

NAJVYŠŠÍ KONTROLNÝ ÚRAD SLOVENSKEJ REPUBLIKY

Číslo poverenia: 926/01
Zo dňa: 09.06.2014

Počet výtlačkov: 2
Výtlačok číslo: 1
Počet strán: 14
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**

Centrum sociálnych služieb – NÁDEJ

Trenčín október 2014

Zhrnutie

Jednou z nosných oblastí plánu kontrolnej činnosti Najvyššieho kontrolného úradu Slovenskej republiky v zmysle stratégie kontrolnej činnosti na roky 2012 – 2014 je efektívna verejná správa a spokojný občan. Kontrola efektívnosti a účinnosti poskytovaných služieb bola vykonaná v Centre sociálnych služieb Nádej Dolný Lieskov v zriaďovateľskej pôsobnosti Trenčianskeho samosprávneho kraja, ktoré vykonávalo sociálnu starostlivosť.

Účelom kontroly bolo zistiť efektívnosť a účinnosť vynakladania prostriedkov z rozpočtu samosprávneho kraja, ktoré boli poskytnuté kontrolovanému zariadeniu sociálnych služieb na poskytovanie sociálnej starostlivosti.

Predmetom kontroly bol reálny stav kontrolovaných skutočností a ich súlad so všeobecne záväznými právnymi predpismi, internými predpismi a s medzinárodnými dohovormi a právnymi aktmi Európskej únie, ktorými je Slovenská republika viazaná; miera efektívnosti, hospodárnosti a účinnosti s akou zariadenie hospodáril s verejnými finančnými prostriedkami a majetkom a miera efektívnosti a účinnosti poskytovaných služieb v zariadení, vrátane ich spôsobu riadenia a dosahovaní výkonu, či dodržiavania vecných a časových povinností.

Kontrolovaný subjekt bol vybraný na základe rizikovej analýzy, ktorá vychádzala z údajov o poskytovateľoch sociálnej služby, ktorými boli obec, právnická osoba zriadená obcou alebo založená obcou, právnická osoba zriadená vyšším územným celkom alebo založená vyšším územným celkom – verejní poskytovatelia sociálnych služieb a iné osoby – neverejní poskytovatelia sociálnych služieb.

Kontrola zariadení sociálnych služieb bola vykonaná ako kombinovaná kontrola výkonnosti a súladu.

Cieľom kontroly bolo zistiť dobrú prax v manažmente zariadenia sociálnych služieb, ktorú bude Najvyšší kontrolný úrad Slovenskej republiky odporúčať na využitie v kontrolovaných, ale i ďalších zariadeniach k vyššej efektívnosti a účinnosti poskytovaných služieb.

Kontrola preukázala porušenie zákona o sociálnych službách, keď nebol vedený register telesných a netelesných obmedzení, individuálne rozvojové plány neboli vedené u všetkých klientov a neobsahovali program sociálnej rehabilitácie a zariadenie nebolo označené zákonom stanoveným spôsobom.

Zároveň bol porušený zákon o ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravia, keď poskytovateľ sociálnych služieb prevádzkoval ubytovacie zariadenie, ktoré nespĺňalo štandardy stanovené zákonom.

Zákon o finančnej kontrole a vnútornom audite bol porušený, keď pred uzatvorením zmlúv nebola vykonaná predbežná finančná kontrola.

Ďalej bolo zistené, že zariadenie nezverejnilo uskutočnenie zákazky vo svojom profile, čím bol porušený zákon o verejnom obstarávaní.

Kontrola výkonnosti vykonaná prostredníctvom dotazníkov a kontrola súladu preukázali veľmi dobré podmienky kvality poskytovaných sociálnych služieb v zariadení.

**Protokol
o výsledku kontroly**

Podľa poverenia predsedu NKÚ SR č. 926/01 z 09.06.2014 vykonali:

Ing. Peter Prekop, vedúci kontrolnej skupiny
Ing. Miroslav Gallo, člen kontrolnej skupiny

kontrolu efektívnosti a účinnosti poskytovaných služieb v zariadeniach vykonávajúcich sociálnu starostlivosť v zriaďovateľskej pôsobnosti orgánov územnej samosprávy a neverejných poskytovateľov, ktorej účelom 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 18.06.2014 do 03.10.2014 v kontrolovanom subjekte

**Centrum sociálnych služieb - NÁDEJ
Dolný Lieskov 197, 018 21 Dolný Lieskov
IČO 00632414**

za kontrolované obdobie roku 2013 a súvisiace obdobie (ďalej len „kontrolované obdobie“).

Predmetom kontroly bolo:

1. Zistiť reálny stav kontrolovaných skutočností a ich súlad so všeobecne záväznými právnymi predpismi, internými predpismi a s medzinárodnými dohovormi a právnymi aktmi EÚ, ktorými je SR viazaná.
2. Preskúmať a vyhodnotiť mieru efektívnosti, hospodárnosti a účinnosti, s akou vybrané zariadenia hospodária s verejnými finančnými prostriedkami a majetkom.
3. Preveriť mieru efektívnosti a účinnosti poskytovaných služieb v zariadeniach, vrátane ich spôsobu riadenia a dosahovaní výkonu, či dodržiavania vecných a časových povinností.

