

NAJvyšší KONTROLNÝ ÚRAD SLOVENSKEJ REPUBLIKY

Číslo poverenia: 892/01
Zo dňa: 09.06.2014

Počet výtlačkov: 2
Výtlačok číslo: 1
Počet strán: 12
Počet príloh: 5



PROTOKOL

o výsledku kontroly

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

Domov sociálnych služieb sv. Michala n. o. Závod

Bratislava október 2014

**Protokol
o výsledku kontroly**

Podľa poverenia predsedu NKÚ SR č. 892/01 z 09.06.2014 vykonali:

Mgr. Jaroslava Púčiková, vedúca kontrolnej skupiny
Ing. Viera Hankerová, členka kontrolnej skupiny

kontrolu 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 17.06.2014 do 30.09.2014 s prerušením v kontrolovanom subjekte

**Domov sociálnych služieb sv. Michala n. o.
Závod 419
908 72 Závod
IČO 45 741 093**

za kontrolované obdobie: prvý polrok 2014, v prípade potreby objektívneho zhodnotenia kontrolovanej skutočnosti aj predchádzajúce a nasledujúce obdobie.

Predmetom kontroly bolo:

1. Dodržiavanie všeobecne záväzných právnych predpisov, interných predpisov a medzinárodných dohovorov a právnych aktov EÚ, ktorými je SR viazaná.
2. Preskúmanie a vyhodnotenie miery efektívnosti, hospodárnosti a účinnosti, s akou vybrané zariadenia hospodária s verejnými finančnými prostriedkami a majetkom.
3. Hodnotenie úrovne poskytovaných sociálnych služieb vo vybraných zariadeniach sociálnych služieb, ktorými sú domovy sociálnych služieb a zariadenia pre seniorov.

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 sociálnych služieb sv. Michala n. o. (ďalej len „DSS sv. Michala n. o.“ alebo „zariadenie“) ako verejný poskytovateľ sociálnych služieb bol založený obcou Závod (ďalej len „zakladateľ“) dňa 31.05.2013 ako nezisková organizácia v súlade s § 5 zákona č. 213/1997 Z. z. o neziskových organizáciách v znení neskorších predpisov. Do registra neziskových organizácií poskytujúcich všeobecne prospešné služby, vedeného Okresným úradom Bratislava, bol zaregistrovaný 06.06.2013 pod registračným číslom OVVS-38267/409/2013-NO.

DSS sv. Michala n. o. je nezisková organizácia poskytujúca všeobecne prospešné služby v oblasti tvorby, rozvoja, ochrany, obnovy a prezentácie duchovných a kultúrnych

hodnôt. V zariadení sa poskytovali sociálne služby pri riešení nepriaznivej sociálnej situácie, z dôvodu ťažkého zdravotného postihnutia, nepriaznivého zdravotného stavu, z dôvodu dovŕšenia dôchodkového veku alebo iných vážnych dôvodov.

DSS sv. Michala n. o. poskytovalo sociálnu službu formou celoročného pobytu na určitý alebo neurčitý čas fyzickej osobe, ktorá bola odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby a jej stupeň odkázanosti bol najmenej V. podľa prílohy č. 3 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 o sociálnych službách“), alebo fyzickej osobe, ktorá je nevidiaca alebo prakticky nevidiaca a jej stupeň odkázanosti je najmenej III. podľa cit. prílohy zákona o sociálnych službách.

Cieľom zakladateľa bolo otvoriť zariadenie pre seniorov od 01.01.2014 v budove, ktorej je vlastníkom. Z tohto dôvodu všetky náklady, vynaložené v súvislosti s prípravou zariadenia na jeho činnosť, t. j. náklady na prestavbu budovy, energie a vnútorné zariadenie priestorov v roku 2013, financoval z vlastných zdrojov. Na tento účel bola zakladateľovi poskytnutá dotácia vo výške 5 000,00 Eur Bratislavským samosprávnym krajom (ďalej len „BSK“) na zakúpenie postelí.

DSS sv. Michala n. o. teda v roku 2013 neposkytoval verejne prospešné služby a nevykonával svoju činnosť, nebol založený účet ani vedené účtovníctvo, účtovná závierka bola nulová. Sociálne služby sa začali v zariadení poskytovať až od februára 2014.

Kontrolná skupina zistila, že zariadenie malo v štatistickom registri organizácií ako predmet prevažujúcej činnosti (SK NACE) zapísaný kód 88100–Sociálna práca bez ubytovania pre staršie osoby a osoby so zdravotným postihnutím a predmet prevažujúcej činnosti (OKEČ) kód 85320–Činnosti sociálnej pomoci bez ubytovania, nakoľko pri zakladaní n. o. bolo (podľa vyjadrenia subjektu) úmyslom založiť denný stacionár pre seniorov. Zariadenie však celoročné ubytovanie poskytovalo, preto kontrolná skupina odporučila zabezpečiť zosúladenie údajov v štatistickom registri organizácii so skutočnosťou.

