

NAJvyšší KONTROLNÝ ÚRAD SLOVENSKEJ REPUBLIKY

Číslo poverenia: 903/01
Zo dňa: 09.06.2014

Počet výtlačkov: 2
Výtlačok číslo: 1
Počet strán: 233
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.**

Zariadenie pre seniorov Panda, n.o.

Trenčín október 2014

Zhrnutie

Medzi nosné oblasti kontrolnej činnosti Najvyššieho kontrolného úradu Slovenskej republiky patria efektívna verejná samospráva a spokojný občan vo verejnej správe. Kontrola hospodárnosti, efektívnosti a účinnosti vynaložených prostriedkov na poskytovanie sociálnych služieb v zariadení pre seniorov bola vykonaná v neziskovej organizácii Panda, n.o. Horná Mariková. Predmetom kontroly bolo aj posúdenie kvality poskytovaných sociálnych služieb a pracovnej záťaže odborných zamestnancov. Dôležitou časťou kontroly, z pohľadu občana, bolo zistenie spokojnosti klientov a ich blízkeho okolia s pobytom v zariadení pre seniorov.

Zariadenie pre seniorov Panda, n.o., zriadená v zmysle zákona o sociálnych službách, ako neverejný poskytovateľ, zabezpečovala celoročnou pobytovou formou poskytovanie sociálnych služieb pre seniorov. Nezisková organizácia s kapacitou 30 miest pre seniorov a dvoma nevyužívanými miestami domova sociálnych služieb začala svoju činnosť vykonávať od septembra 2012. V zariadení pre seniorov bola poskytovaná pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby, sociálne poradenstvo, sociálna rehabilitácia, ubytovanie, stravovanie, upratovanie, osobné vybavenie a starostlivosť o osobné veci a tiež úschova cenných vecí. V menšej miere nezisková organizácia zabezpečovala záujmovú a kultúrnu činnosť. Vlastná činnosť neziskovej organizácie bola financovaná z príspevkov od klientov a z dotácií zo štátneho rozpočtu.

Kontrolou súladu boli zistené viaceré porušenia zákona o sociálnych službách, keď zariadenie neuskutočňovalo program supervízie, keď zmluvy o poskytovaní sociálnej služby neobsahovali deň začatia a miesto poskytovania sociálnej služby, v zmluvách nebola určená suma úhrady v členení za odborné činnosti, obslužné činnosti a iné činnosti a súčasne v zmluvách nebola uvedená prípadná suma nezaplatenej úhrady za sociálnu službu. K porušeniu zákona došlo aj nestanovením individuálnych plánov rozvoja klienta a nevyhodnotením priebehu poskytovania sociálnej služby za účasti klienta.

Občiansky zákonník nebol dodržaný, keď nájomná zmluva o prenájme dopravného prostriedku a zmluvy o poskytovaní sociálnych služieb neboli uzatvorené v súlade s platnou legislatívou.

Zákon o neziskových organizáciách poskytujúcich všeobecne prospešné služby bol porušený tým, že nebol zabezpečený a vykonaný audit účtovnej závierky a jej zverejnenie v obchodnom vestníku.

Ďalej bolo zistené porušenie podmienok zmluvy o poskytnutí finančného príspevku na zabezpečenie poskytovania sociálnej služby, keď nebolo vykonané vyúčtovanie príspevku v správnej sume a lehote. Súčasne tým došlo k porušeniu zákona o rozpočtových pravidlách verejnej správy, keď nepoužitý príspevok nebol odvedený do štátneho rozpočtu v správnej sume a lehote, čím bola porušená finančná disciplína. V čase výkonu kontroly bol nepoužitý príspevok vrátený do štátneho rozpočtu.

Porušenia zákona o účtovníctve boli zistené, keď súčasťou účtovnej závierky neboli poznámky, tržby a pohľadávky neboli účtované v súlade s podpísanými zmluvami, počiatočný stav záväzkov voči sociálnej a zdravotným poisťovniam nesúhlasil s konečným stavom predchádzajúceho účtovného obdobia a účtovné doklady o zaúčtovaní miezd neobsahovali dátum a podpisový záznam osoby zodpovednej za ich zaúčtovanie.

