

NAJVYŠŠÍ KONTROLNÝ ÚRAD SLOVENSKEJ REPUBLIKY

Číslo poverenia: 901/01
Z: 10.06.2014

Počet výtlačkov: 2
Výtlačok číslo: 1
Počet strán: 23
Počet príloh: 0



PROTOKOL

o výsledku kontroly

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

**Domov sociálnych služieb pre dospelých a zariadenie podporovaného bývania
ROZSUTEC**

Bratislava november 2014

Zhrnutie

Zriaďovanie, prevádzkovanie a poskytovanie služieb občanom sú vysoko aktuálne celospoločenské témy. Kontrolná akcia patrila do prioritnej témy: Spokojný občan vo verejnej správe. Výsledky kontroly by mali priniesť prínos v podobe zistenia dobrej praxe v manažmente takýchto zariadení, ktoré bude Najvyšší kontrolný úrad Slovenskej republiky odporúčať využiť v kontrolovaných a aj v ďalších zariadeniach k vyššej efektívnosti a účinnosti poskytovaných služieb. Vykonaná kontrola vychádzala zo skúseností a záverov získaných v minulých rokoch pri kontrole zariadení pre seniorov a domovov sociálnych služieb.

Kontrola bola vykonaná v Domove sociálnych služieb a zariadení podporovaného bývania ROZSUTEC, ako rozpočtovej organizácie, ktorá bola svojimi príjmami a výdavkami napojená na rozpočet Bratislavského samosprávneho kraja.

V domove sociálnych služieb bol poskytovaný rozsah sociálnych služieb, ktoré pozostávali z pomoci pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby, sociálneho poradenstva, sociálnej rehabilitácie, ošetrovateľskej starostlivosti, ubytovania, stravovania, upratovania, prania, žehlenia a údržby bielizne a šatstva, osobného vybavenia, zabezpečovania pracovných terapií a záujmových činností a utváraní podmienok na úschovu cenných vecí.

Priemerná čakacia lehota na prijatie do zariadenia z poradníka bola dvanásť a viac mesiacov. K 31.12.2013 evidoval domov sociálnych služieb 40 čakateľov. Záujem o zariadenie výrazne prevyšoval kapacitné možnosti zariadenia.

Na základe analýzy stavu a štruktúry zamestnancov zariadenia v kontrolovanom období bolo zistené, že prekračovanie normovaného počtu zamestnancov mierne zvyšovalo potrebu mzdových prostriedkov, ale súčasne bol vysoko prekročený percentuálny podiel odborných zamestnancov, ktorý mal priaznivý vplyv na kvalitu poskytovaných služieb.

Kontrolnou skupinou bolo zistené, že subjekt nedisponoval označením miesta poskytovania sociálnej služby v súlade s § 67 zákona o sociálnych službách. Samotné označenie musí obsahovať názov zariadenia, druh a formu poskytovanej sociálnej služby a adresu miesta poskytovania sociálnej služby.

V priebehu roka sa rozpočet zariadenia upravoval priebežne. Bolo uskutočnených 13 rozpočtových opatrení v rozpočte kontrolovaného zariadenia.

Kontrola Najvyššieho kontrolného úradu Slovenskej republiky v prípade preverenia rozpočtového hospodárenia kontrolovaného subjektu nezistila žiadne porušenia právnych postupov vymedzujúcich hospodárne, efektívne a účinné vynakladanie rozpočtových prostriedkov poskytnutých či už zriaďovateľom, prijímateľmi sociálnych služieb alebo inými subjektmi.

Posúdenie efektívnosti a účinnosti vynakladania finančných prostriedkov a posúdenie výhodnosti uzatvorených dodávateľských a nájomných zmlúv bolo kontrolnou skupinou Najvyššieho kontrolného úradu Slovenskej republiky vykonané na vzorke piatich zmlúv vrátane ich dodatkov.

V roku 2013 kontrolovaný subjekt uskutočnil 21 verejných obstarávaní zákaziek s nízkou hodnotou. Kontrolou boli preverené postupy vo verejnom obstarávaní vo všetkých 21 zákazkách. Ani v jednom prípade neboli zistené porušenia všeobecne záväzných právnych predpisov, ktoré bližšie definujú postupy a náležitosti verejného obstarávania. Všetky verejné obstarávania boli spracované s prihliadnutím na hospodárnosť, kedy prioritným kritériom pri výbere víťaznej ponuky bola najnižšia ponúknutá cena.

Cieľom kontroly bolo zistiť kvalitu poskytovaných sociálnych služieb v zariadení. Pre dosiahnutie stanoveného cieľa boli stanovené úlohy, prostredníctvom ktorých sa mala zistiť úroveň kvality života seniorov v zariadení, zistiť úroveň spokojnosti príbuzných s poskytovanou starostlivosťou o rodinných príslušníkov umiestnených v zariadení, zistiť

subjektívnu spokojnosť zamestnancov s pracovnými podmienkami v zariadení, či zistiť úroveň administratívnych podmienok kvality poskytovaných služieb v zariadení.

Celkovú spokojnosť s poskytovanými sociálnymi službami vyjadrili klienti zariadenia na veľmi dobrej úrovni. V zariadení sa vyskytoval u zamestnancov veľmi nízky stupeň až nízky stupeň miery vyhorenia, čo bolo významným predpokladom pre kvalitné zabezpečenie sociálnych služieb pre klientov zariadenia. Prostredníctvom vyhodnotenia získaných odpovedí od rodinných príslušníkov bolo zhodnotené, že bola dosiahnutá celková veľmi dobrá až výborná spokojnosť rodinných príslušníkov.

**Protokol
o výsledku kontroly**

Podľa poverenia predsedu Najvyššieho kontrolného úradu Slovenskej republiky (ďalej len „NKÚ SR“) č. 901/01 z 10.06.2014 vykonali:

Ing. Matúš Kanás, vedúci kontrolnej skupiny
Mgr. Anna Stankovičová, členka kontrolnej skupiny

kontrolu efektívnosti a účinnosti poskytovaných služieb v zariadeniach vykonávajúcich sociálnu starostlivosť v zriaďovateľskej pôsobnosti orgánov územnej samosprávy a neverejných poskytovateľov. Jej 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 30.06.2014 do 14.11.2014 v kontrolovanom subjekte

Domov sociálnych služieb pre dospelých a zariadenie podporovaného bývania
ROZSUTEC, Furmanská 4, 841 03 Bratislava-Lamač, IČO 31750761

za kontrolované obdobie rokov 2012, 2013 a v prípade potreby objektívneho zhodnotenia kontrolovanej skutočnosti aj predchádzajúce a nasledujúce obdobie.

Predmetom kontroly bolo preskúmanie a vyhodnotenie miery efektívnosti, hospodárnosti a účinnosti, s akou vybrané zariadenie hospodári s verejnými finančnými prostriedkami a majetkom, preveriť mieru efektívnosti a účinnosti poskytovaných služieb v zariadení, vrátane ich spôsobu riadenia a dosahovania výkonu, či dodržovania vecných a časových povinností, posúdenie stavu kontrolovaných skutočností so všeobecne záväznými právnymi predpismi, internými predpismi a s medzinárodnými dohovormi a právnymi aktmi Európskej únie, ktorými je Slovenská republika viazaná. Formou výkonnostnej kontroly zistiť reálny stav v dosahovaní výkonu a všetkých činností súvisiacich s činnosťou kontrolovaného subjektu.

Počas výkonu kontroly bolo zistené:

1 Posúdenie súladu kontrolovaných skutočností so všeobecne záväznými predpismi

Domov sociálnych služieb pre dospelých a zariadenie podporovaného bývania ROZSUTEC (ďalej len „DSS“ alebo „zariadenie“) bol zriadený na základe zriaďovacej listiny č. 014/2009 z 22.06.2009. Zriaďovateľom bol Bratislavský samosprávny kraj (ďalej len „BSK“), podľa § 4 ods. 1 písm. f) zákona č. 302/2001 Z. z. o samospráve vyšších územných celkov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o samospráve vyšších územných celkov“), § 21 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 o rozpočtových pravidlách verejnej správy“) a v súlade s § 81 písm. i) zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sociálnych službách“) a zákonom č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o živnostenskom podnikaní“). K zriaďovacej listine zariadenia

boli vydané 3 dodatky. Dodatky č. 1 z 21.10.2010 a č. 2 z 25.11.2011 menili kapacitu zariadenia na 44 miest a definovali vnútorné členenie ubytovacích kapacít zariadenia. Dodatok č. 3 z 31.12.2012 definoval poskytované výkony v rámci DSS. S účinnosťou Dodatku č. 3 z 01.01.2013 sa presunul výkon poskytovania sociálnej služby v zariadení podporovaného bývania na Hontianskej ulici č. 16 do pôsobnosti Domova sociálnych služieb prof. Karola Matulaya pre deti a dospelých so sídlom na Lipského 13, Bratislava. Z uvedených dôvodov sa znížila kapacita zariadenia na 32 miest, ktoré predstavovali organizačnú jednotku Domova sociálnych služieb ROZSUTEC. Skutočnosti, na základe ktorých sa zmenilo organizačné členenie a názov kontrolovaného subjektu, mali byť reflektované prostredníctvom aktualizovaných údajov v databáze ako BSK, tak v Centrálnom registri poskytovateľov sociálnych služieb na Ministerstve práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky. Počas výkonu kontroly uvedené skutočnosti neboli ani na jednej strane uvedené do súladu so skutočnosťou.

DSS bol zriadený na dobu určitú, ako rozpočtová organizácia, ktorá je svojimi príjmami a výdavkami napojená na rozpočet BSK.

