

NAJvyšší KONTROLNÝ ÚRAD SLOVENSKEJ REPUBLIKY

Číslo poverenia: 1059/01
Zo dňa: 22.10.2014

Počet výtlačkov: 2
Výtlačok číslo: 1
Počet strán: 9
Počet príloh: 0



PROTOKOL

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

Domov seniorov Lamač

Bratislava december 2014

**Protokol
o výsledku kontroly**

Podľa poverenia predsedu NKÚ SR č. **1059/01** z 22.10.2014 vykonali:

Ing. Marián Bublávek, vedúci kontrolnej skupiny
Ing. Iveta Schlosserová, členka kontrolnej skupiny

kontrolu efektívnosti a účinnosti poskytovaných služieb v zariadeniach vykonávajúcich sociálnu starostlivosť v zriaďovateľskej pôsobnosti orgánov územnej samosprávy a neverejných poskytovateľov, 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 vrátane zistenia kvality ošetrovateľskej starostlivosti v zariadeniach sociálnych služieb.

Kontrola bola vykonaná v čase od 06.11.2014 do 18.11.2014 v

**Domov seniorov Lamač,
Na barine 5,
841 03 Bratislava,
IČO 00896276**

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

Predmetom kontroly bolo:

1. Súlad so všeobecne záväznými právnymi predpismi, internými predpismi a medzinárodnými dohovormi a právnymi aktami EÚ, ktorými je SR viazaná
2. Miera efektívnosti, hospodárnosti a účinnosti, s akou vybrané zariadenia hospodária s verejnými finančnými prostriedkami a majetkom
3. Úroveň poskytovaných sociálnych služieb vo vybraných zariadeniach sociálnych služieb, ktorými sú domovy sociálnych služieb a zariadenia pre seniorov

Počas výkonu kontroly bolo zistené:

1. Súlad so všeobecne záväznými právnymi predpismi, internými predpismi a medzinárodnými dohovormi a právnymi aktami EÚ, ktorými je SR viazaná

Domov seniorov Lamač, Na barine 5, Bratislava (ďalej len „DSL“ alebo „domov“) je rozpočtovou organizáciou s právnou subjektivitou. Zriaďovateľom DSL bolo hlavné mesto Slovenskej republiky Bratislava. Štatutárnym orgánom domova je riaditeľ, ktorého podľa osobitného predpisu na návrh primátora vymenúva a odvoláva zriaďovateľ.

DSL ako rozpočtová organizácia hlavného mesta Slovenskej republiky Bratislava (ďalej len „hlavné mesto“) bol zriadený na základe zriaďovacej listiny 01.12.1990. Zriaďovacou listinou schválenou uznesením mestského zastupiteľstva hlavného mesta č. 688/2009 z 30.04.2009 bola celková kapacita domova stanovená na 219 miest. V roku 2014 bola dodatkom č. 1 zriaďovacej listiny DSL celková kapacita upravená na 205 miest.

Na základe údajov z registračnej karty č. 75/2009/3 – soc. DSL poskytoval sociálne služby s celoročnou pobytovou formou v zmysle 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“) fyzickým osobám, ktoré dovŕšili dôchodkový vek a boli odkázaní na pomoc inej fyzickej osoby podľa prílohy č. 3 zákona o sociálnych službách.

DSL je zariadením pre seniorov, v ktorom sa poskytuje pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby, sociálne poradenstvo a rehabilitácia, ošetrovateľská starostlivosť, ubytovanie stravovanie, upratovanie, pranie, žehlenie, údržba šatstva a bielizne.

V roku 2013 zabezpečovalo zariadenie poskytovanie sociálnej starostlivosti pre 219 klientov zariadenia. Z toho 170 klientov bolo ubytovaných v obytných jednotkách bez poskytovania komplexnej starostlivosti a 49 klientov v lôžkovej časti zariadenia s komplexnou starostlivosťou.

Obhliadkou kontrolná skupina zistila, že DSL má na zreteľne viditeľnom mieste pri hlavnom vchode na tabuľke označené miesto poskytovania sociálnych služby podľa zriaďovacej listiny a registračnej karty zariadenia v súlade s § 67 zákona o sociálnych službách.

Ďalej v súlade so zákonom NR SR č. 124/2006 Z. z. o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci a o zmene a doplnení niektorých zákonov a zákonom NR SR č. 377/2004 o ochrane nefajčiarov a o zmene a doplnení niektorých zákonov malo zariadenie vypracovanú internú smernicu o ochrane nefajčiarov a zákaze používania omamných látok na pracovisku. V zariadení je dodržiavaný zákaz fajčenia. V spoločných priestoroch sú na dverách umiestnené piktogramy „zákaz fajčiť“.

