhorenia zamestnancov bolo zistené, že u zamestnancov zariadenia je nízky stupeň emocionálnej vyčerpanosti, veľmi nízky stupeň depersonalizácie a zároveň nízky stupeň osobnej nespokojnosti. Celkové vyhorenie u zamestnancov zariadenia predstavoval nízky až veľmi nízky stupeň vyhorenia.

Pri hodnotení dotazníkov sociálnych pracovníčok možno konštatovať, že obidve individuálnu prácu s klientom vykonávajú na veľmi vysokom stupni. Pri hodnotení vykonávania administratívnych činností u jednej sociálnej pracovníčky bol vysoký stupeň vykonávania administratívnej práce a u jednej stredný stupeň. Pri vyhodnotení vykonávania pomoci pri seba obslužných činnostiach klienta jedna sociálna pracovníčka predmetnú prácu vykonávala na nízkom stupni a jedna sociálna pracovníčka v strednom stupni.

Analýzou kvality poskytovania sociálnych služieb v zariadení bolo preukázané, že kontrolovaný subjekt spĺňa podmienky kvality poskytovaných sociálnych služieb na dobrej až veľmi dobrej úrovni.

I napriek vysokej spokojnosti vyjadrenej klientmi, zamestnancami či príbuznými klientov prostredníctvom dotazníkov sa našli aj určité nedostatky, z ktorých vyplýva potreba vykonania zmien.

Jedná sa hlavne o vypracovanie interných predpisov v oblasti procedurálnych, personálnych a prevádzkových podmienok a interné predpisy na dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd v zariadení pre seniorov.

**Protokol
o výsledku kontroly**

Podľa poverenia predsedu NKÚ SR č. 917/01 z 09.06.2014 vykonali:

Mgr. Iveta Vráblová, vedúca kontrolnej skupiny,
Mgr. Lucia Danišková, členka kontrolnej skupiny

kontrolu efektívnosti a účinnosti poskytovaných služieb v zariadeniach vykonávajúcich sociálnu starostlivosť v zriaďovateľskej pôsobnosti orgánov územnej samosprávy a neverejných poskytovateľov.

Účelom kontroly bolo preveriť efektívnosť a účinnosť vynakladania prostriedkov zo štátneho rozpočtu, z rozpočtu samosprávneho celku, resp. obce, ktoré boli poskytnuté vybraným právnickým osobám na poskytovanie starostlivosti v zariadeniach sociálnych služieb.

Kontrola bola vykonaná v čase od 24.06.2014 do 21.10.2014 v kontrolovanom subjekte

Obec Makov, Makov 60, 023 56 Makov, IČO: 00314129 (ďalej aj „obec, resp. poskytovateľ sociálnych služieb“)

Kontrolovaným obdobím bol rok 2013, v prípade potreby objektívneho zhodnotenia kontrolovanej skutočnosti bolo preverené aj predchádzajúce obdobie.

Predmetom kontroly bolo:

- preskúmať a vyhodnotiť mieru efektívnosti, hospodárnosti a účinnosti, s akou vybrané zariadenia hospodária s verejnými finančnými prostriedkami a majetkom,
- preveriť mieru efektívnosti a účinnosti poskytovaných služieb v zariadeniach, vrátane ich spôsobu riadenia a dosahovania výkonu, či dodržiavania vecných a časových povinností,
- zistiť reálny stav v dosahovaní výkonu a spôsobu riadenia,
- v rámci kontroly súladu posúdiť stav kontrolovaných skutočností so všeobecne záväznými právnymi predpismi, internými predpismi a s medzinárodnými dohovormi a právnymi aktmi EÚ, ktorými je SR viazaná.

Počas kontroly bolo zistené:

1 Dodržiavanie všeobecne záväzných právnych predpisov, interných predpisov, medzinárodných dohovorov a právnych aktov EÚ, ktorými je SR viazaná

Obec je podľa zákona č. 369/1990 Zb. o obecnom zriadení v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 369/1990 Zb.“) samostatný územný samosprávny a správny celok, združujúci občanov, ktorí majú na jeho území trvalý pobyt. Obec je právnickou osobou, ktorá samostatne hospodári s vlastnými finančnými prostriedkami a s vlastným majetkom podľa všeobecne záväzných právnych predpisov.

Obec zriaďovacou listinou s účinnosťou od 01.07.2005 zriadila Domov dôchodcov, ktorý sa k 01.01.2009 pretransformoval na Zariadenie pre seniorov (ďalej len „ZpS“

alebo „zariadenie“), ktoré je organizačnou jednotkou obce. Hospodári ako preddavková organizácia bez právnej subjektivity.

ZpS bolo zriadené na účely poskytovania sociálnej služby fyzickej osobe, ktorá dovŕšila dôchodkový vek a je odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby podľa prílohy č. 3 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 č. 448/2008 Z. z.“) alebo fyzickej osobe, ktorá dovŕšila dôchodkový vek a poskytovanie sociálnej služby v zariadení potrebuje z iných vážnych dôvodov. Forma poskytovanej sociálnej služby v zariadení bola pobytová celoročná. Štatutárnym zástupcom bol starosta obce. Kapacita ZpS bola 53 miest, resp. lôžok, z toho 26 lôžok pre imobilných klientov, 27 lôžok pre mobilných klientov.

ZpS postupovalo pri prijímaní klientov v zmysle interného predpisu Stanovenie interných postupov k prijímaniu klientov z 01.01.2009. Obec vydala Všeobecne záväzné nariadenie č. 3/2012 (ďalej len „VZN č. 3/2012“) účinné od 01.07.2012, v ktorom zadefinovala práva a povinnosti či už poskytovateľa sociálnej služby alebo prijímateľa sociálnej služby, resp. klienta. Predmetom a účelom VZN č. 3/2012 boli podmienky a rozsah poskytovania sociálnych služieb v zariadení, úhrady za služby, spôsob ich určenia a platenia. Obec vydala Prevádzkový poriadok 03.10.2005, ktorý novelizovala Dodatkom č. 1 zo dňa 14.03.2013 a následne Dodatkom č. 2 z 24.7.2013. ZpS malo vypracovaný platný Pracovný poriadok z 29.09.2010.

Poskytovateľ sociálnej služby, ktorému vyšší územný celok (ďalej len „VÚC“) oznámil vykonanie zápisu do registra, môže začať poskytovať sociálnu službu, ak uzatvoril zmluvu o poistení zodpovednosti za škodu, ktorá by mohla vzniknúť pri poskytovaní sociálnej služby alebo v priamej súvislosti s ňou; poistenie musí trvať po celý čas poskytovania sociálnej služby.