Počas výkonu kontroly bolo zistené:

- 1. Zistiť reálny stav kontrolovaných skutočností a ich súlad so všeobecne záväznými právnymi predpismi, internými predpismi a s medzinárodnými dohovormi a právnymi aktmi EÚ, ktorými je SR viazaná**

Centrum sociálnych služieb - NÁDEJ Dolný Lieskov (ďalej len „CSS – Nádej“ alebo „zariadenie“) je zariadenie sociálnych služieb s kapacitou 122 miest, v ktorom sú sociálne služby poskytované formou celoročného a týždenného pobytu v súlade so zákonom č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Z. z. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sociálnych službách“). Zariadenie je v prevádzke od roku 1960 a skladá sa zo siedmich prevádzkových objektov a piatich budov určených na poskytovanie a zabezpečovanie sociálnych a zdravotníckych služieb. Pôvodná budova - kaštieľ

zo 17. storočia s príslušným parkom je národnou kultúrnou pamiatkou. CSS – Nádej je rozpočtovou organizáciou v zriaďovateľskej pôsobnosti Trenčianskeho samosprávneho kraja (ďalej len „TSK“). Štatutárnym orgánom je riaditeľ, ktorého vymenúva a odvoláva zastupiteľstvo TSK. V súlade so zriaďovacou listinou CSS - Nádej poskytuje sociálne služby pre fyzické osoby, ktoré sú odkázané na pomoc inej fyzickej osoby.

Kontrolou predložených dokladov (Výpis z registra na TSK, Zriaďovateľská listina) bolo zistené, že uvedené doklady obsahovali všetky stanovené náležitosti. V kontrolovanom období CSS – Nádej pozostávalo z dvoch zariadení:

- Domov sociálnych služieb (ďalej len „DSS“) s kapacitou 104 klientov: 94 miest Dolný Lieskov (3 miesta týždenný pobyt, 91 miest celoročný pobyt), 10 miest Stupné (celoročný pobyt).
- Špecializované zariadenie (ďalej len „ŠZ“) s kapacitou 18 klientov (celoročná pobytová forma).

Kontrolou bolo zistené, že obsadenosť zariadenia v kontrolovanom období bola 97,94 % (DSS 97,27 %, ŠZ 100 %). CSS - Nádej ako poskytovateľ sociálnej služby bolo povinné uzatvoriť písomnú zmluvu o poskytovaní sociálnej služby v zmysle zákona o sociálnych službách. Kontrolná skupina preverila zmluvy o poskytovaní sociálnych služieb všetkých klientov v jednotlivých vyššie uvedených zariadeniach centra sociálnych služieb, ktoré v kontrolovanom období poskytovali sociálne služby (DSS - 104 zmlúv, ŠZ - 18 zmlúv). Kontrolou uvedených zmlúv bolo zistené, že všetky zmluvy obsahovali druh poskytovanej sociálnej služby v zmysle zákona o sociálnych službách. Podľa všeobecne záväzného nariadenia (ďalej len „VZN“) v nadväznosti na ustanovenie § 73 ods. 2 zákona o sociálnych službách, po zaplatení úhrady za celoročnú pobytovú sociálnu službu, musí prijímateľovi sociálnej služby zostať mesačne z jeho príjmu najmenej 20 % sumy životného minima pre jednu plnoletú fyzickú osobu. Z predložených zmlúv bolo neštatistickou metódou na základe úsudku kontrolóra vybratých 11 zmlúv, v ktorých kontrolná skupina skontrolovala výpočet sumy uhrádzanej klientom vo výške 42 % z priemerných ekonomicky oprávnených nákladov. Kontrolou nebolo zistené porušenie všeobecne záväzných právnych predpisov.

Kontrolou predložených dokladov bolo zistené, že v kontrolovanom období bolo do CSS – Nádej prijatých šesť klientov. Kontrolná skupina preverila žiadosti uvedených klientov a zistila, že všetky žiadosti o uzatvorenie zmluvy o poskytovaní sociálnej služby obsahovali právoplatné rozhodnutie o odkázanosti na sociálnu službu v zmysle zákona o sociálnych službách okrem jedného klienta evidovaného v ŠZ, ktorý odišiel do iného zariadenia a rozhodnutie o odkázanosti na sociálnu službu sa nachádzalo v osobnej dokumentácii v novom zariadení. Kontrolou nebolo zistené porušenie všeobecne záväzných právnych predpisov.

Poskytovanie sociálnych služieb a uzatváranie zmlúv o ich poskytovaní bolo upravené VZN a interným predpisom CSS – Nádej. Kontrolou predložených dokladov a interných postupov v CSS - Nádej bolo zistené, že zariadenie postupovalo pri prijímaní klientov podľa interných smerníc zariadenia a zriaďovateľa. Žiadatelia o poskytovanie sociálnej služby boli na základe interných predpisov zaraďovaní do poradovníka, ktorý viedlo CSS – Nádej. Poradovník bol vedený samostatne za DSS a ŠZ a bol mesačne aktualizovaný a zasielaný zriaďovateľovi.

Kontrolná skupina preverila 23 žiadateľov do DSS a jedného žiadateľa do zariadenia podporovaného bývaním a zistila, že v poradovníku čakateľov sa nenachádzali osoby už prijaté do zariadenia a do poradovníka boli zapisovaní len žiadatelia – čakatelia

s právoplatným rozhodnutím o odkázanosti na sociálnu službu poskytovanú v CSS – Nádej. Právoplatné rozhodnutie bolo priložené v spisovej dokumentácii každého žiadateľa.

CSS - Nádej malo zásady rovnakého zaobchádzania pri poskytovaní sociálnych služieb upravené v interných predpisoch. Kontrola preukázala, že v zariadení sa v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a internými predpismi uplatňovala zásada rovnakého zaobchádzania pri poskytovaní sociálnych služieb.

