

NAJVYŠŠÍ KONTROLNÝ ÚRAD SLOVENSKEJ REPUBLIKY

Číslo poverenia: 915/01
Zo dňa: 09. 06. 2014
Z-007641/2014/1070/DMC

Počet výťahkov: 2
Výtlačok číslo: 1
Počet strán: 25
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**

**Domov dôchodcov a domov sociálnych služieb
Krupina**

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 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 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.

Domov dôchodcov a domov sociálnych služieb so sídlom v Krupine vykonával odborné činnosti, obslužné činnosti a ďalšie činnosti, zabezpečoval vykonávanie týchto činností alebo utváral podmienky na ich vykonávanie podľa zákona o sociálnych službách. Kapacita zariadenia bola 48 miest.

Preverením dodržiavania všeobecne záväzných právnych predpisov, interných predpisov a medzinárodných dohôd a právnych aktov EÚ, ktorými je SR viazaná bolo zistené, že zariadenie nerealizovalo v kontrolovanom období supervíziu svojich zamestnancov.

Kontrolou dodržiavania všeobecne záväzných právnych predpisov pri práci s klientmi kontrolovaného subjektu ako aj dodržiavania podmienok kvality poskytovaných sociálnych služieb neboli zistené významné nedostatky, ktoré by mohli mať vplyv na systém kvality poskytovaných sociálnych služieb v zariadení.

Preskúmaním miery efektívnosti, hospodárnosti a účinnosti s akou vybrané zariadenie hospodáril s verejnými finančnými prostriedkami a majetkom bolo zistené, že Domov dôchodcov a domov sociálnych služieb so sídlom v Krupine nepostupoval v súlade so zákonom o verejnom obstarávaní, keď v kontrolovanom období nevykonával verejné obstarávanie na nákup potravín a v súlade so zákonom o účtovníctve a postupmi účtovania pre rozpočtové organizácie, keď v účtovníctve evidoval pohľadávku, ktorá neexistovala a v rokoch 2009 až 2013 nezaúčtoval pohľadávky voči klientom, ktorým nepostačoval dôchodok na úhradu za sociálne služby a nemali blízkych rodinných príslušníkov, ktorí by im nedoplatok uhradili. Niektoré pohľadávky voči týmto klientom boli k 31.12.2013 premlčané podľa Občianskeho zákonníka.

Výkon a spôsob riadenia v oblasti hospodárenia s verejnými finančnými prostriedkami a majetkom bol kontrolnou skupinou vyhodnotený ako efektívny a účinný. Kontrolou nebola preukázaná nevhodnosť pri nakladaní s finančnými prostriedkami.

Preverením úrovne poskytovaných sociálnych služieb v Domove dôchodcov a domove sociálnych služieb so sídlom v Krupine bolo zistené, že:

- zariadenie vykazovalo veľmi dobrú až výbornú úroveň hospodárenia,
- zariadenie vykazovalo priemernú úroveň dodržiavania administratívnych podmienok kvality poskytovaných služieb,
- zariadenie dosiahlo vysoký až veľmi vysoký stupeň hodnotenia pracovných činností odborných zamestnancov,

- syndróm vyhorenia odborných zamestnancov zariadenia bol veľmi nízky, čo je predpokladom pre vyššiu kvalitu poskytovaných služieb pre klientov zariadenia,
- stupeň spokojnosti klientov a rodinných príslušníkov s poskytovanými sociálnymi službami bol vysoký.

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 a k systému manažérstva kvality.

Na základe výsledkov kontroly boli Domovu dôchodcov a domovu sociálnych služieb v Krupine dané odporúčania na riešenie zistených nedostatkov v súvislosti so zabezpečením pohľadávok proti premlčaniu, eliminovaním pocitu osamelosti klientov v zariadení a vypracovaním interných predpisov týkajúcich sa riešenia konfliktov medzi zamestnancami, poskytovania informácií záujemcom o sociálnu službu, výkon supervízie v zariadení, evidencie a spôsobu použitia finančných a vecných darov a stratégie o poskytovaných sociálnych službách.

Podľa poverenia predsedu NKÚ SR č. 915/01 z 09.06.2014 vykonali:

Bc. Ing. Michaela Daňová, vedúca kontrolnej skupiny
Ing. Dagmar Rosenbergerová, 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 26.06.2014 do 03.10.2014 v

**Domove dôchodcov a domove sociálnych služieb,
Partizánska 24/2, 963 01 Krupina,
IČO 00648523**

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

Domov dôchodcov a domov sociálnych služieb v Krupine (ďalej aj „DD a DSS Krupina“) je zariadenie sociálnych služieb v zriaďovateľskej pôsobnosti Banskobystrického samosprávneho kraja (ďalej aj „BBSK“). Sociálna starostlivosť sa v budove terajšieho DD a DSS Krupina poskytovala od 22.06.1966, kedy existujúce zariadenie prešlo pod správu Okresného ústavu sociálnych služieb vo Zvolene s novým názvom Domov dôchodcov. Od 01.12.2001 bolo zariadenie rozšírené o Domov sociálnych služieb pre občanov s duševnými poruchami.

Od 01.07.2002 sa zriaďovateľom DD a DSS Krupina stal Banskobystrický samosprávny kraj. Podľa Zriaďovacej listiny č. 2002/002536 z 25.06.2002 vrátane dvoch doplnkov (ďalej len „zriaďovacia listina“ alebo „ZL“) bol DD a DSS Krupina rozpočtová organizácia s vlastnou právnou subjektivitou. DD a DSS Krupina bol svojimi príjmami

a výdavkami zapojený na rozpočet zriaďovateľa. Hospodáril samostatne podľa schválených rozpočtov s prostriedkami, ktoré mu určil zriaďovateľ v rámci svojho rozpočtu. Štatutárnym orgánom DD a DSS Krupina bol riaditeľ, ktorého menoval a odvolával zriaďovateľ na základe výsledkov výberového konania.

Kontrolou zriaďovacej listiny vrátane doplnkov bolo zistené, že zriaďovacia listina obsahovala všetky náležitosti v zmysle § 9 ods. 9 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.“).

Na uvedenie zariadenia do užívania vydal súhlas Okresný ústav sociálnych služieb so sídlom vo Zvolene rozhodnutím č. 1221-216/87-Sc. z 15.06.1987. Okresný úrad v Krupine, odbor všeobecnej vnútornej správy, štátny okresný hygienik schválil prevádzkový poriadok pre ubytovacu časť DD a DSS Krupina rozhodnutím č. HŽP-123-107/2003-Lc z 14.05.2003. Prevádzkový poriadok pre stravovaciu prevádzku DD a DSS Krupina bol schválený rozhodnutím č. 2-HV-15-14/2003-H v januári 2003.

DD a DSS Krupina v kontrolovanom období poskytoval služby sociálnej starostlivosti v rámci zariadenia pre seniorov (ďalej aj „ZpS“) a domova sociálnych služieb (ďalej aj „DSS“).

V zmysle Registračnej karty výpisu z registra poskytovateľov sociálnych služieb Banskobystrického kraja (ďalej len „RK“) účinnnej od 01.06.2012 malo zariadenie DD a DSS Krupina poskytovať sociálne služby s kapacitou 33 prijímateľov sociálnej služby (ďalej aj „klientov“) DSS s celoročnou pobytovou službou a 15 prijímateľov sociálnej služby ZpS s celoročnou pobytovou službou. Počty prijímateľov sociálnej služby DSS a ZpS boli v kontrolovanom období odlišné.

Podľa vyjadrenia kontrolovaného subjektu z 22.08.2014, v prípade, ak bolo voľné miesto pre službu DSS a vhodný žiadateľ o umiestnenie mal vystavený posudok pre službu ZpS (tzn. ak nebola evidovaná žiadna žiadosť ani v poradovníku ani na priame umiestnenie pre DSS), DD a DSS Krupina požiadal BBSK o možnosť umiestnenia aj takéhoto žiadateľa – obsadenie miesta pre DSS miestom ZpS. DD a DSS Krupina tak urobil vždy len so súhlasom sociálneho odboru BBSK. Pri takýchto dočasných zmenách nebola vydávaná nová registračná karta, preto schválené kapacity v registračnej karte nie vždy korešpondovali so skutočnou kapacitou jednotlivých služieb.

K 31.12.2012 poskytoval DD a DSS Krupina sociálne služby 17 klientom ZpS a 29 klientom DSS, z čoho vyplýva, že dve miesta DSS boli neobsadené. K 31.12.2013 zariadenie poskytovalo sociálne služby 19 klientom ZpS a 30 klientom DSS. Z uvedenej skutočnosti v roku 2013 vyplýva, že jedno miesto bolo vytvorené navyše. V zmysle e-mailovej komunikácie medzi DD a DSS Krupina a BBSK zo 07.11.2013 bola jedna klientka vzhľadom na jej naliehavý prípad prijatá ako nadstav, avšak v zariadení bola umiestnená iba dva mesiace.

