

NAJVYŠŠÍ KONTROLNÝ ÚRAD SLOVENSKEJ REPUBLIKY

Číslo poverenia: 925/01
Zo dňa: 09.06.2014

Počet výtlačkov: 2
Výtlačok číslo: 1
Počet strán: 13
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 – SLOVEN

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 Sloven Slavnica 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 zariadenia 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, neboli upravené postupy a pravidlá pre vypracovanie a hodnotenie individuálnych rozvojových plánov klientov 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 viedlo v účtovníctve účtovné doklady s nesprávne označeným účastníkom účtovného prípadu, čím bol porušený zákon o účtovníctve.

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. 925/01 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 - SLOVEN
Slavnica 68, 018 54 Slavnica
IČO 00632406**

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 SLOVEN Slavnica (ďalej len „CSS – Sloven“ alebo „zariadenie“) je zariadenie sociálnych služieb na poskytovanie a zabezpečovanie sociálnych a zdravotníckych služieb 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 má kapacitu 230 miest a bolo založené v roku 1907. Sociálne služby v zariadení sú poskytované formou celoročného pobytu. CSS – Sloven 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 - Sloven poskytuje sociálne služby pre fyzické osoby, ktoré sú odkázané na pomoc inej fyzickej osoby v zariadení - domov sociálnych služieb.

Kontrolou predložených dokladov (Výpis z registra na TSK, Zriaďovateľská listina) bolo zistené, že uvedené doklady obsahovali všetky stanovené náležitosti. Obsadenosť zariadenia v kontrolovanom období bola 98,10 %. CSS - Sloven 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 domova sociálnych služieb v počte 230 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 20 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 – Sloven prijatých desať 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. Z prijatých klientov v priebehu kontrolovaného obdobia dvaja klienti zosnuli, dvaja boli premiestnení do iného zariadenia a dvaja sa vrátili do domácej starostlivosti. Kontrolou nebolo zistené porušenie všeobecne záväzných právnych predpisov.

Poskytovanie sociálnych služieb a uzatváranie zmlúv o ich poskytovaní bolo upravené VZN a interným predpisom CSS – Sloven. Kontrolou predložených dokladov a interných postupov v CSS Sloven 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 – Sloven. Poradovník bol mesačne aktualizovaný a zasielaný zriaďovateľovi. Kontrolná skupina preverila všetkých žiadateľov v poradovníku v kontrolovanom období a zistila, že bol vedený len poradovník žiadateľov - mužov, nakoľko žiadateľky - ženy boli umiestňované v zariadení priebežne, resp. nepožadovali vedenie v poradovníku zariadenia. Ďalej bolo zistené, 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 – Sloven. Právoplatné rozhodnutie bolo priložené v spisovej dokumentácii každého žiadateľa.

CSS - Sloven 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“). Individuálne rozvojové plány boli kontrolovaným subjektom - poskytovateľom sociálnej služby vedené pri všetkých klientoch. Hodnotenie, resp. aktualizácia individuálnych rozvojových plánov bola uskutočňovaná podľa stanoveného cieľa, v zmysle interného predpisu minimálne raz za pol roka. Kontrolou bolo zistené, že kontrolovaný subjekt nemal interným predpisom upravené postupy a pravidlá na vypracovanie a hodnotenie individuálneho rozvojového plánu klienta, čím bolo porušené ustanovenie § 9 ods. 6 zákona o sociálnych službách, podľa ktorého poskytovateľ sociálnej služby je povinný plniť procedurálne podmienky, personálne podmienky a prevádzkové podmienky poskytovania sociálnej služby podľa prílohy č. 2 písm. A – Podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby – I. Procedurálne – 3 určenie postupov a pravidiel na vypracovanie, hodnotenie a revízie individuálneho rozvojového plánu prijímateľa sociálnej služby alebo práce s prijímateľom sociálnej služby.