Poskytovateľ sociálnej služby bol povinný plánovať poskytovanie sociálnej služby podľa individuálnych potrieb, schopností a cieľov prijímateľa sociálnej služby, viesť písomné individuálne záznamy a hodnotiť priebeh poskytovania sociálnej služby (ďalej len „individuálny rozvojový plán“). Problematiku individuálnych rozvojových plánov klientov mal kontrolovaný subjekt upravenú internými predpismi. Individuálne rozvojové plány boli kontrolovaným subjektom - poskytovateľom sociálnej služby vedené pri 83 klientoch. Hodnotenie, resp. aktualizácia individuálnych rozvojových plánov bola uskutočňovaná podľa stanoveného cieľa, v zmysle interného predpisu minimálne raz za pol roka. Záznamy o skupinových prácach s klientmi (sociálne poradenstvo, rozhovory, relaxácia, terapie, intervencia...) boli vedené formou zošitov vedených pracovníkmi zodpovednými za jednotlivé oblasti. Kontrolou všetkých predložených individuálnych rozvojových plánov klientov bolo zistené, že tieto neobsahovali program sociálnej rehabilitácie. Tým, že kontrolovaným subjektom - poskytovateľom sociálnej služby neboli vedené individuálne rozvojové plány pri všetkých klientoch a vedené individuálne rozvojové plány neobsahovali program sociálnej rehabilitácie, bolo porušené ustanovenie § 9 ods. 2 v nadväznosti na ods. 1 zákona o sociálnych službách, podľa ktorých poskytovateľ sociálnej služby uvedenej v ustanoveniach § 34 až 40 je povinný plánovať poskytovanie sociálnej služby podľa individuálnych potrieb, schopností a cieľov prijímateľa sociálnej služby, viesť písomné individuálne záznamy o priebehu poskytovania sociálnej služby a hodnotiť priebeh poskytovania sociálnej služby za účasti prijímateľa sociálnej služby – individuálny rozvojový plán. Účasť prijímateľa sociálnej služby podľa prvej vety sa nevyžaduje, ak to neumožňuje jeho zdravotný stav. Ak je prijímateľ sociálnej služby fyzická osoba s ťažkým zdravotným postihnutím alebo fyzická osoba odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby, súčasťou individuálneho plánu je aj program sociálnej rehabilitácie.

Kontrolou predložených dokladov bolo zistené, že Regionálny úrad verejného zdravotníctva so sídlom v Považskej Bystrici na základe žiadosti CSS – Nádej po obhliadke priestorov vydal príslušné rozhodnutia na uvedenie priestorov v Dolnom Lieskove a Stupnom do prevádzky vrátane ich prevádzkových poriadkov, t. j. kontrolovaný subjekt splňal hygienické podmienky zodpovedajúce druhu sociálnej služby pre ubytovanie a stravovanie v zmysle zákona o sociálnych službách.

Kontrolnej skupine bola predložená dokumentácia jednotlivých budov zariadenia s vyznačením plochy a počtu ubytovaných po jednotlivých podlažiach a miestnostiach. Počet lôžok v ubytovacom zariadení v Dolnom Lieskove bol 115 lôžok, schválená kapacita pre počet klientov bola 112 lôžok. Prevyšujúce lôžka boli držané ako rezerva, keď v prípade zhoršenia zdravotného stavu bolo potrebné presunúť klientov na iné zariadenie, resp. zmeniť druh poskytovanej sociálnej služby. Kontrolou predloženej dokumentácie a fyzickou kontrolou ubytovacích zariadení v Dolnom Lieskove a Stupnom bolo zistené, že uvedené zariadenia nespĺňali požiadavky stanovené zákonom o sociálnych službách a súvisiacich predpisov, keď 26 izieb, resp. ubytovacích buniek nespĺňalo požiadavky na plochu izby, resp. počet ubytovaných na izbe alebo v ubytovacej bunke. Ďalej bolo zistené, že ubytovacie zariadenie v Dolnom Lieskove a v Stupnom nespĺňalo požiadavky na vybavenie zariadenia

na osobnú hygienu, keď počet sanitárnych zariadení (umývadlá, sprchy, záchodové misy, pisoáre) nepostačoval na počet ubytovaných. Prevádzkovaním ubytovacích zariadení s vyššie uvedenými nedostatkami bolo porušené ustanovenie § 9 ods. 5 písm. a) zákona o sociálnych službách, podľa ktorého poskytovateľ sociálnej služby uvedenej v ustanoveniach § 34 až 40 je povinný splniť požiadavky na vnútorné prostredie budov a minimálne požiadavky na ubytovacie zariadenia podľa osobitného predpisu. Zároveň boli porušené ustanovenia § 21 ods. 2 a 3 písm. a) zákona č. 355/2007 Z. z. o ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravia a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, podľa ktorých ubytovacie zariadenia, ktoré poskytujú hromadné ubytovanie, možno prevádzkovať len ak spĺňajú požiadavky na vnútorné prostredie, priestorové usporiadanie, funkčné členenie, vybavenie a na prevádzku ubytovacích zariadení ustanovené vykonávacím predpisom podľa ustanovenia § 62 písm. f) a fyzická osoba - podnikateľ a právnická osoba, ktoré prevádzkujú ubytovacie zariadenia sú povinné zabezpečiť požiadavky podľa odseku 2 v nadväznosti na ustanovenia § 9 ods. 2 a § 11 ods. 4 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 v platnom znení, podľa ktorých požiadavky na plochu izby ubytovacieho zariadenia, svetlú výšku izby, počet izieb v ubytovacích bunkách, počet ubytovaných a základné vybavenie izby sú uvedené v prílohe č. 5 tabuľke č. 8 a požiadavky na vybavenie zariadení na osobnú hygienu podľa druhu ubytovacích zariadení a počtu ubytovaných sú uvedené v prílohe č. 5 tabuľke č. 10.