Celková kapacita zariadenia bola v rokoch 2012 a 2013 využitá nad 95 %.

DD a DSS Krupina ako poskytovateľ sociálnej služby v kontrolovanom období vykonával odborné činnosti, obslužné činnosti a ďalšie činnosti, zabezpečoval vykonávanie týchto činností alebo utváral podmienky na ich vykonávanie v zmysle smernice S-22 Poskytovanie sociálnych služieb v DD a DSS Krupina a zákona č. 448/2008 Z. z.

K odborným činnostiam vykonávaným v DD a DSS Krupina patrilo základné sociálne poradenstvo, sociálna rehabilitácia, ošetrovateľská starostlivosť, pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby a pracovná terapia.

V rámci obslužných činností DD a DSS Krupina poskytoval prijímateľom sociálnej služby ubytovanie, stravovanie, upratovanie, pranie, žehlenie a údržbu šatstva podľa § 17 zákona č. 448/2008 Z. z.

K ďalším činnostiam, ktoré DD a DSS Krupina zabezpečoval v kontrolovanom období patrila v zmysle § 18 zákona č. 448/2008 Z. z. základná osobná hygiena, poskytovanie osobného vybavenia, úschova cenných vecí a záujmová činnosť.

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

Prijímanie klientov do DD a DSS Krupina prebiehalo v kontrolovanom období v súlade so zákonom č. 448/2008 Z. z. a v zmysle Smernice BBSK č. 004/2013/ODDSS Postup prijímania a predvolávania občanov do zariadení sociálnych služieb zriaďovateľskej pôsobnosti BBSK (ďalej len „smernica BBSK č. 004/2013/ODDSS“).

DD a DSS Krupina v kontrolovanom období viedol poradovník čakateľov zvlášť za každý druh poskytovanej sociálnej služby. Evidencia a aktualizácia poradovníka bola vedená v zmysle smernice BBSK č. 004/2013/ODDSS. V roku 2013 DD a DSS Krupina aktualizoval poradovník čakateľov 11 krát.

K 01.01.2013 bolo v poradovníku čakateľov DD a DSS Krupina evidovaných osem čakateľov pre druh služby ZpS a päť čakateľov pre druh služby DSS, pričom 11 z nich bolo k 20.03.2013 vyradených z poradovníka v zmysle čl. 5 ods. 1. písm. c) smernice č. 004/2013/ODDSS, tzn. že po výzve zariadenia sociálnych služieb neuzatvorili zmluvu o poskytovaní sociálnej služby, ďalší žiadateľ zaslal sám písomnú žiadosť o zrušenie a vyradenie z evidencie čakateľov, nakoľko bol umiestnený v inom DSS a jeden žiadateľ bol prijatý na uvoľnené miesto do DSS Krupina.

DD a DSS Krupina od 20.03.2013 do 06.12.2013 neevidoval v poradovníku žiadnych čakateľov. V decembri 2013 boli do poradovníka zapísaní dvaja noví čakatelia na poskytovanie starostlivosti v zariadení sociálnych služieb.

V prípade, že sa v DD a DSS Krupina uvoľnilo miesto, na vhodné miesto bol predvolaný žiadateľ z poradovníka (muž, žena). Ak v poradovníku nebola evidovaná žiadna žiadosť (ani ZpS ani DSS) a do zariadenia bola v tom čase doručená žiadosť o umiestnenie, DD a DSS Krupina nezaraďoval takúto žiadosť do poradovníka, ale priamo žiadateľa prijal.

Do poradovníka čakateľov DD a DSS Krupina 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 domovom sociálnych služieb, resp. zariadením pre seniorov. Preverenie právoplatnosti uvedených dokumentov bolo vykonané podľa zoznamu žiadostí o uzatvorenie zmluvy na poskytovanie sociálnej služby v DD a DSS Krupina podľa stavu k 31.12.2013.

Kontrolou poradovníka čakateľov v DD a DSS Krupina bolo ďalej zistené, že v poradovníku neboli evidované osoby už prijaté do zariadenia, s ktorými má poskytovateľ uzavretú platnú zmluvu o poskytovaní sociálnych služieb.

V kontrolovanom období neboli do DD a DSS Krupina prijatí klienti mimo poradovníka.

Kontrolou poradovníka čakateľov a prijímania klientov do DD a DSS Krupina nebol zistený nesúlad medzi požadovaným a zisteným stavom.

Na základe úsudku kontrolóra bolo preverených 10 zmlúv o poskytovaní sociálnej služby uzatvorených s klientmi ZpS 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.

DD a DSS Krupina v kontrolovanom období poskytoval prijímateľom sociálne služby s prihliadnutím na ich individuálne potreby. Uvedenú skutočnosť kontrolná skupina preverila v DD a DSS Krupina na vybranej vzorke 10 individuálnych plánov (ďalej aj „IP“) vypracovaných s klientmi k 31.12.2013.

Kontrolou individuálnych plánov vypracovaných s klientmi k 31.12.2013 bolo zistené, že každý klient mal vypracovaný individuálny plán, ktorého súčasťou bol aj program sociálnej rehabilitácie. Každý IP vychádzal z konkrétnych potrieb prijímateľa sociálnej služby 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. Každý bol vypracovaný v rozsahu:

- anamnéza (sociálna, rodinná, osobná, zdravotná, sebaobslužné činnosti),
- analýza (určenie nadriadeného cieľa, hlavného cieľa a konkrétny cieľ),
- plán (cieľ, ako, kedy, kde, s kým, s čím).

Aktualizácia individuálnych plánov bola v DD a DSS Krupina vykonávaná jedenkrát ročne, vždy na nadchádzajúci kalendárny rok. Vyhodnocovanie individuálnych plánov v DD a DSS Krupina bolo realizované dvakrát ročne, vždy za I. polrok a II. polrok daného kalendárneho roka.

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

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 citovanému zákonu.

K 31.12.2013 v DD a DSS Krupina pracovalo spolu 30 zamestnancov, z toho 17 odborných zamestnancov vrátane riaditeľky zariadenia.

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	18,28	2,00	9,1	11,05	5,96	52 %	54 %	1,65
2013	17,76	2,30	8,9	10,47	5,61	52 %	53 %	1,70
DSS	a	b	c	d	f	g	h	i
2012	29,21	2,00	14,6	19,56	11,79	60 %	60 %	1,49
2013	29,73	2,00	14,9	19,04	11,44	60 %	60 %	1,56

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

V ZpS s celoročnou pobytovou sociálnou službou bol v kontrolovanom období počet fyzických osôb odkázaných na pomoc inej fyzickej osoby so stupňom odkázanosti IV. – VI. nižší ako 50 % z celkového počtu prijímateľov sociálnej služby. V zmysle prílohy č. 1 k zákonu č. 448/2008 Z. z. bol pre uvedený druh zariadenia stanovený maximálny počet 2,3 prijímateľov sociálnej služby na jedného zamestnanca a zároveň percentuálny podiel 52 % odborných zamestnancov na celkovom počte zamestnancov.

Z tabuľky č. 1 vyplýva, že normovaný počet zamestnancov ZpS bol v roku 2013 prekročený o 1,57 zamestnanca. Skutočný percentuálny podiel odborných zamestnancov zariadenia na celkovom počte zamestnancov bol za hodnotené obdobie prekročený, a to o 1 %. ZpS s počtom prijímateľov SS na jedného zamestnanca 1,7 v roku 2013 spĺňalo podmienku maximálneho počtu klientov na jedného zamestnanca.

Pre DSS s celoročnou pobytovou sociálnou službou, v ktorom sa sociálna služba poskytovala plnoletým fyzickým osobám, bol v zmysle prílohy č. 1 k zákonu č. 448/2008 Z. z. stanovený maximálny počet 2,0 prijímateľov sociálnej služby na jedného zamestnanca a zároveň percentuálny podiel 60 % odborných zamestnancov na celkovom počte zamestnancov.

Podľa tabuľky č. 1 bol normovaný počet zamestnancov DSS v roku 2013 prekročený o 4,14 zamestnanca. Skutočný percentuálny podiel odborných zamestnancov zariadenia na celkovom počte zamestnancov bol za hodnotené obdobie splnený, t.j. 60 %. DSS s počtom prijímateľov sociálnej služby na jedného zamestnanca 1,56 v roku 2013 spĺňalo podmienku maximálneho počtu klientov na jedného zamestnanca.