Zákon o štátnej štatistike nebol dodržaný, keď subjekt neodovzdal povinný ročný výkaz o zariadeniach sociálnych služieb a zariadeniach na vykonávanie opatrení sociálnoprávnej ochrany a sociálnej kurately.

Kontrolou výkonnosti bola zistená veľmi dobrá úroveň spokojnosti klientov a rodinných príslušníkov s poskytovanými sociálnymi službami v zariadení pre seniorov, keď častejšie výhrady boli iba k záujmovej a kultúrno-spoločenskej činnosti. Administratívne podmienky kvality poskytovaných služieb dosiahli iba priemernú úroveň, hlavne absenciou interných predpisov týkajúcich sa personálnych a prevádzkových podmienok pre vykonávanie svojej činnosti. Hospodárnosť bola na priemernej úrovni vplyvom nenaplnenej kapacity zariadenia. Náklady boli čerpané účelne a účelovo súviseli s predmetom činnosti rozpočtovej organizácie. Efektívnosť postupne narastala zvyšovaním obsadenosti zariadenia pre seniorov. Na celkové hospodárenie zariadenia vplývali aj legislatívne obmedzenia o výške úhrad za poskytovanie sociálnych služieb, nevyužívanie možnosti prijatia darov a príspevku zo štátneho rozpočtu na prevádzku počas celého roka. Testovaním pracovných činností a záťaže zamestnancov bol zistený veľmi nízky stupeň vyčerpanosti (syndrómu vyhorenia) zamestnancov a nízky stupeň vykonávania pracovných činností odborným zamestnancom, pričom odborný pracovník vykonával viac administratívnych činností ako individuálnej práce s klientmi. V celkovom hodnotení zariadenie dosiahlo veľmi dobrú úroveň podmienok poskytovania sociálnych služieb.

Odporúčania:

- vypracovať interné predpisy týkajúce sa personálnych, prevádzkových a účtovných podmienok pre vykonávanie svojej činnosti,
- prehodnotiť pracovné činnosti sociálneho pracovníka s cieľom zvýšenia činností a aktivít zlepšujúcich život klientov v zariadení pre seniorov,
- zintenzívniť záujmovú a kultúrno-spoločenskú činnosť v zariadení s cieľom zmiernenia pocitu osamelosti, zlepšenia psychickej pohody a nepriamo aj zdravia klientov.

**Protokol
o výsledku kontroly**

Podľa poverenia predsedu NKÚ SR č. **903/01** z09.06.2014 vykonali:

Ing. Marta Kavecká, vedúca kontrolnej skupiny
Ing. Radovan Pafčuga, člen kontrolnej skupiny

kontrolu efektívnosti a účinnosti poskytovaných služieb v zariadeniach vykonávajúcich sociálnu starostlivosť v zriaďovateľskej pôsobnosti orgánov územnej samosprávy a neverejných poskytovateľov, ktorej účelom bolo: 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 17.06.2014 do 30.09.2014 v kontrolovanom subjekte

Zariadenie pre seniorov Panda, n.o., Horná Mariková 276, 018 03 Horná Mariková, IČO 45738670 (ďalej len „nezisková organizácia“ alebo „zariadenie“)

za kontrolované obdobie: rok 2013 a súvisiace obdobia.

Predmetom kontroly bolo:

- 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 sociálnych služieb, vrátane ich spôsobu riadenia a dosahovaní výkonu, či dodržiavania vecných a časových povinností,
- zistiť reálny stav v dosahovaní výkonu a spôsobu riadenia,
- zistiť reálny stav kontrolovaných skutočností a ich súlad so všeobecne záväznými právnymi predpismi, internými predpismi a s medzinárodnými dohovormi a právnymi aktmi EÚ, ktorými je SR viazaná.