Regionálny úrad verejného zdravotníctva so sídlom v Bratislave (ďalej len „RÚVZ“) vydal súhlas so zmenou ubytovacích jednotiek v zariadení. Posudzované priestory spĺňajú požiadavky platných právnych predpisov a sú v ňom vytvorené predpoklady pre dodržiavanie riadneho hygienicko-epidemiologického prevádzkového režimu. Zároveň bol schválený prevádzkový poriadok pre činnosť celého zariadenia.

Dňa 21.05.2014 vydal RÚVZ, č. HV/08993/2014 rozhodnutie, v ktorom schválil uvedenie kuchyne s jedálňou a bufetom v DSL do prevádzky.

Podmienky prijatia žiadateľov do zariadenia sa riadili predovšetkým zákonom o sociálnych službách. Žiadateľ bol povinný v prvom rade požiadať príslušný miestny úrad o poskytovanie sociálnej služby. Po vydaní posudku o odkázanosti a rozhodnutia o odkázanosti na sociálnu službu ich mal žiadateľ predložiť sociálnemu pracovníkovi v zariadení na posúdenie. Po kladnom stanovisku sociálneho pracovníka, pokiaľ záujemca súhlasil s podmienkami, ktoré mu príslušný sociálny pracovník pri rozhovore prvého kontaktu poskytol, bolo možné pristúpiť k podaniu žiadosti o poskytovanie sociálnej služby.

Ak zariadenie nedisponovalo v tom momente voľnými kapacitami, sociálny pracovník postupoval v zmysle zákona o sociálnych službách a zaradil žiadateľa na základe rozhodnutia do poradovníka žiadateľov o poskytnutie sociálnej služby.

Následne po uvoľnení miesta sociálny pracovník kontaktoval žiadateľa v poradovníku a ak prejavil záujem pristúpilo sa k uzatvoreniu zmluvy o poskytovaní sociálnej služby.

Zariadenie uzatváralo s klientmi zmluvy o poskytovaní sociálnej služby v súlade so zákonom o sociálnych službách. Uzavretie týchto zmlúv domov nepodmieňoval peňažným alebo nepeňažným plnením.

Kontrolná skupina preverila 15 spisov klientov zariadenia. Vzorka pozostávala z klientov prijatých do zariadenia v roku 2013 ale i z klientov, ktorí nastúpili v rokoch 2011 a 2012. Osobné spisy klientov obsahovali okrem uzatvorených zmlúv o poskytovaní sociálnej služby aj priložené právoplatné rozhodnutia o odkázanosti na sociálnu službu.

Zariadenie pre seniorov podľa zákona o sociálnych službách môže okrem poskytovania sociálnych služieb poskytovať aj zdravotnú starostlivosť v rozsahu ošetrovateľskej starostlivosti, ak ich zamestnanci spĺňajú podmienky na výkon zdravotníckeho povolania podľa § 22 ods. 7 zákona o sociálnych službách. Ošetrovateľskú starostlivosť zabezpečovalo v kontrolovanom období 18 pracovníkov.

Podľa § 33 zákona č. 578/2004 Z. z. o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti, zdravotníckych pracovníkoch, stavovských organizáciách v zdravotníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov sa odborná spôsobilosť na výkon odborných pracovných činností preukazuje dokladom o získaní požadovaného stupňa vzdelania v príslušnom študijnom odbore v príslušnom zdravotníckom povolaní.

Kontrolná skupina preverila, či odborní zamestnanci zariadenia spĺňali kvalifikačné predpoklady podľa § 84 ods. 9 zákona o sociálnych službách, podľa ktorého opatrovateľ je fyzická osoba, ktorá má vyššie, úplne, stredné a nižšie odborné vzdelanie so zameraním na opatrovanie alebo poskytovanie zdravotnej starostlivosti alebo absolvovala akreditovaný kurz opatrovania najmenej v rozsahu 220 hodín. Kontrolou neboli zistené nedostatky.