Pri poskytovaní sociálnych služieb bolo možné v zmysle zákona o sociálnych službách použiť prostriedky obmedzenia prijímateľa sociálnej služby, len ak bol priamo ohrozený život alebo zdravie prijímateľa sociálnej služby. CSS – Nádej mal v súvislosti s telesnými i netelesnými obmedzeniami prijatú smernicu na určenie postupov a pravidiel prevencie krízových situácií, ktorá určovala postupy pri riešení krízových situácií ako je náhla zmena zdravotného stavu alebo útek. V zariadení sa využívali obmedzenia ako verbálna komunikácia, resp. podanie liečiv naordinovaných lekárom špecialistom. Na podanie bežných liečiv mal zdravotný personál poverenie od všeobecného lekára na konkrétne meno zamestnanca, ich použitie bolo s lekárom telefonicky konzultované. Na podanie liečiv v zmysle telesného obmedzenia mal zdravotný personál poverenie na konkrétne meno zamestnanca od lekára so špecializáciou v špecializačnom odbore psychiatria, ktorých podanie bolo tiež s lekárom konzultované. Podanie liečiv, či už bežných alebo liečiv v zmysle telesného obmedzenia bolo zapisované do zdravotnej dokumentácie klientov a do hlásení vedených personálom pre konkrétne oddelenie formou zošita. Kontrolou bolo zistené, že kontrolovaný subjekt nevedol register telesných a netelesných obmedzení.

Tým, že kontrolovaným subjektom ako poskytovateľom sociálnej služby nebol vedený register telesných a netelesných obmedzení bolo porušené ustanovenie § 10 ods. 4 v nadväznosti na ods. 1 až 3 zákona o sociálnych službách, podľa ktorého telesné a netelesné obmedzenie prijímateľa sociálnej služby musí byť zaznamenané v registri telesných a netelesných obmedzení zriadenom na tento účel, ktorý je povinný viesť poskytovateľ sociálnej služby.

Kontrolou zmlúv s klientmi zariadenia, individuálnych rozvojových plánov bolo zistené, že kontrolovaný subjekt poskytoval sociálne služby fyzickým osobám odkázaným na pomoc inej fyzickej osoby v súlade so zákonom o sociálnych službách, keď v zmluvách boli konkrétne špecifikované odborné činnosti, obslužné činnosti, resp. ďalšie činnosti. Kontrolovaný subjekt mal uzatvorené zmluvy so všetkými klientmi v súlade so zákonom o sociálnych službách a uzatvorenie zmluvy o poskytovaní sociálnej pomoci nebolo podmienené peňažným alebo nepeňažným plnením.

Podľa novely zákona o sociálnych službách účinnéj od 01.01.2014 bol poskytovateľ sociálnej služby povinný miesto poskytovania sociálnej služby označiť na vhodnom a trvale viditeľnom mieste. Fyzickou kontrolou zariadenia v Dolnom Lieskove bolo zistené, že v označení miesta poskytovania sociálnej služby nebolo uvedené obchodné meno alebo názov poskytovateľa sociálnej služby, nebol vyznačený druh a forma poskytovanej sociálnej služby a adresa miesta poskytovania sociálnej služby, čím bolo porušené ustanovenie § 67 ods. 2 v nadväznosti na ods. 1 zákona o sociálnych službách, podľa ktorého bol poskytovateľ sociálnej služby, ak poskytuje sociálnu službu v zariadení povinný označiť miesto poskytovania sociálnej služby na vhodnom a trvale viditeľnom mieste obchodným menom alebo názvom, ak je poskytovateľom sociálnej služby právnická osoba, menom a priezviskom, ak je poskytovateľom sociálnej služby fyzická osoba, druhom a formou poskytovanej sociálnej služby, názvom zariadenia a adresou miesta poskytovania sociálnej služby.

Činnosti v oblasti sociálnych služieb podľa zákona o sociálnych službách mohla vykonávať fyzická osoba, ktorá bola spôsobilá na právne úkony v plnom rozsahu a odborne spôsobilá na výkon týchto činností. Kvalifikačné predpoklady potrebné na vykonávanie pracovných činností v oblasti sociálnych služieb boli upravené v internom predpise, v ktorom boli potrebné kvalifikačné predpoklady pre všetky pracovné pozície v kontrolovanom subjekte v súlade so zákonom č. 553/2003 Z. z. o odmeňovaní niektorých zamestnancov pri výkone práce vo verejnom záujme a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Kontrolou kvalifikačných predpokladov potrebných na vykonávanie pracovných činností v oblasti sociálnych služieb nebolo zistené porušenie všeobecne záväzných právnych predpisov.

Kontrolou odborného vzdelávania zamestnancov bolo zistené, že v kontrolovanom období sa príslušní odborní zamestnanci zúčastnili piatich školení. Poskytovateľ sociálnej služby bol povinný v zmysle zákona o sociálnych službách na účel zvýšenia odbornej úrovne a kvality poskytovanej sociálnej služby vypracovať a uskutočňovať program supervízie. Supervízia sa v sociálnej práci zväčša chápe ako poradenská metóda využívaná pre zabezpečenie a zvýšenie kvality profesijnej činnosti, respektíve kompetencie sociálnych pracovníkov. Vytvára predpoklady a podmienky pre profesionálny rozvoj, vzdelávanie a odborný rast zamestnancov v pomocných profesiách, pričom zároveň slúži aj ako prostriedok sebapoznania v prospech skvalitnenia práce s ľuďmi. Kontrolou bolo zistené, že v zmysle uplatňovania supervízie pre svojich zamestnancov mal kontrolovaný subjekt prijatú internú smernicu, ktorá obsahovala tiež plán dvoch „supervíznych“ vzdelávaní na rok 2014.

Problematika ochrany nefajčiarov a ochrana zdravia a bezpečnosť pri práci bola zapracovaná v „Domácom poriadku“, podľa ktorého bolo zakázané fajčenie v izbách a v budove zariadenia, okrem priestorov na to určených. Fyzickou kontrolou bolo zistené, že v zariadení boli umiestnené nápisy upozorňujúce na zákaz fajčenia v zariadení a zároveň boli označené miesta na fajčenie. Kontrolou nebolo zistené porušenie všeobecne záväzných právnych predpisov.