Kontrolou predložených dokladov bolo zistené, že Regionálny úrad verejného zdravotníctva so sídlom v Považskej Bystrici na základe žiadosti CSS – Sloven po obhliadke priestorov vydal príslušné rozhodnutie na uvedenie priestorov do prevádzky vrátane prevádzkového 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 Slavnici bol 233 lôžok, schválená kapacita pre počet klientov bola 230 lôžok. Prevyšujúce lôžka boli držané ako rezerva v prípade zhoršenia zdravotného stavu klientov. Kontrolou predloženej dokumentácie a fyzickou kontrolou ubytovacích zariadení bolo zistené, že uvedené zariadenia nespĺňajú požiadavky stanovené zákonom o sociálnych službách a súvisiacich predpisov, keď 64 izieb, resp. ubytovacích buniek nespĺňalo požiadavky na plochu izby, resp. počet ubytovaných na izbe alebo v ubytovacej bunke. Ďalej bolo zistené, že ubytovacie zariadenie 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 splňajú 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 – Sloven mal obmedzenia prijímateľov sociálnej služby upravené v internej smernici na určenie postupov a pravidiel na používanie prostriedkov telesného a netelesného obmedzenia. V zariadení sa využívali obmedzenia ako verbálna komunikácia, resp. podanie liečiv naordinovaných lekárom špecialistom. Podanie liečiv, či už bežných alebo liečiv v zmysle telesného obmedzenia bolo zapisované do zdravotnej dokumentácie klientov. 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 účinnnej od 01.01.2014 bol poskytovateľ sociálnej služby povinný miesto poskytovania sociálnej služby označiť na vhodnom a trvale viditeľnom mieste. Fyzickou kontrolou označenia zariadenia bolo zistené, že miesto poskytovania sociálnej služby bolo označené obchodným menom, resp. názvom poskytovateľa sociálnej služby, nebol vyznačený druh a forma poskytovanej 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 miesto poskytovania sociálnej služby označiť 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 dvoch školení (ochrana osobných údajov, verejné obstarávanie). 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 sebazpoznania v prospech skvalitnenia práce s ľuďmi. Kontrolou bolo zistené, že v zmysle uplatňovania supervízie pre svojich zamestnancov mal kontrolovaný subjekt prijatú smernicu, ktorá obsahovala plán „supervízneho“ programu i dokumentáciu o účasti na uvedenom vzdelávaní.

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 – Sloven mal pre zamestnancov vydanú smernicu, v ktorej bol uvedený postup pri vybavovaní sťažností a petícií. Na sťažnosti, podnety a pripomienky klientov bola zriadená schránka, ktorá bola umiestnená pred vstupom do objektu a prístupná pre všetkých klientov a ich rodinných príslušníkov. Zariadenie nevedlo evidenciu sťažností, tieto sa po vybratí zo schránky alebo ústnom podaní vybavovali priebežne. Obdobným spôsobom boli riešené i sťažnosti rodinných príslušníkov.

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

CSS – Sloven 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.

Ku kontrole účtovníctva bola neštatistickou metódou na základe odborného úsudku kontrolóra vybratá vzorka došlých faktúr v počte 80 ks za mesiace január a jún 2013. Kontrolou účtovných dokladov bolo zistené, že na šiestich účtovných dokladoch bol nesprávne uvedený názov účastníka účtovného prípadu (SLOVEN - stredisko sociálnej pomoci), čím bolo porušené ustanovenie § 10 ods. 1 písm. b) zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov, podľa ktorého je účtovný doklad preukázateľný účtovný záznam, ktorý musí obsahovať obsah účtovného prípadu a označenie jeho účastníkov a zároveň bolo porušené ustanovenie § 8 ods. 1 a 2 zákona o účtovníctve, podľa ktorých účtovná jednotka je povinná viesť účtovníctvo správne, úplne, preukázateľne, zrozumiteľne a spôsobom zaručujúcim trvalosť účtovných záznamov a účtovníctvo účtovnej jednotky je správne, ak účtovná jednotka vedie účtovníctvo podľa zákona o účtovníctve a ostatných osobitných predpisov. Kontrolou inventarizácie nebolo zistené porušenie všeobecne záväzných právnych predpisov.