Zariadenie malo od 01.04.2011 účinnú smernicu o určení postupov, pravidiel a operatívnych opatrení na predchádzanie porušovania základných ľudských práv a slobôd prijímateľa sociálnej služby a prostriedkov telesného a netelesného obmedzovania v zmysle zákona o sociálnych službách, ktorá určuje podmienky poskytovania sociálnych služieb:

- pri uplatňovaní zásady rovnakého zaobchádzania v základných ľudských právach a slobodách prijímateľa sociálnej služby
- povinnosti zariadenia pre seniorov a jeho organizačných zložiek pri ochrane života, zdravia a dôstojnosti prijímateľa sociálnej služby

DSL viedol register obmedzení v zmysle § 10 zákona o sociálnych službách. Na evidenciu mal založenú knihu „Register obmedzení“. Register obmedzení neobsahoval žiaden záznam od kedy bol zriadený.

Sociálna služba sa v DSL poskytovala aj na základe individuálnych plánov klientov, ktoré boli zostavené a prispôbosené individuálnym potrebám klienta, pričom zohľadňovali jednotlivé schopnosti a ciele prijímateľov sociálnych služieb. Zodpovedný sociálny pracovník

s vybranými zamestnancami spolupracovali s klientom na naplnení jeho osobného cieľa a tento proces detailne zaznamenávali.

Zariadenie malo vypracované postupy hodnotenia poskytovania sociálnych služieb. V zariadení sa pravidelne stretávali všetci odborní zamestnanci (sociálni pracovníci, zdravotné sestry, fyzioterapeuti, opatrovatelia) domova. Ide o neformálne stretnutia prebiehajúce formou konzultácií medzi kolegami.

V kontrolovanom období DSL nekonal v súlade s § 9 ods. 10 zákona o sociálnych službách, podľa ktorého poskytovateľ sociálnej služby je povinný na účel zvýšenia odbornej úrovne a kvality poskytovanej sociálnej služby vypracovať a uskutočňovať program supervízie. Zákon o sociálnych službách ďalej stanovoval, že osoba vykonávajúca internú supervíziu musí mať absolvovanú akreditovanú odbornú prípravu.

Kontrolou bolo zistené, že v domove odbornú akreditovanú prípravu supervízora v oblasti sociálnej práce alebo poradenskej práce zatiaľ neabsolvovala žiadna sociálna pracovníčka.

V roku 2015 preto DSL plánuje zabezpečiť odbornú akreditovanú prípravu supervízora v oblasti sociálnej práce alebo poradenskej práce minimálne u vedúcej sociálneho oddelenia. V roku 2015 DSL taktiež plánuje realizovať externú supervíziu.

V tomto roku sedem pracovníčok vrátane riaditeľky domova, absolvovalo kurz inštruktora sociálnej rehabilitácie.

V zariadení počas roka prebehlo vzdelávanie zamestnancov zamerané na komunikačné techniky s klientom, zvládanie stresu, asertivitu a riešenie konfliktov.

V zmysle domáceho poriadku platného v kontrolovanom období mohli obyvatelia zariadenia za účelom zlepšenia života v zariadení podávať návrhy, pripomienky a sťažnosti priamo riaditeľke zariadenia alebo prostredníctvom volených zástupcov (rada seniorov). Zariadenie bolo povinné návrhy, námety a sťažnosti podané obyvateľmi zariadenia bezodkladne riešiť. Ak nebol klient s riešením jeho návrhu, pripomienok alebo sťažnosti spokojný, mohol sa obrátiť na nadriadený orgán, ktorým bolo hlavné mesto SR Bratislava, prostredníctvom Magistrátu hl. m. SR Bratislavy.

Zariadenie v období od 01.01.2013 do 31.12.2013 nezaznamenalo a neriešilo žiadnu sťažnosť.

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

Zariadenie sa v kontrolovanom období nezapojilo do žiadnych projektov financovaných z prostriedkov EÚ. Hlavným zdrojom príjmov zariadenia boli úhrady od klientov za poskytované sociálne služby, pričom výška úhrady od klienta bola závislá na type ubytovania a od jednotlivých sociálnych služieb, podľa stupňa odkázanosti na sociálnu pomoc.

Priemerné mesačné príjmy zariadenia od jedného klienta bytovej jednotky v roku 2013 predstavovali sumu 143,38 Eur zatiaľ čo príjmy od jedného klienta lôžkovej časti zariadenia predstavovali sumu 295,65 Eur.

V kontrolovanom období bola zariadeniu poskytnutá dotácia od mestskej časti vo výške 900,00 Eur a grant od nadácie vo výške 500,00 Eur. V oboch prípadoch boli uzavreté zmluvy o poskytnutí finančných prostriedkov s jasne vymedzeným účelom a podmienkami. Vyúčtovanie použitých finančných prostriedkov bolo zaslané zmluvným stranám. Kontrolou neboli zistené nedostatky.