Analýzou stavu a štruktúry zamestnancov zariadenia v kontrolovanom období bolo zistené, že normované počty zamestnancov ZpS a DSS, rovnako ako maximálny počet prijímateľov sociálnej služby na jedného zamestnanca a minimálny percentuálny podiel odborných zamestnancov na celkovom počte zamestnancov, boli dodržané.

Kontrolná skupina v DD a DSS Krupina na vzorke platných pracovných zmlúv šiestich odborných zamestnancov preverila, či títo spĺňajú kvalifikačné predpoklady potrebné na vykonávanie pracovných činností v oblasti sociálnych služieb podľa zákona č. 448/2008 Z. z.

Vzdelávanie zamestnancov DD a DSS Krupina bolo v kontrolovanom období realizované podľa plánu vzdelávania pre odborných zamestnancov najčastejšie v rámci interných školení. Na externom vzdelávaní sa zamestnanci zúčastňovali v rámci finančných možností, pričom DD a DSS Krupina pravidelne využíval možnosť bezplatného vzdelávania organizovaného BBSK, prípadne dodávateľmi.

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

DD a DSS Krupina nerealizoval v kontrolovanom období supervíziu svojich zamestnancov, čím nekonal v súlade s § 9 ods. 10 zákona č. 448/2008 Z. z. Kontrolovaný subjekt potvrdil v zmysle vyjadrenia z 22.08.2014, že supervíziu pre svojich zamestnancov v kontrolovanom období nerealizoval z dôvodu nedostatku rozpočtových finančných prostriedkov v predchádzajúcich rokoch.

DD a DSS Krupina začal supervíziu vykonávať v auguste 2014 prostredníctvom supervízorky. Supervízia bola poskytnutá DD a DSS Krupina sponzorsky. Na prvom stretnutí bolo dohodnuté zameranie supervízie na vzťahy zamestnávateľ – zamestnanec – zamestnanec – klient, ale aj činnosti jednotlivých pracovníkov a plán supervízie. Na druhom stretnutí dňa 29.09.2014 sa uskutočnila supervízia riaditeľky zariadenia.

DD a DSS Krupina mal v kontrolovanom období zavedený a udržiavaný systém manažérstva kvality zodpovedajúci požiadavkám normy EN ISO 9001:2008/STN EN ISO 9001:2009 v rozsahu platnosti „Poskytovanie služieb sociálnej starostlivosti seniorom a zdravotne postihnutým občanom s duševnými poruchami celoročnou formou pobytu“.

DD a DSS Krupina mal vypracovaný systém vnútorných predpisov, ktorý obsahoval smernice, poriadky a príkazy riaditeľa. DD a DSS Krupina s postupmi, pravidlami, podmienkami a ich zmenami spracovanými v jednotlivých vnútorných predpisoch oboznamoval svojich zamestnancov, ako aj prijímateľov sociálnej služby.

Súčasťou systému vnútorných predpisov DD a DSS Krupina bol aj Poriadok č. P-02 Pracovný a prevádzkový poriadok z 03.03.2014, nadobudnutím účinnosti ktorého zanikla platnosť pracovného a prevádzkového poriadku z 03.04.2012. Zamestnanci DD a DSS Krupina boli s Pracovným a prevádzkovým poriadkom oboznámení a bol im sprístupnený k nahliadnutiu.

DD a DSS Krupina v kontrolovanom období rešpektoval základné ľudské práva prijímateľov sociálnych služieb, ich nároky vyplývajúce z Ústavy SR a ďalších právnych noriem a pravidiel občianskeho spolužitia. DD a DSS Krupina mal vypracovanú smernicu č. S-22 Poskytovanie sociálnych služieb v DD a DSS Krupina, v ktorej boli obsiahnuté aj postupy, pravidlá a preventívne opatrenia, ktoré mali účinne napomáhať dodržiavaniu ľudských práv v DD a DSS a zamedziť používaniu prostriedkov telesného a netelesného obmedzenia.

Súčasťou zásad poskytovania sociálnych služieb v zmysle predmetnej smernice bola aj zásada rovnakého zaobchádzania pri poskytovaní sociálnych služieb, tzn. všetci prijímatelia sociálnych služieb mali rovnaké práva a povinnosti bez ohľadu na vek, pohlavie, národnosť, rasu, náboženské vyznanie, sexuálnu orientáciu, sociálny pôvod.

Vybavovanie sťažností v DD a DSS Krupina bolo v kontrolovanom období upravené v súlade so zákonom č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov a smernicou č. S-17 Vybavovanie sťažností z 19.01.2010. Podľa smernice č. S-17 bola na prijímanie,

evidovanie a prešetrovanie všetkých sťažností týkajúcich sa prevádzky alebo zamestnancov DD a DSS Krupina kompetentná riaditeľka. Sťažnosti smerované na jej osobu prijímal a vybavoval odbor sociálnych vecí a zdravotníctva BBSK.

Sťažnosť mohla byť v zmysle uvedenej smernice podaná písomne, ústne, faxom alebo e-mailom, pričom z nej muselo byť zrejmé kto ju podáva a musela byť podpísaná. O prešetrení sťažnosti musela byť spísaná zápisnica. Výsledok prešetrenia sťažnosti a prijaté opatrenia sa oznamovali sťažovateľovi písomne. Sťažnosť musela byť vybavená v lehote do 60 dní od jej doručenia, v prípade potreby súčinnosti s inými orgánmi do 90 dní, pričom o zmene lehoty a dôvode zmeny lehoty vybavenia sťažnosti musel byť sťažovateľ informovaný.

DD a DSS Krupina v kontrolovanom období neevidoval žiadnu sťažnosť.

Kontrolou systému interných predpisov DD a DSS Krupina nebol zistený nesúlad medzi požadovaným a zisteným stavom.

V DD a DSS Krupina sa uplatňoval zákaz fajčenia v súlade s § 7 ods. 1 písm. e) zákona č. 377/2004 Z. z. o ochrane nefajčiarov a o zmene a doplnení niektorých zákonov okrem fajčiarní vyhradených pre zamestnancov. DD a DSS Krupina vydal zákaz fajčenia na pracoviskách, na ktorých pracujú aj nefajčiari, a zabezpečil dodržiavanie tohto zákazu, ako aj zákazu fajčenia na pracoviskách v súlade s § 6 ods. 5 zákona č. 124/2006 Z. z. o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

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

DD a DSS Krupina v roku 2013 zabezpečoval svoju činnosť najmä z finančných prostriedkov zriaďovateľa a z poplatkov za predaj služieb klientom zariadenia. DD a DSS Krupina tiež poskytoval služby inému DSS, n. o. Išlo o poskytovanie stravy a čistenie a údržbu prádla.

V roku 2013 boli skutočné príjmy DD a DSS Krupina oproti roku 2012 nižšie o 15 642,00 EUR, a to najmä z dôvodu poklesu príjmov od zriaďovateľa, ktoré poklesli o 22 527,00 EUR. Výpadok príjmov od zriaďovateľa bol sčasti nahradený zvýšením príjmov z predaja služieb, ktoré sa oproti roku 2013 zvýšili o 6 581,00 EUR a zvýšením darov o 2 083,00 EUR. V rokoch 2012 a 2013 DD a DSS Krupina nemal žiadne kapitálové príjmy.

Skutočné bežné výdavky DD a DSS Krupina boli v roku 2013 v sume 394 107,00 EUR, oproti roku 2012 boli nižšie o 15 775,00 EUR. Príčinou zníženia rozpočtu bola konsolidácia verejných financií, čo malo dopad aj na rozpočet zriaďovateľa BBSK a následne aj na DD a DSS Krupina. Úbytok financií sa nepremietol na kvalite poskytovaných služieb klientom, ale na mzdách a odvodoch zamestnancov a na údržbe zariadenia. Kapitálové výdavky boli v rokoch 2012 a 2013 nulové.

DD a DSS Krupina je kombinované zariadenie, ktoré poskytuje služby v ZpS aj v DSS. DD a DSS Krupina účtovne nesledoval samostatne výdavky pre ZpS a DSS. Pre potreby vyčíslenia výdavkov na jednotlivé typy zariadení bežné výdavky na tovary a služby a výdavky na mzdy a odvody odborného personálu rozpočítal aritmetickým priemerom. Výdavky na mzdy a odvody odborného personálu rozpočítal podľa stupňa odkázanosti a počtu klientov podľa jednotlivých služieb ZpS a DSS.

Najvyšší kontrolný úrad Slovenskej republiky

Prehľad o skutočných príjmoch a výdavkoch DD a DSS Krupina za roky 2012 a 2013 je v tabuľke č. 2 a 3. Peňažné sumy uvedené v tabuľkách sú zaokrúhlené na celé eurá.

