

NAJVYŠŠÍ KONTROLNÝ ÚRAD SLOVENSKEJ REPUBLIKY

Číslo poverenia: 895/01
Zo dňa: 10.06.2014

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



PROTOKOL

o výsledku kontroly

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

Nemocnica Modra, n. o. - Domov sociálnych služieb

Bratislava október 2014

**Protokol
o výsledku kontroly**

Podľa poverenia predsedu NKÚ SR č. 895/01 z 10. 06. 2014 vykonali:

Ing. Ľubomír Kušnír, vedúci kontrolnej skupiny
Mgr. Mária Vančíšinová, členka kontrolnej skupiny

kontrolnú akciu: Kontrola efektívnosti a účinnosti poskytovaných služieb v zariadeniach vykonávajúcich sociálnu starostlivosť v zriaďovateľskej pôsobnosti orgánov územnej samosprávy a neverejných poskytovateľov. Účelom kontroly bolo zistiť efektívnosť a účinnosť 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 11. 06. 2014 do 10.09.2014 v kontrolovanom subjekte

**Nemocnica Modra, n. o. - Domov sociálnych služieb, Vajanského 1,
900 01 Modra, IČO 36077054**

za kontrolované obdobie: 2013.

Predmetom kontroly bolo posúdiť stav kontrolovaných skutočností so všeobecne záväznými právnymi predpismi, internými predpismi a s medzinárodnými dohovormi a právnymi aktmi EÚ, ktorými je SR viazaná. Preskúmať a vyhodnotiť mieru efektívnosti, hospodárnosti a účinnosti, s akou vybrané zariadenia hospodária s verejnými finančnými prostriedkami a majetkom. Preveriť mieru efektívnosti a účinnosti poskytovaných služieb v zariadeniach, vrátane ich spôsobu riadenia a dosahovania výkonu, či dodržiavania vecných a časových povinností a zistiť reálny stav v dosahovaní výkonu a spôsobu riadenia.

Počas výkonu kontroly bolo zistené:

1. Súlad so všeobecne záväznými právnymi predpismi, internými predpismi a s medzinárodnými dohovormi a právnymi aktmi európskej únie, ktorými je SR viazaná.

Nemocnica Modra, n. o. (ďalej len „zariadenie“) bola založená za účelom poskytovania zdravotnej starostlivosti a sociálno-humanitárnej starostlivosti. Tento účel zariadenie plnilo v roku 2013 prostredníctvom poskytovania ambulantnej starostlivosti (interná ambulancia a stacionár) a sociálnych služieb (domov sociálnych služieb). Zakladateľmi neziskovej organizácie Nemocnica Modra, n. o. boli: Ministerstvo zdravotníctva Slovenskej republiky, Nemocnica s poliklinikou Modra a mesto Modra.

Kontrolná skupina zistila, že zakladacia listina Nemocnice Modra, n. o. bola uzavretá 23.12.2002 podľa § 5 zákona č. 213/1997 Z. z. o neziskových organizáciách poskytujúcich všeobecne prospešné služby v znení neskorších predpisov obsahovala náležitosti v súlade s § 9 ods. 9 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon

č. 448/2008 Z. z.“). Druh a forma poskytovania sociálnej služby bolo poskytovanie sociálnej a humanitárnej starostlivosti – 24 hodinová opatrovateľská starostlivosť pre dospelých.

Označenia miesta poskytovania sociálnej služby na základe porovnania s registračnou kartou bolo v súlade so zákonom č. 448/2008 Z. z.

Preverením náhodne vybraných dvanástich uzavretých zmlúv bolo zistené, že zariadenie malo s klientmi uzatvorené zmluvy o poskytovaní sociálnej služby v súlade s § 74 zákona č. 448/2008 Z. z. Súčasťou každej žiadosti k zmluve o poskytnutie sociálnej služby bolo aj právoplatné rozhodnutie odkázanosti na sociálnu službu.

Kontrolou splnenia hygienických podmienok zodpovedajúcich druhu sociálnej služby v súlade s § 9 zákona č. 448/2008 Z. z. na základe rozhodnutí Regionálneho úradu verejného zdravotníctva č.: RÚVZ/22-10444/2008 zo 14.08.2008, č.: HZZ/05446/2013 z 25.03.2013 a č.: HZZ/17012/2013 z 19.11.2013 neboli zistené nedostatky.