CSS - Nádej mal pre sťažnosti, podnety a pripomienky klientov v zariadeniach v Dolnom Lieskove a Stupnom umiestnené schránky. Evidencia sťažností nebola vedená, tieto sa po vybratí zo schránky alebo ústnom podaní vybavovali priebežne. Obdobným spôsobom boli riešené i sťažnosti zamestnancov, resp. rodinných príslušníkov.

Kontrolou financovania zariadenia bolo zistené, že v rámci transformácie CSS – Nádej na neziskovú organizáciu bolo založené „Centrum sociálnych služieb, n.o.“. Nakoľko k transformácii doteraz nedošlo, jediným príjmom, ktorý nepodliehal zdaneniu boli príspevky v rámci 2 % z dane fyzických a právnických osôb.

2. Preskúmať a vyhodnotiť mieru efektívnosti, hospodárnosti a účinnosti, s akou vybrané zariadenia hospodária s verejnými finančnými prostriedkami a majetkom.

CSS – Nádej ako rozpočtová organizácia z dôvodu neschválenia rozpočtu TSK na rok 2013 hospodáril podľa rozpočtu predchádzajúceho rozpočtového roka. Hospodárenie v rozpočtovom roku 2013 bolo uskutočnené v zmysle navrhnutého rozpočtu bez zmien v rozpočte a kontrolovaný subjekt neevidoval žiadne rozpočtové opatrenia. Kontrolou predložených dokladov – rozpočet, hlavná kniha, súvaha, výkaz ziskov a strát, poznámky, kniha došlých faktúr, finančné výkazy bolo zistené, že dodržiavanie pravidiel rozpočtového hospodárenia, hospodárenia s rozpočtovými prostriedkami prijatých od zriaďovateľa, resp. dodržiavanie práv a povinností rozpočtovej organizácie bolo v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi.

Kontrolou účtovníctva, ku ktorej bola neštatistickou metódou na základe odborného úsudku kontrolóra vybratá vzorka došlých faktúr v počte 80 ks a kontrolou inventarizácie nebolo zistené porušenie všeobecne záväzných právnych predpisov.

Ku dňu 31.12.2013 mal kontrolovaný subjekt uzatvorených 33 dodávateľských, resp. jednu nájomnú zmluvu. Nájomná zmluva sa týkala prenájmu pozemku od obce Dolný Lieskov na pasenie koní, pomocou ktorých bola zabezpečovaná hipoterapia. Zmluvy na dodávku energií (elektrická energia, plyn, voda) na ďalšie obdobie centrálnie riešil TSK. Ostatné zmluvy uzatvorené na dodávku tovarov, služieb alebo prác mal kontrolovaný subjekt uzatvorené na základe verejných obstarávaní a zmluvy obsahovali sankcie a pravidlá pre reklamácie dodaného tovaru, služieb, resp. stavebných prác.

Ďalej bolo zistené, že pred uzatvorením zmlúv nebola vykonaná predbežná finančná kontrola, čo bolo v rozpore s ustanovením § 6 ods. 1 zákona č. 502/2001 Z. z. o finančnej kontrole a vnútornom audite a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o finančnej kontrole a vnútornom audite“), podľa ktorého predbežnou finančnou kontrolou orgán verejnej správy overuje každú pripravovanú finančnú operáciu, keď orgánom verejnej správy je v zmysle ustanovenia § 2 ods. 2 písm. c) citovaného zákona subjekt sektora verejnej správy – rozpočtová organizácia podľa osobitného predpisu (§ 3 ods. 4 zákona č. 523/2004 Z. z. o rozpočtových pravidlách verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov) a finančnou operáciou v zmysle ustanovenia § 2 ods. 2 písm. j) zákona o finančnej kontrole a vnútornom audite je právny úkon alebo iný úkon majetkovej povahy.

Kontrolovaný subjekt evidoval k 31.12.2013 neuhradené pohľadávky voči 20-tim klientom v sume 15 741,24 eur. Neuhradené pohľadávky vznikli zvýšením nákladov na poskytovanie sociálnych služieb, keď v zmysle ustanovenia § 73 ods. 2 zákona o sociálnych službách po zaplatení úhrady za celoročnú pobytovú sociálnu službu musí prijímateľovi sociálnej služby zostať mesačne z jeho príjmu najmenej 20 % sumy životného minima pre jednu plnoletú fyzickú osobu (§ 2 písm. a) zákona č. 601/2003 Z. z. o životnom minime a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov). Príjem, resp. dôchodok jednotlivých klientov bol v takej výške, ktorá nepostačovala na pokrytie ekonomicky oprávnených nákladov uhrádzaných klientom. V týchto prípadoch kontrolovaný

subjekt pristúpil k uznaní záväzku klienta voči kontrolovanému subjektu podľa situácie a postavenia jednotlivých klientov. V prípade klientov spôsobilých na právne úkony bol záväzok uznaný priamo klientom alebo povinnými osobami v zmysle zákona č. 35/2005 Z. z. o rodine a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. V prípade klientov pozbavených spôsobilosti na právne úkony bol záväzok uznaný zákonom ustanoveným opatrovníkom v zmysle občianskeho súdneho poriadku, ktorým bol kontrolovaný subjekt alebo iná zákonom ustanovená osoba.

CSS - Nádej malo pre zabezpečenie verejného obstarávania v kontrolovanom období prijaté interné predpisy upravujúce samostatne obdobie prvého a druhého polroka. Pri procesoch verejného obstarávania kontrolovaný subjekt postupoval tiež v zmysle interného predpisu zriaďovateľa. Preverené boli všetky verejné obstarávania uskutočnené kontrolovaným subjektom v kontrolovanom období v počte 23 zákaziek.