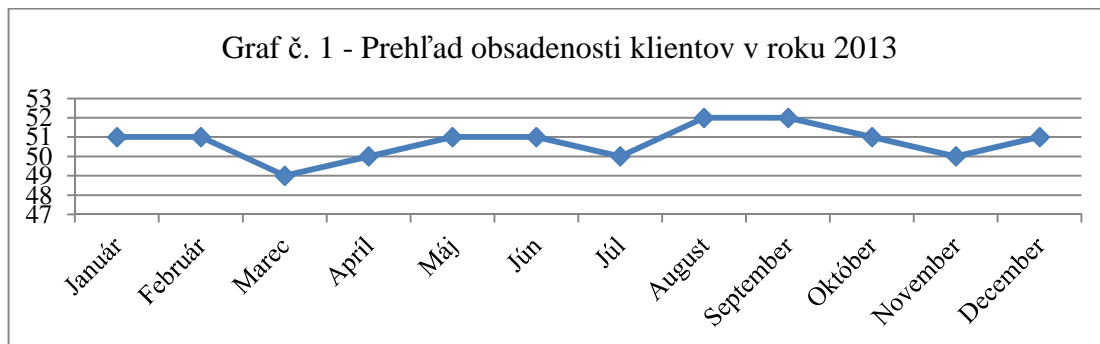
Listom č. 7421/2005/OSP-002 zo dňa 22.11.2005 VÚC ako príslušný orgán vykonal zápis do registra obce Makov ako poskytovateľa sociálnej služby. Kontrolou bola preverená Poistná zmluva č. 16- 3-1098 zo dňa 27.12.2005, predmetom ktorej bolo poistenie všeobecnej zodpovednosti za škodu.

Preverením zriaďovacej listiny nebol zistený nesúlad. Zriaďovacia listina obsahovala druh a formu poskytovanej sociálnej služby, názov zariadenia, predmet činností, odborné zameranie a ďalšie zákonom stanovené náležitosti.

NKÚ SR boli predložené rozhodnutia Regionálneho úradu verejného zdravotníctva (ďalej len „RÚVZ“) vydané od začiatku prevádzkovania ZpS. Nimi RÚVZ schválil posudok k návrhu na zmenu prevádzkového poriadku. Ostatný posudok bol z 09.07.2013, v ktorom bolo konštatované, že bol vykonaný štátny zdravotný dozor a bolo zistené, že prevádzka spĺňala hygienické podmienky kladené legislatívou na uvedený druh činnosti.

Kontrolou organizačnej štruktúry ZpS účinnej od 01.01.2012 bol zistený nesúlad v percentuálnom vyjadrení vykazovaného pracovného úväzku sociálnych pracovníčok. V organizačnej štruktúre bolo uvedené pracovné miesto pre jednu sociálnu pracovníčku s úväzkom 100 % a jednu pracovníčku na kultúrnu a spoločenskú činnosť s úväzkom 40 %, pričom v pracovných zmluvách mali pracovný úväzok na funkciu sociálnej pracovníčky uvedené obidve na 70 %.

V kontrolovanom období bola obsadenosť ZpS klientmi nasledovná:



Kapacita ZpS nebola ani v jednom mesiaci roka 2013 využitá na 100 %. Počas kontrolovaného obdobia najnižšia obsadenosť bola v marci (92,45 %), naopak najvyššia v septembri (98,11 %). Počas roka 2013 bolo prijatých 15 klientov, dvaja zo zariadenia odišli a 13 klientov zomrelo. Obsadenosť ZpS bola k 01.01.2013 a k 31.12.2013 totožná, a to 51 klientov. Za neobsadené miesta v ZpS obec vrátila do štátneho rozpočtu príspevkov v sume 7 118,80 eur.

Osobné spisy klientov obsahovali žiadosť o poskytnutie sociálnej služby spolu s právoplatným rozhodnutím o odkázanosti na sociálnu službu. Preverené zmluvy o poskytovaní sociálnych služieb v rátane ich dodatkov boli vyhotovené v zmysle zákona. Obsahovali odborné, obslužné a ďalšie činnosti poskytované klientom.

ZpS v rámci obslužných činností zabezpečovalo ubytovanie, stravovanie, upratovanie, pranie, žehlenie a tiež údržbu bielizne a šatstva. Zariadenie malo vlastnú kuchyňu, v ktorej klientom pripravovalo jedlá v súlade so zásadami zdravej výživy s prihliadnutím na vek a ich zdravotný stav. Stravnú jednotku tvorili náklady na suroviny a režijné náklady na prípravu stravy.

ZpS viedlo poradovník čakaťov, v ktorom boli evidovaní len žiadatelia, resp. budúci klienti s právoplatným rozhodnutím o odkázanosti na sociálnu službu. Mimo poradovníka neboli prijímaní klienti. ZpS počas výkonu kontroly nemalo zavedený systém manažérstva kvality zodpovedajúci požiadavkám v rozsahu platnosti poskytovania služieb sociálnej starostlivosti seniorom.

Preverení individuálnych rozvojových plánov klientov (ďalej len „IRP“) bolo zistené, že obsahovali diagnostiku klienta (osobnú, zdravotnú, rodinnú a sociálnu), plán poskytovania sociálnych služieb, stanovené ciele (sociálna oblasť, pracovná oblasť a záujmová rehabilitácia), hodnotené ciele stanovené na konkrétny rok v oblasti (pracovnej terapie, zdravotnej edukácie, záujmovej činnosti a sociálnej rehabilitácie). Pri sociálnej rehabilitácii bolo zameranie cieľov prevažne na podporu samostatnosti, nezávislosti, sebaistočnosti klienta s rozvojom a nácvikom zručností, alebo aktivizovaním schopností a posilňovaním návykov pri sebaobslužbe a základných sociálnych aktivitách. Zároveň na získavanie rôznych informácií v oblasti života – rozvoj komunikačných schopností (verbálne, neverbálne, motorika pohybu – udržanie a rozvoj jemnej a hrubej motoriky). Forma bola zvolená buď individuálna alebo skupinová. Sociálna pracovníčka aktualizovala individuálne plány klientov v periodicite jedného roka.

V zariadení nedochádzalo k žiadnemu zo spôsobov diskriminácie klienta pri poskytovaní sociálnej služby, či už pri sociálnom zabezpečení, zdravotnej starostlivosti, alebo poskytovaní tovarov a služieb. Nebola zistená diskriminácia z dôvodu pohlavia, rasy, náboženského vyznania, viery, zdravotného postihnutia, veku, rodinného a manželského stavu a podobne, čo bolo v súlade s ustanovením § 5 zákona č. 365/2004 Z. z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou a o zmene a doplnení niektorých zákonov (antidiskriminačný zákon).

Poskytovateľ sociálnej služby je povinný dodržiavať maximálny počet prijímateľov sociálnej služby na jedného svojho zamestnanca a minimálny percentuálny podiel odborných zamestnancov na celkovom počte zamestnancov podľa prílohy č. 1 zákona č. 448/2008 Z. z. Odborným zamestnancom na tieto účely sa v ZpS považujú sociálne pracovníčky, opatrovatelky a sestra poskytujúca odborné ošetrovateľské úkony.