Zakladateľ v zakladateľskej listine stanovil celkovú kapacitu zariadenia na 14 klientov. K 30.6.2014 bolo v zariadení umiestnených 11 klientov, t. j. zariadenie bolo využívané len na 78,57 %. K uvedenému dátumu nemalo zariadenie v poradovníku čakaťov zapísaných žiadnych záujemcov. Kapacita zariadenia prevyšovala potrebu poskytovania sociálnych služieb. V prípade záujmu klientov o poskytovanie sociálnych služieb bolo možné, po splnení zákonom stanovených podmienok, klientov okamžite prijať.

Zariadenie nemalo postup pri prijímaní klientov upravený interným predpisom. Uvedené upravovalo „Všeobecného záväzného nariadenia obce Závod o rozsahu, spôsobe určenia a výške úhrady za sociálne služby poskytované DSS sv. Michala n. o. z 26.06.2013“.

So všetkými klientmi malo zariadenie uzatvorenú zmluvu o poskytovaní sociálnej služby. Preverení náležitostí zmlúv v zmysle § 74 ods. 2 a 7 zákona o sociálnych službách nebol zistený nesúlad. Zmluvy o poskytovaní sociálnej služby v zariadení neobsahovali klauzulu o zložení depozitu (kaucie) v sume 500,00 Eur/klient, ktorý však bol vyberaný pri prijímaní klientov do zariadenia za účelom zabezpečenia úhrady nepredvídaných nákladov (úmrtie, pohreb...), nesolventnosti klienta a pod.

Zloženie kaucie klientom pri prijímaní do zariadenia nebolo upravené ani v internej smernici, od 07/2014 bola táto klauzula do smernice PI-04 doplnená. Kontrolná skupina zistila, že od februára do júna 2014 kauciu zložilo 17 klientov zariadenia, siedmym klientom

bola počas kontrolovaného obdobia vrátená. Všeobecné záväzné nariadenie zakladateľa uvedenú problematiku neriešilo. K 30.06.2014 zariadenie vykazovalo na účte 479–Dlhodobé záväzky hodnotu kaucie vo výške 4 500,00 Eur, v analytickom členení podľa klientov. Peniaze boli vložené v hotovosti do pokladnice zariadenia, čo kontrolná skupina preverila na príjmových pokladničných dokladoch.

Požadovaním zloženia depozitu pri prijímaní klienta do zariadenia zariadenie nekonalo v súlade s § 74 ods. 6 zákona o sociálnych službách, nakoľko poskytovateľ sociálnej služby nesmie podmieniť uzatvorenie zmluvy o poskytnutie sociálnej služby peňažným plnením alebo nepeňažným plnením.

Kontrolou spisovej dokumentácie klientov k 30.06.2014 bolo v jednom prípade zistené, že prijatá klientka nepredložila právoplatné rozhodnutie o jej odkázanosti na sociálnu službu. Do ukončenia výkonu kontroly nebol doklad predložený. Zariadenie ako poskytovateľ sociálnej služby pri uzatváraní zmluvy s klientom nedodržiaval ustanovenie § 74 ods. 5 zákona o sociálnych službách.

Pri preverovaní, či zariadenie vykonáva individuálnu prácu s klientom, resp. skupinovú prácu s klientom (napr. sociálne poradenstvo, riešenie konfliktov, rozhovory, relaxácia, terapie, intervencia) bolo na základe kontroly spisovej dokumentácie zistené, že zariadenie individuálnu prácu s klientom ani skupinovú terapiu nevykonávalo.

Zariadenie k 30.06.2014 nemalo vypracované individuálne plány klienta. Zo zákona o sociálnych službách zariadeniu vyplýva povinnosť plánovať poskytovanie sociálnej služby podľa individuálnych potrieb, schopností a cieľov prijímateľa sociálnej služby, viesť písomné individuálne záznamy o priebehu poskytovania sociálnej služby a hodnotiť priebeh poskytovania sociálnej služby za účasti prijímateľa sociálnej služby. Tým, že zariadenie nevedlo individuálne plány klientov, nekonalo v súlade s § 9 ods. 1 zákona o sociálnych službách.

Kontrolná skupina zo spisovej dokumentácie klienta a inej písomnej dokumentácie preverovala, či zariadenie plnilo podmienky vykonávania odbornej činnosti, uvedené v § 16 zákona o sociálnych službách, t. j. vykonávanie základného, špeciálneho a sociálneho poradenstva, sociálnej rehabilitácie, pracovnej terapie a i.

Bolo zistené, že k 30.06.2014 sa v zariadení evidencia o týchto odborných činnostiach nevedla, nakoľko takéto činnosti sa nevykonávali. Sociálne poradenstvo bolo zastrešované až v osobe riaditeľa, ktorý nastúpil do funkcie 01.06.2014. Zariadenie nekonalo v súlade s § 16 a 19 zákona o sociálnych službách.

Kontrolou vykonávania obslužných činností, definovaných v § 17 zákona o sociálnych službách t. j. ubytovanie, stravovanie, pranie, žehlenie, údržba bielizne a šatstva a poskytovanie vecných plnení spojených s poskytovaním ambulantnej sociálnej služby v spoločných priestoroch bolo zistené, že zariadenie tieto vykonávalo v súlade s citovaným ustanovením zákona. Stravovanie zariadenie zabezpečovalo vo vlastných priestoroch, ktoré zmluvne prenajímalo dodávateľskej spoločnosti, ostatné činnosti vykonávalo vo vlastnej réžii alebo prostredníctvom práce na dohodu.

