

NAJVYŠŠÍ KONTROLNÝ ÚRAD SLOVENSKEJ REPUBLIKY

Číslo poverenia: 912/01
Zo dňa: 10.06.2014
Z-007776/2014/1070/RDA

Počet výťažkov: 2
Výtlačok číslo: 1
Počet strán: 19
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 zborovej diakonie KANAÁN
Banská Bystrica**

Banská Bystrica október 2014

Zhrnutie

Kontrola efektívnosti a účinnosti poskytovaných služieb v zariadeniach vykonávajúcich sociálnu starostlivosť v zriaďovateľskej pôsobnosti orgánov územnej samosprávy a neverejných poskytovateľov bola vykonaná v súlade s plánom kontrolnej činnosti Najvyššieho kontrolného úradu SR (ďalej len „NKÚ SR“) na rok 2014. Kontrola bola koncipovaná ako kontrola súladu a výkonnosti. Cieľom kontroly súladu bolo posúdiť stav kontrolovaných skutočností so všeobecne záväznými právnymi predpismi, internými predpismi a s medzinárodnými dohovormi a právnymi aktmi Európskej únie (ďalej len „EÚ“), ktorými je SR viazaná. Cieľom kontroly výkonnosti bolo preskúmať a vyhodnotiť mieru efektívnosti a účinnosti poskytovaných služieb, vrátane spôsobu riadenia a dosahovania výkonu, či dodržiavania vecných a časových povinností.

Centrum zborovej diakonie Kanaán v Banskej Bystrici poskytovalo sociálne služby podľa zákona o sociálnych službách v zariadení pre seniorov s kapacitou 21 miest, celoročnou pobytovou formou.

Preverením dodržiavania všeobecne záväzných právnych predpisov, interných predpisov a medzinárodných dohôd a právnych aktov EÚ, ktorými je SR viazaná bolo zistené, že zriaďovacia listina neobsahovala predmet činnosti, ktorú zariadenie vykonávalo. V kontrolovanom období zariadenie nerealizovalo supervíziu svojich zamestnancov. Kontrolou bolo tiež zistené, že niektoré interné predpisy zariadenia neboli aktualizované v zmysle zriaďovacej listiny a platnej legislatívy.

Preskúmaním miery efektívnosti, hospodárnosti a účinnosti s akou vybrané zariadenie hospodáril s verejnými finančnými prostriedkami a majetkom neboli zistené nedostatky. Výkon a spôsob riadenia v oblasti hospodárenia s verejnými finančnými prostriedkami a majetkom bol kontrolnou skupinou vyhodnotený ako efektívny a účinný. Kontrolou nebola preukázaná nehospodárnosť pri nakladaní s verejnými finančnými prostriedkami.

Nedostatky boli zistené v dodržiavaní zákona o účtovníctve pri účtovaní prijatých darov a príspevkov z podielu zaplatenej dane a pri vykonaní inventarizácie majetku, záväzkov a rozdielu majetku a záväzkov.

Podľa výsledkov testovania prostredníctvom dotazníkov možno konštatovať, že neboli zistené významné nedostatky vo vzťahu k systémovosti v práci manažmentu kontrolovaného subjektu, spokojnosti klientov a rodinných príslušníkov s poskytovanými sociálnymi službami.

Na základe výsledkov kontroly bolo Centru zborovej diakonie Kanaán odporúčané aktualizovať interné predpisy v zmysle zriaďovacej listiny a platnej legislatívy a upraviť štatút tak, aby neobsahoval povinnosť klienta uhradiť pred nástupom do zariadenia vstupný poplatok.

Podľa poverenia predsedu NKÚ SR č. **912/01** z 10.06.2014 vykonali:

Ing. Dagmar Rosenbergerová, vedúca kontrolnej skupiny
Bc. Ing. Michaela Daňová, členka kontrolnej skupiny
Ing. Štefan Urban, 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 bola kontrola efektívnosti a účinnosti 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 25.06.2014 do 15.10.2014 v

**Centre zborovej diakonie Kanaán, Lazovná 23, 974 01 Banská Bystrica,
IČO 45019266**

za kontrolované obdobie: rok 2013, v prípade potreby objektívneho zhodnotenia kontrolovanej skutočnosti aj predchádzajúce a nasledujúce obdobie.

Predmetom kontroly bolo:

- a) preskúmať a vyhodnotiť mieru efektívnosti a účinnosti, s akou vybrané zariadenia hospodária s verejnými finančnými prostriedkami a majetkom,
- b) preveriť mieru efektívnosti a účinnosti poskytovaných služieb v zariadeniach, vrátane ich spôsobu riadenia a dosahovania výkonu, či dodržiavania vecných a časových povinností,
- c) zistiť reálny stav v dosahovaní výkonu a spôsobu riadenia,
- d) 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 výkonu kontroly bolo zistené:

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

Centrum zborovej diakonie KANAÁN (ďalej aj „CZD Kanaán“) je zariadenie sociálnych služieb zriadené ako účelové zariadenie Cirkevného zboru Evanjelickej cirkvi augsburského vyznania na Slovensku (ďalej aj „CZ ECAV“) Banská Bystrica. CZD Kanaán bolo zriadené podľa zákona č. 308/1991 Zb. o slobode náboženskej viery a postavení cirkví a náboženských spoločností v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 308/1991 Zb.“) rozhodnutím konventu CZ ECAV Banská Bystrica na dobu neurčitú.

CZD Kanaán bolo zriadené zriaďovacou listinou z 28.02.2008. Po nadobudnutí platnosti a účinnosti zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 448/2008 Z. z.“) v súvislosti s registráciou CZD Kanaán do registra poskytovateľov sociálnych služieb bola vydaná nová zriaďovacia listina z 01.05.2009 (ďalej len „zriaďovacia listina“). Podľa zriaďovacej listiny bolo CZD Kanaán zriadené ako poskytovateľ sociálnych služieb pre druh služby domov sociálnych služieb (ďalej len „DSS“) a zariadenie pre seniorov

(ďalej aj „ZpS“). Dodatkom č. 1 z 10.02.2012 k zriaďovacej listine bol vypustený druh sociálnej služby DSS.

Kontrolou zriaďovacej listiny vrátane dodatku bolo zistené, že neobsahovala všetky náležitosti v podľa § 9 ods. 9 zákona č. 448/2008 Z. z. V zriaďovacej listine chýbal predmet činnosti, ktorú zariadenie v kontrolovanom období vykonávalo.

Podľa Štatútu CZD Kanaán z 10.02.2008 (ďalej len „štatút“) bolo CZD Kanaán právnická osoba s vlastnou právnou subjektivitou. CZD Kanaán bolo zapísané v evidencii právnických osôb, ktoré v Slovenskej republike odvodzovali svoju právnú subjektivitu od cirkví. Finančné hospodárenie sa riadilo jeho finančným rozpočtom, ktorý schvaľovala Správna rada CZD Kanaán (ďalej len „správna rada“), viedlo o svojom hospodárení účtovnú evidenciu a zostavovalo výsledky hospodárenia.

Kontrolou bolo zistené, že štatút nebol aktualizovaný podľa dodatku č. 1 k zriaďovacej listine a platnej legislatívy, keď v štatúte bolo uvedené, že v CZD Kanaán je podľa zákona č. 195/1998 Z. z. o sociálnej pomoci v znení neskorších predpisov možné poskytovať pomoc v sociálnych zariadeniach DSS, domov dôchodcov a opatrovateľskú službu.

Podľa štatútu bol klient CZD Kanaán povinný uhradiť pred nástupom do zariadenia vstupný poplatok, napriek tomu, že zmluvy o poskytovaní sociálnej služby uzavreté s klientmi CZD Kanaán platné v kontrolovanom období neobsahovali ustanovenie o povinnosti zaplatiť poplatok pri nástupe do zariadenia, tzn. neboli podmienené peňažným plnením. Pre prijímanie darov mal CZD Kanaán vypracovanú internú smernicu č. 3.5. Určenie pravidiel prijímania darov, kde bolo uvedené, že pri prijímaní klientov títo spravidla darujú CZD Kanaán peňažné prostriedky v určitej výške a po uplynutí aklimatizačného, spravidla 3-mesačného obdobia darujú títo klienti ďalšie finančné prostriedky. Predmetná smernica ďalej uvádzala, že podpísanie zmluvy o poskytnutí sociálnej služby v zmysle zákona č. 448/2008 Z. z. nie je podmienené poskytnutím daru.