Zariadenie eviduje k 31.12.2013 neuhradené pohľadávky v celkovej výške 1 435,39 Eur. Evidovanú pohľadávku za prenájom nebytových priestorov z roku 2011 v hodnote 1 250,85 Eur si zariadenie vymáha súdnou cestou. Rozsudok v prospech zariadenia nadobudol právoplatnosť dňa 28.04.2014. Druhá evidovaná pohľadávka v sume 184,54 Eur vznikla v roku 2013 a odvtedy každý mesiac narastá, nakoľko sa jedná o pohľadávku od klienta zariadenia. Klient má len invalidný dôchodok, ktorý nepostačuje na plnú úhradu poskytovaných sociálnych služieb. Dlžnú sumu si zariadenie vymáha v dedičskom konaní.

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

Spokojnosť zamestnancov s pracovnými podmienkami v zariadení pre seniorov

Úroveň kvality poskytovaných sociálnych služieb klientom v zariadeniach sociálnych služieb je vo veľmi veľkej miere ovplyvnená odborným prístupom a osobnou angažovanosťou personálu, predovšetkým odborného personálu. V našom výskume sme sa preto zamerali na hodnotenie kvality pracovného života ošetrovateľov. Cieľom dotazníka bolo zistiť existenciu syndrómu vyhorenia so zameraním na stav emocionálnej vyčerpanosti, depersonalizácie a osobnej nespokojnosti vyplývajúcej z práce s klientom.

Štandardizovaný dotazník MBI (Maslach Burnout Inventory - syndróm vyhorenia) bol distribuovaný medzi ošetrovateľkami zariadenia. 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 a či im práca s ľuďmi prinášala silný stres. V oblasti zisťovania stupňa depersonalizácie (odosobnenie) boli kladené otázky napr. či neboli schopní veľmi účinne vyriešiť problémy svojich klientov a pri zisťovaní stupňa v osobnej nespokojnosti sme sa pýtali, či sa cítili depresívne pri práci s klientom a pod. Vyššie uvedený dotazník bol distribuovaný 18 zamestnancom zariadenia, návratnosť dotazníka bola 100 %.

V oblasti emocionálnej vyčerpanosti sa predpokladal vysoký stupeň v skupine sledovaných pracovníkov. V oblasti depersonalizácie sa predpokladal stredný stupeň v skupine sledovaných pracovníkov. V oblasti osobnej nespokojnosti sa predpokladal veľmi vysoký stupeň v skupine sledovaných pracovníkov.

Z celkovej vzorky respondentov podľa vyhodnotenia jednotlivých odpovedí dotazníka a prislúchajúcich bodových ohodnotení v jednotlivých rozpätiach možno vyhodnotiť, že zamestnanci boli na veľmi nízkom stupni emocionálnej vyčerpanosti, nachádzali sa na veľmi nízkom stupni depersonalizácie a ich stupeň osobnej nespokojnosti bol nízky.

Celkove možno vyhodnotiť syndróm vyhorenia zamestnancov v zariadení, že bol na veľmi nízkom stupni.

Úroveň pracovných podmienok pre ošetrovateľov v zariadení

Cieľom tohto dotazníka bolo overiť kvalitu pracovných podmienok ošetrovateľov/ošetrovateľiek, ako aj ich sociálne postavenie v súčasnosti na Slovensku. Stanovené otázky v dotazníku mali potvrdiť alebo vylúčiť šesť stanovených hypotéz.

Prvá hypotéza predpokladala vysoký stupeň fyzickej záťaže u väčšiny z opýtaných ošetrovateľiek pracujúcich v zariadení sociálnych služieb, pretože prevažná časť ich klientov je imobilná a v zariadení absentuje technické vybavenie. Na základe odpovedí respondentiek sa hypotéza potvrdila, ošetrovateľky dosiahli vysoký stupeň fyzickej záťaže.

Druhá hypotéza predpokladala vysoký stupeň vyčerpanosti u väčšiny ošetrovateľiek pracujúcich v zariadení sociálnych služieb, pretože pracujú nesystematicky, v časovom strese a nemajú možnosť si dostatočne oddýchnuť. Na základe odpovedí respondentiek sa hypotéza nepotvrdila, ošetrovateľky dosiahli veľmi nízky stupeň vyčerpanosti.