Zariadenie bolo v prevádzke iba od februára 2014 a preto podmienky na vytváranie a uskutočňovanie záujmovej, kultúrnej, spoločenskej, športovej a rekreačnej činnosti, ktoré sú zamerané na rozvoj schopností a zručností prijímateľa sociálnej služby, boli vytvárané postupne.

Dodržiavanie zásad rovnakého zaobchádzania s klientom v zariadení upravovala interná smernica. Kontrolná skupina na základe predložených dokumentov, pozorovaním, rozhovormi so zamestnancami a klientmi zastáva názor, že zásada rovnakého zaobchádzania pri poskytovaní služieb bola dodržaná a bola v súlade so zákonom o sociálnych službách.

Kontrolou bolo preverované dodržiavanie § 9 ods. 3 zákona o sociálnych službách, ktorý stanovil povinnosť dodržať maximálny počet prijímateľov sociálnej služby na jedného svojho zamestnanca a minimálny percentuálny podiel odborných zamestnancov na celkovom počte zamestnancov.

Podľa prílohy č. 1 citovaného zákona bol stanovený pre tento druh zariadenia maximálny počet 2,0 prijímateľov sociálnej služby na jedného zamestnanca. Kontrolou bolo zistené, že k 30.06.2014 malo zariadenie 11 klientov, počet zamestnancov bol šesť, t. j. v priemere na zamestnanca pripadlo 1,83 klienta.

Percentuálny podiel odborných zamestnancov na celkovom počte zamestnancov bol podľa citovanej prílohy stanovený vo výške 52 %. Kontrolou bolo zistené, že z celkového počtu šiestich zamestnancov bolo 5 odborných, t. j. 83,33 %. Zariadenie uvedenými hodnotami splnilo, resp. kladne prekročilo požiadavky stanovené zákonom.

Kontrolou dokumentácie o plnení kvalifikačných požiadaviek zamestnancov, úrovne dosiahnutého vzdelania a dokladov o priebehu a absolvovaní vzdelávacích kurzov, školení a seminárov, prednášok a iných vzdelávacích aktivít z osobných spisov zamestnancov bolo zistené, že všetci zamestnanci spĺňali kvalifikačné požiadavky v súlade s osobitným predpisom. Nesúlad s jednotlivými ustanoveniami § 84 zákona o sociálnych službách nebol zistený.

Zariadenie nerealizovalo odborné vzdelávanie svojich zamestnancov, čím nekonalo v súlade s prílohou č. 3 zákona o sociálnych službách.

Zariadenie predložilo kontrolnej skupine pracovný poriadok z 01.01.2014, ktorý neobsahoval písomný doklad o oboznámení sa pracovníkov s týmto pracovným poriadkom (stav k 30.06.2014).

Zamestnancami podpísané oboznámenie sa s pracovným poriadkom zariadenie predložilo až z júla 2014, čím nebolo dodržané ustanovenie § 84 ods. 4 zákona č. 311/2001 Z. z. Zákonník práce (ďalej len „Zákonník práce“).

Zákon o sociálnych službách ukladá za povinnosť poskytovateľom sociálnej služby za účelom zvýšenia odbornej úrovne kvality poskytovania sociálnej služby vypracovať a uskutočňovať program supervízie. K 30.6.2014 zariadenie program supervízie vypracovaný nemalo a supervíziu neuskutočňovalo, čím nekonalo v súlade s ustanovením § 9 ods. 10 zákona o sociálnych službách.

Kontrolná skupina preverovala, či sa v zariadení 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 a § 6 ods. 5 zákona č. 124/2006 Z. z. Kontrolou dokumentácie, obhliadkou zariadenia a priamym pozorovaním bolo zistené, že zákaz fajčenia v zariadení bol dodržaný. Zariadenie malo vypracovanú smernicu na ochranu nefajčiarov z 03.02.2014, ako aj novú smernicu z 01.07.2014.

Zariadenie kontrolnej skupine predložilo záznam o oboznámení sa so smernicou o ochrane nefajčiarov, kde zamestnanci svojim podpisom potvrdili, že s uvedeným boli oboznámení. Pre účely fajčenia bol zriadený a označený fajčiarsky priestor.

Zariadenie k 30.06.2014 neevidovalo žiadne sťažnosti. Kontrolou dokumentácie bolo zistené, že zariadenie malo pripravenú a založenú zložku „Sťažnosti“ pre prípady podania sťažností. Postup pri riešení a vybavovaní sťažností bol riešený v internej smernici.

Pri preverovaní použitia prostriedkov obmedzenia netelesnej povahy pred použitím prostriedkov telesného obmedzenia kontrolná skupina zistila, že zariadenie prostriedky telesného obmedzenia doteraz nepoužilo, takéto problémy sa nevyskytli. Do ukončenia výkonu kontroly zariadenie nemalo vyčlenenú miestnosť, určenú na bezpečný pobyt pri použití prostriedkov telesného obmedzenia, čo nebolo v súlade s § 10 ods. 3 zákona o sociálnych službách.