Podľa vyjadrenia kontrolovaného subjektu z 13.10.2014 vzhľadom na to, že od 01.01.2009 vstúpil do platnosti zákon č. 448/2008 Z. z., ktorý v § 74 ods. 6 nedovoľuje podmieňovať uzatvorenie zmluvy o poskytovaní sociálnej služby peňažným alebo nepeňažným plnením, schválila správna rada na svojom zasadnutí 01.07.2009 ponechať prijímanie darov na báze dobrovoľnosti.

Kontrolou darovacích zmlúv bolo zistené, že všetci 4 klienti prijatí v kontrolovanom období, resp. ich rodinní príslušníci, uzavreli s CZD Kanaán darovacie zmluvy, ktorých predmetom boli finančné prostriedky. Každá darovacia zmluva bola v sume 1 500,00 eur. Skutočnosť, že všetci klienti prijatí v kontrolovanom období, resp. ich rodinní príslušníci darovali CZD Kanaán peňažnú hotovosť v rovnakej výške po nástupe do zariadenia sa javí ako spochybnenie jedného zo základných pojmových znakov daru, čím je jeho dobrovoľnosť. Zaplatená suma, na základe vyššie uvedeného, vykazuje znaky vstupného poplatku a nie daru.

Na uvedenie priestorov CZD Kanaán do prevádzky a vo veci schválenia prevádzkového poriadku ubytovacej a stravovacej časti vydal súhlas Regionálny úrad verejného zdravotníctva so sídlom v Banskej Bystrici rozhodnutím č. A/2009/01113 zo 16.04.2009.

V zmysle registračnej karty výpisu z registra poskytovateľov sociálnych služieb Banskobystrického kraja účinnnej od 01.03.2012 malo CZD Kanaán poskytovať sociálne služby s kapacitou 21 klientov (ďalej aj „prijímateľov sociálnej služby“) v ZpS s celoročnou pobytovou formou. Počty prijímateľov sociálnej služby ZpS boli v kontrolovanom období dodržané. Celková kapacita zariadenia bola v rokoch 2012 a 2013 využitá na 100 %.

CZD Kanaán vykonávalo odborné činnosti, obslužné činnosti a ďalšie činnosti, zabezpečovalo vykonávanie týchto činností alebo utváralo podmienky na ich vykonávanie v zmysle zákona č. 448/2008 Z. z.

K odborným činnostiam patrilo základné sociálne poradenstvo, pomoc pri odkázanosti fyzickej osoby na pomoc inej fyzickej osoby, pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov, sociálna rehabilitácia, zabezpečenie ošetrovateľskej starostlivosti v zariadení a zabezpečovanie a vytváranie podmienok pre realizáciu záujmových činností.

V rámci obslužných činností CZD Kanaán poskytovalo prijímateľom sociálnej služby ubytovanie, stravovanie, upratovanie, pranie, žehlenie a údržbu šatstva podľa § 17 zákona č. 448/2008 Z. z.

K ďalším činnostiam, ktoré CZD Kanaán zabezpečovalo v kontrolovanom období patrilo utváranie podmienok na prípravu stravy, výdaj stravy a výdaj potravín, vykonávanie nevyhnutnej základnej osobnej hygieny, úschova cenných vecí, záujmová činnosť, poskytovanie osobného vybavenia, poskytovanie prepravy, požičiavanie pomôcok, na požiadanie služby kaderníčky, holičky, pedikérky a masérky.

Kontrolou vykonávania odborných, obslužných a ďalších činností nebol zistený nesúlad medzi požadovaným a zisteným stavom.

Prijímanie klientov prebiehalo v kontrolovanom období v súlade so zákonom č. 448/2008 Z. z. a v zmysle internej smernice č. 1.5. „Určenie postupu pri prijímaní klientov do zariadenia a uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby“ (ďalej len „smernica č. 1.5.“). Uvedená smernica nebola aktuálna, pretože neobsahovala údaje v súlade so zriaďovacou listinou a zákonom č. 448/2008 Z. z. účinným od 01.01.2013.

CZD Kanaán v kontrolovanom období viedol a pravidelne aktualizoval (vždy k poslednému dňu mesiaca) poradovník čakaťov o poskytnutie sociálnej služby v ZpS. K 31.12.2013 bolo v poradovníku čakaťov evidovaných deväť čakaťov.

Do poradovníka čakaťov boli v kontrolovanom období zapísaní iba čakatelia, ktorých žiadosť o uzatvorenie zmluvy na poskytovanie sociálnej služby obsahovala právoplatné rozhodnutie o odkázanosti na sociálnu službu poskytovanú v ZpS. Preverenie právoplatnosti uvedených dokumentov bolo vykonané podľa zoznamu žiadostí o uzatvorenie zmluvy na poskytovanie sociálnej služby podľa stavu k 31.12.2013.

V kontrolovanom období neboli do CZD Kanaán prijatí klienti mimo poradovníka.

Kontrolou prijímania klientov a poradovníka čakaťov do CZD Kanaán nebol zistený nesúlad medzi požadovaným a zisteným stavom.

Na základe úsudku kontrolóra bolo preverených 10 zmlúv o poskytovaní sociálnej služby uzatvorených s klientmi v zmysle zákona č. 448/2008 Z. z. Kontrolou bolo preverené, či má zariadenie uzatvorenú zmluvu o poskytovaní sociálnej služby s každým prijímateľom sociálnej služby, či predmetná zmluva obsahuje zákonom predpísané náležitosti, a či bolo u klientov prijatých v kontrolovanom období k žiadosti o uzatvorenie zmluvy o poskytovaní sociálnej služby priložené aj právoplatné rozhodnutie o odkázanosti na sociálnu službu. Kontrolou vybraných zmlúv o poskytovaní sociálnej služby nebol zistený nesúlad medzi požadovaným a zisteným stavom.

CZD Kanaán v kontrolovanom období poskytovalo prijímateľom sociálne služby s prihliadnutím na ich individuálne potreby. Uvedenú skutočnosť kontrolná skupina preverila na vybranej vzorke 10 individuálnych rozvojových plánov (ďalej len „IRP“) vypracovaných s klientmi k 31.12.2013.

Kontrolou bolo zistené, že každý klient mal vypracovaný IRP v zmysle internej smernice č. 1.3. „Určenie postupov a pravidiel na vypracovanie, hodnotenie a revízie

individuálneho rozvojového plánu prijímateľa sociálnej služby alebo práce s prijímateľom sociálnej služby“. Každý IRP vychádzal z individuálnych potrieb klienta a zabezpečoval rozvoj osobnosti, hlavne zvyšovanie jeho samostatnosti pri zabezpečovaní hygieny, v oblasti sebestačnosti, sebaobsluhy s cieľom znižovania rozsahu odkázanosti na pomoc inej osoby, rozvoj v oblasti pracovnej aktivity, rozvoj záujmov, sociálnych zručností, samostatnosti, komunikačných schopností.

Vyhodnocovanie IRP bolo realizované štyrikrát ročne. Aktualizácia IRP bola vykonávaná jedenkrát ročne, vždy na nadchádzajúci kalendárny rok.

Kontrolou IRP vypracovaných s klientmi v kontrolovanom období nebol zistený nesúlad medzi požadovaným a zisteným stavom.

K 31.12.2013 v CZD Kanaán pracovalo 19 zamestnancov, z toho 14 odborných zamestnancov vrátane riaditeľky zariadenia. Kontrolou bolo preverené dodržiavanie § 9 ods. 3 zákona č. 448/2008 Z. z., ktorý stanovuje, že 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 k uvedenému zákonu.

Maximálny počet prijímateľov sociálnej služby na jedného zamestnanca a minimálny percentuálny podiel odborných zamestnancov na celkovom počte zamestnancov je uvedený v tabuľke č. 1.

Tabuľka č. 1 Podrobný prehľad o zamestnancoch

Rok	Počet prijím. služby	Max. počet prijím. na zamestn.*	Normovaný počet zamestn. (a/b)	Skutočný počet zamestn.	Z toho odborný personál	% podiel odborných zamestn.*	Skutočný % podiel odborných zamestn. (f/d)	Počet prijím. na 1 zamestn. (a/d)
ZpS	a	b	c	d	f	g	h	i
2012	21	2,00	10,5	16	14	52 %	87,5 %	1,31
2013	21	2,00	10,5	17	14	52 %	82,4 %	1,23

Zdroj: Podklady od subjektu podľa Prílohy č. 1 k zákonu č. 448/2008 Z. z.