Kontrolovaný subjekt poskytoval sociálne služby na riešenie sociálnej situácie z dôvodu ťažkého zdravotného postihnutia alebo nepriaznivého zdravotného stavu. V zariadení sa poskytovali sociálne služby plnoletým fyzickým osobám s duševnými poruchami a poruchami správania, ktoré sú odkázané na pomoc inej fyzickej osoby a ich stupeň odkázanosti je najmenej V podľa prílohy č. 3 zákona o sociálnych službách.

V DSS nebolo možné poskytovať sociálnu službu fyzickej osobe, ktorej zdravotný stav si vyžadoval ústavnú zdravotnú starostlivosť v zdravotníckom zariadení. Sociálne služby sa poskytovali celoročnou, týždennou a ambulantnou pobytovou formou na čas určitý a neurčitý. V zariadení sa poskytovala pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby, sociálne poradenstvo, sociálna rehabilitácia, ošetrovateľská starostlivosť, ubytovanie, stravovanie, upratovanie, pranie, žehlenie, údržba bielizne a šatstva, osobné vybavenie, zabezpečovala sa pracovná terapia a záujmová činnosť a utvárali sa podmienky na úschovu cenných vecí.

V zmysle zákona o sociálnych službách bol kontrolovaný subjekt zapísaný v registri poskytovateľov sociálnych služieb BSK. BSK vydal kontrolovanému subjektu registračnú kartu, v ktorej bol, okrem iného, zapísaný počet miest pre DSS. V registračnej karte bola uvedená kapacita zariadenia v nasledujúcich formách poskytovania sociálnej služby: ambulantná – 2 miesta, pobytová týždenná – 4 miesta, pobytová celoročná – 26. V rozhodnutí o prevádzkovom poriadku ubytovacej časti schválenom regionálnym úradom verejného zdravotníctva (ďalej len „RÚVZ“) bola kapacita stanovená takisto vo výške 32 miest pre DSS. Skutočná obsadenosť zariadenia k 31.12.2013 bola 32 klientov. Percentuálna využiteľnosť celkovej kapacity zariadenia teda predstavovala hodnotu 100 %.

V rámci kontroly bolo kontrolnou skupinou preverené, či bolo u klientov prijatých do zariadenia počas kontrolovaného obdobia k žiadosti o uzatvorenie zmluvy o poskytovaní sociálnej služby priložené aj právoplatné rozhodnutie o odkázanosti na sociálnu službu. Uvedené preverovanie sa netýkalo fyzickej osoby, ktorej sa má poskytovať sociálna služba bezodkladne podľa § 8 ods. 6, fyzickej osoby uvedenej v § 35 ods. 1 písm. b) zákona o sociálnych službách a fyzickej osoby, ktorá by platila úhrady najmenej vo výške ekonomicky oprávnených nákladov. Preverenie bolo vykonané na 100 % vzorke klientov prijatých do zariadenia počas roka 2013. Každý klient disponoval vlastným spisovým obalom s kompletnou dokumentáciou, bez zistenia nedostatkov.

Preverené boli aj hygienické podmienky, ktoré musia byť splnené počas doby poskytovania sociálnej služby. Uvedené podmienky bližšie definoval § 21 a § 26 zákona

č. 355/2007 Z. z. o ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravia a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravia“). Všeobecne záväzné právne predpisy určovali podmienky, ktoré sa musia dodržiavať v bytoch nižšieho štandardu, ubytovacích zariadeniach a v zariadeniach spoločného stravovania. Zariadenie disponovalo príslušnými dokumentmi, ktoré preukazovali splnenie daných podmienok. Konkrétne išlo o:

- Rozhodnutie RÚVZ z 18.10.2011 a 16.09.2011 o vyhovení vo veci zmeny v prevádzkovaní priestorov jestvujúceho zariadenia sociálnych služieb v nasledujúcom zložení:
 1. Ambulantný pobyt – 2 miesta,
 2. Týždenný pobyt – 4 miesta,
 3. Celoročný pobyt – 26 miest.

Uvedené rozhodnutie bolo vydané na základe miestnej hygienickej obhliadky, kedy bolo zistené, že išlo o horeuvedenú zmenu v prevádzkovaní zariadenia sociálnych služieb pri zachovaní doterajšej kvality poskytovaných služieb. Priestory svojím priestorovo-dispozičným a stavebným riešením, vybavením, ako aj spôsobom osvetlenia a odvetrania jednotlivých miestností spĺňali požiadavky platných právnych predpisov určených na ochranu, podporu a rozvoj verejného zdravia a boli v nich vytvorené podmienky pre dodržiavanie riadneho hygienicko-epidemiologického prevádzkového režimu.

Išlo o reštrukturalizáciu kapacity v poskytovaní sociálnych služieb jestvujúceho zariadenia, ktorého prevádzka bola odsúhlasená kladným rozhodnutím bývalého štátneho okresného hygienika pri Okresnom úrade Bratislava IV č. ŠOH-478/2000 z 19.04.2000 v znení stanoviska č. ŠOH-222/2001 zo 06.03.2001.

Uvedené dokumenty preukázali, že kontrolovaný subjekt spĺňal všetky hygienické podmienky zodpovedajúce druhu sociálnej služby poskytovaných vo svojom zariadení.

DSS postupoval pri prijímaní klientov do zariadenia podľa postupov, ktoré vymedzovalo Všeobecné záväzné nariadenie BSK (ďalej len „VZN“) č. 43/2011 z 24.06.2011 ktorým sa mení VZN č. 31/2009 zo 17.06.2009 o bližších podmienkach poskytovania sociálnych služieb, o spôsobe určenia úhrady, výške úhrady a spôsobe platenia úhrady za sociálne služby, ktoré sú poskytované zariadeniami sociálnych služieb v zriaďovateľskej pôsobnosti BSK v znení VZN č. 35/2010 z 23.07.2010, v znení VZN č. 39/2010 z 15.12.2010. Súčasne sa zariadenie riadilo vlastnými internými predpismi.

Zariadenie disponovalo počas kontrolovaného obdobia poradovníkom čakaťel'ov, ktorý bol aktualizovaný na mesačnej báze. Prekontrolovaním uvedenej dokumentácie bolo zistené, že v poradovníku sa nenachádzali osoby už prijaté do zariadenia. Do poradovníka čakaťel'ov boli zapisovaní len žiadatelia, ktorí disponovali právoplatným rozhodnutím o odkázanosti na sociálnu službu. Počas kontrolovaného obdobia neboli do poradovníka čakaťel'ov ani do zariadenia prijatí klienti na základe výnimky podľa § 8 ods. 6 zákona o sociálnych službách. Na základe vyjadrenia zariadenia, prípady riešil prednostne BSK prostredníctvom umiestnenia v zariadení komunitnej rehabilitácie – GAUDEAMUS, na Mokrohájskej ulici v Bratislave. V zariadení predstavovala priemerná čakacia lehota na prijatie do zariadenia z poradovníka dvanásť a viac mesiacov. K 31.12.2013 evidoval DSS 40 čakaťel'ov. Záujem o zariadenie výrazne prevyšoval kapacitné možnosti zariadenia. Podľa záujmu o jednotlivý druh poskytovanej služby možno konštatovať, že prevažoval záujem o celoročnú sociálnu službu v DSS, keď zo všetkých 40 záujemcov na túto službu čakalo 33 záujemcov. U klientov

prijatých do zariadenia z poradovníka boli preverené uzatvorené zmluvy o poskytovaní sociálnej služby. Všetky preverené uzatvorené zmluvy za rok 2013 obsahovali aj druh poskytovanej sociálnej služby a boli vypracované v súlade s § 74 ods. 7 zákona o sociálnych službách.

Kontrolou NKÚ SR v zariadení bolo preverené poskytovanie sociálnych služieb prijímateľom na základe zostavených individuálnych plánov a s prihliadaním na individuálne potreby. V § 9 ods. 1 zákona o sociálnych službách je definovaný individuálny rozvojový plán ako poskytovanie sociálnej služby podľa individuálnych potrieb, schopností a cieľov prijímateľa sociálnej služby, vedenie písomných individuálnych záznamov o priebehu poskytovania sociálnej služby a hodnotenie priebehu poskytovania sociálnej služby za účasti prijímateľa sociálnej služby.

DSS mal vypracovaný systém individuálnych plánov. Individuálny plán mal podobu písomného dokumentu, v ktorom sa popisovalo, ako sa budú budovať a podporovať funkcie, schopnosti, zručnosti, spolupráca a kvalita života v zariadení a jeho súčasťou boli aj záznamy v informačnom systéme Cygnus, v ktorom boli zaznamenané všetky pracovné úkony, ktoré boli klientovi poskytnuté alebo sa s ním vykonávali. Individuálne plány pokrývali všetky životné oblasti v ktorých jednotlivci potrebujú pomoc, výučbu alebo prispôsobenie. Tieto plány obsahovali záujmy klienta, jeho ciele, ale aj spôsoby akými sa stanovené ciele naplnia. Ciele na rozvoj sebaobsluhy, sociálnych zručností vrátane starostlivosti o seba a komunikácie boli krátkodobé, strednodobé alebo dlhodobé. V súčinnosti so stanovenými individuálnymi plánmi boli klientom poskytované individuálne odborné činnosti. Poskytovalo sa základné sociálne poradenstvo, pomoc pri odkázanosti fyzickej osoby na pomoc inej fyzickej osoby, sociálne rehabilitácie, ošetrovateľská starostlivosť v zariadení a rozvíjanie schopností a zručností pomoc záujmovo-pracovných cvičení. Vzhľadom na chýbajúci všeobecne záväzný právny predpis, ktorý by podrobne definoval, akú má mať individuálny plán formu a čo musí bezpodmienečne obsahovať, sa v rámci zariadenia individuálne plány od seba odlišovali. Podstatné ale bolo, že sociálny pracovník, ktorý jednotlivé individuálne plány vypracovával mal osobný zainteresovaný kontakt s klientom, poznal jeho potreby, túžby, schopnosti a úroveň kvality jeho života, jeho pocit spokojnosti, mu nebol ľahostajný.