Ku kontrole plnenia hygienických podmienok zodpovedajúcich druhu sociálnej služby (ubytovanie a stravovanie v zmysle § 9 ods. 4 a 5 zákona o sociálnych službách), zariadenie predložilo kontrolnej skupine rozhodnutie Regionálneho úradu verejného zdravotníctva Bratislava (ďalej len „regionálny úrad“) č. HZZ/12524/2013 z 01.08.2013, ktoré nadobudlo právoplatnosť dňa 02.08.2013. Posudzované priestory podľa regionálneho úradu spĺňali požiadavky platných právnych predpisov, určených na ochranu verejného zdravia, preto vydal súhlas s uvedením priestorov zariadenia do prevádzky.

Zariadenie malo počas výkonu kontroly označenie miesta poskytovania sociálnej služby v súlade s § 67 zákona o sociálnych službách na vhodnom a trvale viditeľnom mieste, obsahovalo názov zariadenia, druh a formu poskytovania sociálnej služby a adresu miesta poskytovateľa sociálnej služby.

2. Preskúmanie a vyhodnotenie miery efektívnosti, hospodárnosti a účinnosti, s akou vybrané zariadenia hospodária s verejnými finančnými prostriedkami a majetkom

Rozpočet zariadenia na rok 2014 bol schválený správnu radou DSS sv. Michala n. o. uznesením č. 5 z 07.01.2014 v príjmovej aj výdavkovej časti vo výške 119 920,00 Eur.

V príjmovej časti rozpočtu boli schválené dotácie z Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky (ďalej len „MPSVaR SR“) vo výške 53 760,00 Eur, príjmy od klientov v zmysle platného všeobecne záväzného nariadenia (ďalej len „VZN“) vo výške 58 800,00 Eur, príjmy z nájomného vo výške 960,00 Eur a dotácia na činnosť zariadenia od zakladateľa vo výške 6 400,00 Eur. Kapitálové príjmy rozpočtované neboli.

Vo výdavkovej časti rozpočtu boli schválené výdavky na mzdy, platy, služobné príjmy a ostatné osobné vyrovnania vrátane poistného a príspevkov do poisťovní vo výške 69 800,00 Eur, výdavky na ostatné tovary a služby vo výške 50 120,00 Eur. Kapitálové výdavky rozpočtované neboli.

K 30.6.2014 boli dosiahnuté skutočné celkové bežné príjmy na úrovni 38,39 % a skutočne vynaložené bežné výdavky na úrovni 39,42 % schváleného rozpočtu. Úpravy rozpočtu k 30.06.2014 vykonané neboli realizované.

Kontrolná skupina preverila hospodárenie zariadenia s rozpočtovými prostriedkami k 30.06.2014 a zistila, že pri ich vynakladaní boli dodržané pravidlá rozpočtového hospodárenia a porušenia zákona č. 523/2004 Z. z. o rozpočtových pravidlách verejnej správy

a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o rozpočtových pravidlách VS“) neboli zistené.

Zariadenie v kontrolovanom období nečerpalo žiadne prostriedky z fondov Európskej únie ani z iných fondov, nevyužívalo ani iné zdroje financovania.

DSS sv. Michala n. o. v roku 2013 neposkytovalo verejne prospešné služby a nevykonávalo svoju činnosť, v zmysle platnej legislatívy povinnosť zostaviť účtovnú závierku k 31.12.2013 však zariadenie malo a závierku s nulovými hodnotami vypracovalo.

Zariadenie vypracovalo výročnú správu za rok 2013, táto bola uložená do verejnej časti registra účtovných závierok do 15. júla 2014 v súlade s Dodatkom štatútu č. 1. časť VIII., bod 3 zo dňa 29.05.2014 a zákonom č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve (ďalej len „zákon o účtovníctve“).

S ohľadom na vyššie uvedené, kontrolná skupina preverovala dodržiavanie zákona o účtovníctve za obdobie prvého polroka 2014.

Kontrolná skupina preverila 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 a náležitosti účtovných dokladov v súlade so zákonom o účtovníctve na vybranej vzorke dokladov.

Kontrolou príjmových pokladničných dokladov č. 5 a č. 15 a výdavkových pokladničných dokladov č. 8, 19 a 24 za prvý polrok 2014 v celkovej objeme 1 712,06 Eur skontrolovaných prostriedkov bol zistený rozdiel medzi sumou vedenou v účtovníctve a sumou na pokladničných dokladoch v celkovej sume 856,03 Eur. Zariadenie uvedeným nekonalo v súlade s § 8 ods. 1 zákona o účtovníctve, podľa ktorého je účtovná jednotka povinná viesť účtovníctvo správne, úplne, preukázateľne, zrozumiteľne a spôsobom zaručujúcim trvalosť účtovných záznamov.

Kontrolou dodávateľských faktúr č. 1–19 v celkovom objeme 10 683,88 Eur skontrolovaných prostriedkov za prvý polrok 2014 bolo zistené, že zariadenie nevyhotovovalo účtovné doklady ako preukázateľné účtovné záznamy v celom rozsahu. Zariadenie uvedeným nekonalo v súlade s § 10 zákona o účtovníctve, podľa ktorého je účtovná jednotka povinná vyhotoviť účtovný doklad bez zbytočného odkladu s náležitosťami uvedenými v ods. 1 písm. a– g) citovaného paragrafu.