V kontrolovanom období bol v CZD Kanaán počet fyzických osôb odkázaných na pomoc inej fyzickej osoby so stupňom odkázanosti IV. – VI. vyšší ako 50 % z celkového počtu prijímateľov sociálnej služby. V zmysle prílohy č. 1 k zákonu č. 448/2008 Z. z. bol pre tento druh zariadenia stanovený maximálny počet 2,0 prijímateľov sociálnej služby na jedného zamestnanca a zároveň percentuálny podiel 52 % odborných zamestnancov na celkovom počte zamestnancov.

Analýzou stavu a štruktúry zamestnancov v rokoch 2012 a 2013 bolo zistené, že maximálny počet prijímateľov sociálnej služby na jedného zamestnanca a minimálny percentuálny podiel odborných zamestnancov na celkovom počte zamestnancov, boli dodržané.

Kontrolou vzorky platných pracovných zmlúv piatich odborných zamestnancov bolo preverené, či títo spĺňajú kvalifikačné predpoklady potrebné na vykonávanie pracovných činností v oblasti sociálnych služieb podľa zákona č. 448/2008 Z. z.

Vzdelávanie zamestnancov bolo v kontrolovanom období realizované formou interných a externých školení. V roku 2013 sa zamestnanci zúčastnili 12 externých školení, z toho dve školenia boli sprostredkované Banskobystrickým samosprávnym krajom.

Kontrolou kvalifikačných predpokladov potrebných na vykonávanie pracovných činností v oblasti sociálnych služieb a vzdelávania zamestnancov nebol zistený nesúlad medzi požadovaným a zisteným stavom.

CZD Kanaán v rokoch 2011 a 2012 uskutočňoval program skupinovej supervízie v zmysle zákona č. 448/2008 Z. z. a internej smernice č. 2.4. „Určenie systému ďalšieho vzdelávania zamestnancov a pravidiel pre výkon supervízie u poskytovateľa“, podľa ktorej mal odbornú supervíziu zabezpečiť aspoň jedenkrát ročne. V kontrolovanom období CZD Kanaán nerealizoval supervíziu svojich zamestnancov, čím nekonal v súlade s § 9 ods. 10 zákona č. 448/2008 Z. z. a predmetnou internou smernicou. Podľa vyjadrenia kontrolovaného subjektu z 15.10.2014 supervízne stretnutia neboli nerealizované vzhľadom na pomerne vysokú finančnú záťaž, ktorá je s vykonávaním supervízie spojená.

CZD Kanaán mal vypracovaný systém vnútorných predpisov, ktorý obsahoval smernice a poriadky vypracované podľa prílohy č. 2 k zákonu č. 448/2008 Z. z. CZD Kanaán s postupmi, pravidlami, podmienkami a ich zmenami spracovanými v jednotlivých vnútorných predpisoch oboznamoval svojich zamestnancov, ako aj prijímateľov sociálnej služby.

Kontrolou systému interných predpisov bolo zistené, že niektoré interné predpisy (napr. štatút, smernica č. 1.5.) neboli aktualizované v zmysle zriaďovacej listiny a platných právnych predpisov.

CZD Kanaán v kontrolovanom období rešpektoval základné ľudské práva prijímateľov sociálnych služieb, ich nároky vyplývajúce z Ústavy SR a ďalších právnych noriem a pravidiel občianskeho spolužitia. CZD Kanaán mal v rámci systému vnútorných predpisov týkajúcich sa dodržiavania ľudských práv vypracovanú smernicu č. 1.4. „Postupy a pravidlá používané, aby nedochádzalo k porušovaniu základných ľudských práv a slobôd prijímateľa sociálnej služby a používaniu telesného a netelesného obmedzenia“ a smernicu „Dodržiavanie ľudských práv a slobôd v CZD Kanaán“, v ktorej boli obsiahnuté zásady poskytovania sociálnej starostlivosti s dôrazom na dodržiavanie ľudských práv.

Súčasťou zásad poskytovania sociálnej starostlivosti v zmysle smernice „Dodržiavanie ľudských práv a slobôd v CZD Kanaán“ bola aj zásada rovnakého zaobchádzania pri poskytovaní sociálnej služby, tzn. všetci prijímatelia v zariadení mali rovnaké práva a povinnosti bez ohľadu na vek, pohlavie, národnosť, rasu, náboženské vyznanie, sexuálnu orientáciu, sociálny pôvod.

Vybavovanie sťažností bolo v kontrolovanom období upravené v súlade so zákonom č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach a smernicou č. 1.7. „Určenie spôsobu podávania sťažnosti súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby“. CZD Kanaán v kontrolovanom období neevidovalo žiadnu sťažnosť.

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

CZD Kanaán viedlo účtovníctvo podľa zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 431/2002 Z. z.“). Postupy účtovania pre účelové zariadenia cirkví upravovalo opatrenie Ministerstva financií SR zo 14. novembra 2007 č. MF/24342/2007-74, ktorým sa ustanovujú podrobnosti o postupoch účtovania a účtovej

osnove pre účtovné jednotky, ktoré nie sú založené alebo zriadené na účel podnikania v znení neskorších opatrení (ďalej len „opatrenie č. MF/24342/2007-74“).

V roku 2013 CZD Kanaán nemalo vypracovanú žiadnu vnútornú smernicu upravujúcu systém vedenia účtovníctva. Internú smernicu č. 1/2014 „Vedenie účtovníctva“ vypracovalo 15.12.2013 s účinnosťou od 01.01.2014.

Rozpočet na rok 2013 schválila správna rada 04.02.2013. Rozpočet bol zostavený ako schodkový z dôvodu plánovaných investícií, pričom schodok plánovalo CZD Kanaán uhradiť z darov. Plnenie príjmov a výdavkov podľa schváleného rozpočtu CZD Kanaán nesledovalo.

CZD Kanaán v roku 2013 zabezpečovalo svoju činnosť najmä z príjmov klientov za poskytované služby a z finančného príspevku od mesta Banská Bystrica. CZD Kanaán využívalo aj ďalšie zdroje financovania, a to príspevky z Úradu práce, sociálnych vecí a rodiny SR (ďalej len „ÚPSVaR SR“), dary a príspevky z podielu zaplatenej dane.

Výška úhrad za poskytované služby pre prijímateľov sociálnej služby bola stanovená v zmysle štatútu správnou radou na jej zasadnutí 02.02.2012 na základe ekonomicky oprávnených nákladov v roku 2011. V roku 2013 ostala platba nezmenená.

Podľa § 72 ods. 3 zákona č. 448/2008 Z. z. neverejný poskytovateľ určuje sumu úhrady za sociálnu službu, spôsob jej určenia a platenia úhrady zmluvou podľa § 74 uvedeného zákona, najviac vo výške ekonomicky oprávnených nákladov.

Výška úhrady klienta bola stanovená v zmluve o poskytovaní sociálnej služby podľa kalkulačného listu, ktorý bol neoddeliteľnou súčasťou zmluvy. Kalkulačný list vychádzal z cenníka služieb platného od 01.03.2012 schváleného správnou radou 02.02.2012. Výška úhrady pozostávala z úhrady za pranie a žehlenie, stravovanie a ubytovanie a ošetrovateľskú starostlivosť. Priemerná mesačná úhrada v roku 2013 bola nižšia ako priemerné ekonomicky oprávnené náklady za rok 2013.

Prehľad o výške priemernej mesačnej úhrady a priemerných mesačných nákladoch na klienta je uvedený v tabuľke č. 2.

Tabuľka č. 2 – Prehľad o výške priemernej mesačnej úhrady klienta

Rok	ZpS		
	Priemerné mesačné ekonomicky oprávnené náklady na klienta (v eur)	Priemerná mesačná úhrada klienta (v eur)	Spoluúčasť klienta (v %)
2012	817,83	403,68	49,36
2013	866,43	416,50	48,07

Kontrolou bolo preverené použitie finančného príspevku na zabezpečenie poskytovania sociálnej služby podľa § 78a ods. 1, 2 a 5 zákona č. 448/2008 Z. z. (ďalej len „finančný príspevok na zabezpečenie sociálnej služby“).