Viac ako 50 % klientov ZpS bolo odkázaných na pomoc inej fyzickej osoby so stupňom odkázanosti IV až VI. Podľa vyššie uvedenej prílohy zákona tak na jedného pracovníka mali pripadať dvaja klienti.

Prepočítaný počet zamestnancov za kontrolované obdobie bol 27 osôb, čo bolo v súlade s prílohou č. 1 zákona č. 448/2008 Z. z. V ZpS boli zamestnané dve sociálne pracovníčky, 11 opatrovateliek a jedná hlavná sestra, čiže 14 odborných zamestnancov. Percentuálny podiel odborných zamestnancov na celkovom počte zamestnancov predstavoval za kontrolované obdobie 51,85 % (52 % podľa príloha vyššie uvedeného zákona).

Klienti ZpS sa zúčastňovali podľa svojho záujmu a zdravotného stavu na kultúrnych a spoločenských činnostiach. Klienti sa venovali záujmovým činnostiam podľa svojho vkusu, či už pleteniu, háčkovaniu, čítaniu a pod. Záujmové činnosti koordinovala sociálna pracovníčka v spolupráci s ošetrovateľským úsekom.

Sociálna pracovníčka bola v každodennom kontakte s klientmi, poskytovala im informácie, rady, pomáhala im prekonávať rôzne náročné situácie, v ktorých sa ocitli a zabezpečovala aspoň raz týždenne pre klientov osobu, resp. terapeuta, ktorý s nimi vykonával pracovnú terapiu, ako napr. výrobu rôznych ozdôb, maľovanie, pletenie košíčkov.

Ak klienti prejavili záujem, mali možnosť sa zapojiť do pracovnej terapie, tzn. pomáhať pri dennom poriadku svojich izieb, napr. vetrať, utrieť prach alebo pomáhať v záhradke pri výsadbe a polievaní kvetov, pletia buriny a pod. Pracovná terapia sa vykonávala pod dohľadom zodpovedného zamestnanca a bola pre klienta dobrovoľná. Kontrolná skupina sa osobne zúčastnila jednej aktivity, a to pletenia zvončekov. Túto aktivitu bolo možné oceniť hlavne pre ľudský prístup, trpezlivosť a ochotu terapeuta a sociálnej pracovníčky. Na základe uvedeného možno konštatovať, že ZpS utvára podmienky svojim klientom na vykonávanie záujmovej činnosti a tiež zabezpečuje záujmové činnosti, ktoré sú zamerané na rozvoj schopností a zručností klienta.

V zmysle zákona č. 448/2008 Z. z. sa osobné vybavenie poskytuje fyzickej osobe, ktorej sa poskytuje celoročná pobytová sociálna služba, ak táto fyzická osoba si osobné vybavenie nemôže zabezpečiť sama. Preverení boli zistené, že klientom zariadenia v kontrolovanom období po úhrade nákladov za poskytované služby ostávala pomerná časť z dôchodkov, preto v kontrolovanom období nebolo poskytnuté osobné vybavenie žiadnemu klientovi.

Poskytovateľ sociálnych služieb nesmie podmieniť uzatvorenie zmluvy o poskytovaní sociálnej služby peňažným alebo nepeňažným plnením v zmysle zákona č. 448/2008 Z. z.

Kontrolou bolo zistené, že klienti v deň nástupu do ZpS darovacou zmluvou darovali finančný príspevok v rovnakej sume 300,00 eur (okrem dvoch klientov) za účelom kultúrno-spoločenskej činnosti. Preverenie dodržania účelu darovaných finančných prostriedkov nebol zistený nesúlad.

Poskytovateľ sociálnej služby, ktorému vyšší územný celok (ďalej len „VÚC“) oznámil vykonanie zápisu do registra, môže začať poskytovať sociálnu službu, ak uzatvoril zmluvu o poistení zodpovednosti za škodu, ktorá by mohla vzniknúť pri poskytovaní sociálnej služby alebo v priamej súvislosti s ňou; poistenie musí trvať po celý čas poskytovania sociálnej služby.

Listom č. 7421/2005/OSP-002 zo dňa 22.11.2005 VÚC ako príslušný orgán vykonal zápis do registra obce Makov ako poskytovateľa sociálnej služby. Kontrolou bola preverená Poistná zmluva č. 16- 3-1098 zo dňa 27.12.2005, predmetom ktorej bolo poistenie všeobecnej zodpovednosti za škodu.

Pri poskytovaní sociálnych služieb ZpS v kontrolovanom období disponovalo potrebným počtom odborných zamestnancov a ostatných zamestnancov vzhľadom na počet klientov. Títo zamestnanci spĺňali kvalifikačné predpoklady na výkon svojich funkcií v zmysle zákona č. 448/2008 Z. z. S každým zamestnancom mala obec podpísanú pracovnú zmluvu vrátane pracovných náplní. Obidve sociálne pracovníčky mali vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa, promované v študijnom programe sociálna práca, jedna hlavná sestra a 11 opatrovateliek. Všetky opatrovatelky mali v kontrolovanom období ukončené vzdelanie so zameraním na opatrovanie alebo vlastnili osvedčenie o absolvovaní akreditovaného kurzu opatrovania minimálne v rozsahu 220 hodín.

Odborní zamestnanci sa priebežne zdokonaľovali a dopĺňali si požadované vedomosti a schopnosti potrebné na vykonávanie pracovných činností. V zariadení nebola realizovaná supervízia pre zamestnancov.

Preverený bol zákaz fajčenia v zariadení poskytujúcom sociálne služby (okrem fajčiarní), pričom nebol zistený nesúlad. Obec vydala zákaz fajčenia na pracoviskách, na ktorých pracujú aj nefajčiari a zabezpečila dodržiavanie tohto zákazu v zmysle zákona.

Kontrolou bolo zistené, že v zariadení nebolo evidované písomné podanie sťažností či už od klienta, jeho príbuzného alebo zamestnanca. Obec ako poskytovateľ sociálnych služieb mala vypracovaný interný predpis Zásady vybavovania sťažností a petícií v podmienkach Obce Makov zo dňa 22. 10. 2012. V ZpS bola k dispozícii vo vchode do budovy Kniha sťažností a prianí určená klientom alebo rodinným príslušníkom.

ZpS poskytovalo ubytovanie klientom celkovo v 25 izbách, z toho bolo 24 izieb dvojlôžkových a jedna izba trojlôžková, ďalej dve lôžka boli v samostatnej bytovej jednotke určenej pre mobilných klientov a jedna izolačka, v ktorej boli klienti ubytovaní len prechodne.

Izby boli členené pre mobilných a imobilných klientov. Kúpeľne a WC sa nachádzali na chodbách zariadenia, pričom boli členené podľa mobility klienta a samozrejme na mužské a ženské.