Zariadenie pri prijímaní klientov postupovalo v rámci všeobecne záväzného nariadenia (ďalej len „VZN“) Bratislavského samosprávneho kraja 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 Bratislavského samosprávneho kraja v znení VZN č. 35/2010 z 23.07.2010, v znení VZN č. 39/2010 z 15.12.2010 a VZN č. 43/2011 z 24.06.2011.

Zariadenie nevedlo v roku 2013 poradovník čakaťov. Podľa písomného vyjadrenia riaditeľa zariadenia príspevky samosprávneho kraja na klienta sú uhrádzané až po siedmich až ôsmich mesiacoch od prijatia klienta, t.j. poskytnutie príspevku na klienta bolo viazané na rozhodnutie samosprávneho kraja. Počas tejto doby boli klienti v zariadení samoplatcami. Do zariadenia boli prijímaní iba žiadatelia s právoplatným rozhodnutím o odkázanosti na sociálnu službu. V zariadení sa v súlade s § 5 zákona č. 365/2004 Z. z. uplatňovala zásada rovnakého zaobchádzania pri poskytovaní sociálnych služieb, pretože podľa vyjadrenia kontrolovaného subjektu si každý klient uplatňoval zdravotnú poisťovňu, výber lekára a lekáreň bez vedomia zariadenia.

Individuálne plány klientov boli vyhotovené s prihliadnutím na ich individuálne potreby a schopnosti v súlade s § 7 písm. a) a § 9 ods. 1. zákona č. 448/2008 Z. z. Kontrolovaný subjekt aktualizoval individuálne plány klientov podľa ich individuálnych potrieb, viedol písomné individuálne záznamy o priebehu poskytovania sociálnej služby a hodnotil priebeh poskytovania sociálnej služby za účasti prijímateľa sociálnej služby. Individuálne plány obsahovali osobnú a rodinnú analýzu klientov a sociálne hodnotenie klientov, plány denných činností, plány aktivizačných činností a plány rizík. Individuálne plány boli zamerané na upevnenie psycho-sociálnych zručností klienta, ktoré boli vykonávané formou individuálnych cvičení na rozvoj pamäti, jemnej motoriky, podpory komunikácie ako aj formou individuálnych rozhovorov. Ďalej boli zamerané na aktivizačnú činnosť, ktorá mala za cieľ stabilizovať schopnosti obyvateľov pri vykonávaní činnosti dennej potreby, podporiť kreativitu a sebaobsluhu v činnostiach, ktoré sú ešte obyvateľom vlastné, udržať pohybovú koordináciu. Aktivizačná činnosť bola vykonávaná ľahkými cvičeniami zameranými na pohybové schopnosti, pracovnú terapiu, kognitívnu rehabilitáciu a individuálnu terapiu pri lôžku klienta.

V kontrolovanom období malo zariadenie 42 zamestnancov, z ktorých bolo 27 opatrovateliek a jedna vrchná sestra, čo podľa § 9 ods. 3 zákona č. 448/2008 Z. z. sú odborní zamestnanci. V zariadení od 01.01.2013 do 30.06.2013 bolo 29 klientov, od 01.07.2013 do 14.10.2013 bolo 41 klientov a od 15.10.2013 do 31.12.2013 bolo 54 klientov. Podľa prílohy č. 1 zákona č. 448/2008 Z. z. je v domove sociálnych služieb, v ktorom sa poskytuje plnoletej fyzickej osobe týždenná pobytová sociálna služba stanovený maximálny počet 2,3 prijímateľa sociálnej služby na jedného zamestnanca a minimálny percentuálny podiel odborných zamestnancov 60 % na celkovom počte zamestnancov. Dodržanie týchto podmienok bolo zo strany Domova sociálnych služieb Nemocnice Modra, n. o. splnené.

Zariadenie v rámci obslužných činností poskytovalo klientom ubytovanie, pranie, žehlenie a údržbu šatstva z vlastných nákladov v súlade s § 17 zákona č. 448/2008 Z. z., údržba bielizne bola zabezpečovaná externou firmou.

Podmienky, ktoré zariadenie vytvorilo na vykonávanie nevyhnutnej základnej osobnej hygieny, poskytovanie nevyhnutného ošatenia a obuvi, úschovu cenných vecí, vzdelávanie, záujmovú činnosť klientov a poskytovanie osobného vybavenia klientov boli v súlade s § 18 ods. 4 a 5 zákona č. 448/2008 Z. z.