Finančný príspevok na zabezpečenie sociálnej služby na rok 2013 v sume 80 640,00 eur poskytlo mesto Banská Bystrica na základe zmluvy č. 120/2013/OSV-SDS o poskytnutí finančného príspevku na zabezpečenie poskytovania sociálnej služby neverejnemu poskytovateľovi sociálnej služby, uzatvorenej v zmysle § 51 Občianskeho zákonníka v nadväznosti na § 80 písm. k) a § 78a ods. 1 zákona č. 448/2008 Z. z. Predmetná zmluva bola uzatvorená 05.02.2013.

CZD Kanaán použilo finančný príspevok na poskytnutie sociálnych služieb v ZpS, a to na úhradu bežných výdavkov uskutočnených v období od 01.01.2013 do 31.12.2013. Použitie finančných prostriedkov vyúčtovalo mestu Banská Bystrica v stanovenej lehote 14.01.2014. Vyúčtovanie finančných prostriedkov poskytnutých od 01.01.2013 do 31.12.2013 podľa § 78a zákona č. 448/2008 Z. z. obsahovalo všetky požadované údaje podľa zmluvy.

Z vyúčtovania finančného príspevku na poskytnutie sociálnych služieb bolo zistené, že bol použitý na úhradu bežných výdavkov podľa zmluvy, a to na mzdy, platy a ostatné osobné vyrovnania v sume 56 592,91 eur, na poistné a príspevky zamestnávateľa do poisťovní v sume 20 580,75 eur, na odmeny zamestnancom mimo pracovného pomeru v sume 3 143,00 eur, na výdavky na všeobecný materiál v sume 261,65 eur a na poplatky a odvody v sume 61,69 eur. Kontrolou bolo preverené použitie výdavkov na mzdy a odvody zamestnancov a odmeny zamestnancom mimo pracovného pomeru spolu v sume 80 316,66 eur, čo predstavovalo 99,60 % výdavkov financovaných z predmetného príspevku.

Vzhľadom k tomu, že CZD Kanaán využívalo na financovanie svojich výdavkov aj iné verejné zdroje, bolo preverenie zamerané aj na to, či nepožadovalo preplatenie rovnakého druhu výdavku od viacerých poskytovateľov finančných príspevkov.

CZD Kanaán boli poskytnuté finančné prostriedky z ÚPSVaR SR, a to podľa § 60 zákona č. 5/2004 Z. z. o službách zamestnanosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 5/2004 Z. z.“) príspevok na úhradu prevádzkových nákladov chránenej dielne alebo chráneného pracoviska a na úhradu nákladov na dopravu zamestnancov, podľa § 56 zákona č. 5/2004 Z. z. príspevok na zriadenie chránenej dielne alebo chráneného pracoviska a podľa § 54 zákona č. 5/2004 Z. z. príspevok na podporu vytvárania pracovných miest v rámci projektu č. XXI „Podpora vytvárania pracovných miest“, ktorý sa poskytuje zo zdrojov Európskeho sociálneho fondu a štátneho rozpočtu SR.

CZD Kanaán viedlo analytickú evidenciu zamestnancov podľa stredísk, pričom na stredisku č. 1 boli evidovaní zamestnanci v hlavnom pracovnom pomere, na stredisku č. 2 boli evidovaní zamestnanci financovaní z príspevku na úhradu prevádzkových nákladov chránenej dielne alebo chráneného pracoviska, na stredisku č. 3 boli evidovaní zamestnanci, pre ktorých bol poskytnutý príspevok na zriadenie chránenej dielne alebo chráneného pracoviska, na stredisku č. 4 boli evidovaní zamestnanci financovaní z príspevku na podporu vytvárania pracovných miest v rámci projektu č. XXI „Podpora vytvárania pracovných miest“ a na stredisku č. 5 boli evidovaní zamestnanci pracujúci na dohodu o pracovnej činnosti.

S každým zamestnancom v trvalom pracovnom pomere uzatvorilo CZD Kanaán pracovnú zmluvu. Dohoda o pracovnej činnosti podľa zákonníka práce bola uzatvorená s tromi fyzickými osobami, ktoré vykonávali dohodnuté práce v rozsahu maximálne 10 hodín týždenne. Zamestnanci, ako aj osoby vykonávajúce pracovnú činnosť na základe predmetnej dohody, mali za rok 2013 spracované mzdové listy. Údaje zo mzdových listov korešpondovali s osobnou agendou zamestnancov a fyzických osôb pracujúcich na základe predmetnej dohody. Mzdy, zákonné poistenie a ostatné sociálne náklady boli zaúčtované v súlade so zákonom č. 431/2002 Z. z. a opatrením č. MF/24342/2007-74. Celkové výdavky na mzdy a odvody za rok 2013 boli vyššie ako suma všetkých poskytnutých finančných príspevkov, t. j. CZD Kanaán nepožadovalo preplatenie rovnakého výdavku od viacerých poskytovateľov príspevku súčasne.

Kontrolou bolo preverené dodržiavanie zákona č. 431/2002 Z. z., a to najmä účtovanie a vykazovanie účtovných prípadov v období, s ktorým časovo a vecne súvisia, správnosť, úplnosť, preukázateľnosť a zrozumiteľnosť vedenia účtovníctva spôsobom zaručujúcim trvalosť účtovných záznamov, náležitosti účtovných dokladov. Kontrolou tiež bolo preverené, či zariadenie vykonalo inventarizáciu majetku, záväzkov a rozdielu majetku a záväzkov.

V súvislosti s vykazovaním výnosov a nákladov zariadenia v roku 2013 bola preverená správnosť zvoleného postupu účtovania prijatých darov a príspevkov z podielu zaplatenej dane (tzv. 2 %) a výdavkov hradených z týchto finančných prostriedkov, nakoľko bolo odlišné oproti roku 2012. V roku 2012 CZD Kanaán účtovalo tieto príjmy na výnosové účty a od 01.01.2013 o nich účtovalo iba na účtoch účtovej skupiny 42 – Fondy tvorené zo zisku, bez použitia výnosových účtov.

Kontrola bola vykonaná na vybranej vzorke účtovných dokladov súvisiacich s poskytnutím finančného príspevku na poskytnutie sociálnych služieb a účtovných záznamoch súvisiacich so zaúčtovaním darov a príspevkov z podielu zaplatenej dane a ich použitím. Preverení interných dokladov, ktorými boli zaúčtované mzdy a odvody zamestnancov neboli zistené nedostatky v dodržiavaní zákona č. 431/2002 Z. z.

Preverení účtovných záznamov súvisiacich so zúčtovaním darov a príspevkov z podielu zaplatenej dane a ich použitia bolo zistené:

V roku 2013 boli CZD Kanaán poskytnuté finančné dary v celkovej sume 7 955,28 eur, z toho piati darcovia poskytli dary spolu v sume 7 500,00 eur (každý po 1 500,00 eur) formou písomnej darovacej zmluvy za účelom skvalitnenia služieb v CZD Kanaán. Dary v sume 455,28 eur boli poskytnuté bez darovacej zmluvy priamo na bankový účet zariadenia.

Dary poskytnuté na základe darovacích zmlúv boli zaúčtované na ťarchu účtu 221 – Bežné bankové účty a v prospech účtu 421 – Rezervný fond a do 31.12.2013 neboli použité. Dary poskytnuté bez darovacej zmluvy zaúčtovalo CZD Kanaán na ťarchu účtu 221 – Bežné bankové účty a v prospech účtu 427 – Ostatné fondy, v roku 2013 boli všetky tieto prostriedky použité na úhradu spotrebného materiálu a služieb. Použitie týchto prostriedkov bolo zaúčtované na ťarchu účtu 427 – Ostatné fondy a v prospech účtu 221 – Bežné bankové účty alebo v prospech účtu 321 – Dodávatelia, bez použitia príslušných nákladových účtov.

Podľa štatútu nebolo CZD Kanán povinné vytvárať rezervný fond a táto povinnosť mu nevyplývala ani zo zákona č. 448/2008 Z. z. a zákona č. 308/1991 Zb. Správna rada na svojom zasadnutí 11.01.2010 schválila tvorbu rezervného fondu z prijatých darov vzhľadom na neistotu financovania sociálnej služby zo strany mesta Banská Bystrica a odporučila vytvoriť rezervu na preklopenie fungovania zariadenia minimálne na 1 rok.