Počas výkonu kontroly bolo zistené:

1. Pôsobnosť kontrolovaného subjektu a dodržiavanie legislatívnych podmienok výkonu činností zariadenia pre seniorov

Nezisková organizácia bola založená fyzickou osobou a následne zapísaná Trenčianskym samosprávnym krajom do registra poskytovateľov sociálnych služieb so začatím činnosti zariadenia pre seniorov a domova sociálnych služieb od 01.09.2012. Nezisková organizácia vykonávala svoju činnosť v prenajatej nehnuteľnosti s kapacitou 30 miest pre seniorov a dvoch miest pre domov sociálnych služieb. V kontrolovanom období ako aj v čase výkonu kontroly nezisková organizácia neposkytovala sociálne služby charakteru domova sociálnych služieb. V zariadení pre seniorov boli celoročnou pobytovou formou poskytované sociálne služby fyzickým osobám, ktoré dovŕšili dôchodkový vek a boli odkázané na pomoc inej fyzickej osoby a ich stupeň odkázanosti bol najmenej IV., alebo fyzickým osobám, ktoré dovŕšili dôchodkový vek a poskytovanie sociálnej služby v tomto

zariadení potrebovali z iných vážnych dôvodov. Ďalej v zariadení poskytovali sociálne poradenstvo, sociálnu rehabilitáciu, ubytovanie, stravovanie, upratovanie, osobné vybavenie, starostlivosť o osobné veci a úschovu cenných vecí klientov. Činnosť neziskovej organizácie bola financovaná z príspevkov od klientov a z dotácií zo štátneho rozpočtu.

Technické a hygienické podmienky zariadenia pre seniorov

Splnenie hygienických podmienok pre poskytovanie sociálnych služieb bolo schválené Úradom verejného zdravotníctva so sídlom v Považskej Bystrici. Splnenie legislatívne stanovených technických podmienok bolo potvrdené právoplatným rozhodnutím príslušného stavebného úradu z 02.05.2013 o skolaudovaní rekonštrukcie nehnuteľnosti na zariadenie pre seniorov, ktorým bol súčasne daný súhlas k jej užívaniu. Pre seniorov bolo k dispozícii 11 dvojlôžkových izieb a 4 dvojlôžkové apartmány.

Zariadenie pre seniorov bolo označené na budove zariadenia reklamnou tabuľou a na hlavnom vchode do zariadenia bolo riadne označené názvom, adresou, druhom a formou poskytovanej sociálnej služby.

Prvé nadzemné podlažie bolo priamo sprístupnené z exteriéru osobám s obmedzenou schopnosťou pohybu, kde okrem 7 dvojlôžkových izieb s bezbariérovým prístupom sa nachádzali aj hygienické zariadenia, spoločenská miestnosť a priestory určené pre vykonávanie obslužných činností (stravovanie, údržba, upratovanie, práčovňa). Mobilným seniorom bolo určené druhé nadzemné podlažie s 3 dvojlôžkovými apartmánmi a 5 dvojlôžkovými izbami, pričom izby aj apartmány mali vlastné hygienické zariadenia. Všetky miestnosti určené k ubytovaniu seniorov spĺňali legislatívne stanovenú minimálnu plochu 8 m² na jedno lôžko v ubytovacom zariadení s časovo neobmedzeným ubytovaním, ktorá je stanovená v prílohe č. 5 k vyhláške č. 259/2008 Z. z. Ministerstva zdravotníctva SR o podrobnostiach a požiadavkách na vnútorné prostredie budov a o minimálnych požiadavkách na ubytovacie zariadenia. Izby boli zariadené minimálnym povinným vybavením.

V celom objekte bol v zmysle zákona č. 377/2004 Z. z. o ochrane nefajčiarov a o zmene a doplnení niektorých zákonov zákaz fajčenia. Pre fajčiarov boli vyhradené a riadne označené priestory mimo budovy zariadenia.