Ku dňu 31.12.2013 mal kontrolovaný subjekt uzatvorených 25 dodávateľských zmlúv. Zmluvy na dodávku energií (elektrická energia, plyn, voda) na ďalšie obdobie centrálne 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 79-tim klientom v sume 71 228,74 eur. Výrazný nárast neuhradených pohľadávok bol zaznamenaný v roku 2013 z dôvodu zvýšenia 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 uznaniu 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 - Sloven 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 osem podprahových zákaziek a 11 zákaziek s nízkou hodnotou. V prípade podprahových zákaziek kontrolovaný subjekt zaslal úradu pre verejné obstarávanie oznámenie o uzatvorení zmluvy a tieto zákazky rovnako ako zákazky s nízkou hodnotou 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 štyri zákazky postupom v zmysle ustanovenia § 9 ods. 9 zákona o verejnom obstarávaní, ktoré zverejnil na svojom profile.

Kontrolou predložených dokladov nebolo zistené porušenie všeobecne záväzných právnych predpisov.

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. postojovú 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 – Sloven poskytovalo sociálne služby 227-im klientom (206 žien, 21 mužov).

Distribúcia dotazníkov, resp. zber potrebných údajov bol uskutočnený za účasti člena kontrolnej skupiny a vedúcej sociálneho - zdravotníckeho úseku. Prieskum v zmysle jednotlivých typov dotazníkov bol vykonaný na základe diagnózy jednotlivých klientov, resp. ich aktuálneho zdravotného stavu po konzultácii so sociálnym pracovníkom.

Na základe uvedených skutočností bolo distribuovaných 136 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	Výborné hodnotenie - 5	Hypotéza sa nepotvrdila
Hypotéza 2	Dostatočné hodnotenie – 2	Výborné hodnotenie - 5	Hypotéza sa nepotvrdila
Hypotéza 3	Dostatočné hodnotenie – 2	Výborné hodnotenie - 5	Hypotéza sa nepotvrdila
Hypotéza 4	Dostatočné hodnotenie – 2	Výborné hodnotenie - 5	Hypotéza sa nepotvrdila

Celkové hodnotenie – výborným hodnotením – 5 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 zabezpečenej 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 uzatvorenej 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 64 dotazníkov, z ktorých sa vrátilo kontrolnej skupine 60 vyplnených dotazníkov, t. j. 93,75 % 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 deviatim ergo terapeutom a jednému sociálnemu pracovníkovi, z ktorých kontrolná skupina prevzala desať 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 činnosti klienta v skupine sledovaných pracovníkov

	Predpoklad	Dotazníky	Výsledok
Hypotéza 1	Nízky stupeň - 2	Stredný stupeň - 3	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 stredný stupeň – 3.

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 činnosti klienta v skupine sledovaných pracovníkov

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

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	Veľmi dobrá úroveň - 4	Hypotéza sa nepotvrdila

Celkové hodnotenie – vyhodnotením dotazníka bola zistená veľmi dobrá úroveň hospodárenia – 4 v zariadení.

Celkové vyhodnotenie podmienok kvality poskytovaných sociálnych služieb

Dotazník	Dosiahnutá hodnota
Domov sociálnych služieb 1	4,82
Domov sociálnych služieb 2	5,00
Administratívne podmienky kvality poskytovaných služieb	3,00
Hodnotenie sociálnych služieb rodinnými príslušníkmi	4,08
Posúdenie úrovne hospodárnosti	4,00
Syndróm vyhorenia – burn out zamestnanci	4,88

Najvyšší kontrolný úrad Slovenskej republiky

Ergo terapeut	3,00
Sociálny pracovník	3,00
Výsledná hodnota	3,97

Celkovým vyhodnotením všetkých dotazníkov bolo zistené, že CSS – Sloven splňa 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 zariadení 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: 07.10.2014

Ing. Peter Prekop
vedúci kontrolnej skupiny

Ing. Miroslav Gallo
člen kontrolnej skupiny

S obsahom protokolu o výsledku kontroly bola oboznámená dňa: 30.10.2014

RNDr., PhDr. Martina Mutalová, PhD.
riaditeľka