Tým, že CZD Kanaán zaúčtovalo príjem z darovacích zmlúv priamo v prospech účtu 421 - Rezervný fond a príjem z darov bez darovacích zmlúv v prospech účtu 427 – Ostatné fondy, nepostupovalo v súlade s § 49 ods. 9 opatrenia č. MF/24342/2007-74, podľa ktorého sa v prospech účtov účtovej skupiny 42 – Fondy tvorené zo zisku účtuje prevod zisku dosiahnutého za minulé účtovné obdobia po jeho zdanení so súvzťažným zápisom na ťarchu účtu 431 - Výsledok hospodárenia v schvaľovaní alebo účtu 428 – Nevysporiadaný výsledok hospodárenia minulých rokov. Správne mali byť dary účtované na účte 663 – Prijaté príspevky od fyzických osôb, resp. na účte 384 – Výnosy budúcich období ak bol dar určený na obstaranie dlhodobého majetku odpisovaného alebo nehmotného majetku podľa § 45 ods. 6 písm. d) citovaného opatrenia.

Tým, že CZD Kanaán zaúčtovalo použitie finančných prostriedkov získaných z darov bez darovacej zmluvy v prospech účtu 321 – Dodávatelia, resp. v prospech účtu 221 – Bežné bankové účty, nepostupovalo v súlade s § 49 ods. 10 písm. b) opatrenia č. MF/24342/2007-74, podľa ktorého sa použitie zdrojov fondov účtuje na ťarchu účtovej skupiny 42 – Fondy tvorené zo zisku a v prospech účtu 656 – Výnosy z použitia fondu, ak sa obstaráva z prostriedkov fondu krátkodobý majetok alebo sa hradia prevádzkové výdavky alebo prevádzkové náklady.

Tým, že nákup spotrebného materiálu hradeného z týchto darov CZD Kanaán nezaúčtovalo do nákladov na účet 501 – Spotreba materiálu a služby na účet 518 – Služby, nepostupovalo podľa § 52 ods. 1 opatrenia č. MF/24342/2007-74, podľa ktorého sa na ťarchu účtovej triedy 5 – Náklady na činnosť účtujú náklady vynaložené na činnosť účtovnej jednotky narastajúcim spôsobom od začiatku účtovného obdobia.

CZD Kanaán v roku 2013 preúčtovalo z účtu 423 – Fondy tvorené zo zisku na účet 427 - Ostatné fondy prijaté príspevky z podielu zaplatenej dane z roku 2012 celkom v sume 3 339,65 eur. Tieto finančné prostriedky použilo v roku 2013 na nákup dlhodobého hmotného majetku (mobilný zdvihák) v sume 2 250,00 eur a na nákup spotrebného materiálu pre účely

poskytovania sociálnych služieb (závesný hrudný pás, obliečky a plachty) spolu v sume 1 099,60 eur. K 31.12.2013 bol zostatok prijatých príspevkov z podielu zaplatenej dane nulový. CZD Kanaán zaúčtovalo použitie týchto finančných prostriedkov na ťarchu účtu 427 – Ostatné fondy a v prospech účtu 321 – Dodávatelia.

Tým, že CZD Kanaán nepreúčtovalo k 31.12.2012 zostatok príspevku z podielu zaplatenej dane, ktorý plánovalo spotrebovať v nasledujúcom účtovnom období na účet 384 – Výnosy budúcich období, nepostupovalo v súlade s § 67 ods. 4 opatrenia č. MF/24342/2007-74, podľa ktorého sa v prospech účtu 665 – Príspevky z podielu zaplatenej dane účtuje príspevok od právnických osôb a fyzických osôb podľa osobitného predpisu, so súvzťažným zápisom na ťarchu účtu 221 – Bankové účty. Ku dňu, ku ktorému sa zostavuje účtovná závierka, sa zostatok príspevku z podielu zaplatenej dane za účtovné obdobie, ktorý bude spotrebovaný v nasledujúcom účtovnom období, účtuje v prospech účtu 384 – Výnosy budúcich období.

Tým, že CZD Kanaán zaúčtovalo nákup spotrebného materiálu a správne poplatky uhradené z príspevku z podielu zaplatenej dane na ťarchu účtu 427 – Ostatné fondy a nie na príslušný účet nákladov, nepostupovalo podľa § 52 ods. 1 opatrenie č. MF/24342/2007-74, podľa ktorého sa na ťarchu účtovej triedy 5 – Náklady na činnosť účtujú náklady vynaložené na činnosť účtovnej jednotky narastajúcim spôsobom od začiatku účtovného obdobia.

Tým, že CZD Kanaán zaúčtovalo nákup mobilného zdviháku v sume 2 250,00 eur uhradeného z príspevku z podielu zaplatenej dane na ťarchu účtu 427 – Ostatné fondy a nie na príslušný účet účtovej triedy 0 – Dlhodobý majetok, nepostupovalo v súlade s § 19 ods. 2 písm. a) opatrenia č. MF/24342/2007-74, podľa ktorého sa v tejto účtovej triede účtuje o majetku, ku ktorému má účtovná jednotka vlastnícke právo. Podľa § 17 ods. 3 písm. b) uvedeného opatrenia sa ako dlhodobý hmotný majetok účtujú samostatné hnuteľné veci, ktorých obstarávacia cena je v sume ustanovenej osobitným predpisom pre dlhodobý hmotný majetok (1 700,00 eur) a doba použiteľnosti je dlhšia ako jeden rok.

Tým, že CZD Kanaán nepostupovalo v uvedených prípadoch podľa opatrenia č. MF/24342/2007-74, nekonalo v súlade s § 4 ods. 2 zákona č. 431/2002 Z. z., podľa ktorého je účtovná jednotka povinná dodržiavať opatrenia vydané Ministerstvom financií SR a zároveň nekonalo v súlade s § 8 ods. 1 zákona č. 431/2002 Z. z., podľa ktorého je účtovná jednotka povinná viesť účtovníctvo správne. Nesprávne účtovanie prijatých darov a príspevku z podielu zaplatenej dane a ich použitie malo vplyv na správnosť vykázaných nákladov a výnosov vo výkaze ziskov a strát zostaveného k 31.12.2013 a jednotlivých položiek aktív a pasív v súvahe zostavenej k 31.12.2013.

CZD Kanaán vykonalo inventarizáciu majetku, záväzkov a rozdielu majetku a záväzkov k 31.12.2013, pričom nezistilo žiadne inventarizačné rozdiely. Z inventarizácie bol vypracovaný iba inventarizačný zápis, inventúrne súpisy neboli vypracované, čo nebolo v súlade s § 30 ods. 2 a 3 zákona č. 431/2002 Z. z., podľa ktorého je inventúrny súpis účtovný záznam, ktorý zabezpečuje preukázateľnosť účtovníctva a musí obsahovať zákonom stanovené náležitosti. Stav majetku, záväzkov, rozdielu majetku a záväzkov v inventúrnych súpisoch sa porovnáva so stavom majetku, záväzkov a rozdielu majetku a záväzkov v účtovníctve a výsledky porovnania sa uvedú v inventarizačnom zápise.

CZD Kanaán malo k 31.12.2013 len nepatrné pohľadávky voči klientom, ktoré boli uhradené v roku 2014. Podľa vyjadrenia CZD Kanaán nemalo problémy s neplatičmi. V prípade, že klientovi nepostačoval dôchodok na úhradu za sociálne služby, doplatok bol riešený úhradou od rodinného príbuzného v zmysle zákona č. 448/2008 Z. z. U jedného klienta, ktorému nepostačoval dôchodok na úhradu služieb a nebolo možné tento nedoplatok

riešiť úhradou od rodinného príslušníka CZD Kanaán uhrádzalo nedoplatok z vlastných prostriedkov.

3 Úroveň poskytovaných sociálnych služieb v zariadení sociálnych služieb, ktoré je zariadením pre seniorov

Kontrola výkonnosti bola zameraná na preverenie súčasnej úrovne a kvality poskytovanej starostlivosti klientom. Získavanie empirických údajov a poznatkov pre dosiahnutie cieľa bolo realizované prieskumom, prostredníctvom dotazníkov pre cieľové skupiny, ktorými boli:

- klienti ZpS,
- odborní zamestnanci vrátane manažmentu ZpS,
- príbuzní klientov umiestnených v ZpS.