Poskytovanie sociálnych služieb v zariadení pre seniorov

Pri poskytovaní sociálnych služieb odborné aj obslužné činnosti realizovalo v kontrolovanom období 11 pracovníkov vedených riaditeľom, ktorý bol aj štatutárom neziskovej organizácie. Jeden riadiaci pracovník, sedem odborných pracovníkov a 4 obslužní pracovníci sa pri svojej práci riadili zákonom o sociálnych službách, prevádzkovým poriadkom schváleným regionálnym úradom verejného zdravotníctva, internou smernicou o poskytovaní sociálnych služieb a domovým poriadkom. V pracovnoprávných vzťahoch sa nezisková organizácia riadila zákonníkom práce, bez vlastného organizačného a pracovného poriadku.

V roku 2013 boli sociálne služby poskytované v priemere 18,7 klientom. Zákon 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“) stanovuje maximálny počet 2,3 prijímateľov sociálnej služby na jedného zamestnanca, ktorý zariadenie v roku 2013 splnilo, keď na jedného zamestnanca pripadlo 1,6 prijímateľov. Súčasne zákon o sociálnych službách stanovuje aj minimálny 52 % podiel

odborných zamestnancov na celkovom počte zamestnancov, ktorý 58,33 % podielom zariadenie tiež splnilo. Kontrolou dodržania legislatívne predpísanej kvalifikácie odborných zamestnancov nebolo zistené porušenie, keď všetci odborní zamestnanci spĺňali kvalifikačné predpoklady potrebné na výkon činnosti v oblasti sociálnych služieb. V čase výkonu kontroly na kontrolovanom subjekte bol kolektív odborných zamestnancov rozšírený o sociálneho pracovníka.

Za účelom zvýšenia odbornej úrovne a kvality poskytovanej sociálnej služby zákon o sociálnych službách ukladá poskytovateľom vypracovať a uskutočňovať program supervízie - hodnotenia a zvyšovania úrovne zamestnancov. Kontrolou bolo zistené, že zariadenie pre seniorov v kontrolovanom období nemalo vypracovaný a neuskutočňovalo program supervízie, čím bolo porušené ustanovenie § 9 ods. 10 zákona o sociálnych službách. V kontrolovanom období nebolo pre zamestnancov realizované interné alebo externé vzdelávanie odborných zamestnancov.

Zariadenie pre seniorov poskytovalo sociálne služby podľa internej smernice o poskytovaní sociálnych služieb v zariadení pre seniorov, kde článok 5 stanovoval postup pri prijatí a umiestňovaní prijímateľov sociálnych služieb. Práva a povinnosti klientov vrátane zásady rovnakého zaobchádzania boli stanovené v domovom poriadku. Kontrolná skupina počas výkonu kontroly nezaznamenala zo strany zamestnancov správanie, ktoré by porušovalo zásady rovnakého zaobchádzania pri poskytovaní sociálnej služby. Súčasne register telesných a netelesných obmedzení bol v čase výkonu kontroly bez záznamov.

V kontrolovanom období nebol vedený poradovník čakaťov, voľné miesta boli postupne obsadzované na základe prijatých žiadostí a následne podpísaných zmlúv o poskytovaní sociálnej služby. Na výdavky zariadenia od 01.01.2013 do 01.05.2013 nebol zo strany štátu poskytnutý príspevok na prevádzku, čo malo vplyv aj na zmluvne dohodnutú mesačnú sumu príspevku za poskytované služby na úrovni ekonomicky oprávnených nákladov. Od 02.05.2013 do 31.12.2013 bola s obcou uzatvorená zmluva o poskytnutí príspevku na prevádzku.

Zariadenie pre seniorov nevykonalo zmeny alebo dodatky k zmluvám o poskytovaní sociálnej služby podľa príslušných ustanovení platného zákona o sociálnych službách a zmluvy sa stali z právneho hľadiska rozporuplné, čím bolo porušené ustanovenie § 43 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka, podľa ktorého účastníci sú povinní dbať, aby sa pri úprave zmluvných vzťahov odstránilo všetko, čo by mohlo viesť k vzniku rozporov.