Kontrolná skupina preverovala dodržiavanie všeobecne záväzných právnych predpisov pri uzatváraní dodávateľských a nájomných zmlúv na vybranej vzorke dodávateľských zmlúv, uzatvorených v roku 2014.

Kontrolou zmluvy o poskytovaní stravovania zo dňa 13.01.2014, predmetom ktorej bolo zabezpečenie stravy pre klientov bolo zistené, že dodávateľ dodával stravu aj zamestnancom a realizoval aj dodávky vybavenia kuchyne (taniere, hrnčeky, misky). Dodávka stravy pre zamestnancov vo fakturovanej sume 1 401,00 Eur, ani dodávka vybavenia kuchyne v sume 277,88 Eur za prvý polrok 2014, neboli predmetom zmluvy. Písomný dodatok k zmluve s rozšírením predmetu zmluvy nebol vypracovaný. Uvedeným neboli dodržané zmluvné podmienky uvedené v bode IV. Záverečné ustanovenia, písm. b).

Kontrolou zmluvy o prenájme nebytových priestorov zo dňa 01.07.2013 medzi zakladateľom ako prenajímateľom a zariadením ako nájomcom bolo zistené, že neobsahovala

klauzulu o možnosti ďalšieho podnájmu. Zariadenie však nebytové priestory ďalej prenajímalo spoločnosti zabezpečujúcej stravovanie.

Zmluva neobsahovala ani klauzulu o možnosti vykonávať stavebné práce a úpravy len na základe predchádzajúceho súhlasu prenajímateľa. Zariadenie stavebné práce a úpravy vykonávalo. Neuvedením uvedených podmienok zariadenie nekonalo v súlade so zmluvou. Kontrolná skupina odporúča doplniť chýbajúce náležitosti zmluvy v súlade so všeobecne záväznými právnymi normami a skutočnosťou.

K 30.06.2014 zariadenie neevidovalo žiadne krátkodobé ani dlhodobé pohľadávky.

Klienti svoje pohľadávky platili v rámci príslušného mesiaca. Zariadenie neevidovalo neplatičov.

K 30.06.2014 vykonalo zariadenie verejné obstarávanie pracovného oblečenia formou prieskumu trhu. Pri obstarávaní pracovného oblečenia postupovalo v súlade s § 9 ods. 9 zákona č. 25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní v znení neskorších predpisov.

3. Hodnotenie úrovne poskytovaných sociálnych služieb vo vybraných zariadeniach sociálnych služieb, ktorými sú domovy sociálnych služieb a zariadenia pre seniorov

Hodnotenie úrovne poskytovaných sociálnych služieb v zariadení, spokojnosť príbuzných s poskytovanou starostlivosťou o rodinných príslušníkov umiestnených v zariadení, spokojnosť zamestnancov s pracovnými podmienkami sociálnych úsekov v zariadení, úroveň hospodárnosti a vplyv administratívnych podmienok na úroveň kvality poskytovaných sociálnych služieb v zariadení boli kontrolnou skupinou spracované a analyzované na základe informácií získaných z distribuovaných dotazníkov klientom zariadenia, ich rodinným príslušníkom, sociálnym zamestnancom a manažmentu zariadenia.

Dotazník – syndróm vyhorenia zamestnancov

Pri tomto type dotazníka boli respondentom kladené otázky zamerané na zistenie stupňa emocionálnej vyčerpanosti, napr. či sa cítili na konci pracovného dňa na dne svojich psychických a fyzických síl, či im práca s ľuďmi prinášala silný stres a pod. V oblasti zisťovania stupňa depersonalizácie boli respondentom kladené otázky, napr. či neboli schopní veľmi účinne vyriešiť problémy svojich klientov, pri zisťovaní stupňa v osobnej nespokojnosti sa kontrolóri pýtali, či sa respondenti cítili depresívne pri práci s klientom a pod. Vyššie uvedený dotazník bol distribuovaný šiestim zamestnancom zariadenia, návratnosť dotazníka bola 100 %. Z celkovej vzorky šesť respondentov podľa vyhodnotenia jednotlivých odpovedí dotazníka a prislúchajúcich bodových ohodnotení v jednotlivých škálach možno vyhodnotiť zamestnancov v zariadení, že boli na veľmi nízkom stupni emocionálnej vyčerpanosti, nachádzali sa na veľmi nízkom stupni depersonalizácie a ich stupeň osobnej nespokojnosti bol nízky.

Celkovo možno vyhodnotiť syndróm vyhorenia zamestnancov v zariadení na veľmi nízkom stupni, tzn. že v uvedenom zariadení je predpoklad poskytovania vyššej kvality služieb.

Dotazník – sociálny pracovník

DSS nemalo podľa organizačnej štruktúry funkciu sociálneho pracovníka, túto vykonával riaditeľ zariadenia, ktorý bol do funkcie zvolený v júni 2014. Otázky v dotazníku boli zamerané na zistenie napr. či sociálny pracovník viedol spisovú dokumentáciu o klientovi, či sprostredkoval styk klienta s príbuznými, či vypracovával individuálne plány klientov a či sprevádzal klientov na lekárske prehliadky a pod.

Stanovené otázky v dotazníku mali potvrdiť alebo vylúčiť tri stanovené hypotézy.