Z 24 dvojlôžkových izieb spĺňalo vyhláškou stanovenú obytnú plochu (8m²) šesť izieb, v ostatných 18 izbách obytné plochy nespĺňali vyhláškou stanovenú minimálnu obytnú plochu. Trojlôžková izba obsadená tromi klientmi taktiež nespĺňala minimálnu obytnú plochu, čím nebolo dodržané ustanovenie § 62 písm. f) zákona č. 355/2007 Z. z. o ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravia a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Zároveň nebolo dodržané ustanovenie § 9 ods. 2 prílohy č. 5 tabuľky č. 8 vyhlášky č. 259/2008 Z. z. o podrobnostiach o požiadavkách na vnútorné prostredie budov a o minimálnych požiadavkách na byty nižšieho štandardu a na ubytovacie zariadenia, podľa ktorých mala byť minimálna plocha jedného ubytovaného vo viacposteľovej izbe 8 m².

2 Miera efektívnosti, hospodárnosti a účinnosti, s akou vybrané zariadenie hospodári s verejnými finančnými prostriedkami a majetkom

Návrh rozpočtu obce na rok 2013 bol schválený uznesením obecného zastupiteľstva č. 38/2013 zo dňa 25.02.2014. Až do schválenia rozpočtu bola obec v rozpočtovom provizóriu. Rozpočet bol zostavený ako programový a vychádzal z viacročného rozpočtu obce na roky 2013 – 2015. Rozpočet obce obsahoval zámery a ciele, ktoré obec plánovala realizovať z výdavkov rozpočtu. Zámery boli definované na úrovni programov a podprogramov. Jednoducho a stručne popisovali budúci stav, boli formulované v súlade s poslaním obce a deklarovali poslanie programu, boli stanovené ako výzvy. Ciele programov boli naformulované konkrétne a realizovateľne. Programová štruktúra rozpočtu obce pozostávala z 12 programov, 78 podprogramov a piatich prvkov.

Informácie o výsledku hospodárenia obec spracovala do záverečného účtu obce, ktorý bol schválený 18.06.2014 uznesením č. 68/2014.

Obec mala v rámci programového rozpočtu vymedzený Program 10 - Sociálne a zdravotné služby. Kontrolou bolo preverené čerpanie výdavkov podprogramu 10.1 - Zariadenie pre seniorov.

Tabuľka č. 1 - Prehľad o skutočných príjmoch zariadenia

(v eur)

	Rok 2012	Rok 2013	Index rastu 2013/2012
Bežné príjmy spolu z toho:	391 697,84	362 740,84	0,93
Dotácie zo štátneho rozpočtu	249 540,00	203 520,00	0,82
Sponzorské dary	2 100,00	1 750,00	0,83
Iné príjmy (úhrady služby + strava)	140 057,84	157 470,84	1,12
Vrátené zdroje MPSVaR	-21 440,00	-7 118,80	0,33
Kapitálové príjmy, z toho:	41 841,87	36 682,35	0,87
Iné príjmy - (ostatné FO)	41 841,87	36 682,35	0,87
Príjmy za rok spolu	*412 099,71	392 304,39	0,95

* Príjmy za rok 2012 so stravou

Dotácie zo štátneho rozpočtu poskytnuté na zabezpečenie poskytovania sociálnych služieb v kontrolovanom období boli o 18,44 % ponížené oproti predchádzajúcemu roku. Naopak medziročný nárast iných príjmov za úhradu poskytovaných sociálnych služieb vrátane stravy bol o 12,43 % vyšší ako v predchádzajúcom roku.

Tabuľka č. 2 – Plnenie príjmov rozpočtu zariadenia

(v eur)

	rok	Schválený rozpočet	Upravený rozpočet	Skutočnosť	Plnenie (v %)
Príjmy rozpočtu spolu	2012	325 829	367 629	*349 212,37	94,99
	2013	391 269	407 069	392 304,39	96,37
200 – Nedaňové príjmy spolu z toho:	2012	* 81 816	* 81 816	* 77 170,50	94,32
	2013	129 639	145 439	157 470,84	108,23
300 – Granty a transfery spolu	2012	204 420	234 420	230 020,00	98,19
	2013	205 020	205 020	198 151,20	96,64
450-Príjmy z ostatných FO	2012	39 593	51 393	41 841,87	81,41

Najvyšší kontrolný úrad Slovenskej republiky

	2013	56 610	56 610	36 682,35	64,79
--	------	--------	--------	-----------	-------

* bez stravy,

Financovanie zariadenia v roku 2013 bolo financované z viacerých zdrojov: účelovou dotáciou na bežné výdavky zo štátneho rozpočtu prostredníctvom Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny (ďalej len „MPSVaR“) poskytnuté na základe Zmluvy o poskytnutí finančného príspevku na financovanie sociálnej služby v zariadení sociálnych služieb v sume 203 520,00 eur. Ďalej z úhrad klientov za poskytované sociálne služby a tiež sponzorských finančných daroch.

Skutočné plnenie nedaňových príjmov za poskytované sociálne služby a stravovanie boli k 31.12.2013 v porovnaní s upraveným rozpočtom vyššie o 8,23 % .

Tabuľka č. 3 – Výška priemernej úhrady a priemerných výdavkov zariadenia (v eur)

Rok	ZpS		
	Priemerné mesačné výdavky na klienta*	Priemerná mesačná úhrada klienta	Spoluúčasť klienta (v %)
2012	584,00	229,00	39,21
2013	612,00	258,00	42,15

* priemerné mesačné bežné výdavky na klienta vrátane stravy

V roku 2013 oproti predchádzajúcemu roku došlo k nárastu priemerných mesačných výdavkov na jedného klienta o 28,00 eur. Zároveň bola klientom v kontrolovanom roku navýšená mesačná úhrada za poskytované sociálne služby priemerne o 29,00 eur. Podiel spoluúčasti klientov na mesačných výdavkoch predstavoval v kontrolovanom roku 42,15 %.