Dotazníky boli distribuované individuálne, anonymne, v tlačenej podobe. Išlo o nasledovné dotazníky:

- A. Seniori – zisťovanie spokojnosti klientov zariadenia,
- B. Administratívne podmienky kvality poskytovaných služieb v zariadeniach,
- C. Rodinní príslušníci klientov zariadení sociálnych služieb,
- D. Posúdenie úrovne hospodárnosti – dotazník pre riaditeľa zariadenia,
- E. Zamestnanci - syndróm vyhorenia – „burn out“,
- F. Zamestnanci – analýza pracovných činností odborných zamestnancov (ergoterapeut, rehabilitačný pracovník, sociálny pracovník, špeciálny pedagóg/ vychovávateľ)

Vzorka respondentov bola vybraná kvalifikovaným výberom. Výber bol uskutočnený podľa toho, ktoré cieľové skupiny zodpovedali danému výberovému znaku (napr. typ zariadenia, cieľová skupina, vek, profesia, druh, forma a rozsah sociálnej služby, samosprávna jednotka). Zovšeobecniteľnosť výsledkov sa viaže na tento zámerný výber.

Významnosť kontrolných zistení sa posudzovala vo vzťahu k vopred určeným hodnotiacim kritériám kontroly.

Na základe teoretických poznatkov boli pre účely kontroly stanovené pre jednotlivé cieľové skupiny respondentov kontrolné otázky, ktoré sme overovali.

Hodnotenie dotazníkov sa uskutočnilo vyznačením na päťstupňovej škále (stupnici) a tvoril ho výrok a k nemu priradený stupeň. Všetky výroky boli formulované vždy v pozitívnom tvare, okrem dotazníka týkajúceho sa posúdenia úrovne „vyhorenia“ zamestnancov, v ktorom boli formulované výroky v negatívnom tvare. Získané informácie boli posudzované numericky, pomocou priemeru.

3.1 Úroveň kvality života seniorov

Výberový súbor respondentov bol vytvorený z klientov, u ktorých boli zachované kognitívne funkcie do tej miery, že boli schopní samostatne alebo s asistenciou hodnoverne odpovedať a podávať informácie podľa dotazníka. V CZD Kanaán bolo umiestnených 21 seniorov a občanov so zdravotným postihnutím. Distribuovaných bolo 13 dotazníkov, z ktorých bolo vyplnených a vrátených 11. Návratnosť dotazníkov bola 84,6 %.

Zo súboru 11 testovaných klientov boli dvaja muži a deväť žien; priemerný vek klientov bol 82,5 roka; ako najvyššie ukončené vzdelanie uviedli dvaja klienti základné, päť klientov stredné bez maturity, dvaja stredné s maturitou a dvaja vysokoškolské. Rodinný stav „slobodný/á“ uviedol jeden klient, „ženatý/vydatá“ označili dvaja, „rozvedený/á“ uviedol

jeden a „ovdovený/á“ označili siedmi klienti. Pôvodným bydliskom bol vidiek pre štyroch klientov, z okresného mesta pochádzal jeden a z krajského mesta šesť klientov.

Pre zber údajov bol zvolený dotazník na meranie kvality života zachytávajúci najmä subjektívny pohľad klienta na svoj životný status, resp. kvalitu života. Výber položiek bol urobený tak, aby dotazník pokrýval široké spektrum aspektov kvality života:

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

Na základe sformulovaných cieľov a teoretických poznatkov boli stanovené štyri kontrolné otázky (K1 až K4), ktoré boli vyhodnotené nasledovne:

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

Na základe testovania získalo hodnotenie 17 otázok priradených ku kontrolnej otázke K1 priemernú hodnotu 4,5 bodov z maximálnych 5 bodov, čo zodpovedá veľmi dobrému až výbornému hodnoteniu. Potvrdil sa predpoklad stanovený v kontrolnej otázke v tom, že klienti zariadenia vyslovili veľmi dobrú úroveň prežívania svojho života v zariadení.

Spokojnosť klientov bola vyjadrená prevažne v spojitosti s možnosťou voľne sa pohybovať po zariadení i mimo neho, s kvalitou podávanej stravy, pocitom istoty a bezpečia, aj celkovými službami poskytovanými v zariadení.

Negatívnymi výroky hodnotili klienti prevažne postoje k možnostiam ovplyvňovať jedálny lístok, výberu z viacerých jedál a niektorí klienti uviedli občasný pocit osamelosti v zariadení.

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

Na základe testovania získalo hodnotenie štyroch otázok priradených ku kontrolnej otázke K2 priemernú hodnotu 5 bodov z maximálnych 5 bodov, čo zodpovedá výbornému hodnoteniu. Nepotvrdil sa predpoklad stanovený v kontrolnej otázke v tom, že klienti zariadenia hodnotili úroveň dodržiavania ľudských práv a slobôd v zariadení ako výborné a nie dostatočné, ako sa predpokladalo.

Klienti prejavili spokojnosť najmä s možnosťou voľne sa pohybovať mimo zariadenia v sprievode rodiny alebo zamestnanca zariadenia, možnosťou slobodne prejsť svoj názor a navrhnúť určité zlepšenia a skvalitnenia poskytovaných sociálnych služieb.

- K3: Predpokladáme, že klienti vykazujú dostatočnú spokojnosť s prežitým vlastným životom.

Po vykonaní testovania získalo hodnotenie troch otázok priradených ku kontrolnej otázke K3 priemernú hodnotu 5 bodov na päťstupňovej škále, čo zodpovedá výbornému hodnoteniu. Na základe výsledku testovania sa nepotvrdil predpoklad stanovený v kontrolnej otázke, nakoľko klienti hodnotili spokojnosť s prežitým vlastným životom ako výbornú a nie dostatočnú.

Svoje kladné postoje uvádzali klienti hlavne vo vzťahu k doručovanej súkromnej korešpondencii, ku kvalite stravy a dodržiavaniu pitného režimu.

- K4: Predpokladáme, že klienti vykazujú dostatočnú spokojnosť so svojim zdravím.

Vykonaním testovania a vyhodnotením šiestich otázok priradených ku kontrolnej otázke K4 získalo hodnotenie priemernú hodnotu 5 bodov na päťstupňovej škále, čo zodpovedá výbornému hodnoteniu. Nepotvrdil sa predpoklad stanovený v kontrolnej

otázke, nakoľko klienti zhodnotili spokojnosť so svojím zdravím ako výbornú a nie dostatočnú.

Klienti vyjadrili svoje kladné stanoviská hlavne k poskytovanej zdravotnej starostlivosti v zariadení i mimo neho, najmä pri zabezpečovaní prepravy na odborné ošetrovania v prípade potreby do ambulancií alebo nemocnice.

Celkové hodnotenie kvality života seniorov v zariadení vyrátané aritmetickým priemerom dosiahlo na päť stupňovej hodnotiacej škále hodnotu 4,7 bodov, čo predstavuje veľmi dobré až výborné, viac výborné hodnotenie.

3.2 Úroveň administratívnych podmienok kvality poskytovaných služieb v zariadení

Dotazník bol vyplnený na základe informácií riaditeľky zariadenia, po úvodnom oboznámení sa s problematikou a obsahom jednotlivých výrokov. Išlo o overenie, či malo zariadenie vypracované prevádzkové poriadky podľa štyroch oblastí administratívnej činnosti v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky.

Na základe sformulovaných cieľov a teoretických poznatkov bola stanovená kontrolná otázka: predpokladáme, že zariadenie dosahuje veľmi dobrú úroveň dodržiavania administratívnych podmienok kvality poskytovaných služieb.

Dotazník obsahoval 60 otázok rozdelených do štyroch oblastí. Na každú otázku boli možné dve odpovede, áno – 2 body, nie – 0 bodov. Vyhodnotenie spočívalo v súčte bodových hodnotení v jednotlivých oblastiach:

a) Oblasť procedurálnych podmienok – na základe testovania 14 otázok v sledovanej oblasti bolo označených 11 odpovedí – áno a tri odpovede – nie. Súčet bodového hodnotenia bol 22, čo predstavuje podľa vopred stanovenej hodnotiacej škály výrok, že zariadenie vykazuje priemernú až veľmi dobrú úroveň procedurálnych podmienok.

b) Oblasť personálnych podmienok – na základe testovania 11 otázok z tejto oblasti bolo označených osem odpovedí – áno a dve odpovede – nie. Súčet bodového hodnotenia bol 16, čomu podľa hodnotiacej škály zodpovedá výrok, že zariadenie vykazuje priemernú úroveň personálnych podmienok.

c) Oblasť prevádzkových podmienok – na základe testovania 14 otázok z danej oblasti bolo označených deväť odpovedí – áno, päť odpovedí – nie. Súčet bodového hodnotenia bol 18, čo predstavuje podľa vopred stanovenej škály výrok, že zariadenie vykazuje dodržiavanie prevádzkových podmienok medzi dostatočnou a priemernou úrovňou.

d) Dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd v zariadení – na základe testovania 21 otázok z tejto oblasti bolo označených 20 odpovedí – áno a jedna odpoveď – nie. Súčet bodového hodnotenia bol 40, čomu zodpovedá podľa hodnotiacej škály výrok, že zariadenie vykazuje veľmi dobrú až výbornú úroveň dodržiavania ľudských práv a slobôd.