Kontrolou NKÚ SR bolo preverené dodržiavanie § 9 ods. 3 zákona o sociálnych službách, ktorý stanovil poskytovateľovi sociálnej služby povinnosť dodržiavať maximálny počet prijímateľov sociálnej služby na jedného zamestnanca a minimálny percentuálny podiel odborných zamestnancov na celkovom počte zamestnancov podľa prílohy č. 1 citovaného zákona. Podľa prechodného ustanovenia § 110a zákona o sociálnych službách bolo zariadenie povinné splniť toto ustanovenie najneskôr 31.12.2015. DSS v kontrolovanom období bol zariadením s celoročnou, týždennou a ambulantnou pobytovou sociálnou službou, v ktorom sa sociálna služba poskytuje plnoletej fyzickej osobe. Podľa prílohy č. 1 k zákonu o sociálnych službách, bol stanovený pre uvedený druh zariadenia maximálny počet 2,0, 2,3 a 3,0 prijímateľov sociálnej služby na jedného zamestnanca a percentuálny podiel 60 % odborných zamestnancov na celkovom počte zamestnancov.

Kontrolou bolo zistené, že normovaný počet zamestnancov v DSS bol v kontrolovanom období prekročený v prípade celoročnej, týždennej a ambulantnej pobytovej formy o 9,75, 1,76 a 1,08 zamestnanca. Stanovený 60 % podiel odborných zamestnancov na celkovom počte zamestnancov bol v hodnotenom období plnený za každú pobytovú formu. Maximálny počet prijímateľov sociálnej služby na jedného zamestnanca za sledované obdobie nebol prekročený.

Tabuľka č. 1

	Počet prijím. služby	Max. počet prijím. na zamestnanca	Normovaný počet zamestnancov (A/B)	Skutočný počet zamestnancov	Z toho odborný personál	% podiel odborných zamestnancov	Skutočný % podiel odborných zamestnancov (E/D)	Počet prijím. na 1 zamestn. (A/D)
DSS	A	B	C	D	E	F	G	H
Celoroč. forma	26	2,0	13	22,75	16,25	60 %	71,43	1,14
Týžd. forma	4	2,3	1,74	3,5	2,5	60 %	71,43	1,14
Ambu. forma	2	3,0	0,67	1,75	1,25	60 %	71,43	1,14

Zdroj: Zákon o sociálnych službách – príloha č. 1

Z analýzy stavu a štruktúry zamestnancov zariadenia v kontrolovanom období vyplýva, že prekračovanie normovaného počtu zamestnancov za hodnotené obdobie mierne zvyšovalo potrebu mzdových prostriedkov, ale súčasne bol vysoko prekročený percentuálny podiel odborných zamestnancov, ktorý mal priaznivý vplyv na kvalitu poskytovaných služieb.

Kontrolou bolo preverené dodržiavanie ustanovenia definujúceho povinnosti poskytovateľa sociálnej služby pri ochrane života, zdravia a dôstojnosti prijímateľa sociálnej služby. Dodržiavanie § 10 zákona o sociálnych službách bolo preverené pri vedení dokumentácie registra telesných a netelesných obmedzení, ktorý bol v zariadení vedený samostatne pre každý úsek, z dôvodu operatívnej potreby a osobných rozhovorov so zdravotným personálom.

Počas kontrolovaného obdobia neboli v zariadení bezdôvodne použité prostriedky netelesného a telesného obmedzenia prijímateľa sociálnej služby. Výnimku tvorili iba prípady, kedy bol priamo ohrozený život alebo zdravie prijímateľa sociálnej služby alebo iných fyzických osôb a aj to len na čas nevyhnutne potrebný na odstránenie priameho ohrozenia. Ako prostriedky netelesného obmedzenia sa v zariadení používala verbálna komunikácia, odvrátenie pozornosti a aktívne počúvanie. V prípade telesného obmedzenia sa v čase priameho ohrozenia použili lieky na základe pokynu lekára so špecializáciou v špecializovanom odbore psychiatria.

Všetky nevyhnutne vykonané netelesné a telesné obmedzenia boli schválené lekárom, písomne sa k nim vyjadril sociálny pracovník a boli zaznamenané v registri telesných a netelesných obmedzení vrátane všetkých údajov.

DSS svojim klientom poskytoval všetky obslužné činnosti na základe § 17 a ďalšie činnosti podľa § 18 zákona o sociálnych službách. V rámci obslužných činností sa v zariadení poskytovalo ubytovanie prostredníctvom celoročnej formy, týždennej a ambulantnej. V prípade stravovania sa strava pripravovala a poskytovala v zmluvných zariadeniach, ktoré mali rovnakého zriaďovateľa v súlade so zásadami zdravej výživy a s prihliadnutím na vek a zdravotný stav klientov. Činnosti ako pranie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva boli zabezpečované súhrnne vo vlastnej réžii, prostredníctvom pracovníkov na to určených podľa organizačnej štruktúry zariadenia.

Kontrolná skupina preverila v zariadení poskytovanie záujmových činností a osobného vybavenia. Na základe § 18 ods. 4 zákona o sociálnych službách sa pod pojmom záujmová činnosť chápu kultúrne činnosti, spoločenské činnosti, športové činnosti a rekreačné činnosti, ktoré sú zamerané na rozvoj schopností a zručností prijímateľa sociálnej služby. V DSS boli

klientom prístupné záujmové činnosti prostredníctvom tvorivých dielní, rôznych prác s hlinou, maľovanie, spoločenské hry, rôzne zábavy a súťaže, cvičenie v telocvični základnej školy a počas letného obdobia to boli výlety za kultúrou, kúpaliská. V rámci § 18 ods. 5 zákona o sociálnych službách, ktorý definuje osobné vybavenie ako šatstvo, obuv, hygienické potreby, školské potreby a iné veci osobnej potreby sa v zariadení klientom poskytovalo všetko potrebné a povinné. Uvedené osobné vybavenie zariadenie poskytovalo fyzickej osobe, ktorej poskytovalo celoročnú pobytovú sociálnu službu, ak táto fyzická osoba si osobné vybavenie nemohla zabezpečiť sama.

V rámci kontroly bolo u kontrolovaného subjektu preverované dodržiavanie ustanovení § 74 zákona o sociálnych službách, ktorý definuje povinnosti všetky náležitosti a povinnosti pri uzatváraní zmlúv o poskytovaní sociálnej služby. Preverenie bolo vykonané na 100% vzorke uzatvorených zmlúv medzi klientmi a zariadením počas kontrolovaného obdobia. V uvedených prípadoch nebolo zistené žiadne porušenie.

Počas kontroly bolo kontrolnou skupinou zistené, že zariadenie nedisponovalo označením miesta poskytovania sociálnej služby podľa § 67 zákona o sociálnych službách, ktoré definuje, že miesto poskytovania sociálnej služby musí byť označené na vhodnom a trvale viditeľnom mieste. Samotné označenie musí obsahovať názov zariadenia, druh a formu poskytovanej sociálnej služby a adresu miesta poskytovania sociálnej služby. Konkrétne bolo zariadenie označené názvom, ktorý nekorešpondoval s názvom zariadenia uvedenom v zriaďovacej listine a registračnej karte. Uvedeným konaním prišlo k porušeniu vyššie uvedeného právneho predpisu.

Kontrolou spisovej dokumentácie bolo zistené, že odborní zamestnanci zariadenia spĺňajú kvalifikačné predpoklady na vykonávanie pracovných činností v oblasti sociálnych služieb. V rámci odborných zamestnancov bola ku kontrole vybraná vzorka piatich zamestnancov. Preverenie spisovej dokumentácie bolo zistené, že vybraná vzorka zamestnancov spĺňa kvalifikačné predpoklady na prácu v zariadení. Vo výberovej vzorke boli dve opatrovatelky, dvaja sociálni pracovníci a psychológ. Uvedeným zisťovaním nebolo zaznamenané žiadne porušenie § 84 zákona o sociálnych službách, ktorý definuje kvalifikačné predpoklady a ďalšie vzdelávanie v oblasti sociálnych služieb.

Kontrolované zariadenie ako poskytovateľ sociálnej služby mal písomne vypracovaný plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov. Plán vzdelávania sa pripravoval na každý rok, z dôvodu viazania potrebných finančných prostriedkov v rozpočte zariadenia. Každý zamestnanec mal založenú vlastnú „kartu vzdelávania“, v ktorej boli uvedené všetky doterajšie získané vzdelania, účasti na vzdelávacích podujatiach a popri prípade aj vzdelávania zamestnancov na vlastné náklady. Na základe týchto záznamov bolo plánované ďalšie vzdelávanie zamestnancov.