Tabuľka č. 4 – Čerpanie výdavkov v ZpS (v eur)

	Rok	Schválený rozpočet	Upravený rozpočet	Skutočnosť	Čerpanie (v %)
Výdavky rozpočtu celkom	2012	325 014	354 014	336 590,69	95,07
	2013	384 755	403 255	391 112,07	96,98
600 – Bežné výdavky z toho:	2012	285 421	302 621	294 748,82	97,39
	2013	370 755	379 255	365 516,85	98,25
610 - Mzdy, platy, služobné príjmy a ostatné osobné vyrovnania	2012	160 470	160 470	156 642,05	97,61
	2013	157 625	157 625	154 195,55	97,82
620 – Poistné a príspevok do poisťovní	2012	59 673	59 673	57 055,74	95,61
	2013	57 547	57 547	56 692,36	98,51
630–Tovary a služby	2012	* 64 978	*81 878	*79 071,50	96,57
	2013	155 283	163 783	153 888,62	93,95
640 – Bežné transfery	2012	300	600	1 979,53	329,92
	2013	300	300	740,32	246,77
700 – Kapitálové výdavky	2012	39 593	51 393	41 841,87	81,42
	2013	14 000	24 000	25 595,22	106,64

* bez stravy,

Kontrolou čerpania výdavkov bolo zistené, že kontrolovaný subjekt vo viacerých prípadoch prekročil upravený rozpočet. Išlo o prekročenie bežného rozpočtu na podpoložke ekonomickej klasifikácie 642015 – Transfer jednotlivcovi (na nemocenské dávky) a kapitálového rozpočtu na podpoložke 713004 – Nákup prevádzkových strojov, prístrojov, zariadení, techniky a náradia (vybavenie kuchyne). V prípade bežného rozpočtu sa jednalo o 140 % prekročenie rozpočtu a pri kapitálovom o 9 % prekročenie rozpočtu.

Čerpaním vlastných prostriedkov nad rámec rozpočtu, resp. úhradou výdavkov bez ich rozpočtového krytia obec nepostupovala podľa ustanovenia § 12 ods. 2 zákona č. 583/2004 Z. z. (ďalej len „zákon 583/2004 Z. z.“), podľa ktorého obce hospodária s rozpočtovými prostriedkami podľa schváleného rozpočtu a počas roka kontrolujú hospodárenie

Najvyšší kontrolný úrad Slovenskej republiky

s rozpočtovými prostriedkami, a zároveň ustanovenie § 19 ods. 4 zákona č. 523/2004 Z. z., podľa ktorého štatutárny orgán subjektu verejnej správy je povinný zabezpečiť, aby sa verejné prostriedky uvoľňovali iba v takej výške, aká zodpovedá rozsahu plnenia úloh zahrnutých v rozpočte subjektu verejnej správy.

Obec v týchto prípadoch nedostatočne sledovala vývoj svojho hospodárenia a nevykonala potrebné zmeny svojho rozpočtu, čím nepostupovala v súlade s ustanovením § 12 ods. 3 zákona č. 583/2004 Z. z., podľa ktorého obec sleduje v priebehu rozpočtového roka vývoj hospodárenia podľa rozpočtu a v prípade potreby vykonáva zmeny vo svojom rozpočte, najmä zvýšenie vlastných príjmov alebo zníženie výdavkov, s cieľom zabezpečiť vyrovnanosť bežného rozpočtu ku koncu rozpočtového roka. Zmeny rozpočtu je potrebné vykonať pred úhradou rozpočtom nekrytých alebo nedostatočne krytých výdavkov.

Tabuľka č. 5 - Prehľad o skutočných výdavkoch v ZpS (v eur)

	Rok 2012	Rok 2013	Index rastu 2013/2012	Index rastu 2012/2011
Bežné výdavky spolu:	294 748,82	365 516,85	1,24	0,96
610 + 620 Mzdy a odvody	213 697,79	210 887,91	0,99	0,99
630 Tovary a služby	*79 071,50	153 888,62	1,94	*0,86
640 Bežné transfery	1 979,53	740,32	0,37	0,96
Priemerné výdavky na klienta ZpS	584	612	1,04	1,18
Kapitálové výdavky	41 841,87	25 595,22	0,61	3,72
Výdavky za rok spolu	336 590,69	391 112,07	1,16	1,05

* bez stravy

Medziročný nárast výdavkov celkom v kontrolovanom období bol o 16,20 % vyšší ako v predošlom účtovnom období, pričom nárast bežných výdavkov v kontrolovanom období bol o 19,37 % vyšší a naopak kapitálové výdavky poklesli o 38,83 % ako v predchádzajúcom období.

Kontrolou bola preverená evidencia pohľadávok týkajúcich sa ZpS, pričom bolo zistené, že zariadenie evidovalo iba jednu pohľadávku voči klientovi v sume 1 289,20 eur, z dôvodu nízkeho dôchodku, ktorý nepostačil na pokrytie úhrady za poskytované služby. Okrem uvedenej pohľadávky ZpS evidovalo ešte pohľadávku voči dodávateľovi na základe zmluvy o dielo v sume 439,01 eur, ktorému boli doručené už dve upomienky, zatiaľ bez úspechu.

Kontrola dodržiavania všeobecne záväzných právnych predpisov pri hospodárení s verejnými prostriedkami bola vykonaná na vybranej vzorke dodávateľských faktúr. Kontrola bola zameraná na správnosť triedenia výdavkov v zmysle platnej rozpočtovej klasifikácie, kontrolu správnosti účtovania vybraných účtovných prípadov za rok 2013 a na dodržanie účelu a hospodárnosti pri použití finančných prostriedkov. Kontrolnú vzorku tvorilo 287 účtovných prípadov (dodávateľských faktúr a príjmových a výdavkových pokladničných dokladov) v celkovej sume 56 257,64 eur.

Kontrolou správnosti uplatňovania rozpočtovej klasifikácie a účtovania o účtovných prípadoch bolo zistené:

- faktúra za opravu výťahu v ZpS v sume 159,35 eur bola nesprávne zaúčtovaná na ľarchu účtu 518 – Ostatné služby, správne mala byť zaúčtovaná na účte 511 – Opravy a udržiavanie,

- výdavok za opravu v skladových priestoroch ZpS v sume 238,16 eur bol nesprávne zaúčtovaný na ľarchu účtu 518 – Ostatné služby, správne mal byť zaúčtovaný na účte 511 – Opravy a udržiavanie. Uvedený výdavok bol nesprávne rozpočtovo zatriedený na podpoložke 637004 – Všeobecné služby, správne mal byť na podpoložke 635006 - Rutinná a štandardná údržba budov, objektov alebo ich častí,
- výdavok za materiál na kultúrnu činnosť pre klientov ZpS v sume 47,03 eur bol nesprávne zaúčtovaný na ľarchu účtu 518 – Ostatné služby, správne mal byť na účte 501 – Spotreba materiálu,
- výdavok na reprezentačné (slávnostný obed) v sume 108,00 eur bol nesprávne zaúčtovaný na ľarchu účtu 548 –Ostatné náklady na prevádzkovú činnosť, správne mal byť na účte 513 – Náklady na reprezentáciu,
- výdavok za odstránenie revízných závad na plynovom zariadení v ZpS (oprava) v sume 162,12 eur bol nesprávne zaúčtovaný na ľarchu účtu 518 – Ostatné služby, správne mal byť na účte 511 – Opravy a udržiavanie a zároveň bol nesprávne rozpočtovo zatriedený na podpoložke 637004 – Všeobecné služby,
- výdavok za odbornú prehliadku výťahu (bez opráv) v ZpS v sume 135,43 eur bol nesprávne rozpočtovo zatriedený výdavok na podpoložke 635004 - Rutinná a štandardná údržba prevádzkových strojov, prístrojov, zariadení, techniky a náradia, správne mal byť na položke 637 004 – Všeobecné služby,

Vo vyššie uvedených prípadoch nesprávneho zatriedenia výdavkov obec nekonala v súlade s opatrením Ministerstva financií Slovenskej republiky z 8. decembra 2004 č. MF/010175/2004-42, ktorým sa ustanovuje druhová, organizačná a ekonomická klasifikácie rozpočtovej klasifikácie, zároveň nekonala v súlade s ustanovením § 4 ods. 4 zákona č. 523/2004 Z. z. o rozpočtových pravidlách verejnej správy v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 523/2004 Z. z.“) a ustanovením § 4 ods. 7 zákona č. 583/2004 Z. z., podľa ktorých má obec povinnosť pri triedení príjmov a výdavkov rozpočtu uplatňovať rozpočtovú klasifikáciu.