Tabuľka č. 2 Prehľad o skutočných príjmoch zariadenia (v EUR)

	Rok 2012	Rok 2013	Index rastu 2013/2012
Bežné príjmy spolu z toho:	411 387	395 745	0,96
Dotácie zo štátneho rozpočtu	-	-	-
Dotácie z rozpočtu VÚC	-	-	-
Dotácie z rozpočtu obcí	-	-	-
Príjmy z rozpočtu zriaďovateľa	219 130	196 603	0,90
Príjmy zo zdravotných poisťovní	-	-	-
Poplatky	127 645	134 226	1,05
Príjmy z grantov	167	399	2,39
Sponzorské dary	257	2340	11,64
Iné príjmy	64 188	62 177	0,97
Vrátené zdroje zriaďovateľovi	-	-	-
Kapitálové príjmy	-	-	-
Dotácie na obstaranie dlhodobého majetku	-	-	-
Iné príjmy	-	-	-
Príjmy za rok spolu	411 387	395 745	0,96

Tabuľka č. 3 Prehľad o skutočných výdavkoch zariadenia (v EUR)

	Rok 2012	Rok 2013	Index rastu 2013/2012
Bežné výdavky spolu z toho:	409 882	394 107	0,96
Zariadenie pre seniorov (ZpS)	128 722	117 689	0,91
- Mzdy a odvody (610,620)	83 823	77 129	0,92
- Tovary a služby	43 734	40 296	0,92
- Bežné transfery	1 165	264	0,27
Domov sociálnych služieb (DSS)	219 809	210 324	0,96
- Mzdy a odvody (610,620)	148 065	142 426	0,94
- Tovary a služby	69 882	67 456	0,97
- Bežné transfery	1 862	442	0,24
Výdavky ostatné (stravovanie neklienti), sponzorské, UPSVaR	61 351	66 094	1,08
Priem. bežné výdavky na klienta ZpS	587	552	0,94
Priem. bežné výdavky na klienta DSS	627	590	0,94
Kapitálové výdavky	0	0	0
Výdavky za rok spolu	409 882	394 107	0,96

Výška úhrad za poskytované služby pre rok 2013 bola stanovená v zmysle VZN BBSK č. 20/2012 o podmienkach poskytovania sociálnych služieb a o platení úhrad v zariadeniach sociálnych služieb v zriaďovateľskej pôsobnosti BBSK schváleného uznesením zastupiteľstva BBSK č. 406/2012 z 29.10.2012 v znení dodatku č. 1 schváleného uznesením zastupiteľstva BBSK č. 464/2013 z 26.04.2013.

Najvyšší kontrolný úrad Slovenskej republiky

V roku 2013 bola priemerná mesačná úhrada klienta v ZpS vyššia o 4,35 EUR oproti roku 2012 a klienta v DSS vyššia o 15,70 EUR. Na zvýšení priemernej mesačnej úhrady malo vplyv najmä zvýšenie úhrady za stravu pri racionálnej a diabetickej strave a vyššie stupne odkázanosti klientov.

Prehľad o výške priemernej úhrady klienta zariadenia je v tabuľke č. 4.

Tabuľka č. 4 Prehľad o výške priemernej úhrady klienta zariadenia

Rok	ZpS			DSS		
	Priemerné mesačné výdavky na klienta* (v EUR)	Priemerná mesačná úhrada klienta (v EUR)	Spoluúčasť klienta (v %)	Priemerné mesačné výdavky na klienta* (v EUR)	Priemerná mesačná úhrada klienta (v EUR)	Spoluúčasť klienta (v %)
2012	586,81	217,50	37,06	627,09	228,04	36,36
2013	552,22	221,85	40,17	589,54	243,74	41,34

Pozn. * priemerné mesačné bežné výdavky na klienta

V roku 2013 DD a DSS Krupina hospodáril podľa rozpočtu, ktorý vychádzal z rozpisu rozpočtu zriaďovateľa z 23.01.2013. V roku 2013 DD a DSS Krupina vykonal šesť rozpočtových opatrení schválených zriaďovateľom. Preverením plnenia a čerpania rozpočtu na úrovni hlavných kategórií a kategórií ekonomickej rozpočtovej klasifikácie neboli zistené nedostatky. Rozpočtované vlastné príjmy boli v roku 2012 aj v roku 2013 plnené na 100,21 %. Čerpanie výdavkov bolo v roku 2012 na úrovni 100,04 % a v roku 2013 na úrovni 100,10 %. Prekročenie čerpania v roku 2013 predstavovalo sumu 399,00 EUR a bolo z dôvodu čerpania mimorozpočtových prostriedkov z účtu darov.

Zriaďovateľ DD a DSS Krupina rozpísal v rámci programového rozpočtovania pre roky 2013 – 2015 ciele a merateľné ukazovatele. DD a DSS Krupina vykonal vyhodnotenie za rok 2013.

V rámci cieľa zabezpečiť dôstojný a plnohodnotný život seniorov, občanov so zdravotným postihnutím a ostatných sociálne znevýhodnených občanov boli pre rok 2013 stanovené merateľné ukazovatele: priemerný počet prijímateľov sociálnej služby 47,5 a percento využiteľnosti kapacity zariadenia na úrovni 99 %. Z vyhodnotenia vyplýva, že v roku 2013 bol priemerný počet prijímateľov sociálnej služby 47,49 a percento využiteľnosti kapacity zariadenia bolo na úrovni 98,94 %.

V rámci cieľa stabilizácia personálnych podmienok v zariadení sociálnych služieb a zvyšovanie odbornosti personálu boli pre rok 2013 stanovené merateľné ukazovatele: absolvovanie troch vzdelávacích aktivít a zvýšenie priemernej mzdy zamestnancov o 1 %. V roku 2013 absolvovali zamestnanci štyri vzdelávacie aktivity. Ukazovateľ zvýšenia priemernej mzdy zamestnancov sa DD a DSS Krupina nepodarilo naplniť, keď táto medziročne poklesla o 0,5 %.

V rámci cieľa zabezpečiť viaczdrojové financovanie sociálnych služieb boli pre rok 2013 stanovené merateľné ukazovatele: výška získaných finančných prostriedkov zo štátneho rozpočtu SR a iných zdrojov 600,00 EUR. V roku 2013 bolo skutočné čerpanie DD a DSS Krupina z iných zdrojov v sume 775,00 EUR, a to 395,00 EUR z Úradu práce, sociálnych vecí a rodiny a sponzorské 380,00 EUR.

Preverením hospodárenia s rozpočtovými prostriedkami prijatými od zriaďovateľa podľa § 22 a § 26 zákona č. 523/2004 Z. z. o rozpočtových pravidlách verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 523/2004 Z. z.“) neboli zistené nedostatky. DD a DSS Krupina hospodáril podľa rozpočtu.

Svoje príjmy DD a DSS Krupina sústreďoval na príjmovom rozpočtovom účte a výdavky hradil z výdavkového rozpočtového účtu, stav týchto účtov k 31.12.2013 bol nulový. Mimorozpočtové finančné prostriedky DD a DSS Krupina viedol na samostatných účtoch v zmysle zákona.

Kontrolou boli preverené výdavky za nákup materiálu a služieb celkom v sume 22 805,21 EUR, čo predstavuje 15,05 % zo všetkých skutočných výdavkov na tovary a služby. Preverenie bolo zamerané na úroveň dodržiavania pravidiel rozpočtového hospodárenia podľa zákona č. 523/2004 Z. z. a zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon 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, vykonanie inventarizácie majetku, záväzkov a rozdielu majetku a záväzkov.

DD a DSS Krupina viedol účtovníctvo v zmysle zákona č. 431/2002 Z. z. Účtovné postupy pre rozpočtové organizácie boli upravené Opatrením Ministerstva financií Slovenskej republiky z 8. augusta 2007 č. MF/16786/2007-31, ktorým sa ustanovujú podrobnosti o postupoch účtovania a rámcovej účtovnej osnove pre rozpočtové organizácie, príspevkové organizácie, štátne fondy, obce a vyššie územné celky v znení neskorších opatrení (ďalej len „postupy účtovania“).

Oblasť účtovníctva mal DD a DSS Krupina upravenú v smernici č. S-15 Vedenie účtovníctva a obeh účtovných dokladov zo 17.12.2012.

Evidenciu majetku a inventarizáciu majetku mal DD a DSS Krupina upravenú v smernici č. S-05 zo 07.07.2010. Zásady hospodárenia s majetkom boli upravené vnútornou smernicou č. S-19 Zásady hospodárenia s majetkom z 01.11.2012.