- Obdobie od 01.01.2013 do 30.06.2013 (verejné obstarávania pred účinnosťou zákona č. 95/2013 Z. z.):

Kontrolovaný subjekt uskutočnil, resp. začal uskutočňovať sedem zákaziek s nízkou hodnotou, ktoré zverejnil buď samostatne na svojom profile alebo formou súhrnnej správy o zákazkách s nízkou hodnotou nad 1 000 eur.

- Obdobie od 01.07.2013 do 31.12.2013 (verejné obstarávania za účinnosti zákona č. 95/2013 Z. z.):

Kontrolovaný subjekt uskutočnil 16 zákaziek postupom v zmysle ustanovenia § 9 odsek 9 zákona o verejnom obstarávaní. Kontrolou predloženej dokumentácie bolo zistené, že zákazku „Havária stravovacej prevádzky“ v sume 10 500,60 eur kontrolovaný subjekt realizoval postupom v zmysle § 9 ods. 9 zákona o verejnom obstarávaní, pričom nezverejnil zadávanie tejto zákazky vo svojom profile. Tým, že zadávanie zákazky nebolo zverejnené v profile verejného obstarávateľa, nebol dodržaný postup v zmysle ustanovenia § 9 ods. 9 zákona o verejnom obstarávaní, podľa ktorého ak je predpokladaná hodnota zákazky rovnaká alebo vyššia než 1 000 eur, je verejný obstarávateľ povinný v profile (resp. do dňa nasledujúceho po dni zriadenia elektronického úložiska) zverejniť na svojom webovom sídle zadávanie takejto zákazky najmenej tri pracovné dni pred jej zadáním; ak je verejný obstarávateľ v časovej tiesni z dôvodu mimoriadnej udalosti nespôsobenej verejným obstarávateľom, ktorú nemohol predvídať, zverejní jej zadanie najneskôr v deň jej zadania.

3. Preveriť mieru efektívnosti a účinnosti poskytovaných služieb v zariadeniach, vrátane ich spôsobu riadenia a dosahovaní výkonu, či dodržiavania vecných a časových povinností.

Úroveň kvality života klientov v kontrolovanom subjekte bola zisťovaná pomocou dvoch typov dotazníkov. Výberový súbor bol tvorený respondentmi, u ktorých kognitívne (poznávacie) funkcie boli zachované aspoň natoľko, aby boli respondenti schopní s asistenciou vierohodne odpovedať na otázky dotazníka.

Prvým typom bol dotazník pre klientov domovov sociálnych služieb (Domov sociálnych služieb 1). Dotazníky boli anonymné, respondenti mali možnosť na päťstupňovej škále vyznačiť posudzovaciu, resp. postojoú odpoveď. Zostavené dotazníky zachytávali

najmä subjektívny pohľad klienta na svoj životný status, resp. kvalitu života. Výber otázok bol urobený tak, aby dotazník pokrýval široké spektrum aspektov kvality života:

- fyzické zdravie, prežívanie,
- sociálne vzťahy,
- prostredie.

Druhým typom bol dotazník pre klientov domovov sociálnych služieb - výberová vzorka, u ktorej bol inteligenčný kvocient pod hranicou 50 (Domov sociálnych služieb 2) a poznatky sa zhromažďovali na základe symbolického dotazníka. Dotazník bol anonymný, respondent na trojstupňovej škále mal sám, alebo za pomoci sociálneho pracovníka vyznačiť pocitovú odpoveď.

V čase výkonu kontroly CSS – Nádej pozostávalo z troch zariadení s kapacitou 122 miest :

- Domov sociálnych služieb s kapacitou 79 klientov,
- Špecializované zariadenie s kapacitou 33 klientov,
- Zariadenie podporovaného bývania Stupné s kapacitou 10 klientov.

Distribúcia dotazníkov, resp. zber potrebných údajov bol uskutočnený za účasti člena kontrolnej skupiny a vedúcej sociálneho úseku. Prieskum bol vykonaný vo všetkých troch zariadeniach, najťažšie prípady boli na špecializovanom zariadení, kde bol predpoklad distribúcie druhého typu (symbolického) dotazníka, resp. i na ostatných zariadeniach boli použité dotazníky individuálne po konzultácii so sociálnym pracovníkom na základe momentálneho zdravotného stavu klientov. Na základe uvedených skutočností bolo distribuovaných 98 dotazníkov, ktoré boli všetky vyplnené, t. j. 100 % návratnosť.

Na základe sformulovaných cieľov a teoretických poznatkov boli stanovené nasledovné kľúčové otázky kontroly (hypotézy) podľa stanovených okruhov otázok, ktoré sa vyhodnotením daného dotazníka potvrdili alebo nepotvrdili.

Domov sociálnych služieb 1:

Hypotéza 1 - predpokladáme, že klienti prežívanie svojho života v zariadení hodnotia na veľmi dobrej úrovni

Hypotéza 2 - predpokladáme, že klienti sú s úrovňou dodržiavania ľudských práv a slobôd v zariadení dostatočne spokojní

Hypotéza 3 - predpokladáme, že klienti vykazujú dostatočnú spokojnosť s prežitým vlastným životom

Hypotéza 4 - predpokladáme, že klienti vykazujú dostatočnú spokojnosť so svojim zdravím

	Predpoklad	Dotazníky	Výsledok
Hypotéza 1	Veľmi dobré hodnotenie - 4	Veľmi dobré hodnotenie - 4	Hypotéza sa potvrdila
Hypotéza 2	Dostatočné hodnotenie – 2	Veľmi dobré hodnotenie - 4	Hypotéza sa nepotvrdila
Hypotéza 3	Dostatočné hodnotenie – 2	Veľmi dobré hodnotenie - 4	Hypotéza sa nepotvrdila
Hypotéza 4	Dostatočné hodnotenie – 2	Veľmi dobré hodnotenie - 4	Hypotéza sa nepotvrdila

Celkové hodnotenie – klienti veľmi dobrým hodnotením – 4 vyjadrili spokojnosť s poskytovanými službami v zariadení.