Nesprávnym účtovaním obec nekonala v súlade s opatrením MF SR z 8. augusta 2007 č. MF/16786/2007-31, ktorým sa ustanovujú podrobnosti o postupoch účtovania a rámcovej účtovej osnove pre rozpočtové organizácie, príspevkové organizácie, štátne fondy, obce a vyššie územné celky (ďalej len „opatrenie MF/16786/2007-31“) a ustanovením § 4 ods. 2 zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 431/2002 Z. z.“), podľa ktorého podrobnosti o postupoch účtovania ustanovuje ministerstvo financií opatrením a účtovná jednotka je povinná opatrenie dodržiavať.

Kontrolou bolo zistené, že obec vykonávala predbežnú finančnú kontrolu dodávateľských faktúr pred ich úhradou, čím konala v súlade so zákonom 502/2001 Z. z. o finančnej kontrole a vnútornom audite a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 502/2001 Z. z.“).

Pri zásobách možno uplatniť dva spôsoby účtovania, a to spôsob A (účtovanie v účtovej skupine 11) alebo spôsobom B (účtovanie zásob priamo do spotreby). Spôsob B účtovania zásob nemôžu používať obce, ktorým v zmysle zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve vyplýva povinnosť overenia účtovnej závierky audítorom.

Preverení dodávateľských faktúr a hlavnej knihy bolo zistené, že obec počas roka 2013 neúčtovala hygienické a čistiace prostriedky a tiež pohonné hmoty na účtoch účtovej triedy 1 – Zásoby, pričom v zmysle opatrenia č. MF/16786/2007-31 prevádzkové látky potrebné na prevádzku účtovnej jednotky, ktorými sú palivá, čistiace pomôcky a pod.

sa účtujú v účtovej skupine 11 ako materiál. Ak sú zásoby k 31.12. rozpočtového roka v skutočnosti ešte nespotrebované (napr. palivá v nádržiach áut), nesmú sa vykázat ako spotrebované (ako náklad), ale musia sa vykázat ako zásoby.

Neúčtovaním nakúpeného materiálu v účtovej skupine 11, resp. na účte 112 – Materiál na sklade, obec nekonala v súlade s ustanovením § 36 ods. 2 písm. c) opatrenia č. MF/16786/2007-31. Zároveň tým obec konala v rozpore s ustanovením § 4 ods. 2 zákona č. 431/2002 Z. z., ktorý určuje povinnosť dodržiavať opatrenia MF SR. Zároveň nebolo dodržané ustanovenie § 8 ods. 1 a 2 vyššie citovaného zákona, v zmysle ktorého je účtovná jednotka povinná viesť účtovníctvo správne. Účtovníctvo účtovnej jednotky je správne, ak účtovná jednotka vedie účtovníctvo podľa tohto zákona a ostatných osobitných predpisov.

Obec za rok 2013 zostavila riadnu účtovnú závierku 31.01.2014. Účtovná závierka obsahovala zákonom určené súčasti - súvahu, výkaz ziskov a strát a poznámky, ktoré boli zostavené za predpokladu nepretržitého pokračovania účtovnej jednotky vo svojej činnosti. Účtovné metódy a všeobecné účtovné zásady účtovná jednotka aplikovala konzistentne s predchádzajúcim účtovným obdobím. Účtovná závierka bola overená audítorom dňa 30.05.2014. Výsledky rozpočtového hospodárenia boli spracované vo finančnom výkaze o plnení rozpočtu a nerozpočtovaných pohyboch na účtoch subjektu verejnej správy FIN 1 – 12. V stanovenom termíne bol vypracovaný štatistický výkaz Soc 1 – 01 k 31.12.2013.

Na vzorke vybraných faktúr a zmlúv za kontrolované obdobie týkajúce sa ZpS bola kontrolnou skupinou preverená povinnosť kontrolovaného subjektu zverejňovať uzavreté zmluvy, vystavené objednávky a došlé faktúry na tovary a služby v zmysle zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 211/2000 Z. z.“). Preverením nebol zistený nesúlad.

Postupy verejného obstarávania v podmienkach obce upravoval interný predpis Smernica, ktorou sa určujú podrobnosti o postupe zadávania zákaziek na dodanie tovaru, na uskutočnenie stavebných prác a na poskytovanie služieb v podmienkach obce Makov podľa zákona č. 25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov z 30.10.2013.

Kontrolnej skupine bola predložená dokumentácia k trom verejným obstarávaniam formou prieskumu a v štyroch prípadoch sa jednalo o verejné obstarávanie formou podprahovej zákazky, ktoré vykonala obec v priebehu kontrolovaného roka. V jednom prípade úspešný uchádzač nepodpísal zmluvu v lehote viazanosti ponúk. Obec musela verejné obstarávanie opakovať. Kontrolou dokumentácie k vykonaným verejným obstarávaniam neboli zistené nedostatky.

3 Úroveň poskytovaných sociálnych služieb vo vybranom zariadení poskytujúcom sociálne služby, ktorým je zariadenia pre seniorov

Na kontrolu súladu nadväzuje kontrola výkonnosti, ktorá je doplnená informáciami získanými realizovaným prieskumom. Hlavným cieľom výkonnostnej kontroly bolo preveriť úroveň poskytovania sociálnych služieb v celoročnom pobytovom zariadení poskytujúce sociálne služby, ktorého zriaďovateľom je obec.

Úroveň poskytovaných sociálnych služieb bola zisťovaná prostredníctvom šiestich druhov dotazníkov, ktoré odrážali štruktúru kľúčových otázok kontroly výkonnosti. Dotazníky boli zamerané na zber informácií od klientov zariadenia, príbuzných klientov, zamestnancov a štatutára zariadenia. Otázky v dotazníkoch boli prezentované zrozumiteľnou formou, prístupnou pre opýtaných. Vzorka respondentov bola získaná zámerným výberom.

Dotazník určený pre klientov zariadenia zachytával najmä subjektívny pohľad klienta na svoj životný status, resp. kvalitu svojho života. Výber položiek bol urobený tak, aby dotazník pokrýval široké spektrum aspektov kvality života.