Preverením vybranej vzorky výdavkov za nákup materiálu a služieb neboli zistené nedostatky v dodržiavaní zákona č. 523/2004 Z. z. a zákona č. 431/2002 Z. z.

DD a DSS Krupina vykonal inventarizáciu majetku, záväzkov a rozdielu majetku a záväzkov k 31.12.2013 podľa príkazu riaditeľa zo 14.12.2013. Boli vykonané fyzické aj dokladové inventúry majetku a záväzkov, pričom neboli zistené inventarizačné rozdiely.

Kontrolou bolo zistené, že medzi pohľadávkami bola pohľadávka po lehote splatnosti v sume 218,93 EUR voči bývalej zamestnankyni DD a DSS Krupina. V zmysle Dodatku č. 1 k dohode o skončení pracovného pomeru z 21.09.2010 bola zamestnankyňa povinná uhradiť náhradu za poskytnuté študijné voľno v období október 2009 – máj 2010 v sume 718,93 EUR v pravidelných mesačných splátkach 100,00 EUR od 15.10.2010. Bývalá zamestnankyňa uhradila jednorázovo sumu 500,00 EUR dňa 01.12.2010. Zostatok 218,93 EUR evidoval DD a DSS Krupina ako pohľadávku po lehote splatnosti. Podľa vyjadrenia DD a DSS Krupina pohľadávku nevymáhal pretože v Dodatku č. 1 k dohode o skončení pracovného pomeru bola nesprávne vypočítaná suma úhrady za poskytnuté študijné voľno v sume 718,93 EUR. Správne mal dlžník uhradiť náhradu za poskytnuté študijné voľno v sume 500,00 EUR a túto aj uhradil.

Tým, že DD a DSS Krupina pri inventarizácii pohľadávok riadne neoveril, či evidovaná pohľadávka skutočne existuje, nepostupoval v súlade s § 29 ods. 1 zákona č. 431/2002 Z. z., podľa ktorého sa inventarizáciou overuje, či stav majetku, záväzkov a rozdielu majetku a záväzkov v účtovníctve zodpovedá skutočnosti.

Kontrolná skupina preverila hospodárenie s majetkom. Cieľom kontroly bolo posúdiť výhodnosť uzatvorených dodávateľských a nájomných zmlúv platných k 31.12.2013 a pri pohľadávkach posúdiť otázky spojené s neplatičmi.

DD a DSS Krupina prevádzkoval služby v priestoroch, ktorých časť bola majetkom BBSK a časť patrila cirkvi, ktorá ju DD a DSS Krupina prenajímala na základe nájomnej zmluvy uzatvorenej v roku 1996 v znení neskorších dodatkov. Ročné nájomné v roku 2013 bolo v sume 9 497,80 EUR.

DD a DSS Krupina mal uzatvorené dodávateľské zmluvy v rámci bežných dodávateľsko-odberateľských vzťahov. Preverenie vybraných zmlúv z pohľadu hospodárnosti, efektívnosti a účinnosti bolo vykonané pri preverení bežných výdavkov. Preverení neboli zistené nedostatky.

DD a DSS Krupina v roku 2013 neprenajímali žiaden majetok.

K 31.12.2013 evidoval DD a DSS Krupina pohľadávky celkom v sume 23 148,68 EUR, z toho pohľadávky v lehote splatnosti boli v sume 14 749,86 EUR a po lehote splatnosti 9 017,65 EUR.

Najvyššie pohľadávky DD a DSS evidoval voči inému DSS, n. o. v sume 16 972,63 EUR za dodávku jedál za obdobie september 2013 až december 2013. Z uvedených pohľadávok boli k 31.12.2013 pohľadávky po lehote splatnosti v sume 8 798,72 EUR.

Pohľadávky vznikli zo zmluvy o dodávke hotových jedál uzatvorenej medzi DD a DSS Krupina a iným DSS, n. o. z 20.08.2010 a jej dodatku č. 1 z 22.12.2010.

Všetky neuhradené pohľadávky z roku 2013 DSS, n. o. uhradil v roku 2014.

Pohľadávky voči klientom DD a DSS Krupina evidoval v sume 5 515,60 EUR. Išlo o pohľadávky za poskytované sociálne služby za obdobie december 2013. Všetky boli v lehote splatnosti.

DD a DSS Krupina mal v roku 2013 päť klientov, ktorým nepostačoval dôchodok na úhradu za služby a nemali blízkych rodinných príslušníkov, ktorí by im chýbajúcu časť úhrady doplatili. Pohľadávky vznikli v období od roku 2009 až 2013 a k 31.12.2013 boli v sume 5 241,63 EUR. Tieto pohľadávky DD a DSS Krupina evidoval mimo účtovníctva na sociálnom úseku a do účtovníctva ich zaevidoval až v roku 2014.

Tým, že DD a DSS Krupina v rokoch 2009 až 2013 nezaúčtoval pohľadávky voči týmto klientom na príslušný účet pohľadávok a s ňou súvisiaci výnos na príslušný účet výnosov v období, s ktorým časovo a vecne súviseli, nepostupoval v súlade s § 3 ods. 1 a ods. 2 zákona č. 431/2002 Z. z. v nadväznosti na § 2 ods. 1 a § 43 ods. 8 postupov účtovania, podľa ktorého deň uskutočnenia účtovného prípadu je deň, v ktorom dôjde k vzniku pohľadávky. Podľa § 3 ods. 2 zákona č. 431/2002 Z. z. náklady a výnosy účtuje účtovná jednotka v tom účtovnom období, v ktorom vznikli, bez ohľadu na deň ich úhrady, inkasa alebo na deň vyrovnania iným spôsobom.

Tým, že kontrolovaný subjekt nepostupoval v súlade s § 2 ods. 1 a § 43 ods. 8 postupov účtovania zároveň nekonal v súlade s § 4 ods. 2 zákona č. 431/2002 Z. z., podľa ktorého podrobnosti o rámcových účtovných osnovách ustanoví Ministerstvo financií Slovenskej republiky opatrením a účtovná jednotka je povinná ho dodržiavať.

Podľa vyjadrenia, DD a DSS Krupina do roku 2013 zaevidovával do účtovníctva pohľadávky voči klientom, ktorým nepostačoval dôchodok na úhradu za služby a nemali blízkych rodinných príslušníkov, ktorí by im chýbajúcu časť úhrady doplatili, iba v prípade úmrtia klienta a prihlásenia pohľadávky do dedičského konania.

Pohľadávky voči týmto klientom boli z rokov 2009 až 2013. t.j. niektoré z nich boli premlčané podľa § 101 Občianskeho zákonníka, podľa ktorého je premlčacia doba trojročná a plynie odo dňa, keď sa právo mohlo vykonať prvý raz.

DD a DSS Krupina bol v zmysle § 6 ods. 1 písm. d) zákona č. 25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 25/2006 Z. z.“) verejným obstarávateľom.

DD a DSS Krupina nepredložil žiadnu dokumentáciu z verejného obstarávania z roku 2013. Podľa písomnej informácie DD a DSS Krupina v roku 2013 nevykonával žiadne verejné obstarávanie. Tovary obstarával na základe objednávky, na dodávku potravín boli uzatvorené zmluvy s viacerými dodávateľmi a objednávky boli realizované na základe aktuálnych ponúk, dostupnosti tovaru a potreby stravovacej jednotky.

Podľa analýzy výdavkov v roku 2013 za tovary a služby bolo zistené, že v rámci bežných výdavkov na tovary a služby boli najvyššími výdavkami výdavky za nákup potravín v sume 83 391,41 EUR a výdavky za energie v sume 31 441,46 EUR. Verejné obstarávanie na nákup elektrickej energie vykonal zriaďovateľ pre úrad BBSK a pre organizácie v jeho zriaďovateľskej pôsobnosti v roku 2011.

Tým, že DD a DSS Krupina nevykonával verejné obstarávanie na dodávku potravín, resp. skupín potravín, nepostupoval v súlade s § 9 ods. 1 zákona č. 25/2006 Z. z., podľa ktorého je verejný obstarávateľ povinný pri zadávaní zákaziek postupovať podľa tohto zákona.

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 prijímateľom sociálnej služby. Získavanie empirických údajov a poznatkov pre dosiahnutie cieľa bolo realizované prieskumom, prostredníctvom vopred pripravených dotazníkov pre cieľové skupiny respondentov, ktorými boli:

- klienti zariadenia pre seniorov,
- 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).