Tretia hypotéza predpokladala, že u vyčerpaných ošetrovateľiek sa vyskytuje vysoký stupeň psychosomatických porúch. Na základe odpovedí respondentiek sa hypotéza nepotvrdila, ošetrovateľky dosiahli veľmi nízky stupeň psychosomatických porúch.

Štvrtá hypotéza predpokladala vysoký stupeň neuplatniteľnosti metód ošetrovateľského procesu v podmienkach kontrolovaného subjektu. Na základe odpovedí respondentiek sa hypotéza potvrdila, ošetrovateľky dosiahli vysoký stupeň neuplatniteľnosti metód ošetrovateľského procesu v podmienkach kontrolovaného subjektu.

Piata hypotéza predpokladala, že preťaženosť ošetrovateľiek má vysoký stupeň negatívneho ovplyvňovania úrovne kvality ošetrovateľskej starostlivosti, pretože u preťažených zamestnancov sa zvyšuje riziko chybných výkonov a rozhodnutí a znižuje sa ich pracovná výkonnosť. Na základe odpovedí respondentiek sa hypotéza nepotvrdila, ošetrovateľky ohodnotili stupeň preťaženia ako veľmi nízky.

Šiesta hypotéza predpokladala vysoký stupeň nespokojnosti u väčšiny ošetrovateľiek s pracovnými podmienkami a s finančným ohodnotením. Na základe odpovedí respondentiek sa hypotéza nepotvrdila, ošetrovateľky vyjadrili stupeň nespokojnosti s pracovnými podmienkami a s finančným ohodnotením ako veľmi nízky.

Priemerný čistý príjem, uvedený v dotazníku, bol takmer 409,00 Eur mesačne.

Na základe analýzy pracovných podmienok ošetrovateľiek možno vyhodnotiť nespokojnosť vybranej skupiny pracovníkov v zariadení s pracovnými podmienkami na nízkom stupni.

Administratívne podmienky kvality poskytovaných služieb v zariadení

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 v oblasti procedurálnych, personálnych, prevádzkových podmienok a dodržiavania ľudských práv a slobôd.

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

Podľa celkového vyhodnotenia dotazníka, zariadenie dosahovalo výbornú úroveň dodržiavania administratívnych podmienok kvality poskytovaných služieb, čím sa hypotéza nepotvrdila a zariadenie dosahuje vyššiu úroveň.

Úroveň materiálno-technického vybavenia ošetrovateľskej starostlivosti

Tento dotazník bol zameraný na fyzickú kontrolu základného materiálno-technického vybavenia ošetrovateľskej starostlivosti.

Pri posudzovaní úrovne základného materiálno-technického vybavenia sa vychádzalo z predpokladu, že zariadenie má materiálno-technické vybavenie na poskytovanie ošetrovateľskej starostlivosti na dostatočnej úrovni.

Z celového dosiahnutého počtu vyplýva, že zariadenie dosahuje výbornú úroveň materiálno-technického vybavenia, čím sa hypotéza nepotvrdila a zariadenie dosahuje vyššiu úroveň.

Úroveň hospodárenia v zariadeniach sociálnych služieb

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 riaditeľku 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 veľmi dobrú úroveň hospodárenia, čím sa hypotéza nepotvrdila a zariadenie dosahuje vyššiu úroveň.

Zhrnutie

Na základe zosumarizovania výsledkov získaných z jednotlivých dotazníkov, kontrolná skupina vyhodnotila, že DSL spĺňa úroveň poskytovania sociálnych služieb vrátane poskytovania ošetrovateľskej starostlivosti veľmi dobre.

Vykonanou kontrolou bolo zistené porušenie:

zákona o sociálnych službách, tým že:

- zariadenie nemalo v kontrolovanom období vypracovaný a ani neuskutočňovalo program supervízie. Kontrolovaný subjekt tak nekonal v súlade s § 9 ods. 10 zákona o sociálnych službách, podľa ktorého je poskytovateľ sociálnej služby povinný na účel zvýšenia odbornej úrovne a kvality poskytovanej sociálnej služby vypracovať a uskutočňovať program supervízie.

Protokol o výsledku kontroly vypracovali dňa: 10.12.2014

Ing. Marián Bublávek
vedúci kontrolnej skupiny

Ing. Iveta Schlosserová
členka kontrolnej skupiny

S obsahom protokolu o výsledku kontroly bola oboznámená dňa: 15.12.2014

PaedDr. Miroslava Floriansová
riaditeľka