Z celkového počtu 53 klientov ZpS dotazník vyplnilo 45, čo predstavovalo 84,9 % návratnosť. Ostatní klienti pre nepriaznivý zdravotný stav neboli schopní odpovedať na otázky uvedené v dotazníku a nevyplnili ho. Dotazník bol distribuovaný klientom za účasti sociálnej pracovníčky. Kontrolná skupina zvolila formu predčítania otázok klientom, z dôvodu lepšieho porozumenia otázok, nakoľko niektorí klienti v dôsledku nepriaznivého zdravotného stavu alebo vysokého veku mali obmedzenú schopnosť čítať, porozumieť a interpretovať si otázky kladené dotazníkom. Klienti boli združení v skupinkách po piatich. Z celkového počtu klientov vyplňujúcich dotazník bolo 21 mužov a 24 žien. Priemerný vek mužov bol 75 rokov, u žien 81 rokov. Väčšina klientov prišla do zariadenia z rodinného prostredia z obcí, resp. miest nachádzajúcich sa v blízkom okolí. Dôvodom umiestnenia do ZpS bol fakt, že väčšina klientov bola ovdovených, pre nepriaznivú sociálnu a ekonomickú situáciu alebo zdravotný stav. Až 86,66 % klientov pochádzalo z prostredia vidieka, ostatní klienti prišli do zariadenia z okresného a krajského mesta. Najvyššie dosiahnuté vzdelanie bolo vysokoškolské, a to u jedného klienta. Najvyšší počet klientov bolo so základným vzdelaním, čo predstavovalo až 66,66 %. Jedenásť klientov malo stredné vzdelanie bez maturity a traja klienti mali stredné vzdelanie s maturitou.

Po zbere získaných dát uvedených v dotazníkoch kontrolná skupina predmetné údaje spracovala a vyhodnotila pomocou tabuliek. Vyhodnotenie spočívalo začlenením jednotlivých postojových výrokov ku konkrétnej kontrolnej otázke. Pre vyhodnotenie dotazníka pre klientov zariadenia boli stanovené štyri kontrolné otázky:

(K1) Predpokladáme, že klienti prežívanie svojho života v zariadení hodnotia na veľmi dobrej úrovni.

(K2) Predpokladáme, že klienti sú s úrovňou dodržiavania ľudských práv a slobôd v zariadení dostatočne spokojní.

(K3) Predpokladáme, že klienti vykazujú dostatočnú spokojnosť s prežitým vlastným životom.

(K4) Predpokladáme, že klienti vykazujú dostatočnú spokojnosť so svojim zdravím.

V kontrolnej otázke K1 sa predpokladalo, že klienti prežívanie svojho života v zariadení hodnotia na veľmi dobrej úrovni, čo sa potvrdilo, pretože klienti na hodnotiacej škále ohodnotili tento postoj koeficientom 4,26, čo bolo veľmi dobré hodnotenie, to znamená, že klienti sú v ZpS veľmi spokojní.

V kontrolnej otázke K2 sa predpokladalo, že klienti sú s úrovňou dodržiavania ľudských práv a slobôd v zariadení dostatočne spokojní, čo podľa hodnotiacej škály bol koeficient č. 2. Vyhodnotením postojových výrokov začlenených k predmetnej kontrolnej

otázke kontrolná skupina zistila, že klienti zariadenia ohodnotili svoju spokojnosť s úrovňou dodržiavania ľudských práv a slobôd v zariadení koeficientom č. 5, čo predstavuje výborné hodnotenie, tzn., že kontrolná otázka nebola potvrdená.

V kontrolnej otázke K3 sa predpokladalo, že klienti vykazujú dostatočnú spokojnosť s prežitým vlastným životom, čo podľa hodnotiacej škály bol koeficient 2. Samotní klienti ohodnotili túto kontrolnú otázku koeficientom 4,61, čo bolo bližšie k výbornému hodnoteniu, t. j. kontrolná otázka sa nepotvrdila.

V kontrolnej otázke K4 bol predpoklad, že klienti vykazujú dostatočnú spokojnosť so svojim zdravím, čo podľa hodnotiacej škály znamenalo koeficient 2. Klienti v skutočnosti odpovedali, resp. ohodnotili predmetnú otázku koeficientom 4,99, čo znamená výborné hodnotenie a klienti vyjadrili spokojnosť so svojim zdravím, čiže kontrolná otázka sa nepotvrdila.

Dotazník zameraný na získanie informácií o administratívnych podmienkach kvality poskytovaných sociálnych služieb v zariadení bol distribuovaný štatutárovi zariadenia. Obsahoval otázky ohľadom vypracovania interných právnych predpisov týkajúcich sa oblastí procedurálnych, personálnych a prevádzkových podmienok zariadenia a tiež otázky týkajúce sa dodržiavania základných ľudských práv a slobôd v kontrolovanom zariadení. Pri tomto dotazníku bola stanovená nasledujúca kontrolná otázka.

(K1) Predpokladáme, že zariadenie dosahuje veľmi dobrú úroveň dodržiavania administratívnych podmienok kvality poskytovaných služieb.

Celkové hodnotenie tohto dotazníka predstavovalo 40 bodov, tzn., že zariadenie dosahuje nedostatočnú úroveň dodržiavania administratívnych podmienok kvality poskytovaných služieb a kontrolná otázka sa nepotvrdila.

Vyjadrenie spokojnosti s poskytovanými sociálnymi službami od príbuzných klientov zariadenia bolo získané na základe ďalšieho dotazníka. Tento dotazník obsahoval 10 otázok. Počas prítomnosti kontrolnej skupiny nemal návštevu nikto z klientov. Kontrolná skupina v počte 53 kusov dotazníkov ponechala sociálnej pracovníčke ZpS, aby zabezpečila ich distribúciu rodinným príslušníkom klientov, z dôvodu, že klienti mávajú častejšie návštevy svojich blízkych hlavne v popoludňajších hodinách a počas víkendov. Z celkového množstva 53 kusov bolo naspäť kontrolnej skupine doručených 21 kusov, čo predstavovalo 39,62 % návratnosť. Pre tento druh dotazníka boli stanovené tri nasledujúce kontrolné otázky.

(K1) Som spokojný s poskytnutými službami a pobytom pre môjho rodiča v zariadení sociálnych služieb.

(K2) Poskytované sociálne služby majú priaznivý vplyv na pohodu a spokojnosť rodiča

(K3) Zariadenie pravidelne sprostredkováva kontakt medzi klientom a jeho rodinným príslušníkom.

Hodnotením kontrolnej otázky K1 bolo zistené, že táto kontrolná otázka sa potvrdila, pretože rodinní príslušníci boli spokojní s poskytovanými sociálnymi službami pre svojich blízkych a ohodnotili postojové výroky koeficientom 4,92, čo predstavovalo skoro výborné hodnotenie.