Kritérium 3.3 prílohy č. 2 zákona o sociálnych službách, ktorého štandard definoval, že základným dokumentom personálneho riadenia je písomne vypracovaný plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby, ktorý vytvára podmienky na optimálne naplňovanie cieľov a poslania organizácie, bolo počas výkonu kontroly vo fáze realizácie. Uvedený systém individuálneho vzdelávania by mal byť zapracovaný do procesov zariadenia a spustený 01.01.2015. V roku 2013 zariadenie uskutočnilo spolu 16 vzdelávacích podujatí pre zamestnancov. V rámci vzdelávania niektorí zamestnanci absolvovali aj vzdelávanie na vlastné náklady. Konkrétne išlo o riaditeľku zariadenia, referenta rozpočtu, technika – údržbára, sociálnu pracovníčku

a psychologičku. Všetky ich absolvované vzdelávania boli prínosom k práci v sociálnych službách.

Ustanovenie § 9 ods. 10 zákona o sociálnych službách určovalo poskytovateľovi sociálnej služby povinnosť vypracovať a realizovať program supervízie. Toto ustanovenie však neurčovalo spôsob, akým sa má vypracovať a realizovať a ako často. Záviselo to od zariadenia a jeho programu, ktorý si spracoval, a to v závislosti od druhu sociálnej služby. Supervíziu bolo možné vykonávať, napríklad interne zamestnancom poskytovateľa alebo externe, avšak v oboch prípadoch bolo potrebné, aby supervízor spĺňal kvalifikačné predpoklady podľa § 84 ods. 8 zákona o sociálnych službách. Účelom supervízie je najmä zvýšenie kvality poskytovanej sociálnej služby klientom a z toho dôvodu je vhodné, aby boli supervidovaní zamestnanci, ktorí sú v priamom kontakte s klientom pri vykonávaní odborných činností podľa zákona o sociálnych službách.

V DSS sa vykonávali supervízie niekoľkokrát do roka. Počas kontrolovaného obdobia to boli uskutočnené štyri. Prvá sa uskutočnila 14.01.2013 a bola na tému: Zmysel štandardov kvality v DSS Roszuteč. Druhá sa realizovala 25.03.2013 na tému: Ako ďalej DSS. Supervízia na tému: Klient so suicidálnym rizikom, sa uskutočnila dňa 20.05.2013. Posledná supervízia za rok 2013 bola dňa 08.11.2013 na tému: Spôsob práce so zamestnancami.

Všetky supervízie v roku 2013 boli vykonané externou osobou na základe schváleného plánu, ktorý presne definoval ich témy, samotný priebeh, počet stretnutí, vytvorené skupiny zamestnancov a záverečné stretnutie. Na záver boli všetci zamestnanci zariadenia informovaní o výsledkoch. Tak isto, ako v prípade systému vzdelávania zamestnancov, aj v prípade supervízie sa v čase kontroly pracovalo na tvorbe kritéria, konkrétne to bolo kritérium 3.4 prílohy č. 2 zákona o sociálnych službách. Uvedené kritérium definovalo, že poskytovateľ sociálnej služby by mal mať vypracovaný systém externej supervízie a internej supervízie poskytovania sociálnej služby, ktorý by sa mal aktívne realizovať a pravidelne hodnotiť. Supervízia by mala byť pravidelne poskytovaná na skupinovej úrovni a individuálnej úrovni, ale aj na úrovni organizácie. Uvedenie do procesov zariadenia je stanovené na 01. 01. 2015.

Kontrolovaný subjekt mal v čase výkonu kontroly vypracovaný a účinný pracovný poriadok. Pracovný poriadok bol vydaný po prechádzajúcom súhlase zástupcov zamestnancov a bližšie konkretizoval ustanovenia zákona č. 311/2001 Z. z. Zákonníka práce (ďalej len „Zákonník práce“). Pracovný poriadok nadobudol účinnosť 15.11.2013, kedy bol aj zverejnený v zariadení. Uvedený pracovný poriadok bol prístupný každému zamestnancovi a každý zamestnanec s ním bol oboznámený, čo bolo doložené podpisovou prílohou. Na Subjekt neporušil žiadny právny predpis pri vypracovaní pracovného poriadku a tento bol plne v súlade so Zákonníkom práce.

2 Preskúmanie efektívnosti, hospodárnosti a účinnosti hospodárenia kontrolovaného subjektu

Kontrola NKÚ SR v zariadení bola zameraná na overenie, či zariadenie hospodáril podľa schváleného rozpočtu, sledovalo a analyzovalo svoje výdavky s cieľom zabezpečiť, aby nedochádzalo k plytvaniu finančných prostriedkov. Kontrolou bolo zosumarizované plnenie príjmov a čerpanie výdavkov rozpočtu podľa ekonomickej klasifikácie rozpočtovej klasifikácie počas kontrolovaného obdobia, ktoré je podrobnejšie uvedené v tabuľke č. 2 a v tabuľke č. 3

Najvyšší kontrolný úrad Slovenskej republiky

Tabuľka č. 2 – plnenie príjmov rozpočtu zariadenia (v eur)

	Rok	Schválený rozpočet	Upravený rozpočet	Skutočnosť	Plnenie (v %)
Príjmy rozpočtu spolu	2012	73 793,00	89 743,76	91 820,98	102,31
	2013	91 582,00	75 821,56	80 224,57	105,81
200 – Nedaňové príjmy spolu z toho:	2012	73 793,00	89 743,76	91 820,98	102,31
	2013	91 582,00	75 821,56	80 224,57	105,81
210 – Príjmy z podnikania a vlastníctva	2012	-	-	-	-
	2013	-	-	-	-
220 – Administratívne poplatky	2012	73 793,00	87 852,00	88 901,99	101,20
	2013	90 304,00	73 241,94	77 878,63	106,33
243 - Úroky	2012	-	228,00	44,21	19,39
	2013	78,00	78,00	0,68	0,87
292 - Dobropisy	2012	-	-	1 211,02	-
	2013	-	-	343,64	-
230 – Nedaňové kapitálové príjmy	2012	-	-	-	-
	2013	-	-	-	-
300 – Granty a transfery spolu	2012	-	1 663,76	1 663,76	100,00
	2013	1 200,00	2 501,62	2 001,62	105,81

Zdroj: Finančné výkazy zariadenia

Tabuľka č. 3 – čerpanie výdavkov rozpočtu zariadenia (v eur)

	Rok	Schválený rozpočet	Upravený rozpočet	Skutočnosť	Čerpanie (v %)
Výdavky rozpočtu	2012	486 135,00	448 6470,76	435 396,44	97,04
	2013	468 741,00	446 097,17	406 299,04	91,08
600 – Bežné výdavky z toho:	2012	486 135,00	448 670,76	435 396,44	97,04
	2013	468 741,00	410 355,17	370 557,04	90,30
610 - Mzdy, platy, služobné príjmy a ostatné osobné vyrovnania	2012	250 616,00	237 299,80	233 053,65	98,21
	2013	257 282,00	223 417,00	193 758,42	86,73
620 – Poistné a príspevok do poisťovní	2012	88 218,00	82 854,00	80 778,28	97,49
	2013	86 606,00	75 172,55	66 776,28	88,83
630 – Tovary a služby	2012	146 435,00	126 699,76	119 898,26	94,63
	2013	122 967,00	109 174,62	107 458,47	98,43
640 – Bežné transfery	2012	866,00	1 817,20	1 666,25	91,69
	2013	1 886,00	2 591,00	2 563,87	98,95
700 – Kapitálové výdavky	2012	-	-	-	-
	2013	-	35 742,00	35 742,00	100,00

Zdroj: Finančné výkazy zariadenia

V roku 2013 bol upravený rozpočet DSS z dôvodu prevodu správy zariadenia podporovaného bývania. K 1.1.2013 zariadenie podporovaného bývania prešlo do správy iného zariadenia, príjmy boli 18.03.2013 znížené o 17 062,06 eur 18.3.2013.

Záväzný ukazovateľ rozpočtu na sledované roky 2012 – 2013 boli pre DSS rozpísané zriaďovateľom BSK a schválené príslušnými uzneseniami zastupiteľstva.

Kontrolou bolo zistené, že v hodnotenom období zariadenie hospodárilo podľa schváleného rozpočtu a sledovalo a analyzovalo svoje výdavky, na základe čoho boli rozpočtovými opatreniami vykonávané návrhy na zmenu rozpočtu, predkladané zriaďovateľovi BSK. Zriaďovateľom schválené zmeny rozpočtu boli uskutočňované rozpočtovými opatreniami s cieľom zabezpečiť rovnomerné plnenie príjmov rozpočtu a čerpanie výdavkov rozpočtu zariadenia.