Domov sociálnych služieb 2:

Hypotéza - predpokladáme veľmi vysoký stupeň spokojnosti s poskytovanými službami u sledovaných respondentov

	Predpoklad	Dotazníky	Výsledok
Hypotéza	Výborné hodnotenie - 3	Výborné hodnotenie - 3	Hypotéza sa potvrdila

Celkové hodnotenie – klienti výborným hodnotením – 3 vyjadrili spokojnosť s poskytovanými službami v zariadení.

Informácie týkajúce sa spokojnosti rodinných príslušníkov klientov s poskytovanými službami zariadení sa získavali na základe Mc Murtry dotazníka, ktorý bol pre účely kontroly značne upravený a doplnený. Dotazníky boli rodinným príslušníkom klientov distribuované pracovníkmi zariadenia pri ich návšteve v zariadení, ktoré mohli anonymne vyplniť a odovzdať do zapečatenej schránky. Návratnosť dotazníkov nebolo možné v tomto prípade vyhodnotiť, nakoľko zariadenia nesledovali návštevnosť svojich klientov, resp. koľkí rodinní príslušníci boli ochotní dotazník vyplniť a odovzdať. Kontrolná skupina v priebehu dvoch mesiacov v schránke evidovala 15 dotazníkov rodinných príslušníkov klientov.

Rodinní príslušníci:

Hypotéza 1 - Som spokojný s poskytnutými službami a pobytom pre môjho rodinného príslušníka v zariadení sociálnych služieb

Hypotéza 2 - Poskytované sociálne služby majú priaznivý vplyv na pohodu a spokojnosť môjho rodinného príslušníka

Hypotéza 3 - Zariadenie pravidelne sprostredkováva kontakt medzi klientom a mojim rodinným príslušníkom

	Predpoklad	Dotazníky	Výsledok
Hypotéza 1	Dobré hodnotenie – 3	Veľmi dobré hodnotenie - 4	Hypotéza sa nepotvrdila
Hypotéza 2	Dobré hodnotenie – 3	Veľmi dobré hodnotenie - 4	Hypotéza sa nepotvrdila
Hypotéza 3	Dobré hodnotenie – 3	Veľmi dobré hodnotenie - 4	Hypotéza sa nepotvrdila

Celkové hodnotenie – rodinní príslušníci klientov veľmi dobrým hodnotením – 4 vyjadrili spokojnosť s poskytovanými službami v zariadení.

Informácie od zamestnancov zariadení boli zbierané prostredníctvom upraveného štandardizovaného dotazníka Maslach Burnout Inventory, ktorý je jedným z najznámejších a najvyužívanejších dotazníkov zisťujúcich mieru vyhorenia a to v troch oblastiach – emocionálne vyčerpanie, depersonalizácia a v oblasti osobnej nespokojnosti. Táto časť dotazníka obsahovala 20 otázok (9 otázok zameraných na emocionálne vyčerpanie, 5 otázok zameraných na depersonalizáciu a 6 otázok zameraných na osobnú nespokojnosť). Počas výkonu kontroly bolo rozdáných odborným zamestnancom 37 dotazníkov, z ktorých sa vrátilo kontrolnej skupine 33 vyplnených dotazníkov, t. j. 89,19 % návratnosť.

Zamestnanci - syndróm vyhorenia – burn out:

Hypotéza 1 - predpokladáme stredný stupeň psychickej vyčerpanosti v skupine sledovaných pracovníkov

Hypotéza 2 - predpokladáme vysoký stupeň depersonalizácie v skupine sledovaných pracovníkov

Hypotéza 3 - predpokladáme veľmi vysoký stupeň osobnej nespokojnosti v skupine sledovaných pracovníkov

	Predpoklad	Dotazníky	Výsledok
Hypotéza 1	Stredný stupeň - 3	Veľmi nízky stupeň - 5	Hypotéza sa nepotvrdila
Hypotéza 2	Vysoký stupeň - 2	Veľmi nízky stupeň - 5	Hypotéza sa nepotvrdila
Hypotéza 3	Veľmi vysoký stupeň - 1	Veľmi nízky stupeň - 5	Hypotéza sa nepotvrdila

Celkové hodnotenie – vyhodnotením dotazníkov bol zistený veľmi nízky stupeň - 5 vyhorenia zamestnancov zariadenia.

Kontrola administratívnych podmienok kvality poskytovaných služieb formou dotazníkov bola vykonaná v štyroch oblastiach:

- I. oblasť procedurálnych podmienok,
- II. oblasť personálnych podmienok,
- III. oblasť prevádzkových podmienok,
- IV. dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd v zariadení.

Dotazníky, ktoré obsahovali spolu 60 otázok boli vyplňané za účasti vedúceho kontrolnej skupiny a riaditeľa kontrolovaného subjektu.

Hypotéza - predpokladáme, že zariadenie dosahuje veľmi dobrú úroveň dodržiavania administratívnych podmienok kvality poskytovaných služieb.

	Predpoklad	Dotazníky	Výsledok
Hypotéza	Veľmi dobrá úroveň - 4	Priemerná úroveň - 3	Hypotéza sa nepotvrdila

Celkové hodnotenie – vyhodnotením dotazníkov bola zistená priemerná úroveň – 3 administratívnych podmienok kvality poskytovaných služieb v zariadení.

Informácie o aktivitách, ktoré vykonávali odborní pracovníci zariadenia boli zisťované pomocou špeciálne zostavených dotazníkov. Zmyslom týchto výpovedí bola identifikácia činností, ktoré odborní pracovníci vykonávali z hľadiska náročnosti, pričom sa predpokladalo, že to mohlo mať vplyv na absenciu aktivít zlepšujúcich život klientov v zariadeniach.