Kontrolná skupina v 9 náhodne vybratých zmluvách s klientmi o poskytovaní sociálnej služby platných v roku 2013 skontrolovala dodržiavanie legislatívne povinných náležitostí. Kontrolou bolo zistené, že zmluvy neobsahovali deň začatia a miesto poskytovania sociálnej služby, ďalej chýbalo určenie sumy úhrady v členení na odborné činnosti, obslužné činnosti a iné činnosti, čím boli porušené ustanovenia § 74 ods. 7 písm. d), f), g) a ods. 8 zákona o sociálnych službách. Súčasne v kontrolovaných zmluvách uzatvorených po 02.05.2013 (v období prijímania príspevku zo štátneho rozpočtu) s klientmi majúcimi nižší dôchodok ako vypočítaný predpis úhrady za poskytnutú sociálnu službu nebola uvedená suma nezaplatenej úhrady za sociálnu službu s odvolávkou na ustanovenie § 73 ods. 13 zákona o sociálnych službách, čím bolo porušené ustanovenie § 74 ods. 7 písm. j) zákona o sociálnych službách.

Zariadenie pre seniorov malo v súlade so zákonom o sociálnych službách plánovať poskytovanie sociálnej služby podľa individuálnych potrieb, schopností a cieľov prijímateľa sociálnej služby. Súčasne bolo povinné viesť písomné individuálne záznamy o priebehu poskytovania sociálnej služby a hodnotiť priebeh poskytovania sociálnej služby za účasti

prijímateľa sociálnej služby (ďalej len „individuálny plán“). Uvedenú oblasť individuálnych plánov malo zariadenie pre seniorov stanovené aj v prílohách č. 1 a 2 internej smernice o poskytovaní sociálnych služieb. Kontrolou dokumentácie z oblasti individuálneho rozvoja klienta v zariadení bolo zistené, že v kontrolovanom období boli vedené a priebežne aktualizované individuálne záznamy o priebehu poskytovania sociálnej starostlivosti bez predchádzajúceho vypracovania individuálnych plánov a ich následného vyhodnotenia. Nevypracovaním individuálnych plánov rozvoja klienta ako aj ich nevyhodnotením nebolo dodržané ustanovenie § 9 ods. 1 zákona o sociálnych službách, podľa ktorého bol poskytovateľ sociálnej služby povinný plánovať poskytovanie sociálnej služby podľa individuálnych potrieb klienta a hodnotiť jej plnenie za účasti klienta.

Sociálne poradenstvo v zariadení poskytoval prijímateľom sociálnych služieb odborný personál zariadenia, ktorý pripravoval všetky podklady pre prijatie žiadateľa o poskytovanie sociálnych služieb. Po prijatí žiadateľa do zariadenia odborný personál pomáhal klientovi pri jeho adaptácii v zariadení s cieľom zlepšenia kvality jeho života. V zariadení bola riadne vedená osobná agenda klientov, ktorá obsahovala aj právoplatné rozhodnutia o odkázanosti na sociálnu službu v zmysle ustanovenia § 74 ods. 5 zákona o sociálnych službách. V rámci poradenstva a pomoci pri uplatňovaní práv pomáhal odborný personál pri písomnom styku s rôznymi inštitúciami (sociálna poisťovňa, katastrálne úrady, daňové úrady, Slovenská pošta, exekútorské úrady, miestna samospráva a pod.) vrátane pomoci pri vybavovaní úradných záležitostí, osobných dokladov, písomných dokumentov a pod. V rámci sociálneho poradenstva odborný personál zariadenia komunikoval s príbuznými a blízkymi osobami klientov, hlavne pri riešení nepriaznivých sociálnych udalostí.