Rozpočet BSK, ako zriaďovateľa zariadenia, bol na rok 2013 schválený zastupiteľstvom vyššieho územného celku dňa 07.12.2012 uznesením č. 113/2012. V priebehu roka sa rozpočet zariadenia upravoval priebežne podľa nasledujúcich rozpočtových opatrení:

- 005/2013 – prvá zmena schválená 14.01.2013 úradom BSK, finančné prostriedky účelovo určené na obstaranie motorového vozidla 24 222,00 eur,
- 078/2013 – druhá zmena schválená 18.03.2013 úradom BSK, presun finančných prostriedkov z ukazovateľa Bežné príjmy – 17 062,06 eur a z Bežných výdavkov – 61 357,00 eur, z dôvodu, že tieto prostriedky boli účelovo určené na úhradu nákladov na prevádzku budovy zariadenia podporovaného bývania na Hontianskej ul. č. 16, ktorá už ďalej nebola v správe kontrolovaného zariadenia,
- 114/2013 – tretia zmena schválená dňa 02.05.2013 úradom BSK, presun finančných prostriedkov v rámci zariadenia medzi programami bežných výdavkov vo výške 2 967,00 eur,
- 192/2013 – štvrtá zmena schválená dňa 26.06.2013 úradom BSK, finančné prostriedky účelovo určené na financovanie účasti pracovníkov zariadenia na aktualizáčnom vzdelávaní a na kurzoch vo výške 152,82 eur,
- 203/2013 – piata zmena schválená dňa 02.07.2013 úradom BSK, finančné prostriedky účelovo určené na odmenu pre riaditeľa zariadenia vo výške 455,00 eur,
- 211/2013 – šiesta zmena schválená dňa 11.07.2013 úradom BSK, finančné prostriedky účelovo určené na financovanie športovej aktivity „Pestrý deň pre klientov na Partizánskej lúke“, vo výške 93,37 eur,
- 233/2013 – siedma zmena schválená dňa 05.08.2013 úradom BSK, finančné prostriedky účelovo určené na realizáciu projektu „Kuchynka našich seniorov“, vo výške 510,00 eur,
- 250/2013 – ôsma zmena schválená dňa 19.08.2013 úradom BSK, finančné prostriedky účelovo určené na financovanie kapitálových výdavkov spojených s obstaraním šikmej schodiskovej plošiny vo výške 8 000,00 eur,
- 251/2013 – deviatá zmena schválená dňa 19.08.2013 úradom BSK, finančné prostriedky účelovo určené na spolufinancovanie obstarania šikmej schodiskovej plošiny vo výške 888,00 eur,
- 291/2013 – desiatá zmena schválená dňa 02.10.2013 úradom BSK, finančné prostriedky účelovo určené na navýšenie spolufinancovania obstarania šikmej schodiskovej plošiny vo výške 2 631,20 eur,
- 298/2013 – jedenásta zmena schválená dňa 07.10.2013 úradom BSK, finančné prostriedky účelovo určené na financovanie výletu na Biofarmu – Salaš pri Stupave a záhradnej slávnosti pre klientov zariadenia, vo výške 245,43 eur,

Najvyšší kontrolný úrad Slovenskej republiky

- 391/2013 – dvanásta zmena schválená dňa 11.12.2013 úradom BSK, finančné prostriedky účelovo určené na financovanie adventného koncertu, realizáciu projektu „Barborkine farebné Vianoce“ a vianočných darčiekov pre klientov zariadenia, vo výške 300,00 eur,

- 408/2013 – trinásta zmena schválená dňa 17.12.2013 úradom BSK, finančné prostriedky účelovo určené na odmenu pre riaditeľa zariadenia vo výške 1 214,55 eur.

Skutočné plnenie rozpočtu príjmov v roku 2012 v sume 91 820,98 eur bolo na 102,31 %, z toho 88 901,99 eur tvorili príjmy od prijímateľov za poskytované sociálne služby, 2 918,99 eur tvorili príjmy z úrokov, dobropisov, grantov a transferov. V pomerovom vyjadrení bolo skutočné plnenie rozpočtu tvorené z 96,82 % príjmami od prijímateľov sociálnej služby a 3,18 % z príjmov z úrokov, dobropisov, grantov a transferov.

Skutočné plnenie rozpočtu výdavkov v roku 2012 v sume 435 396,44 eur bolo na 97,04%, z toho celú sumu tvorili bežné výdavky a kapitálové výdavky neboli v skutočnosti čerpané. Podľa položiek ekonomickej klasifikácie rozpočtovej klasifikácie bežné výdavky tvorili výdavky na mzdy, platy, služobné príjmy a ostatné osobné vyrovnania 53,53 %, poistné a príspevok do poisťovní 18,55 %, výdavky na tovary a služby 27,54 % a bežné transfery 0,38 %.

Skutočné plnenie rozpočtu príjmov v roku 2013 v sume 80 224,57 eur bolo na 105,81 %, z toho 77 878,63 eur tvorili príjmy od prijímateľov za poskytované sociálne služby, 2 345,94 eur tvorili príjmy z úrokov, dobropisov, grantov a transferov. V pomerovom vyjadrení bolo skutočné plnenie rozpočtu tvorené z 97,08 % príjmami od prijímateľov sociálnej služby a 2,92 % z príjmov z úrokov, dobropisov, grantov a transferov.

Skutočné plnenie rozpočtu výdavkov v roku 2013 v sume 406 299,04 eur bolo na 91,08 % z toho suma bežných výdavkov vo výške 370 557,04 eur predstavovala 91,20 % a kapitálové výdavky v sume 35 742,00 eur predstavovali ostatných 8,80 %. Podľa položiek ekonomickej klasifikácie rozpočtovej klasifikácie bežné výdavky tvorili výdavky na mzdy, platy, služobné príjmy a ostatné osobné vyrovnania 52,29 %, poistné a príspevok do poisťovní 18,02 %, výdavky na tovary a služby 29 % a bežné transfery 0,69 %.

Poskytnuté rozpočtované prostriedky zariadeniu sa mali podľa pokynov zriaďovateľa prioritne použiť na alokované náklady (mzdy a nevyhnutné prevádzkové náklady: energie, vodné, stočné a podobne). Kapitálové výdavky boli realizované prostredníctvom úradu BSK.

Analýze bol podrobený vývoj úhrad za poskytované služby, vzťah priemernej mesačnej úhrady od prijímateľov sociálnej služby k priemerným mesačným bežným výdavkom zariadenia a porovnanie priemernej mesačnej úhrady od prijímateľa služby k priemernému vyplácanému dôchodku na Slovensku v kontrolovanom období.

Vývoj úhrad za poskytované služby od prijímateľov sociálnych služieb, bežných výdavkov zariadenia a priemerného vyplácaného dôchodku je uvedený v tabuľke č. 4.

Tabuľka č. 4 – Prehľad o výške priemernej úhrady a priemerných výdavkoch zariadenia

Rok	DSS			Priemerný vyplácaný dôchodok v SR (eur)
	Priemerné mesačné výdavky na klienta* (v eur)	Priemerná mesačná úhrada klienta (v eur)	Spoluúčasť klienta (v %)	
2012	818,63	192,68	23,54	376
2013	886,13	201,18	22,70	391

Zdroj: Finančné výkazy zariadenia

Pozn. * priemerné mesačné bežné výdavky na klienta

Pri analýze bol východiskom konečný stav prijímateľov v zariadení sociálnych služieb ku koncu roka 2012 a 2013. Výška úhrad za poskytované služby od prijímateľov celkom za celé zariadenie v hodnotenom období postupne rástla, keďže oproti východiskovému roku 2013 v roku 2012 boli úhrady nižšie o 4,4 %. Výška mesačných úhrad od prijímateľov bola v sledovanom období pevne stanovená v zmysle VZN č. 43/2011 zo dňa 24.06.2011, ktorým sa mení VZN č. 31/2009 zo dňa 17.06.2009 o bližších podmienkach poskytovania sociálnych služieb, o spôsobe určenia úhrady, výške úhrady a spôsobe platenia úhrady za sociálne služby, ktoré sú poskytované zariadeniami sociálnych služieb v zriaďovateľskej pôsobnosti BSK v znení VZN č. 35/2010 zo dňa 23.07.2010, v znení VZN č. 39/2010 zo dňa 15.12.2010. Vývoj priemernej hodnoty tohto ukazovateľa v jednotlivých rokoch bol ovplyvnený meniacim sa počtom prijímateľov sociálnych služieb v zariadení a ich stupňom odkázanosti na sociálnu službu.

Podiely priemerných mesačných úhrad od klientov na priemerných mesačných výdavkoch na klientov za zariadenie boli v nasledujúcich výškach:

2012 – DSS - 23,54 % 2013 – DSS – 22,70 %

Podiely priemernej mesačnej úhrady od prijímateľa sociálnej služby z priemerného vyplácaného dôchodku v kontrolovanom období mali výšku:

2012 – DSS – 45,93 % 2013 – DSS – 44,12 %

Kontrola NKÚ SR v prípade preverenia rozpočtového hospodárenia kontrolovaného subjektu nezistila žiadne porušenia právnych postupov vymedzujúcich hospodárne, efektívne a účinné vynakladanie rozpočtových prostriedkov poskytnutých či už zriaďovateľom, prijímateľmi sociálnych služieb alebo inými subjektmi.

DSS nemal povinnosť mať overenú účtovnú závierku audítorom, ale aj napriek tomu mal účtovnú závierku prekontrolovanú audítorom, ktorý vykonával overovanie účtovnej závierky u zriaďovateľa. DSS bol vybraný v roku 2012 aj 2013 v rámci kontrolovanej vzorky u zriaďovateľa. Súčasne zariadenie malo za kontrolované obdobie vypracované výročné správy v súlade s § 20 ods. 1 zákona č. 431/2002 Z. z. v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o účtovníctve“).

Účtovná závierka zostavená k 31.12.2012 obsahovala všeobecné náležitosti predpísané ustanovením § 17 ods. 2 zákona o účtovníctve. Súčasťou účtovnej závierky v sústave podvojného účtovníctva podľa ods. 3 písm. c) cit. zákona sú aj poznámky, ktoré sa po prvýkrát mali zostaviť k individuálnej účtovnej závierke za účtovné obdobie roku 2008 podľa opatrenia Ministerstva financií Slovenskej republiky (ďalej len „MF SR“) č. MF/25755/2007-31 z 05.12.2007, ktorým sa ustanovujú podrobnosti o usporiadaní, označovaní a obsahovom vymedzení položiek individuálnej účtovnej závierky, termíny a miesto predkladania účtovnej závierky pre RO, PO, štátne fondy, obce a VÚC (ďalej len „opatrenie č. MF/25755/2007-31“). Tieto boli kontrolnej skupine predložené, čím zariadenie neporušilo § 17 ods. 3 písm. c) zákona o účtovníctve a opatrenie č. MF/25755/2007-31.