Prvá hypotéza predpokladala nízky stupeň vykonávania individuálnej práce. Na základe odpovedí respondenta sa hypotéza nepotvrdila, nakoľko tento zhodnotil vykonávanie individuálnej práce na vysokom stupni.

Druhá hypotéza mala potvrdiť vysoký stupeň vykonávania administratívnych činností. Na základe odpovedí respondenta sa hypotéza nepotvrdila, tento zhodnotil vykonávanie administratívnych činností na veľmi nízkom stupni.

Tretia hypotéza predpokladala stredný stupeň vykonávania pomoci pri seba obslužných činnostiach klienta. Na základe vyhodnotenia odpovedí sa hypotéza potvrdila.

Vzhľadom na kapacitu a krátku existenciu zariadenia možno konštatovať, že zariadenie v podstate dosiahlo očakávané výsledky oproti stanoveným hypotézam.

Dotazník – posúdenie úrovne hospodárnosti

Dotazník hospodárenia bol zameraný predovšetkým na zistenie hospodárnosti pri obstaraní služieb a tovarov pri zachovaní požadovanej kvality, s využitím kapacity zariadenia, či sa zariadenie zapájalo do projektov a grantov, či zamestnanci mali priznané finančné ohodnotenie v súlade s osobitnými predpismi a pod. Tento dotazník bol určený pre riaditeľa zariadenia. Pri posudzovaní úrovne hospodárnosti sa vychádzalo z predpokladu, že zariadenie sociálnych služieb bude dosahovať v kontrolovanom období priemernú úroveň hospodárnosti. Zariadenie po celkovom vyhodnotení dotazníka dosiahlo priemernú úroveň hospodárenia, čím bola hypotéza potvrdená.

Dotazník – klienti zariadení sociálnych služieb

Cieľovou skupinou tohto dotazníka boli klienti zariadenia sociálnych služieb – seniori. Seniori vyplňali dotazník v prítomnosti kontrolórov za účasti sociálneho pracovníka.

V dotazníku bolo respondentom položených 30 otázok - najmä či sa mohli slobodne a voľne pohybovať po zariadení, či mohli opustiť zariadenie a voľne sa pohybovať mimo zariadenia, či mali rešpektované súkromie personálom, či mali možnosť výberu z viacerých jedál, či mohli rozvíjať svoje záujmy alebo či boli spokojní s poskytovaním so zdravotnou starostlivosťou. Distribuovaných bolo 11 dotazníkov, návratnosť bola 81,82 %.

Klientelu zariadenia tvorilo šesť žien a traja muži, priemerný vek respondentov bol 81,56 roka. Šiesti klienti pochádzali pôvodne z vidieka a traja z okresného mesta. Rodinný stav klientov bol: ovdovený sedem, rozvedený 1, ženatý 1.

Stanovené otázky v dotazníku mali potvrdiť alebo vylúčiť štyri stanovené hypotézy. Prvá hypotéza predpokladala, že klienti prežívanie svojho života v zariadení hodnotia na veľmi dobrej úrovni. Na základe odpovedí respondentov sa hypotéza nepotvrdila, nakoľko klienti zhodnotili prežívanie svojho života na dobrej úrovni.

Druhá hypotéza mala potvrdiť, či boli klienti s úrovňou dodržiavania ľudských práv a slobôd v zariadení dostatočne spokojní. Na základe vyhodnotenia odpovedí nebola stanovená hypotéza potvrdená. Klienti hodnotili dodržiavanie ľudských práv a slobôd v zariadení na veľmi dobrej úrovni.

Tretia hypotéza predpokladala, že klienti vykazovali dostatočnú spokojnosť s prežitým vlastným životom. Na základe vyhodnotenia odpovedí sa hypotéza nepotvrdila. Klienti priradili k spokojnosti s prežitým vlastným životom v zariadení veľmi dobré až výborne hodnotenie.

Štvrtá hypotéza predpokladala, že seniori budú vyjadrovať dostatočnú spokojnosť so svojim zdravím. Na základe vyhodnotenia sa hypotéza nepotvrdila. Klienti vyjadrili spokojnosť so svojim zdravím na úrovni veľmi dobrého až výborného hodnotenia.

Celkovo možno skonštatovať, že spokojnosť klientov v zariadení dosiahla vyšší stupeň, ako predpokladali stanovené hypotézy. Na základe analýzy výsledkov dotazníka boli seniori–klienti zariadenia s úrovňou poskytovaných služieb a s pobytom v tomto zariadení veľmi spokojní. Podľa nášho názoru boli klienti spokojní s personálom, stravou i ubytovaním, nakoľko išlo o starších odkázaných občanov s obmedzenou možnosťou pohybu, ktorí potrebovali dôstojne dožiť v starobe a chorobe.

Dotazník – rodinní príslušníci

Dotazník pre rodinných príslušníkov bol distribuovaný prostredníctvom personálu zariadenia. Distribuovaných bolo 11 dotazníkov a návratnosť bola 72,72 %. V dotazníku pre rodinných príslušníkov klientov zariadenia bolo respondentom položených 10 otázok najmä, či boli spokojní s poskytovaním zdravotníckej služby svojho príbuzného, či boli pravidelne informovaní o svojom príbuznom a či sa kvalita spoločenského života príbuzného zmenila v zariadení k lepšiemu.