Výberová vzorka respondentov bola tvorená pomocou zámerného výberu na základe dostupnosti. Výber bol uskutočnený podľa toho, ktoré subjekty zodpovedali danému výberovému znaku (napr. typ zariadenia, cieľová skupina, vek, profesia, druh, forma a rozsah sociálnej služby, samosprávna jednotka), čím bol urobený kvalifikovaný, dobre zvážený výber. Zovšeobecniteľnosť výsledkov sa potom 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 hypotézy, ktoré boli kontrolou overované.

Kontrolou bola posudzovaná aj návratnosť dotazníkov, ktorú vyjadruje pomer počtu vyplnených dotazníkov k počtu dotazníkov odovzdaných na vyplnenie vyjadrený v percentách. Na dosiahnutie čo najvyššej výpovednej hodnoty získaných faktov bolo potrebné dosiahnuť vysoké percento návratnosti dotazníkov.

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.

Kontrolná skupina distribuovala a spracovala dotazníky podľa nasledovných čiastkových cieľov:

3.1 Úroveň kvality života seniorov v ZpS

Výberový súbor respondentov bol vytvorený z klientov, u ktorých boli zachované kognitívne funkcie do tej miery, aby boli schopní samostatne alebo s asistenciou hodnoverne odpovedať a podávať informácie podľa dotazníka. Títo klienti predstavovali cieľovú skupinu respondentov.

V DD a DSS Krupina bolo v čase vykonania prieskumu umiestnených 17 seniorov a občanov so zdravotným postihnutím s duševnými poruchami. Distribuovaných bolo 17 dotazníkov, z ktorých bolo vrátených 13 po ich vyplnení. Zo zdravotných dôvodov alebo z dôvodu nedostatočnej úrovne zachovania kognitívnych funkcií štyria respondenti neboli schopní ani za asistencie odpovedať na otázky podľa dotazníka. Návratnosť dotazníkov bola 76,5 %, čím bola dosiahnutá pomerne vysoká výpovedná hodnota získaných údajov.

Zo súboru 13 testovaných respondentov bolo šesť mužov a sedem žien, priemerný vek respondentov bol 80,7 roka. Ako najvyššie ukončené základné vzdelanie uviedlo deväť respondentov a stredné vzdelanie bez maturity päť respondentov. Rodinný stav „slobodný/á“ uviedol jeden respondent, „ženatý/vydatá“ jeden respondent, „rozvedený/á“ uviedli dvaja respondenti a „ovdovený/á“ označilo deväť respondentov. Pôvodné bydlisko vidiek uviedlo deväť respondentov, z okresného mesta pochádzali traja a z hlavného mesta jeden respondent.

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 kľúčové otázky kontroly do štyroch hypotéz H1 až H4, ktoré boli vyhodnotené nasledovne:

- H1: Predpokladáme, že klienti prežívanie svojho života v zariadení hodnotia na veľmi dobrej úrovni.

Na základe testovania získalo hodnotenie 17 otázok v rámci hypotézy H1 priemernú hodnotu 4,49 bodov z maximálnych 5 bodov na päťstupňovej škále, čo zodpovedá veľmi dobrému až výbornému hodnoteniu. Na základe výsledku testovania sa potvrdila hypotéza 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, bezpečia, aj celkovými službami poskytovanými v zariadení.

Negatívnymi výrokmi hodnotili niektorí klienti zariadenia postoje k možnostiam ovplyvňovať jedálny lístok, ku kvalite stravy, výberu z viacerých jedál a niektorí klienti vyjadrovali pocit osamelosti v zariadení.

Podľa vyjadrenia kontrolovaného subjektu, klienti majú možnosť ovplyvňovať jedálny lístok prostredníctvom výboru obyvateľov tým, že pri tvorbe jedálneho lístka ho pripomienkuje a podpisuje zástupca výboru obyvateľov. Vedúca jedálne akceptuje aj prípadné návrhy iných klientov.

- H2: Predpokladáme, že klienti sú s úrovňou dodržiavania ľudských práv a slobôd v zariadení dostatočne spokojní.

Na základe testovania získalo hodnotenie štyroch otázok v rámci hypotézy H2 priemernú hodnotu 4,94 bodov z maximálnych 5 bodov na päťstupňovej škále, čo zodpovedá výbornému hodnoteniu. Na základe výsledku testovania sa nepotvrdila hypotéza v tom, že klienti zariadenia hodnotili úroveň dodržiavania ľudských práv a slobôd v zariadení ako výborné a nie dostatočné, ako bol predpoklad stanovený hypotézou.

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

- H3: Predpokladáme, že klienti vykazujú dostatočnú spokojnosť s prežitým vlastným životom.

Po vykonaní testovania získalo hodnotenie troch otázok v rámci hypotézy H3 priemernú hodnotu 4,92 bodov z maximálnych 5 bodov na päťstupňovej škále, čo zodpovedá výbornému hodnoteniu. Na základe výsledku testovania sa nepotvrdila hypotéza, nakoľko klienti zariadenia vyjadrili výbornú spokojnosť s prežitým vlastným životom a nie dostatočnú, ako bol predpoklad daný hypotézou.

Svoje kladné postoje klienti zariadenia vyjadrili hlavne vo vzťahu k doručovanej súkromnej korešpondencie a dodržiavaniu pitného režimu.

- H4: Predpokladáme, že klienti vykazujú dostatočnú spokojnosť so svojim zdravím.

Vykonaním testovania a vyhodnotením šiestich otázok v rámci hypotézy H4 dosiahlo hodnotenie priemernú hodnotu 4,83 bodov z maximálnych 5 bodov na päťstupňovej škále, čo zodpovedá výbornému hodnoteniu. Na základe výsledku testovania sa nepotvrdila hypotéza, keď klienti zariadenia hodnotili úroveň dodržiavania ľudských práv a slobôd v zariadení ako výborné a nie ako dostatočné podľa predpokladu stanoveného hypotézou.

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 dosiahlo na päťstupňovej hodnotiacej škále hodnotu 4,7 bodu, čo predstavuje veľmi dobré až výborné, skôr výborné hodnotenie.

3.2 Úroveň administratívnych podmienok kvality poskytovaných služieb v ZSS

Dotazník bol vyplnený na základe odpovedí riaditeľky a ekonómky zariadenia, po ich úvodnom oboznámení sa s problematikou a obsahom jednotlivých postojov. 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 kľúčová otázka kontroly do hypotézy (H):

H: Predpokladáme, že zariadenie dosahuje veľmi dobrú úroveň dodržiavania administratívnych podmienok kvality poskytovaných služieb (otázky 1-60).

Dotazník obsahoval celkom 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 porovnaním výsledkov s vopred stanovenými hodnotiacimi škálami.

- a) Oblasť procedurálnych podmienok - na základe testovania 14 otázok v sledovanej oblasti bolo označených 11 odpovedí – áno a 3 odpovede – nie. Súčet bodového hodnotenia bol 22 bodov, 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 tri odpovede – nie. Súčet bodového hodnotenia tvoril 16 bodov, čo predstavuje podľa hodnotiacej škály výrok, že zariadenie vykazuje priemernú úroveň personálnych podmienok.
- c) Oblasť prevádzkových podmienok - na základe testovania 14 otázok z danej oblasti bolo označených 10 odpovedí – áno, štyri odpovede – nie. Súčet bodového hodnotenia bol 20 bodov, čo predstavuje podľa stanovenej škály výrok, že zariadenie vykazuje priemernú úroveň prevádzkových podmienok.
- d) Dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd v zariadení - na základe testovania 21 otázok z tejto oblasti bolo označených 17 odpovedí – áno a štyri odpovede – nie. Súčet bodového hodnotenia tvoril 34 bodov, čo predstavuje podľa hodnotiacej škály výrok, že zariadenie vykazuje priemernú úroveň dodržiavania ľudských práv a slobôd.

V celkovom hodnotení boli výsledky testovania sčítané a dosiahnutá bola výsledná hodnota 92 bodov, čo zodpovedá podľa hodnotiacej škály tvrdeniu, že zariadenie vykazuje priemernú úroveň dodržiavania administratívnych podmienok kvality poskytovaných služieb.

Na základe tohto výsledku z testovania možno konštatovať, že stanovená hypotéza sa nepotvrdila.

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 ZpS, ktorí ich vyplnili jednotlivo, anonymne a vrátili v zalepených obálkach. Z celkového počtu 15 distribuovaných dotazníkov bolo vrátených 10 vyplnených dotazníkov, čo predstavuje 66,7 % návratnosť.

Na základe sformulovaných cieľov a teoretických poznatkov boli stanovené kľúčové otázky kontroly do troch hypotéz H1 – H3, ktoré boli vyhodnotené nasledovne:

- H1: Som spokojný s poskytnutými službami a pobytom pre môjho rodiča v zariadení sociálnych služieb.