Na vybranej vzorke dokladov bolo preverené účtovanie a vykazovanie účtovných prípadov v období, s ktorým časovo a vecne súvisia v zmysle § 3, ďalej v zmysle § 8 a § 32 správnosť, úplnosť, preukázateľnosť a zrozumiteľnosť vedenia účtovníctva spôsobom zaručujúcim trvalosť účtovných záznamov a zároveň náležitosti účtovných dokladov v zmysle § 10 zákona o účtovníctve. Kontrolou vybranej vzorky účtovných dokladov nebolo zistené porušenie uvedených ustanovení zákona o účtovníctve.

Posúdenie efektívnosti a účinnosti vynakladania finančných prostriedkov a posúdenie výhodnosti uzatvorených dodávateľských a nájomných zmlúv bolo kontrolnou skupinou vykonané na vzorke piatich zmlúv vrátane ich dodatkov platných v kontrolovanom období.

Kontrolou NKÚ SR boli zistené nasledujúce skutočnosti v prípade otázok týkajúcich sa neplatičov a pohľadávok voči nim. Kontrolovaný subjekt viedol podrobnú evidenciu pohľadávok a ostatných skutočností, ktoré k nim prislúchali. K 31.12.2013 evidovalo zariadenie pohľadávky na strave, odkázanosti a bývaní u súčasných klientov vo výške 19 617,30 eur. Uvedená výška predstavuje pohľadávky za obdobie rokov 2011-2013, za kontrolované obdobie, t.j. rok 2013 bola výška pohľadávok v sume 9 148,37 eur čo predstavuje 46,63 % podiel. Pohľadávky boli priebežne sledované a riešené, z dôvodu nedostatku finančných prostriedkov na strane klientov, bolo možné len korigovať výšku pohľadávok. Jedným zo spôsobov akým sa pohľadávky znižovali, bol nárast priemernej hodnoty dôchodku v SR, ktorý priebežne počas rokov zvyšoval disponibilné prostriedky klientov zariadenia. V niektorých prípadoch sa zariadenie obracalo aj na rodinných príslušníkov, ak existovali, a snažilo sa o vyriešenie situácie, ale v mnohých prípadoch nebolo úspešné keďže mnohí klienti pochádzali zo sociálne slabších vrstiev, nemali povinné osoby a mali slabé až žiadne rodinné väzby. Poslednou možnosťou akú mohlo zariadenie využiť, bolo riešenie pohľadávok v dedičských konaniach, ktoré ale neriešia uvedenú situáciu v dohľadnej dobe pár rokov.

Vyjadrenie, ktoré poskytol kontrolovaný subjekt, bližšie špecifikovalo vznik uvedených pohľadávok. Vo väčšine prípadov išlo o klientov zariadenia, ktorí pochádzali zo slabších sociálnych vrstiev a nedisponovali dostatočnými finančnými prostriedkami na uhrádzanie svojich záväzkov voči zariadeniu. Vzniku týchto pohľadávok nemohlo zariadenie predísť žiadnym spôsobom, keďže je povinné postupovať podľa zákona č. 448/2008 o sociálnych službách a poskytovať sociálne služby bez rozdielu všetkým občanom, neprihliadajúc na ich sociálny status.

Výber dodávateľov bol v rámci preverených uzatvorených zmlúv vykonávaný na základe prieskumu. Následne na základe vyhodnotenia ponúk bol vybraný dodávateľ s najnižšou cenou. Kontrolou vybranej vzorky dodávateľských faktúr za kontrolované obdobie, nebol zistený nesúlad s uzatvorenými zmluvami. Zariadenie pri obstarávaní tovarov a služieb postupovalo hospodárne a čerpané finančné prostriedky boli použité efektívne a účinne.

Podľa § 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 o VO“) je DSS verejným obstarávateľom, ktorý je povinný na obstarávanie tovarov, služieb a prác použiť postupy verejného obstarávania podľa citovaného zákona.

Podľa organizačného poriadku, činnosti spojené s procesom verejného obstarávania, zabezpečoval technik – údržbár. Tieto činnosti mal uložené v pracovnej náplni. V prípade potreby uskutočnenia spracovania nadlimitnej zákazky, bola ale na spoluprácu objednávaná externá, odborne spôsobilá osoba na verejné obstarávanie.

V roku 2013 kontrolovaný subjekt uskutočnil 21 verejných obstarávaní zákaziek s nízkou hodnotou. Kontrolou boli preverené postupy vo verejnom obstarávaní vo všetkých 21 zákazkách. Ani v jednom prípade neboli zistené porušenia zákona o VO. Všetky verejné obstarávania boli spracované s prihliadnutím na hospodárnosť, kedy prioritným kritériom pri výbere víťaznej ponuky bola najnižšia ponúknutá cena.

3 Zistenie reálneho stavu v dosahovaní výkonu a spôsobu riadenia

Na základe teoretických východísk sme sformulovali nasledovný problém:
„Aká je súčasná úroveň kvality poskytovanej starostlivosti klientom umiestneným v zariadeniach sociálnych služieb?“

Pre dosiahnutie stanoveného cieľa boli stanovené úlohy, prostredníctvom ktorých sa mala zistiť úroveň kvality života seniorov v zariadení, zistiť úroveň spokojnosti príbuzných s poskytovanou starostlivosťou o rodinných príslušníkov umiestnených v zariadení, zistiť subjektívnu spokojnosť zamestnancov s pracovnými podmienkami v zariadení, či zistiť úroveň administratívnych podmienok kvality poskytovaných služieb v zariadení.

Ďalšou kontrolnou úlohou bolo analyzovať pracovné činnosti odborných pracovníkov a zistiť úroveň hospodárenia v zariadení. Cieľovú skupinu kontroly tvorili klienti, u ktorých boli kognitívne funkcie zachované natoľko, že boli schopní s asistenciou zamestnancov vierohodne odpovedať na položené otázky v dotazníku. Cieľová skupina kontroly bola ďalej tvorená zamestnancami zariadenia, manažmentom zariadenia a príbuznými klientov umiestnených v zariadení.

Výberová vzorka bola vytvorená pomocou zámerného výberu, pretože nebolo možné v zariadení uskutočniť náhodný výber jednotlivcov, nakoľko ucelené zariadenie nebolo možné "rozložiť" na kontrolné účely. Pre zber jednotlivých údajov bola zvolená dotazníková forma (textový formát, piktogramový formát), ktorá obsahovala postojové otázky na Likertovej trojstupňovej, resp. päťstupňovej hodnotiacej škále (ďalej len „hodnotiaca škála“). Dotazníky boli distribuované individuálne, anonymne v tlačenej podobe a v obálkach. Prieskumu predchádzala pilotná štúdia, použitá u 5 respondentov, na zistenie, či otázky v dotazníku sú ľahko pochopiteľné a či zahŕňujú celú problematiku prieskumu.

Na základe teoretických poznatkov a zmienených výskumov boli pre účely kontroly k jednotlivým úlohám stanovené kontrolné otázky, ktoré boli v rámci metódy spracovania získaných faktov sumarizované pomocou počítačového programu Microsoft Office Excel 2007 a posudzované numericky pomocou priemeru.

Prvou úlohou kontroly výkonnosti bolo zistiť úroveň poskytovanej kvality života klientov v zariadení. Podkladom pre získanie údajov bol použitý dotazník kvality života vo vyššom veku WHOQOL-OLD. Išlo o dotazník Svetovej zdravotníckej organizácie, ktorý bol dodatkovým modulom k dotazníku kvality života WHOQOL-100, resp. jeho skrátenej verzii WHOQOL-BREF, určený k meraniu kvality života u bežnej populácie. Tento dotazník bol primerane upravený na podmienky kontrolovaného zariadenia. Dotazník zachytával subjektívny pohľad klienta na svoj životný status, resp. na kvalitu svojho života. Zdôrazňoval dôležitosť subjektívnych postojov klienta k starnutiu pre vlastné vnímanie kvality života pred objektívnymi merateľnými atribútmi. Vychádzal zo zásady, že „Skutočnosti nie sú také, ako objektívne sú, ale sú také ako sú vnímané“. Dotazník zahŕňoval životné udalosti, resp. oblasti dôležité pre staršie osoby – seniorov. Išlo o oblasť kvalitatívneho prežívania svojho života, o oblasť dodržiavania ľudských práv a slobôd, o oblasť spokojnosti s prežitým vlastným životom a o oblasť spokojnosti so svojim zdravím.

Celkovo dotazník (textový formát) obsahoval 30 otázok a dotazník (piktogramový formát) obsahoval sedem otázok. Odpovede sa hodnotili na hodnotiacej škále. Čím vyššie skóre bolo, tým vyššia kvalita života sa potvrdzovala.

Úroveň kvality života klientov v zariadení pre seniorov

Prvým čiastkovým cieľom kontroly výkonnosti bolo zistiť úroveň kvality života klientov v zariadení pre seniorov. Po úvodnom oboznámení sa s problematikou boli potom dotazníky prostredníctvom sociálnych pracovníkov distribuované samotným klientom. Celkovo bolo distribuovaných 30 dotazníkov, z toho v textovom formáte bolo deväť a 21 dotazníkov bolo vo formáte piktogramov. Z 30 distribuovaných dotazníkov sa vrátilo 30 dotazníkov, čo predstavovalo 100 % návratnosť.