V celkovom hodnotení dosiahol výsledok z testovania celkový počet 96 bodov, čo zodpovedá záveru, že zariadenie vykazuje priemernú až veľmi dobrú úroveň dodržiavania administratívnych podmienok kvality poskytovaných služieb. Na základe tohto výsledku z testovania možno konštatovať, že sa potvrdil predpoklad stanovený v kontrolnej otázke.

3.3 Spokojnosť príbuzných s poskytovanou starostlivosťou o rodinných príslušníkov umiestnených v zariadeniach pre seniorov

Informácie týkajúce sa spokojnosti s poskytovanými službami pre rodinných príslušníkov umiestnených v zariadení boli získavané prostredníctvom dotazníka pre meranie kvality života. Dotazník obsahoval 10 otázok zameraných na poskytovanie zdravotníckej služby, kvalitu stravy, starostlivosť o klientov, informovanosť rodinných príslušníkov o živote príbuzného v zariadení.

Prostredníctvom riaditeľky zariadenia boli dotazníky v tlačenej forme distribuované rodinným príslušníkom klientov, ktorí ich vyplnili jednotlivo, anonymne a vrátili v zalepených obálkach. Z celkového počtu 21 distribuovaných dotazníkov bolo vrátených 17 vyplnených dotazníkov, čo predstavuje 81 % návratnosť.

Na základe sformulovaných cieľov a teoretických poznatkov boli stanovené tri kontrolné otázky (K1 až K3), ktoré boli vyhodnotené nasledovne:

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

Vykonaním testovania piatich otázok priradených ku kontrolnej otázke K1 získalo CZD Kanaán hodnotenie priemernú bodovú hodnotu 4,55 z maximálne piatich bodov, čo zodpovedalo veľmi dobrému až výbornému hodnoteniu. Na základe výsledku testovania sa potvrdil predpoklad stanovený v kontrolnej otázke v tom, že rodinní príslušníci klientov zariadenia svojimi kladnými postojmi vyjadrili veľmi dobrú spokojnosť s úrovňou poskytovaných služieb a pobytom príbuzného v zariadení.

Rodinní príslušníci vyjadrili svoje kladné stanoviská prevažne k poskytovanej zdravotníckej službe a k milému a starostlivému prístupu zamestnancov ku klientom. Určité málo významné negatívne výroky respondenti vyjadrili ku strave a k stretávaním sa so sociálnym pracovníkom.

- K2: Poskytované sociálne služby majú priaznivý vplyv na pohodu a spokojnosť rodiča

Vyhodnotením postojov k trom výrokom priradeným ku kontrolnej otázke K2 dosiahlo CZD Kanaán výslednú hodnotu 4,14 bodov, ktorá zodpovedala na hodnotiacej škále veľmi dobrému hodnoteniu. Potvrdil sa predpoklad stanovený v kontrolnej otázke v tom, že rodinní príslušníci klientov zariadenia svojimi kladnými postojmi k výrokom vyjadrili veľmi dobrú spokojnosť s úrovňou poskytovaných sociálnych, čo má priaznivý vplyv na pohodu rodiča v zariadení.

V prevažujúcom počte odpovedí rodinní príslušníci kladne hodnotili kvalitu spoločenského života rodiča v zariadení a pozitívny vplyv iných klientov na rodiča. Niekoľko prípadov záporného hodnotenia dosiahol výrok, že ani doma by nebolo o rodiča lepšie postarané ako v zariadení.

- K3: Zariadenie pravidelne sprostredkováva kontakt medzi klientom a jeho rodinným príslušníkom.

Vyhodnotením postojov klientov k dvom výrokom získalo zariadenie hodnotenie priemernú hodnotu 4,85 bodu na päťstupňovej škále, čo zodpovedá veľmi dobrému až výbornému, bližšie k výbornému hodnoteniu. Na základe výsledku testovania sa potvrdil predpoklad stanovený v kontrolnej otázke, že zariadenie pravidelne sprostredkováva kontakt medzi klientom a jeho rodinným príslušníkom.

Rodinní príslušníci vyjadrili prevažne kladné postoje aj k možnosti vstupovať do zariadenia v ľubovoľnom čase.

Pri celkovom hodnotení dotazníka pre zisťovanie spokojnosti príbuzných s poskytovanou starostlivosťou o rodinných príslušníkov bola dosiahnutá celková priemerná hodnota 4,49 bodu, čo je podľa hodnotiacej škály veľmi dobré až výborné hodnotenie kvality života klientov v zariadení z pohľadu ich rodinných príslušníkov.

3.4 Posúdenie úrovne hospodárenia v zariadení sociálnych služieb

Pre zber údajov na posúdenie úrovne hospodárenia v CZD Kanaán bola zvolená dotazníková forma. Dotazník bol určený pre riaditeľku zariadenia. V bodovom hodnotení zariadenie dosiahlo 54 bodov, čo podľa stanovenej hodnotiacej škály predstavuje tvrdenie, že zariadenie vykazuje veľmi dobrú úroveň hospodárenia.

Pozitívny výsledok hodnotenia úrovne hospodárenia ovplyvnili vyjadrenia kladných postojov k otázkam vykonávania pravidelnej kontroly výdavkov, výberu externých dodávateľov prác a služieb v najnižšej cenovej hladine, vysokého využívania kapacity zariadenia, optimálneho využívania pracovnej sily kumulovaním niektorých funkcií.

Zariadenie sa iba občas zapája do projektov a grantov, za účelom zvýšenia úrovne hospodárnosti prevádzky.

3.5 Spokojnosť zamestnancov s pracovnými podmienkami v zariadení sociálnych služieb

Informácie k tejto časti boli zbierané od odborných zamestnancov zariadenia prostredníctvom dotazníka, ktorým sa zisťovala miera vyhorenia, a to v troch oblastiach – emocionálne vyčerpanie, depersonalizácia a osobná nespokojnosť. Dotazník obsahoval 20 otázok, z toho deväť otázok bolo zameraných na emocionálne vyčerpanie, päť otázok na depersonalizáciu a šesť otázok na osobnú nespokojnosť. Dotazníky boli distribuované individuálne v tlačenej podobe a vyplňované zamestnancami anonymne.

Celkovo bolo odborným zamestnancom distribuovaných 12 dotazníkov, vyplnených a vrátených bolo 11 dotazníkov, čím bola dosiahnutá 91,7 % návratnosť.

Testovanie dotazníkov v tomto súbore sa uskutočnilo v päťstupňovej škále, kde boli výroky formulované v negatívnom tvare, respondenti svoj postoj vyznačili na päťstupňovej hodnotiacej škále. Vyhodnotenie spočívalo v súčte všetkých bodových hodnotení v jednotlivých škálach. Čím je vyššie hodnotiace číslo, tým je vyšší stupeň vyhorenia, t. j. nižšia kvalita poskytovaných služieb v zariadení.

Pre vyhodnotenie dotazníka boli stanovené tri kontrolné otázky K1 až K3, ktoré boli vyhodnotené nasledovne:

- K1: Predpokladáme vysoký stupeň psychickej vyčerpanosti v skupine sledovaných pracovníkov.

V priemere dosiahol výsledok testovania hodnotu 15,64 bodov, čo zodpovedá nízkemu stupňu emocionálnej vyčerpanosti odborných zamestnancov zariadenia. Nepotvrdil sa predpoklad stanovený v kontrolnej otázke o vysokom stupni psychickej vyčerpanosti v skupine sledovaných pracovníkov.

Ak respondenti vyjadrili v niektorých postojoch určitý stupeň vyčerpanosti, bolo to najmä vo výrokoch, že celodenná práca s ľuďmi prináša stres a plnenie si svojich úloh je namáhavé a vyčerpávajúce.