Vykonaním testovania piatich otázok v rámci hypotézy H1 získalo hodnotenie priemernú bodovú hodnotu 4,32 z maximálne piatich bodov na päťstupňovej škále, čo zodpovedá veľmi dobrému hodnoteniu. Na základe výsledku testovania sa potvrdila hypotéza v tom, že rodinní príslušníci klientov zariadenia vyjadrili veľmi dobrú spokojnosť s úrovňou poskytovaných služieb a pobytom príbuzného v zariadení.

Rodinní príslušníci vyjadrili svoje kladné stanoviská prevažne k poskytovanej zdravotníckej službe, strave a starostlivosti zamestnancov o klienta. Určité rezervy niektorí respondenti uviedli v početnosti stretnutí so sociálnym pracovníkom.

- H2: Poskytované sociálne služby majú priaznivý vplyv na pohodu a spokojnosť rodiča otázky.

Po ukončení testovania bolo vykonané hodnotenie postojov k trom výrokom priradeným k hypotéze H2. Skompletizované dáta boli zosumarizované, spracované a bola vyrátaná priemerná hodnota 4,17 bodu, ktorá zodpovedá na hodnotiacej škále veľmi dobrému hodnoteniu. Na základe výsledku testovania sa potvrdila kontrolná otázka v tom, že rodinní príslušníci klientov zariadenia vyjadrili veľmi dobrú spokojnosť s úrovňou poskytovaných sociálnych služieb, čo má priaznivý vplyv na pohodu rodiča v zariadení.

V prevažujúcom počte odpovedí rodinní príslušníci kladne hodnotili kvalitu spoločenského života rodiča v zariadení, pozitívny vplyv iných klientov na rodiča a starostlivosť o príbuzného.

- H3: Zariadenie pravidelne sprostredkováva kontakt medzi klientom a jeho rodinným príslušníkom.

Vykonaním testovania a vyhodnotením postojov klientov k dvom otázkam v rámci hypotézy H3 získalo hodnotenie priemernú hodnotu 4,5 bodu na päťstupňovej škále, čo zodpovedá veľmi dobrému až výbornému hodnoteniu. Na základe výsledku testovania sa

potvrdila hypotéza, že zariadenie pravidelne sprostredkováva kontakt medzi klientom a jeho rodinným príslušníkom na veľmi dobrej úrovni. Respondenti vyjadrili kladné postoje aj k možnosti vstupovať do zariadenia v ľubovoľnom čase.

Pri celkovom hodnotení dotazníka pre meranie kvality života bola v 10 hodnotených otázkach dosiahnutá celková priemerná hodnota 4,31 bodu, čo je podľa hodnotiacej škály veľmi dobré 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 zariadení bola zvolená dotazníková forma. Dotazník bol určený pre riaditeľku zariadenia. Obsahoval 15 otázok zameraných na vykonávanie činností riaditeľky v rámci jej pracovného pomeru v zariadení.

Jednotlivé postoje v dotazníku boli hodnotené výrokmi, ktoré boli rozmiestnené na päťstupňovej hodnotiacej škále.

Vyhodnotenie spočívalo v súčte všetkých bodových hodnotení v jednotlivých škálach, pričom bolo dosiahnutých celkom 59 bodov. Podľa hodnotiacej škály predstavuje táto bodová hodnota tvrdenie, že zariadenie vykazuje veľmi dobrú až výbornú úroveň hospodárenia.

Pozitívny výsledok hodnotenia úrovne hospodárenia v zariadení bol dosiahnutý najmä v dôsledku vyjadrenia kladných postojov k otázkam výberu externých dodávateľov prác a služieb v najnižšej cenovej hladine, vykonávaniu pravidelnej kontroly výdavkov, optimálnemu využívaniu pracovnej sily kumulovaním niektorých funkcií, poskytovaní stravovacích služieb aj iným ako klientom za účelom využitia danej kapacity zariadenia a využívaniu vlastných zdrojov na svoju prezentáciu.

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 (odosobnenie, odcudzenie k okoliu) a osobná nespokojnosť. Dotazníky obsahovali 20 položiek, z toho deväť otázok bolo zameraných na emocionálne vyčerpanie, päť otázok na depersonalizáciu a šesť otázok zameraných na osobnú nespokojnosť. Dotazníky boli distribuované individuálne v tlačenej podobe a vyplňané anonymne.

Celkovo bolo odborným zamestnancom distribuovaných 14 dotazníkov, vyplnených a vrátených bolo 14 dotazníkov, čím bola dosiahnutá 100 % 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 – hypotézy H1 až H3, ktoré boli vyhodnotené nasledovne:

- H1: Predpokladám vysoký stupeň emocionálnej vyčerpanosti v skupine sledovaných pracovníkov.

Zo 14 testovaných dotazníkov bol v rámci hodnotenia prvého súboru otázok týkajúceho sa emocionálnej vyčerpanosti, priradený veľmi nízky stupeň 11 respondentom, a nízky stupeň trom respondentom. V priemere dosiahol výsledok testovania respondentov hodnotu 14,8 bodu, čo zodpovedá na hodnotiacej škále veľmi nízkemu stupňu emocionálnej vyčerpanosti odborných zamestnancov zariadenia.

Na základe výsledkov testovania sa nepotvrdila kontrolná otázka - hypotéza, podľa ktorej bol predpoklad vysokého stupňa emocionálnej vyčerpanosti v skupine sledovaných pracovníkov.

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

- H2: Predpokladám stredný stupeň depersonalizácie v skupine sledovaných pracovníkov.

Po vykonaní testovania bol v rámci hodnotenia druhého súboru otázok týkajúceho sa depersonalizácie priradený veľmi nízky stupeň 12 respondentom a nízky stupeň dvom respondentom. Výsledok testovania a hodnotenia dosiahol priemernú hodnotu 6,4 bodu, čo zodpovedá na hodnotiacej škále veľmi nízkemu stupňu depersonalizácie odborných zamestnancov zariadenia.

Na základe výsledkov testovania sa nepotvrdila hypotéza, podľa ktorej bol predpoklad stredného stupňa 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.

- H3: Predpokladám veľmi vysoký stupeň osobnej nespokojnosti skupine sledovaných pracovníkov.

Zo vzorky 14 testovaných dotazníkov bol priradený veľmi nízky stupeň 11 respondentom a nízky stupeň trom respondentom. V priemere dosiahol výsledok testovania respondentov hodnotu 8,4 bodu, čo predstavuje na hodnotiacej škále veľmi nízky stupeň osobnej nespokojnosti odborných zamestnancov.

Na základe výsledkov testovania sa nepotvrdila hypotéza, podľa ktorej bol predpoklad veľmi vysokého stupňa osobnej nespokojnosti v skupine sledovaných pracovníkov.

Pri hodnotení niektorí respondenti vyjadrili občasnú nespokojnosť najmä s občasným nedostatkom energie a malou úspešnosťou v práci.

Pri celkovom hodnotení vyhorenia zamestnanca sa vychádzalo z počtu získaných bodov z testovania celého dotazníka (20 otázok) podľa hodnotiacej škály

Z celej vzorky 14 testovaných dotazníkov bol priradený veľmi nízky stupeň 11 respondentom a nízky stupeň trom respondentom. Všetky dotazníky s bodovacím hodnotením boli spočítané, zistený údaj bol vydelený počtom respondentov. Získaná hodnota 4,8 bodu na 5 stupňovej škále predstavuje celkovo veľmi nízky stupeň 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 (ergoterapeut, rehabilitačný pracovník, sociálny pracovník, špeciálny pedagóg/vychovávateľ). Pre tieto účely bol použitý špeciálne zostavený dotazník. Zmyslom týchto 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 respondentov spadali jeden ergoterapeut a dvaja sociálni pracovníci, ktorým boli distribuované dotazníky a bolo vykonané testovanie. Ostatných vybraných odborných zamestnancov zariadenie nemalo v pracovnom pomere. Po úvodnom oboznámení sa s problematikou boli dotazníky trom respondentom distribuované v tlačenej forme, jednotlivo a vyplňované boli anonymne. Vyplnené sa vrátili tri dotazníky, čo predstavuje 100 % návratnosť.

Ergoterapeutka bola ženského pohlavia vo veku 43 rokov so stredným odborným vzdelaním v inom odbore, ktoré bolo doplnené na inštruktora sociálnej rehabilitácie, dĺžka praxe v odbore – 3 roky.

Sociálne pracovníčky boli ženského pohlavia, priemerný vek 45 rokov, vzdelanie vysokoškolské v odbore, priemerná dĺžka praxe 11 rokov.