Klienti v dotazníku (textový formát) svoj postoj vyznačovali na päťstupňovej hodnotiacej škále:

Nikdy 1	Občas 2	Často 3	Veľmi často 4	Vždy 5
spokojný	nespokojný	nevie posúdiť	☺ ☹ ☹	

V dotazníku (piktogramový formát) svoj postoj vyznačovali na trojstupňovej hodnotiacej škále.

Pre vyhodnotenie dotazníka (textový formát) boli stanovené štyri kontrolné predpoklady:

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

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

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

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

Pre vyhodnotenie dotazníka (piktogramový formát) bol stanovený jeden kontrolný predpoklad:

(K) Predpokladáme veľmi vysoký stupeň spokojnosti s poskytovanými službami u sledovaných respondentov.

Pri analýze zozbieraných dotazníkov sme dospeli k nasledovným záverom:

1. Demografické údaje klientov pre textový formát:

Tabuľka č. 5

Pohlavie	Stav			Vzdelanie				Bydlisko			
	Slob.	Rozv.	Ženatý	Zákl.	Bez mat.	Mat.	Vš.	Vidiak	Okres	Kraj	Hl. mesto
Muži	1	1	1	0	1	0	2	2	3	0	7
Ženy	3	3	0	1	1	4	0	2	2	0	6
Spolu	4	4	1	1	2	4	2	1	1	1	6

Zdroj: NKÚ SR

Z uvedenej tabuľky je zrejmé, že:

a) Pohlavie

Z celkového počtu oslovených klientov sa dotazníkového prieskumu zúčastnilo deväť klientov z toho traja muži (33 %) a šesť žien (67 %). Z uvedeného vyplýva dominantné postavenie žien, čo sa týka ich účasti na prieskume.

b) Vek

Vekový priemer bol 56 rokov. Najmladší z oslovených boli muž a žena, obaja zhodne majú 49 rokov. Priemerný vek žien bol 56 rokov. Priemerný vek mužov bol 57 rokov. Z uvedeného vyplýva, že išlo o vyrovnaný vekový priemer medzi oboma pohlaviami.

c) Stav

Z celkového počtu boli štyria (44,5 %) slobodní, štyria (44,5 %) rozvedení a jeden (11 %) ženatý.

d) Vzdelanie

Z výsledkov je zrejmé, že v zariadení bol umiestnený jeden (11 %) klient so základným vzdelaním, dvaja (22 %) klienti so stredným vzdelaním bez maturity, štyria (45 %) klienti so stredným vzdelaním s maturitou a dvaja (22 %) klienti s vysokoškolským vzdelaním.

e) Bydlisko

Trvalé bydlisko v hlavnom meste Bratislava uviedlo 67 % klientov zariadenia, v okresnom meste 11 %, 11 % klientov uviedlo, že trvalé bydlisko má v krajskom meste a 11 % klientov uviedlo, že do zariadenia prišlo z vidieku. Z uvedeného vyplýva, že väčšina oslovených klientov pochádza z Bratislavy.

2. Demografické údaje klientov pre formát piktogramov:

Tabuľka č. 6

Pohlavie		Bydlisko				
Muži	Ženy	Vidiek	Okres	Kraj	Hl. mesto	Neuvedené
10	11	5	3	1	11	1

Zdroj: NKÚ SR

Z uvedenej tabuľky je zrejmé, že:

a) Pohlavie

Z celkového počtu oslovených klientov sa dotazníkového prieskumu zúčastnilo 21 klientov z toho desať mužov (48 %) a jedenásť žien (52 %). Z uvedeného vyplýva, že išlo o vyrovnanú účasť oboch pohlaví na prieskume.

b) Vek

Vekový priemer klientov bol 47 rokov. Najmladší z oslovených bol muž vo veku 21 rokov. Najstarší občan z oslovených bola žena vo veku 74 rokov. Priemerný vek žien bol 51 rokov. Priemerný vek mužov bol 42 rokov. Z uvedeného vyplýva, že vekový priemer korešpondoval so všeobecne známymi štatistickými údajmi, v ktorých sa uvádzalo, že ženy oproti mužom sa dožívajú vyššieho veku.

c) Bydlisko

Trvalé bydlisko v hlavnom meste Bratislava uviedlo 52 % klientov zariadenia, v okresnom meste 14 %, v krajskom meste 5 %, na vidieku 24 % a 5 % neuviedlo bydlisko. Z uvedeného vyplýva, že väčšina oslovených klientov pochádzala z Bratislavy.

Tabuľka č. 7 – Vyhodnotenie výsledkov kvality života klienta

Poradie	Predpokladané hodnotenie	Hodnotenie kontrolného predpokladu	Posúdenie kontrolného predpokladu
Kontrolný predpoklad 1	Veľmi dobré - 4	Dobré	Otázka sa nepotvrdila
Kontrolný predpoklad 2	Dostatočné – 2	Dobré	Otázka sa nepotvrdila
Kontrolný predpoklad 3	Dostatočné – 2	Veľmi dobré až výborné	Otázka sa nepotvrdila
Kontrolný predpoklad 4	Dostatočné – 2	Veľmi dobré až výborné	Otázka sa nepotvrdila

Zdroj: NKÚ SR

Z celkového počtu opýtaných klientov až 56 % klientov prežívanie svojho života v zariadení hodnotilo na dobrej úrovni. 10 % z opýtaných klientov potvrdilo, že môže ovplyvniť skladbu jedálneho lístka, resp. má možnosť výberu z viacerých jedál, 33 % klientov vyslovilo spokojnosť so stravou. Len 11 % opýtaných klientov nemá pocit osamelosti.

Z dosiahnutých výsledkov je zrejmé, že predpoklad hypotézy nebol potvrdený.

Kontrolná skupina z odpovedí klientov na ďalšie otázky dotazníka zistila, že zariadenie zabezpečovalo dodržiavanie ľudských práv a slobôd klientov na dobrej až veľmi dobrej úrovni.

Klienti svoju nespokojnosť s úrovňou dodržiavania ľudských práv a slobôd vyjadrovali v oblasti možnosti opustenia zariadenia, voľného a slobodného pohybovania sa mimo areál zariadenia. Klienti svoju nespokojnosť vyjadrili aj v prístupe zariadenia k ich právu na vyslovenie názoru, či postoj. Klienti sa domnievajú, že ich názory v zariadení nie sú dostatočne akceptované a rešpektované. Klienti sa ďalej vyjadrili, že zamestnanci zariadenia v prevažnej miere rešpektujú ich súkromie a intimitu.

Veľmi dobrá až výborná spokojnosť s prežitým vlastným životom klienta bola výsledkom vyjadrených postojov klientov. Spokojnosť s prežitým vlastným životom vyjadrilo 87 % klientov, menšia nespokojnosť bola vyjadrená ku kvalite podávanej stravy a k pitnému režimu, zhodne 13 %. Klienti zariadenia svojimi odpoveďami vyjadrili tiež veľmi dobré až výborné hodnotenie svojho zdravia. Svoju spokojnosť so svojim zdravím vyslovilo až 96 % klientov. Minimálna nespokojnosť bola s poskytovanou zdravotnou starostlivosťou a v neinformovanosti o akciách konaných v zariadení.

Celkové hodnotenie – veľmi dobré – 4, vyjadrili klienti v spokojnosti s poskytovanými sociálnymi službami v zariadení. Z dosiahnutých výsledkov je zrejmé, že kontrolné predpoklady uvedené pod číslami 2, 3 a 4 neboli potvrdené.

Z dosiahnutých výsledkov uskutočnených u klientov vyplňajúcich obrázkový dotazník (dotazník formou piktogramov) je zrejmé, že všetci klienti zúčastnení na prieskume vyjadrili spokojnosť s poskytovanými službami v zariadení na výbornej úrovni.

Tabuľka č. 8 - Vyhodnotenie výsledkov kvality života klienta

Poradie	Predpokladané hodnotenie	Hodnotenie kontrolného predpokladu	Posúdenie kontrolného predpokladu
Kontrolný predpoklad	výborne - 5	Výborne	Predpoklad sa potvrdil

Predpokladaný kontrolný predpoklad bol potvrdený. Celkovú spokojnosť s poskytovanými sociálnymi službami vyjadrili klienti na výbornej úrovni.

Ďalším cieľom vykonanej kontroly v zariadení bolo zistiť subjektívnu spokojnosť zamestnancov s pracovnými podmienkami v zariadeniach sociálnych služieb. Pre zber údajov bola zvolená dotazníková forma. Išlo o štandardizovaný dotazník Christiny Maslachovej – Maslach Burnout Inventory, ktorý je jedným z najznámejších a najvyužívanejších dotazníkov zisťujúcich mieru vyhorenia, a to hneď v troch oblastiach – emocionálne vyčerpanie, depersonalizácia a v oblasti osobného neuspokojenia. Dotazník bol anonymný, aby tak zvýšil pravdepodobnosť návratnosti, keďže téma syndrómu vyhorenia je stále citlivou témou.

Výberová vzorka kontroly bola vytvorená pomocou zámerného výberu na základe dostupnosti, kde išlo o päť sociálnych pracovníkov a jedného špeciálneho pedagóga. Samotný zber dát prebehol v zariadení 11.7.2014. Po úvodnom oboznámení sa s problematikou boli potom dotazníky distribuované samotným respondentom. Celkovo bolo distribuovaných šesť dotazníkov a vrátilo sa šesť dotazníkov čo predstavuje 100 % návratnosť. Respondenti v dotazníku svoj postoj vyznačili na Likertovej hodnotiacej škále – päťstupňovej škále.