Na základe pracovných zmlúv a dokladov o dosiahnutom vzdelaní bolo zistené, že pracovné činnosti v oblasti sociálnych služieb vykonávala fyzická osoba, ktorá nebola odborne spôsobilá na výkon týchto činností v súlade s § 84 zákona č. 448/2008 Z. z. Táto skutočnosť bola preukázaná predloženými dokladmi o dosiahnutom vzdelaní – dosiahnuté vysokoškolské vzdelanie v odbore ošetrovatelstvo, diplom o špecializácii v odbore ošetrovateľská starostlivosť v komunite a osvedčenie o živnostenskom oprávnení na vykonávanie živnosti pre poskytovanie krátkodobej pomoci pri opatere detí a starších osôb.

Odborné vzdelávanie vykonávalo zariadenie podľa potreby a pri nástupe nových zamestnancov do zariadenia. Všetky opatrovatelky mali absolvovaný opatrovateľský kurz v rozsahu 230 hodín. Zamestnanci zariadenia budú v blízkej dobe absolvovať ďalšie školenia z dôvodu postupného zavádzania indikátorov kvality v sociálnej oblasti.

Zariadenie nevypracovalo a neuskutočňovalo program supervízie zariadenia podľa § 9 ods. 10 zákona č. 448/2008 Z. z., podľa ktorého je poskytovateľ sociálnej služby povinný na účel zvýšenia odbornej úrovne a kvality poskytovanej sociálnej služby vypracovať a uskutočňovať program supervízie. Podľa písomného vyjadrenia riaditeľa Nemocnice Modra, n. o. zariadenie vykonávalo supervíziu interným spôsobom denne a to priamo riaditeľom zariadenia, vrchnou sestrou, asistentkou riaditeľa a v spolupráci s osobou, ktorá vypracováva osobné plány klientov.

Nemocnica Modra, n. o. uplatňovala 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 v znení neskorších predpisov a § 6 ods. 5 zákona č. 124/2006 Z. z. o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Nakladanie s písomnými podaniami, resp. so sťažnosťami od klientov, zamestnancov alebo rodinných príslušníkov bolo preverené v evidovanej knihe na podávanie sťažností. Za kontrolované obdobie neboli v zariadení evidované žiadne písomné podania ani sťažnosti.

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

Nemocnica Modra, n. o. získala z rozpočtu Bratislavského samosprávneho kraja (ďalej len „BSK“) v roku 2013 finančný príspevok vo výške 192 077,19 Eur na základe Zmluvy č. 26/2013 SP o zabezpečení poskytovania sociálnej služby a o poskytnutí finančného príspevku z 21.12.2012 a dodatku č. 1 k Zmluve č. 26/2013 – SP o zabezpečení poskytovania sociálnej služby a o poskytnutí finančného príspevku z 30.07.2013. Nemocnica Modra, n. o. poskytuje sociálnu službu v domove sociálnych služieb celoročnou pobytovou formou s kapacitou 41 miest v zmysle platnej registrácie podľa § 62 zákona č. 448/2008 Z. z., zapísanej v Registri poskytovateľov sociálnych služieb na Úrade BSK. Predmetom zmluvy bolo zabezpečenie poskytovania sociálnej služby v súlade so zákonom č. 448/2008 Z. z. Zariadenie dostalo finančný príspevok na prevádzku poskytovanej sociálnej služby (ďalej len „FPP“) a finančný príspevok pri odkázanosti fyzickej osoby na pomoc inej fyzickej osoby pri úkonoch sebaobsluhy (ďalej len „FPO“) z rozpočtu BSK. Prehľad o výške priemernej úhrady a priemerných výdavkoch zariadenia je uvedený v prílohe č. 1.

Naplnenosť zariadenia v roku 2013 bola: 29 klientov (do 30.06.2013), 41 klientov (od 01.07.2013 do 14.10.2013) a 54 klientov (od 15.10.2013 do 31.12.2013).

Tabuľka č. 1 Vyúčtovanie čerpania finančného príspevku za rok 2013 (v Eur)

	Príspevok z BSK	Vyúčtovanie príspevku
Príspevok pri odkázanosti fyzickej osoby na pomoc inej osoby pri úkonoch sebaobsluhy pri poskytovaní sociálnej služby	107 771,50	
Príspevok na prevádzku poskytovanej sociálnej služby	84 305, 69	
Spolu:	192 077,19	192 077,19

Zdroj: Nemocnica Modra, n. o. príspevok BSK pre rok 2013

Nemocnica Modra, n. o. bola prijímateľom finančného príspevku od BSK na základe skutočného počtu klientov. Z tohto dôvodu bolo pri príprave rozpočtu iba odhadované, koľko klientov bude v zariadení. Prvý schválený rozpočet predpokladal príspevok vo výške 185 000,00 Eur, ale vzhľadom k rozšíreniu kapacity počas roka 2013 zariadenie počítalo s príspevkom cca vo výške 205 000,00 Eur. Vzhľadom na skutočný počet klientov získalo zariadenie finančný príspevok od BSK vo výške 192 077,19 Eur. BSK v skutočnosti zaslal zariadeniu príspevok vo výške 192 118,31 Eur. Rozdiel vo výške 41,12 Eur kontrolovaný subjekt 21.01.2014 vrátil na účet BSK.