V kontrolovanom subjekte bol dotazník odovzdaný šiestim ergo terapeutom a šiestim sociálnym pracovníkom, z ktorých kontrolná skupina prevzala šesť dotazníkov, t. j. 100 % návratnosť.

Ergo terapeut

Hypotéza 1 - predpokladáme nízky stupeň vykonávania individuálnej práce v skupine sledovaných pracovníkov

Hypotéza 2 - predpokladáme vysoký stupeň vykonávania administratívnych činností v skupine sledovaných pracovníkov

Hypotéza 3 - predpokladáme stredný stupeň vykonávania pomoci pri seba obslužných činnostiach klienta v skupine sledovaných pracovníkov

	Predpoklad	Dotazníky	Výsledok
Hypotéza 1	Nízky stupeň - 2	Vysoký stupeň – 4	Hypotéza sa nepotvrdila
Hypotéza 2	Vysoký stupeň – 4	Vysoký stupeň – 4	Hypotéza sa potvrdila
Hypotéza 3	Stredný stupeň – 3	Stredný stupeň – 3	Hypotéza sa potvrdila

Celkové hodnotenie – na základe vyhodnotenia dotazníkov možno konštatovať, že činnosti na úseku ergo terapie dosahovali vysoký stupeň – 4.

Sociálny pracovník

Hypotéza 1 - predpokladáme vysoký stupeň vykonávania administratívnych činností v skupine sledovaných pracovníkov

Hypotéza 2 - predpokladáme nízky stupeň vykonávania individuálnej práce v skupine sledovaných pracovníkov

Hypotéza 3 - predpokladáme stredný stupeň vykonávania pomoci pri seba obslužných činnostiach klienta v skupine sledovaných pracovníkov

	Predpoklad	Dotazníky	Výsledok
Hypotéza 1	Vysoký stupeň - 2	Stredný stupeň – 3	Hypotéza sa nepotvrdila
Hypotéza 2	Nízky stupeň – 4	Stredný stupeň – 3	Hypotéza sa nepotvrdila
Hypotéza 3	Stredný stupeň – 3	Stredný stupeň – 3	Hypotéza sa potvrdila

Celkové hodnotenie – na základe vyhodnotenia dotazníkov možno konštatovať, že činnosti na úseku sociálnej práce dosahovali stredný stupeň – 3.

Ďalším hodnotiacim kritériom v rámci výkonnostnej kontroly bolo hodnotenie kontrolovaného subjektu z hľadiska jeho hospodárnosti, t. j. princíp hospodárnosti znamená minimalizáciu nákladov zdrojov. Použité zdroje by mali byť k dispozícii včas, v primeranom množstve a kvalite a za čo najlepšiu cenu. Hospodárnosť bola posudzovaná kombinovane, a to vyhodnotením vlastného dotazníka a zisteniami z kontroly súladu.

Úroveň hospodárnosti bola zisťovaná pomocou „Dotazníka na posúdenie úrovne hospodárnosti“ vyplňaného za účasti vedúceho kontrolnej skupiny a riaditeľa zariadenia.

Hypotéza - predpokladáme, že zariadenie sociálnych služieb hospodári na priemernej úrovni.

	Predpoklad	Dotazníky	Výsledok
Hypotéza	Priemerná úroveň - 3	Výborná úroveň - 5	Hypotéza sa nepotvrdila

Celkové hodnotenie – vyhodnotením dotazníka bola zistená výborná úroveň hospodárenia – 5 v zariadení.

Celkové vyhodnotenie podmienok kvality poskytovaných sociálnych služieb

Dotazník	Dosiahnutá hodnota
Domov sociálnych služieb 1	3,61
Domov sociálnych služieb 2	5,00
Administratívne podmienky kvality poskytovaných služieb	3,00
Hodnotenie sociálnych služieb rodinnými príslušníkmi	4,20
Posúdenie úrovne hospodárnosti	5,00
Syndróm vyhorenia – burn out zamestnanci	4,72

Najvyšší kontrolný úrad Slovenskej republiky

Ergo terapeut	4,00
Sociálny pracovník	3,00
Výsledná hodnota	4,07

Celkovým vyhodnotením všetkých dotazníkov bolo zistené, že CSS – Nádej spĺňa veľmi dobre podmienky kvality poskytovaných sociálnych služieb.

Vyhodnotenie hospodárnosti

Kontrolou súladu – nakladanie s finančnými prostriedkami, majetkom, záväzkami, majetkovými právami, pohľadávkami a ostatnými finančnými i nefinančnými zdrojmi i kontrolou výkonnosti – dotazníková forma bolo zistené, že majetok i finančné prostriedky boli v kontrolovanom subjekte vynakladané hospodárne.

Vyhodnotenie efektívnosti

Na základe celkového výstupu pomocou dotazníkmi hodnotených parametrov, ktorým sa potvrdila kvalita poskytovaných sociálnych služieb bolo zistené, že majetok i finančné prostriedky boli v kontrolovanom subjekte vynaložené efektívne.

Vyhodnotenie účinnosti

Účinnosť vynaložených finančných prostriedkov bola kontrolou zistená dosiahnutím stanovených cieľov – kvality poskytovaných sociálnych služieb a následne spokojný klient, resp. spokojný rodinný príslušník.

Protokol o výsledku kontroly vypracovali dňa: 06.10.2014

Ing. Peter Prekop
vedúci kontrolnej skupiny

Ing. Miroslav Gallo
člen kontrolnej skupiny

S obsahom protokolu o výsledku kontroly bol oboznámený dňa: 30.10.2014

Ing. František Martaus, PhD.
riaditeľ