Vyhodnotenie Maslach Burnout Inventory (MBI) dotazníka zamestnancov / Analýza dosiahnutých výsledkov:

Tabuľka č. 9 - Celkové hodnotenie MBI zamestnancov

Otázky	Hodnotenie	Výrok
Otázky 1-9	90/6= 15	Veľmi nízky stupeň
Otázky 10 - 14	48/6= 8	Veľmi nízky stupeň
Otázky 15 - 20	55/6= 9,16	Veľmi nízky stupeň

Zdroj: NKÚ SR

Pre vyhodnotenie dotazníka boli stanovené tri kontrolné predpoklady:

(K1) Predpokladáme vysoký stupeň emocionálnej vyčerpanosti v skupine sledovaných pracovníkov. (otázky 1 – 9).

(K2) Predpokladáme stredný stupeň depersonalizácie v skupine sledovaných pracovníkov (otázky 10-14).

(K3) Predpokladáme veľmi vysoký stupeň osobnej nespokojnosti v skupine sledovaných pracovníkov (otázky 15 – 20).

Vzhľadom na výsledky testovania kontrolných predpokladov môžeme jednoznačne konštatovať nasledovné:

Na základe výsledkov z testovania sa kontrolný predpoklad č. 1 nepotvrdil.

Na základe výsledkov z testovania sa kontrolný predpoklad č. 2 nepotvrdil.

Na základe výsledkov z testovania sa kontrolný predpoklad č. 3 nepotvrdil.

Tabuľka č. 10 - Vyhodnotenie dotazníkov

Otázky	Dotazníky					
	1.	2.	3.	4.	5.	6.
1-9 emocionálna vyčerpanosť	12 Veľmi nízky stupeň	14 Veľmi nízky stupeň	16 Veľmi nízky stupeň	13 Veľmi nízky stupeň	11 Veľmi nízky stupeň	18 nízky stupeň
10-14 depersonalizácia	11 nízky stupeň	8 Veľmi nízky stupeň	7 Veľmi nízky stupeň	6 Veľmi nízky stupeň	7 Veľmi nízky stupeň	7 Veľmi nízky stupeň
15-20 osobná nespokojnosť	12 nízky stupeň	10 nízky stupeň	11 nízky stupeň	7 Veľmi nízky stupeň	6 Veľmi nízky stupeň	9 Veľmi nízky stupeň

Zdroj: NKÚ SR

- Vyhorenie v oblasti emocionálneho vyčerpania
V oblasti emocionálneho vyčerpania sa vykazuje veľmi nízky stupeň vyhorenia u piatich respondentov a u jedného respondenta sa vykazuje nízky stupeň vyhorenia.
- Vyhorenie v oblasti depersonalizácie
V oblasti depersonalizácie sa u jedného respondenta vykazuje nízky stupeň vyhorenia a u piatich respondentov sa vykazuje veľmi nízky stupeň vyhorenia.
- Vyhorenie v oblasti osobného uspokojenia
Z celkového počtu šiestich respondentov bol u troch respondentov zistený nízky stupeň vyhorenia v oblasti osobného uspokojenia a u troch respondentov bol zistený veľmi nízky stupeň vyhorenia v oblasti osobného uspokojenia.

Analýza pracovníkov

Kontrolná skupina sa zamerala na analyzovanie pracovných činností odborných pracovníkov, ktorými sú sociálni pracovníci.

Pre zber údajov bola zvolená dotazníková forma. Išlo o špecializovaný dotazník (Bednárík, Košútová, Páleník, Mrázek) prostredníctvom, ktorého zbierame informácie o aktivitách, ktoré vykonávajú odborní pracovníci (napr. sociálny pracovník, rehabilitačný pracovník). Zmyslom týchto výpovedí bola identifikácia činností, ktorú odborní pracovníci vykonávajú z hľadiska náročnosti. Predpokladá sa, že to môže mať vplyv na absenciu aktivít zlepšujúcich život klientov v zariadeniach. Po úvodnom oboznámení sa s problematikou boli potom dotazníky distribuované samotným respondentom. Celkovo bolo distribuovaných sedem dotazníkov a vrátilo sa sedem dotazníkov čo predstavuje 100 % návratnosť. Respondenti v dotazníku svoj postoj vyznačili na hodnotiacej škále – päťstupňovej Likertovej škále.

Dotazník bol rozdelený do blokov na hodnotenie troch druhov vykonávaných činností:

- administratívne činnosti,
- individuálna práca s klientmi v skupine,
- pomocné práce pri sebaobslužbe klienta.

Vyhodnotením jednotlivých odpovedí dotazníka bolo zistené, že administratívne činnosti a individuálna práca s klientmi boli sociálnymi pracovníkmi vykonávané na vysokom stupni.

Pomoc pri seba obslužných činnostiach klienta vykonávali pracovníci na strednom stupni, čo vzhľadom na ich pracovnú náplň a z časového hľadiska je pochopiteľné. V prípade, že by pracovníci na tejto hranici dosahovali vysoký stupeň, sledovaní pracovníci by vykonávali svoju prácu nad rámec stanoveného pracovného, resp. celodenného času. Celkovým vyhodnotením odpovedí sociálnych pracovníkov bolo zistené, že vykonávanie pracovných činností dosahuje vysoký stupeň.

Administratívne podmienky kvality poskytovaných služieb

Súčasťou výkonnostnej kontroly bolo i posúdenie administratívnych podmienok kvality poskytovaných služieb. Najvhodnejšou formou na zber potrebných informácií bol dotazník, ktorého základ vychádzal z prílohy č. 2 zákona o sociálnych službách. Dotazník bol rozdelený do štyroch častí, ktoré pozostávali z nasledovných kontrolovaných oblastí:

- oblasť procedurálnych podmienok, ktorá sa týkala priamej starostlivosti o klienta a jeho života v zariadení,
- oblasť personálnych podmienok, zameraná na práva a povinnosti zamestnávateľa a zamestnancov,
- oblasť prevádzkových podmienok, týkajúca sa pravidiel a postupov prevádzkového fungovania zariadenia, hospodárenia s finančnými prostriedkami, nakladania s majetkom a vedenia účtovníctva,
- oblasť dodržiavania základných ľudských práv a slobôd, týkajúca sa stanovenia práv a slobôd klientov v zariadení.

Tabuľka č. 11 – Vyhodnotenie administratívnych podmienok

P. č.	Oblasť	Hodnotenie
1.	Procedurálne podmienky	Veľmi dobrá úroveň
2.	Personálne podmienky	Veľmi dobrá úroveň
3.	Prevádzkové podmienky	Veľmi dobrá úroveň
4.	Dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd	Výborná úroveň

Zdroj: NKÚ SR

Kontrolou plnenia administratívnych podmienok kvality poskytovaných služieb bolo zistené, že DSS mal v 14 prípadoch vnútorné predpisy v rozpracovanej podobe. Z celkového bodového hodnotenia tejto oblasti zariadenie pre seniorov na päťstupňovej Likertovej škále dosahuje veľmi dobrú úroveň dodržiavania administratívnych podmienok kvality poskytovaných služieb.

Rodinní príslušníci

Ďalším cieľom kontroly výkonnosti bolo zistiť úroveň spokojnosti rodinných príslušníkov s poskytovanou sociálnou službou pre ich blízkych príbuzných, ktorí boli umiestnení v zariadení pre seniorov. Údaje boli získavané prostredníctvom dotazníka, ktorý bol tematicky rozdelený do nasledovných častí:

- spokojnosť s poskytnutými službami a pobytom,
- vplyv na pohodu a spokojnosť klienta v zariadení,
- úroveň komunikácie s rodinnými príslušníkmi.

V čase výkonu kontroly s DSS komunikovalo šesť rodinných príslušníkov. Kontrolná skupina prostredníctvom zariadenia odovzdala rodinným príslušníkom šesť dotazníkov. Odovzdaných ich bolo šesť, to znamená, že návratnosť dotazníkov bola 100 %.

Tabuľka č. 12

P. č.	Kontrolná otázka	Bodové hodnotenie	Slovné hodnotenie
1.	Som spokojný s poskytnutými službami a pobytom pre môjho rodiča v zariadení sociálnych služieb.	4,40	Veľmi dobré
2.	Poskytované sociálne služby majú priaznivý vplyv na pohodu a spokojnosť rodiča otázky.	4,43	Veľmi dobré
3.	Zariadenie pravidelne sprostredkováva kontakt medzi klientom a jeho rodinným príslušníkom.	4,75	Veľmi dobré až výborné

Zdroj: NKU SR

Vyhodnotením dotazníkových odpovedí bol v každej oblasti dosiahnutý hodnotiaci stupeň s veľmi dobrým a v jednom prípade až výborným hodnotením a tým aj celková veľmi dobrá spokojnosť rodinných príslušníkov.

Odporúčania na riešenie zistených nedostatkov:

- uviesť do súladu označenie miesta poskytovania sociálnej služby so skutočnosťami uvedenými v zriaďovacej listine a registračnej karte,
- požiadať BSK o preskúmanie možnosti legislatívnej zmeny ohľadom vymáhania pohľadávok voči klientom zo sociálne slabších vrstiev.

Protokol o výsledku kontroly vypracovali dňa: 18.11.2014

Ing. Matúš Kanás
vedúci kontrolnej skupiny

Mgr. Anna Stankovičová
členka kontrolnej skupiny

S obsahom protokolu o výsledku kontroly bol oboznámený dňa: 21.11.2014

Mgr. Magdaléna Miháliková, PhD.
riadiťka DSS