Zúčtovanie príspevku bolo preverené aj porovnaním výpisov z bankových účtov, kde sa zistilo, že zariadenie ako neverejný poskytovateľ nedostáva automaticky príspevok od BSK, ale v určitých časových obdobiach podľa dátumu nástupu klienta do zariadenia. Finančný príspevok Nemocnica Modra, n. o. za rok 2013 použila a vyúčtovala v súlade s predmetom zmluvy uzavretej s BSK.

3. Hodnotenie úrovne poskytovaných sociálnych služieb v zariadení

3.1. Úroveň kvality života klientov v zariadení

Na základe teoretických poznatkov a výskumov v tejto oblasti sa pre účely kontroly stanovili jednotlivé kľúčové otázky, ktoré boli preverené dotazníkovou formou. Samotný zber dát od klientov bol vykonaný 08.07.2014 v Nemocnici Modra, n. o. Zariadenie malo počas kontrolovaného obdobia 36 klientov. Z tohto počtu vyplnilo dotazník 20 klientov zariadenia, ktorí boli schopní samostatne vyplniť dotazník (návratnosť 100 %). Klienti, ktorí nedokázali vyplniť tento dotazník, v počte 12 vyplnili dotazník s piktogramami (všetkých 12 vyplnilo dotazník, čo predstavuje návratnosť 100 %). Dvaja klienti boli v čase preverovania mimo zariadenia (v zdravotníckom zariadení).

Na základe vykonaného hodnotenia kontrolnou skupinou sa nepotvrdila ani jedna kľúčová otázka. Klienti ohodnotili prežívanie svojho života v zariadení na dobrej úrovni oproti predpokladu veľmi dobrej úrovne. S úrovňou dodržiavania ľudských práv a slobôd v zariadení boli klienti nie dostatočne, ale veľmi spokojní. Klienti prejavili spokojnosť s prežitým vlastným životom na dobrej úrovni, teda nie podľa predpokladu iba dostatočnej úrovni. Spokojnosť so svojim zdravím klienti prejavili na veľmi dobrej úrovni.

Pre druhú skupinu klientov, ktorí neboli schopní porozumieť otázkam určených prvej skupine sa stanovila jedna kľúčová otázka a to, že sa predpokladá veľmi vysoký stupeň spokojnosti s poskytovanými službami pri sledovaných respondentoch. Vyhodnotením tejto kľúčovej otázky kontrolná skupina dospela k záveru, že tento predpoklad sa potvrdil, pretože klienti vyjadrili veľmi vysoký stupeň spokojnosti s poskytovanými službami.

Celkovo bolo možné vyhodnotiť na záver, že klienti hodnotia úroveň kvality života v zariadení na veľmi dobrej úrovni.

3.2. Úroveň spokojnosti príbuzných s poskytovanou starostlivosťou o rodinných príslušníkov umiestnených v zariadení

Zisťovanie úrovne spokojnosti príbuzných s poskytovanou starostlivosťou o rodinných príslušníkov umiestnených v zariadení bolo vykonané v období od 18.06.2014 do 30.07.2014 anonymne dotazníkovou formou. Celkovo bolo distribuovaných dvadsať dotazníkov, návratnosť bola sedem dotazníkov (čo predstavuje 35 % návratnosť). Všetky tri kľúčové otázky stanovené pre účely kontroly boli potvrdené. Rodinní príslušníci boli veľmi spokojní s poskytnutými službami a pobytom svojich rodičov v zariadení, poskytované sociálne služby mali priaznivý vplyv na pohodu a spokojnosť ich rodičov a zariadenie pravidelne sprostredkovávalo kontakt medzi klientom a jeho rodinným príslušníkom.