Ergoterapeut

Dotazník pre ergoterapeuta obsahoval 19 otázok – postojov, ktoré boli na základe stanovených cieľov priradené k jednej z troch kontrolných hypotéz H1 až H3.

Jednotlivé postoje v dotazníku boli hodnotené výrokmi, ktoré boli rozmiestnené na päťstupňovej hodnotiacej škále, jednotlivým stupňom škály boli priradené koeficienty od 1 do 5.

Vyhodnotenie spočívalo v súčte bodových hodnotení získaných z určených otázok, ktoré boli priradené k hypotézam:

- H1: Predpokladáme nízky stupeň vykonávania individuálnej práce v skupine sledovaných pracovníkov.

Po vykonaní a vyhodnotení testovania dosiahol respondent hodnotenie 30 bodov, čomu je priradený vysoký stupeň vykonávania individuálnej práce ergoterapeutom.

Na základe výsledkov testovania sa nepotvrdila hypotéza o predpokladanom nízkom stupni vykonávania individuálnej práce v zariadení v rámci ergoterapeuta.

Podľa posudzovacej škály respondent označil za najčastejšie vykonávané činnosti v rámci individuálnej práce nácvik bežných denných činností na maximalizáciu novej sebestačnosti klienta a liečba podľa ergoterapeutických metód.

- H2: Predpokladáme vysoký stupeň vykonávania administratívnych činností v skupine sledovaných pracovníkov.

Po vykonaní a vyhodnotení testovania dosiahol respondent hodnotenie 19 bodov, čomu bol podľa hodnotiacej škály priradený veľmi vysoký stupeň administratívnych činností vykonávaných ergoterapeutom v zariadení. Na základe výsledkov testovania sa nepotvrdila stanovená hypotéza. Podľa posudzovacej škály respondent označoval za najčastejšie administratívne činnosti písomné hodnotenie pracovných výsledkov klientov a zabezpečovanie materiálu a pomôcok pre ergoterapiu.

- H3: Predpokladáme stredný stupeň vykonávania pomoci pri seba obslužných činnostiach klienta v skupine sledovaných pracovníkov.

Po vykonaní testovania a vyhodnotení dotazníkov dosiahol respondent 31 bodov. Podľa hodnotiacej škály bodové hodnotenie zodpovedá veľmi vysokému stupňu vykonávania pomoci pri seba obslužných činnostiach klienta.

Na základe výsledkov testovania sa nepotvrdila hypotéza o predpokladanom strednom stupni vykonávania pomoci pri seba obslužných činnostiach klienta v zariadení v rámci práce ergoterapeuta.

Sociálny pracovník

Dotazník pre sociálneho pracovníka obsahoval 22 otázok, ktoré boli na základe stanovených cieľov priradené k jednej z troch kontrolných hypotéz H1 až H3, ktoré boli vyhodnotené nasledovne:

- H1: Predpokladáme vysoký stupeň vykonávania administratívnych činností v skupine sledovaných pracovníkov.

Po vykonaní a vyhodnotení testovania dosiahli dvaja respondenti priemerné hodnotenie 44 bodov. Skupine bol priradený veľmi vysoký stupeň administratívnych činností vykonávaných sociálnymi pracovníkmi zariadenia.

Na základe výsledkov testovania sa nepotvrdila kontrolná otázka o predpokladanom vysokom stupni vykonávania administratívnych činností v zariadení v rámci skupiny sociálnych pracovníkov.

Podľa posudzovacej škály respondenti označovali za najčastejšie vykonávané administratívne činnosti: zabezpečovanie administratívnej stránky prijímania a prepúšťania klientov; sprostredkovávanie styku klienta s príbuznými; obstarávanie dokladov, listín a správ o klientoch; vedenie operatívnych záznamov a sociálne hodnotenie klientov.

- H2: Predpokladáme nízky stupeň vykonávania individuálnej práce skupine sledovaných pracovníkov.

Po vykonaní a vyhodnotení testovania dosiahli respondenti v priemere hodnotenie 23 bodov. Skupine bol podľa hodnotiacej škály priradený vysoký stupeň individuálnej práce vykonávanej sociálnymi pracovníkmi zariadenia.

Na základe výsledkov testovania sa nepotvrdila kontrolná otázka o predpokladanom nízkom stupni vykonávania individuálnej práce.

Podľa posudzovacej škály respondenti označovali ako najčastejšie činnosti: vykonávanie sociálnej intervencie; vypracovávanie, hodnotenie a zmeny individuálnych plánov klientov a individuálnu prácu s klientom podľa plánu.

- H3: Predpokladáme stredný stupeň vykonávania pomoci pri seba obslužných činnostiach klienta v skupine sledovaných pracovníkov.

Po vykonaní testovania a vyhodnotení dotazníkov respondenti dosiahli v priemere hodnotenie 35 bodov, čo podľa hodnotiacej škály zodpovedá veľmi vysokému stupňu vykonávania pomoci pri seba obslužných činnostiach klienta. Na základe výsledkov testovania sa nepotvrdila kontrolná otázka.

Za najčastejšie pomocné úkony pri seba obslužnej činnosti klienta boli uvedené: pomoc pri obliekaní, obúvaní, osobnej hygiene, sprevádzanie klientov mimo zariadenia a vykonávanie nákupov pre klientov.

V celkovom hodnotení pracovných činností testovaných odborných pracovníkov bola vypočítaná priemerná hodnota ako súčet troch hodnotení delene tromi $5 + 5 + 4 = 14 : 3 = 4,7$ bodov.

Na základe testovania možno celkovo konštatovať, že v zariadení bol dosiahnutý vysoký až veľmi vysoký stupeň činností vybraných odborných pracovníkov.

3.7 Celkové hodnotenie podmienok kvality poskytovaných sociálnych služieb

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

Na základe celkového vyhodnotenia jednotlivých testovaní bola získaná priemerná hodnota 4,33 bodov, výsledkom čoho je celkový výrok, že zariadenie veľmi dobre spĺňa podmienky kvality poskytovaných sociálnych služieb.

Vyhodnotenie výkonu a spôsobu riadenia

Kontrolou dodržiavania všeobecne záväzných právnych predpisov pri práci s klientmi kontrolovaného subjektu ako aj dodržiavania podmienok kvality poskytovaných sociálnych služieb neboli zistené významné nedostatky, ktoré by mohli mať vplyv na systém kvality poskytovaných sociálnych služieb v zariadení.

Preskúmaním miery efektívnosti, hospodárnosti a účinnosti s akou hospodáril DD a DSS Krupina s verejnými finančnými prostriedkami neboli zistené také kontrolné zistenia, ktoré sú považované za významné podľa stanovených kritérií NKÚ SR. Na základe uvedeného a kontrolných zistení uvedených v bode 2 protokolu možno vyhodnotiť výkon a spôsob riadenia za efektívny a účinný. Kontrolou nebola preukázaná nehospodárnosť pri nakladaní s finančnými prostriedkami v DD a DSS Krupina.

Celkovo možno konštatovať, že kontrolu neboli zistené významné nedostatky vo vzťahu k systémovosti v práci manažmentu kontrolovaného subjektu, spokojnosti klientov a rodinných príslušníkov s poskytovanými sociálnymi službami a k systému manažérstva kvality. Určité odporúčania k preverenej problematike sú uvedené v nasledujúcom texte.

Odporúčania na riešenie zistených nedostatkov

Vzhľadom k tomu, že DD a DSS Krupina eviduje aj staršie pohľadávky voči klientom, ktorých príjem nepostačuje na úhradu za sociálnu službu a nemajú blízkych príbuzných, ktorí by za nich nedoplatok uhradili, je potrebné zabezpečiť tieto pohľadávky proti premlčaniu.

Najvyšší kontrolný úrad Slovenskej republiky

Navrhnuť aktivity a vykonať opatrenia na eliminovanie pocitu osamelosti klientov v zariadení.

Upraviť vnútornými predpismi nasledovné oblasti:

- riešenie konfliktov medzi zamestnancami,
- poskytovanie informácií záujemcom o sociálnu službu,
- výkon externej a internej supervízie,
- evidenciu a spôsob použitia finančných a vecných darov,
- stratégia o poskytovaných sociálnych službách.

Protokol o výsledku kontroly vypracovali dňa 08.10.2014

Bc. Ing. Michaela Daňová
vedúca kontrolnej skupiny

Ing. Dagmar Rosenbergerová
členka kontrolnej skupiny

Ing. Štefan Urban
člen kontrolnej skupiny

S obsahom protokolu o výsledku kontroly bola oboznámená dňa 06.11.2014

Mgr. Anna Korčoková
riaditeľka