- K2: Predpokladáme stredný stupeň depersonalizácie v skupine sledovaných pracovníkov.
- Výsledok testovania dosiahol priemernú hodnotu 6 bodov, čo zodpovedá veľmi nízkemu stupňu depersonalizácie odborných zamestnancov zariadenia. Nepotvrdil

sa predpoklad stanovený v kontrolnej otázke o strednom stupni depersonalizácie v skupine sledovaných pracovníkov.

Mierne negatívne reakcie respondenti vyjadrili v niektorých prípadoch k postoju, že nie sú schopní veľmi účinne vyriešiť problémy svojich klientov.

- K3: Predpokladáme veľmi vysoký stupeň osobnej nespokojnosti v skupine sledovaných pracovníkov.

V priemere dosiahol výsledok testovania hodnotu 9,27 bodov, čo predstavuje nízky stupeň osobnej nespokojnosti odborných zamestnancov. Nepotvrdil sa predpoklad stanovený v kontrolnej otázke o veľmi vysokom stupni osobnej nespokojnosti v skupine sledovaných pracovníkov.

Pri hodnotení niektorí respondenti vyjadrili občasnú nespokojnosť najmä pri otázkach týkajúcich sa úspešnosti v práci a nedostatku energie.

Pri celkovom hodnotení vyhorenia zamestnanca sa vychádzalo z počtu získaných bodov z testovania celého dotazníka. Zo vzorky 11 hodnotených dotazníkov bol priradený veľmi nízky stupeň deviatim a nízky stupeň dvom respondentom. Všetky dotazníky boli spočítané a zistený údaj bol vydelý počtom respondentov. Získaná priemerná hodnota 4,82 bodov na päťstupňovej škále sa pohybuje medzi nízkym a veľmi nízkym stupňom, bližšie k veľmi nízkemu stupňu vyhorenia odborných zamestnancov zariadenia.

3.6 Analýza pracovných činností odborných pracovníkov

Kontrolná skupina sa v tejto časti zamerala na zber informácií o aktivitách, ktoré vykonávajú odborní pracovníci v zariadení sociálnych služieb (ergoterapeut, rehabilitačný pracovník, sociálny pracovník, špeciálny pedagóg / vychovávateľ). Pre tieto účely bol použitý špeciálne zostavený dotazník. Zmyslom výpovedí bola identifikácia činností, ktoré odborní pracovníci vykonávali z hľadiska náročnosti. Predpokladalo sa, že to môže mať vplyv na absenciu aktivít zlepšujúcich život klientov v zariadeniach. Do vzorky vybraných odborných pracovníkov spadala jedna sociálna pracovníčka, ktorá pracovala na plný úväzok, mala vysokoškolské vzdelanie a päťročnú prax v odbore a s rôznymi doplňujúcimi odbornými vzdelávacími aktivitami.

Príslúchajúci dotazník pre sociálneho pracovníka obsahoval 22 otázok, ktoré boli na základe stanovených cieľov priradené k jednej z troch kontrolných otázok K1 až K3, ktoré boli vyhodnotené nasledovne:

- K1: Predpokladáme vysoký stupeň vykonávania administratívnych činností v skupine sledovaných pracovníkov.

Po vykonaní testovania a vyhodnotení dotazníka dosiahla respondentka hodnotenie 29 bodov, čomu bol priradený vysoký stupeň vykonávaných administratívnych činností. Na základe výsledkov testovania sa potvrdil predpoklad stanovený v kontrolnej otázke o vysokom stupni vykonávania administratívnych činností v zariadení v rámci práce sociálnej pracovníčky. Za najčastejšie vykonávané administratívne činnosti boli označené: vedenie spisovej dokumentácie o klientoch, zabezpečovanie administratívnej stránky prijímania a prepúšťania klientov a sociálne hodnotenie klientov.

- K2: Predpokladáme nízky stupeň vykonávania individuálnej práce v skupine sledovaných pracovníkov.

Po vykonaní a vyhodnotení testovania dosiahla respondentka hodnotenie 17 bodov čomu bol podľa hodnotiacej škály priradený stredný stupeň individuálnej práce vykonávanej

sociálnou pracovníčkou zariadenia. Na základe výsledkov testovania sa nepotvrdil predpoklad stanovený v kontrolnej otázke o nízkom stupni vykonávania individuálnej práce.

Ako najčastejšie činnosti boli označené: individuálne práce s klientom podľa plánu, vypracovávanie individuálneho plánu klienta a vykonávanie sociálnej intervencie (krízová intervencia, terapia, poradenstvo, diskusia, analýza).

- K3: Predpokladáme stredný stupeň vykonávania pomoci pri seba obslužných činnostiach klienta v skupine sledovaných pracovníkov

Po vykonaní a vyhodnotení testovania dosiahla respondentka hodnotenie 16 bodov, čomu podľa hodnotiacej škály zodpovedá nízky stupeň vykonávania pomoci pri seba obslužných činnostiach klienta. Na základe výsledkov testovania sa nepotvrdil predpoklad stanovený v kontrolnej otázke o strednom stupni vykonávania pomoci pri seba obslužných činnostiach klienta v zariadení v rámci práce sociálnej pracovníčky.

V celkovom hodnotení pracovných činností sociálnej pracovníčky bola vypočítaná priemerná hodnota troch bodových hodnotení, pričom bola dosiahnutá hodnota 20,67 bodov. Na základe testovania možno celkovo konštatovať, že činnosti vykonávané na úseku sociálnej práce dosahujú stredný stupeň hodnotiacej škály.

3.7 Celkové hodnotenie podmienok kvality poskytovaných sociálnych služieb

Celkové vyhodnotenie úrovne kvality poskytovaných služieb v zariadení bolo vykonané sčítaním jednotlivých celkových bodových hodnotení dotazníkov (seniori, administratívne podmienky, rodinní príslušníci, úroveň hospodárnosti, syndróm vyhorenia odborných zamestnancov, analýza pracovných činností odborných zamestnancov), pričom pri syndróme vyhorenia bolo hodnotenie opačné, teda čím nižší stupeň, tým vyššia hodnota. Následne bola vypočítaná priemerná hodnota.

Na základe celkového vyhodnotenia jednotlivých testovaní, bola vyrátaná priemerná hodnota 4 body, výsledkom čoho je celkový výrok, že zariadenie veľmi dobre spĺňa podmienky kvality poskytovaných sociálnych služieb.

Vyhodnotenie výkonu a spôsobu riadenia

Preverením dodržiavania všeobecne záväzných právnych predpisov pri práci s klientmi kontrolovaného subjektu, práce manažmentu kontrolovaného subjektu ako aj systému kvality poskytovaných sociálnych služieb možno konštatovať, že neboli zistené významné nedostatky.

Preskúmaním miery efektívnosti, hospodárnosti a účinnosti s akou hospodárilo CZD Kanaán s verejnými finančnými prostriedkami neboli zistené nedostatky. Kontrolou nebolo preukázané nehospodárne a neúčelné vynakladanie poskytnutých verejných prostriedkov. Na základe uvedeného možno vyhodnotiť výkon a spôsob riadenia pri hospodárení s verejnými finančnými prostriedkami za efektívny a účinný. Nedostatky boli zistené v dodržiavaní zákona č. 431/2002 Z. z.

Podľa výsledkov testovania prostredníctvom dotazníkov možno konštatovať, že neboli zistené významné nedostatky vo vzťahu k systémovosti v práci manažmentu kontrolovaného subjektu, spokojnosti klientov a rodinných príslušníkov s poskytovanými sociálnymi službami.

Odporúčania na riešenie zistených nedostatkov

Aktualizovať interné predpisy v zmysle zriaďovacej listiny a platnej legislatívy.
Upraviť štatút CZD Kanaán tak, aby neobsahoval povinnosť klienta uhradiť pred nástupom do zariadenia vstupný poplatok.

Protokol o výsledku kontroly vypracovali 23.10.2014

Ing. Dagmar Rosenbergerová
vedúca kontrolnej skupiny

Bc. Ing. Michaela Daňová
členka kontrolnej skupiny

Ing. Štefan Urban
člen kontrolnej skupiny

S obsahom protokolu o výsledku kontroly bola oboznámená 10.11.2014

Mgr. Elena Zemanová
riaditeľka