3.3. Subjektívna spokojnosť zamestnancov s pracovnými podmienkami v zariadení

Cieľom kontroly bolo zistenie subjektívnej spokojnosti vybraných odborných zamestnancov s pracovnými podmienkami v zariadení. Pre účely zisťovania boli vybraní títo zamestnanci: fyzioterapeuti/rehabilitační pracovníci, ergoterapeuti, sociálni pracovníci

a špeciálni pedagógovia/vychovávateľa. Vzhľadom k tomu, že Nemocnica Modra, n. o. nemala v zamestnaneckom pomere týchto vybraných odborných zamestnancov, kontrolu tohto cieľa nebolo možné v zariadení vykonať.

3.4. Úroveň administratívnych podmienok kvality poskytovaných služieb v zariadení

Vyplnenie dotazníka zameraného na úroveň administratívnych podmienok kvality poskytovaných služieb v zariadení bolo vykonané 18.07.2014 osobne riaditeľom Nemocnica Modra, n. o. za prítomnosti kontrolnej skupiny. Dotazník tvorili štyri časti a to oblasť procedurálnych podmienok, oblasť personálnych podmienok, oblasť prevádzkových podmienok a oblasť dodržiavania základných ľudských práv a slobôd v zariadení. Vyhodnotenie spočívalo v súčte bodových hodnotení v jednotlivých škálach. Na základe vykonaného hodnotenia zariadenie dosiahlo nedostatočnú úroveň dodržiavania administratívnych podmienok kvality poskytovaných služieb.

3.5. Analýza pracovných činností odborných zamestnancov

Cieľom kontroly bola aj analýza pracovných činností týchto vybraných odborných zamestnancov: fyzioterapeutov/rehabilitačných pracovníkov, ergoterapeutov, špeciálnych pedagógov/vychovávateľov a sociálnych pracovníkov. Vzhľadom k tomu, že Nemocnica Modra, n. o. nemala v zamestnaneckom pomere týchto vybraných odborných zamestnancov, kontrolu tohto cieľa nebolo možné v zariadení vykonať.

3.6. Úroveň hospodárenia v zariadení

Zisťovanie úrovne hospodárenia zariadenia pre seniorov bolo vykonané na základe dotazníka, ktorý vyplnil riaditeľ Nemocnice Modra, n. o. 18.07.2014 za prítomnosti kontrolnej skupiny. Pre účely kontroly sa stanovila kľúčová otázka, ktorá bola kontrolou preverená. Na základe vykonaného hodnotenia sa predpoklad, že zariadenie sociálnych služieb hospodári na primeranej úrovni nepotvrdil, keďže v celkovom vyhodnotení úrovne hospodárenia dosiahla Nemocnica Modra, n. o. výbornú úroveň hospodárenia.

Kontrolná skupina na záver konštatuje, že zariadenie veľmi dobre spĺňa podmienky kvality poskytovaných sociálnych služieb.

Zhrnutie

Nemocnicu Modra, n. o. vykonávala pracovné činnosti v oblasti sociálnych služieb fyzickou osobou, ktorá nebola odborne spôsobilá na výkon týchto činností, čím porušila § 84 ods. 2 zákona č. 448/2008 Z. z., podľa ktorého činnosti v oblasti sociálnych služieb podľa tohto zákona vykonáva fyzická osoba, ktorá je spôsobilá na právne úkony v plnom rozsahu a odborne spôsobilá na výkon tejto činnosti.

Kontrolovaný subjekt ako poskytovateľ sociálnej služby nerealizoval program supervízie, čím porušil § 9 ods. 10 zákona č. 448/2008 Z. z., podľa ktorého poskytovateľ sociálnej služby je povinný na účel zvýšenia odbornej úrovne a kvality poskytovanej sociálnej služby vypracovať a uskutočňovať program supervízie.

Zariadenie veľmi dobre spĺňa podmienky kvality poskytovaných sociálnych služieb.

Protokol o výsledku kontroly vypracovali dňa: 04.10.2014

Ing. Ľubomír Kušnír
vedúci kontrolnej skupiny

Mgr. Mária Vančíšinová
členka kontrolnej skupiny

S obsahom protokolu o výsledku kontroly bol oboznámený dňa: 28.10.2014

MUDr. Juraj Vivoda, MPH
riaditeľ Nemocnice Modra, n. o.

Príloha č. 1 Prehľad o výške priemernej úhrady a priemerných výdavkoch zariadenia

Rok	Domov sociálnych služieb		
	Priemerné mesačné výdavky na klienta* (v Eur)	Priemerná mesačná úhrada klienta (v Eur)	Spoluúčasť klienta (v %)
2012	997	469	47,04 %
2013	1005	408	40,60 %

Zdroj: Nemocnica Modra, n. o. príspevok BSK pre rok 2013

Pozn.: * Priemerné mesačné bežné výdavky na klienta