Kontrolná otázka K2 sa potvrdila, pretože príbuzní klientov sa vyjadrili, že poskytované sociálne služby majú priaznivý vplyv na pohodu a spokojnosť ich príbuzného, čo ohodnotili koeficientom 5, čo bolo výborné hodnotenie.

Kontrolná otázka K3 sa potvrdila, pretože podľa vyjadrenia príbuzných klientov zariadenie sprostredkováva kontakt medzi klientom a jeho rodinou pravidelne. Uvedenú otázku ohodnotili najvyšším koeficient 5, čo predstavuje výborné hodnotenie.

Jedným z dotazníkov bol aj dotazník, ktorý zabezpečil zber informácií na posúdenie úrovne hospodárnosti. Tento typ dotazníka bol určený pre štatutára zariadenia, resp. riaditeľa zariadenia. Pri tomto druhu dotazníka bola stanovená nasledujúca kontrolná otázka.

(K1) Predpokladáme, že zariadenie sociálnych služieb hospodári na primeranej úrovni.

Vyhodnotenie spočívalo v súčte všetkých bodových hodnotení v jednotlivých škálach. Súčet predstavoval 68 bodov, čo znamenalo bližšie hodnotenie k výbornej úrovni hospodárenia. Porovnaním bodového hodnotenia bolo zistené, že uvedená kontrolná otázka, nebola potvrdená, pretože predpoklad bol, že zariadenie sociálnych služieb hospodári na primeranej úrovni.

Dotazníky od zamestnancov zariadenia zabezpečili zber informácií zisťujúcich mieru vyhorenia a to v oblastiach – emocionálneho vyčerpania, depersonalizácie a osobnej nespokojnosti zamestnanca.

Dotazník bol odovzdaný zamestnancom zariadenia v počte 27 kusov, pričom naspäť sa kontrolnej skupine vrátilo 25 kusov, tzn. 92,59 % návratnosť. Dotazníky boli najskôr vyhodnotené po jednotlivých oblastiach (emocionálne vyčerpanie, depersonalizácia, nespokojnosť zamestnanca). Podľa jednotlivých oblastí boli stanovené nasledujúce kontrolné otázky:

(K1) Predpokladáme stredný stupeň psychickej vyčerpanosti v skupine pracovníkov.

(K2) Predpokladáme vysoký stupeň depersonalizácie v skupine pracovníkov.

(K3) Predpokladáme veľmi vysoký stupeň osobnej nespokojnosti v skupine pracovníkov.

Hodnotenie kontrolnej otázky K1 spočívalo v súčte všetkých bodových hodnotení u všetkých respondentov dosiahlo 19 bodov, čo predstavovalo nízky stupeň emocionálnej vyčerpanosti. Bolo preukázané, že kontrolná otázka sa nepotvrdila, pretože predpoklad psychickej a emocionálnej vyčerpanosti pracovníkov bol v strednom stupni.

Druhá kontrolná otázka K2 sa nepotvrdila, pretože predpokladal sa vysoký stupeň depersonalizácie v skupine pracovníkov. Súčet všetkých bodových hodnotení predstavoval 6 bodov, čo podľa hodnotiacej škály bol veľmi nízky stupeň depersonalizácie.

Pri hodnotení stupňa osobnej nespokojnosti zamestnancov (kontrolná otázka K3) bolo dosiahnutých 10 bodov, čo podľa hodnotiacej škály bol nízky stupeň osobnej nespokojnosti, tzn., že kontrolná otázka K3 sa tiež nepotvrdila, pretože predpokladal sa vysoký stupeň osobnej nespokojnosti zamestnancov.

Pri celkovom hodnotení dotazníkov bol získaný údaj, resp. koeficient 4,8, čo predstavovalo na hodnotiacej škále medzi nízkym až veľmi nízkym stupňom vyhorenia zamestnancov zariadenia.

Posledný druh dotazníka zabezpečil zber informácií o aktivitách, ktoré vykonávali odborní pracovníci. Zmyslom výpovedí bola vykonaná identifikácia činností, ktorú odborní pracovníci vykonávajú, resp. vykonávali z hľadiska náročnosti. Predpokladalo sa, že to mohlo mať vplyv na absenciu aktivít zlepšujúcich život klientov v zariadení. V zariadení boli zamestnané dve sociálne pracovníčky. Odborní zamestnanci ako ergoterapeut, rehabilitačný pracovník, resp. fyzioterapeut v zariadení neboli zamestnaní. Stanovené kľúčové otázky kontroly pre pracovnú činnosť sociálneho pracovníka boli nasledovné:

(K1) Predpokladáme nízky stupeň vykonávania individuálnej práce v skupine sledovaných pracovníkov.

(K2) Predpokladáme vysoký stupeň vykonávania administratívnych činností v skupine sledovaných pracovníkov.

(K3) Predpokladáme stredný stupeň vykonávania pomoci pri seba obslužných činnostiach klienta v skupine sledovaných pracovníkov.

Pri hodnotení vykonávania individuálnej práce u obidvoch sociálnych pracovníčok bolo dosiahnutých po 42 bodov, čo predstavovalo veľmi vysoký stupeň vykonávania individuálnej práce, tzn., že kontrolná otázka K1 sa nepotvrdila, pretože predpoklad bol nízky stupeň.

Hodnotenie vykonávania administratívnych činností u jednej sociálnej pracovníčky bolo 24 bodov, čo predstavovalo vysoký stupeň vykonávania administratívnych činností a hodnotenie druhej sociálnej pracovníčky predstavovalo 17 bodov, čo bol stredný stupeň vykonávania administratívnych činností. Takže, v jednom prípade sa kontrolná otázka K2 potvrdila a v druhom prípade nepotvrdila.

Hodnotenie jednej sociálnej pracovníčky bolo 15 bodov, čo predstavovalo nízky stupeň vykonávania pomoci pri seba obslužných činnostiach klienta a hodnotenie druhej sociálnej pracovníčky bolo 16 bodov, čo predstavovalo stredný stupeň vykonávania pomoci pri seba obslužných činnostiach. Takže, v jednom prípade sa kontrolná otázka K3 potvrdila a v druhom prípade nepotvrdila.

Odporúčania

- Vyhotoviť interné predpisy v oblasti procedurálnych podmienok, personálnych podmienok, prevádzkových podmienok a interné predpisy na dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd v zariadení poskytujúcom sociálne služby.

Protokol o výsledku kontroly vypracovali dňa: 23.10.2014

Mgr. Iveta Vráblová
vedúca kontrolnej skupiny

Mgr. Lucia Danišková
členka kontrolnej skupiny

Najvyšší kontrolný úrad Slovenskej republiky

S obsahom protokolu o výsledku kontroly bol oboznámený dňa: 06.11.2014

Ing. Marián Masnica
starosta obce Makov