Kľúčové otázky v dotazníku mali potvrdiť alebo vylúčiť tri stanovené hypotézy. Prvá hypotéza predpokladala, že rodinní príslušníci boli spokojní s poskytnutými službami a pobytom v zariadení. Na základe odpovedí príbuzných bolo zistené veľmi dobré hodnotenie, čím sa hypotéza potvrdila.

Druhá hypotéza mala potvrdiť, či poskytované sociálne služby mali priaznivý vplyv na pohodu a spokojnosť príbuzných. Rodinní príslušníci sa po celkovom vyhodnotení vyjadrili dobrým až veľmi dobrým hodnotením, čím sa predpokladaná hypotéza potvrdila.

Tretia hypotéza predpokladala, že zariadenie pravidelne sprostredkovávalo kontakt medzi klientom a jeho rodinným príslušníkom. Celkovým vyhodnotením bolo zistené, že rodinní príslušníci veľmi dobre až výborne hodnotili kontakt s pracovníkmi zariadenia, čím bola hypotéza potvrdená.

Celkovo možno konštatovať, že rodinní príslušníci hodnotili úroveň poskytovaných služieb pre svojich rodinných príslušníkov veľmi dobre až výborne.

Dotazník – administratívne podmienky kvality poskytovaných služieb v zariadeniach

Podmienky kvality poskytovaných služieb na základe prílohy č. 2 zákona o sociálnych službách boli preverené prostredníctvom dotazníka určeného pre manažment zariadenia. Dotazník bol zameraný na zistenie úrovne vypracovania písomných interných predpisov napr. v oblasti procedurálnych, personálnych, prevádzkových podmienok a dodržiavania ľudských práv a slobôd.

V oblasti úrovne procedurálnych podmienok bolo zistené, že zariadenie vykazovalo dostatočnú roveň. V oblasti prevádzkových podmienok bolo zistené, že zariadenie vykazovalo priemernú úroveň. V oblasti personálnych podmienok vykazovalo priemernú úroveň. V oblasti dodržiavania ľudských práv a slobôd vykazovalo zariadenie výbornú úroveň.

Hypotéza predpokladala, že zariadenie bude dosahovať veľmi dobrú úroveň dodržiavania administratívnych podmienok kvality poskytovaných služieb.

Podľa celkového vyhodnotenia jednotlivých oblastí kontrolnou skupinou, zariadenie dosahovalo priemernú úroveň dodržiavania administratívnych podmienok kvality poskytovaných služieb, čím sa hypotéza nepotvrdila.

Za predchádzajúceho vedenia neboli interné predpisy vypracované, tieto následne vytvoril nový riaditeľ po zvolení do funkcie.

Na základe zosumarizovania výsledkov získaných z jednotlivých dotazníkov, kontrolná skupina vyhodnotila podmienky kvality poskytovaných sociálnych služieb v DSS na dobrej až veľmi dobrej úrovni.

Zhrnutie:

Kontrolou boli zistené nasledovné porušenia všeobecne záväzných právnych predpisov:

- zákona o sociálnych službách
 - § 74 ods. 6 tým, že zariadenie požadovalo zloženie depozitu pri prijímaní klienta do zariadenia
 - § 74 ods. 5 tým, že v jednom prípade prijatá klientka nepredložila právoplatné rozhodnutie o jej odkázanosti na sociálnu službu
 - § 9 ods. 1 tým, že zariadenie k 30.06.2014 nemalo vypracované individuálne plány klienta
 - § 16 a 19 tým, že k 30.06.2014 sa v zariadení evidencia o odborných činnostiach nevedla, nakoľko takéto činnosti sa nevykonávali
 - prílohy č. 3 tým, že zariadenie nerealizovalo odborné vzdelávanie svojich zamestnancov
 - § 9 ods. 10 tým, že zariadenie nemalo vypracovaný program supervízie a supervíziu neuskutočňovalo
 - § 10 ods. 3 tým, že zariadenie nemalo vyčlenenú miestnosť, určenú na bezpečný pobyt pri použití prostriedkov telesného obmedzenia
- zákona o účtovníctve
 - § 8 ods. 1 tým, že bol zistený rozdiel medzi sumou vedenou v účtovníctve a sumou uvedenou na viacerých príjmových a výdavkových pokladničných dokladoch
 - § 10 tým, že zariadenie bez zbytočného odkladu nevyhotovovalo účtovné doklady ako preukázateľné účtovné záznamy
- zákonníka práce
 - § 84 ods. 4 tým, že zariadenie predložilo pracovný poriadok z 01.01.2014, ktorý neobsahoval písomný doklad o oboznámení sa pracovníkov s týmto pracovným poriadkom
- porušenie zmluvných podmienok
 - v zmluve o poskytovaní stravovania zo dňa 13.01.2014, predmetom ktorej bolo zabezpečenie stravy pre klientov tým, že dodávateľ dodával stravu aj zamestnancom a realizoval aj dodávky vybavenia kuchyne bez vypracovania písomného dodatku k zmluve

Najvyšší kontrolný úrad Slovenskej republiky

- v zmluve o prenájme nebytových priestorov zo dňa 01.07.2013 medzi zakladateľom ako prenajímateľom a zariadením tým, že táto neobsahovala klauzulu o možnosti ďalšieho podnájmu ani klauzulu o možnosti vykonávať stavebné práce a úpravy len na základe predchádzajúceho súhlasu prenajímateľa, hoci tieto činnosti vykonávala

Odporúčania:

- zabezpečiť zosúladenie údajov v predmete prevažujúcej činnosti, uvedených v štatistickom registri organizácii, so skutočnosťou
- postup pri prijímaní klientov upraviť interným predpisom
- v zmluve o prenájme nebytových priestorov medzi zakladateľom ako prenajímateľom a zariadením ako nájomcom doplniť klauzulu o možnosti ďalšieho prenájmu a o možnosti vykonávania stavebných prác.

Protokol o výsledku kontroly vypracovali 03.10.2014:

Mgr. Jaroslava Púčiková
vedúca kontrolnej skupiny

Ing. Viera Hankerová
členka kontrolnej skupiny

S obsahom protokolu o výsledku kontroly bol oboznámený 29.10.2014:

Mgr. Emil Hlavatý
riaditeľ DSS sv. Michala n. o.

Príloha č. 1 –č. 5

Príloha č. 1

Prehľad o výške priemernej úhrady a priemerných výdavkoch zariadenia Domova sociálnych služieb sv. Michala, n. o. Závod

Tabuľka č. 1 (v Eur)

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 %)
2013	x	x	x	x	x	x
2014	x	x	x	945	354	37,46

Pozn. * priemerné mesačné bežné výdavky na klienta

Priemerný stav klientov: 9,96 = 10 osôb

Priemerné mesačné výdavky: 47 271/5/10 = 945 Eur

Priemerná mesačná úhrada klienta: 17685/5/10=354 Eur

Príloha č. 2

Prehľad o skutočných príjmoch zariadenia Domova sociálnych služieb sv. Michala, n. o. Závod

Tabuľka č. 2 (v eur)

	Rok 2013	Rok 2014 k 30.06.2014	Index rastu 2014/2013
Bežné príjmy spolu z toho:	x	46 032	x
Dotácie zo štátneho rozpočtu			
Dotácie z rozpočtu VÚC		26 880	
Dotácie z rozpočtu obcí		1 000	
Príjmy z rozpočtu zriaďovateľa			
Príjmy zo zdravotných poisťovní			
Poplatky klientov		17 685	
Príjmy z grantov			
Sponzorské dary			
Iné príjmy		467	
Vrátené zdroje zriaďovateľovi			
Kapitálové príjmy	x	-	x
Dotácie na obstaranie dlhodobého majetku			
Iné príjmy			
Príjmy za rok spolu	x	46 032	x

Príloha č. 3

Prehľad o výške skutočných výdavkoch zariadenia Domova sociálnych služieb sv. Michala, n. o. Závod

Tabuľka č. 3

(v eur)

	Rok 2013	Rok 2014 k 30.06.2014	Index 2014/2013 rastu
Bežné výdavky spolu z toho:	x	47 271	x
Zariadenie pre seniorov (ZpS)			
- Mzdy a odvody (610,620)			
- Tovary a služby			
- Bežné transfery			
Domov sociálnych služieb (DSS)	x	47 271	x
- Mzdy a odvody (610,620)		34 477	
- Tovary a služby (630)		10 834	
- Bežné transfery (640)		1 960	
Priem. bežné výdavky na klienta ZpS	x	x	x
Priem. bežné výdavky na klienta DSS	x	945	x
Kapitálové výdavky	x	-	x
Výdavky za rok spolu	x	47 271	x

Príloha č. 4

Plnenie príjmov rozpočtu zariadenia Domova sociálnych služieb sv. Michala, n. o. Závod

Tabuľka č. 4

(v eur)

	Rok	Schválený rozpočet	Upravený rozpočet	Skutočnosť k 30.06.2014	Čerpanie (v %)
Príjmy rozpočtu spolu	2013	x	x	x	x
	2014	119 920,00	119 920,00	46 032,00	38,39
200 – Nedaňové príjmy spolu z toho:	2013				
	2014	119 920,00	119 920,00	45 565,00	38,00
210 – Príjmy z podnikania a vlastníctva (nájom)	2013				
	2014	960,00	960,00	467,00	48,65
220 – Administratívne poplatky	2013				
	2014				
230 – Nedaňové kapitálové príjmy	2013				
	2014				
300 – Granty a transfery spolu	2013				
	2014				

Príloha č. 5

Čerpanie výdavkov rozpočtu zariadenia Domova sociálnych služieb sv. Michala n. o. Závod

Tabuľka č. 5

v eur)

	Rok	Schválený rozpočet	Upravený rozpočet	Skutočnosť k 30.06.2014	Čerpanie (v %)
Výdavky rozpočtu	2013			x	
	2014	119 920		47 271	39,42
600 – Bežné výdavky z toho:	2013			x	
	2014	119 920		47 271	39,42
610 - Mzdy, platy, služobné príjmy a ostatné osobné vyrovnania 620 – Poistné a príspevok do poisťovní	2013			x	
	2014	69 800		34 477	49,39
630 – Tovary a služby	2013			x	
	2014	50 120		10 834	21,61
640 – Bežné transfery	2013			x	
	2014	x		1 960	
700 – Kapitálové výdavky	2013	x		x	
	2014	x		x	