K aktívnemu životu v zariadení prispievala záujmová a kultúrna činnosť pre tých klientov, ktorým to umožňoval ich zdravotný stav. Nábožensky orientovaní klienti mohli navštevovať bohoslužby v obci, imobilní klienti využívali osobnú návštevu kňaza v zariadení.

Odborný personál denne pomáhal pri základných hygienických, zdravotných a ostatných osobných úkonoch seba obsluhy klientov podľa určeného harmonogramu.

Prípadnú nespokojnosť a sťažnosti na poskytovanie sociálnych služieb v zariadení mohli klienti a ich rodinní príslušníci zaznamenať do knihy sťažností, ktorá bola bez záznamov.

Obslužný personál vykonával riadne všetky potrebné práce pri poskytovaní sociálnych služieb v zariadení. Zariadenie zabezpečovalo osobné vybavenie pre klientov, ktorí si z individuálnych dôvodov svoje veci nemohli obstaráť sami. Racionálna alebo diabetická strava pre klientov bola pripravovaná v kuchyni zariadenia a päťkrát podávaná s obsluhou v jedálni pre mobilných klientov a priamo pri lôžkach pre imobilných klientov.

2. Efektívnosť, hospodárnosť a účinnosť s akou zariadenie pre seniorov hospodáril s verejnými finančnými prostriedkami.

Nezisková organizácia v roku 2013 poskytovala sociálne služby v priemere pre 19 prijímateľov sociálnych služieb, čím bola celková kapacita 30 lôžok využitá na 63 %.

Kontrolovaný subjekt mal vypracovaný ročný výkaz o zariadeniach sociálnych služieb a zariadeniach na vykonávanie opatrení sociálnoprávnej ochrany a sociálnej kurately. Spracovaný výkaz Soc 1 – 01 za rok 2013 v čase výkonu kontroly nebol doručený elektronicky alebo poštou Štatistickému úradu SR pracovisku Trenčín, čím bolo porušené ustanovenie § 18 ods. 3, 6 zákona č. 540/2001 Z. z. o štátnej štatistike v znení neskorších

predpisov, podľa ktorého spravodajská jednotka je povinná úplne, pravdivo, v ustanovených termínoch a bezplatne poskytovať údaje požadované na štatistické zisťovania zahrnuté v programe štátnych štatistických zisťovaní a nemôže odmietnuť spravodajskú povinnosť podľa tohto zákona.

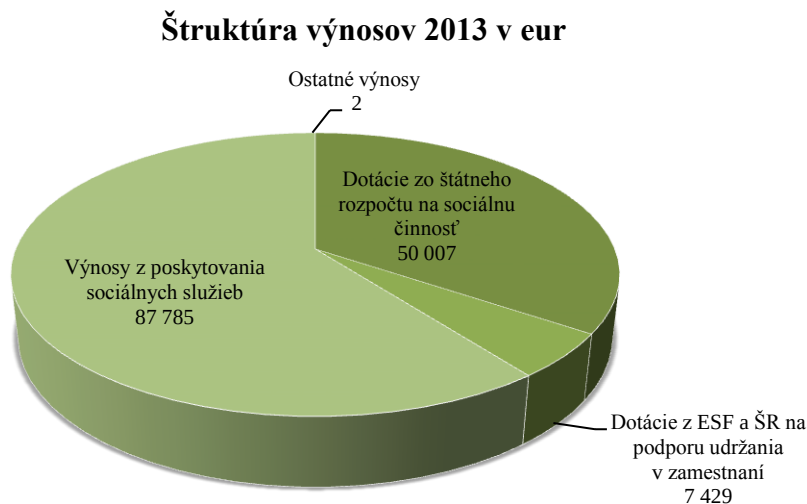
Rozpočet na rok 2013 bol v zmysle platnej legislatívy schválený správnou radou vo februári bežného roka s predpokladanými rovnakými príjmami a výdavkami v sume 266 880,00 eur.

Nezisková organizácia k 31.12.2013 hospodárila s majetkom v účtovnej hodnote 30 975,00 eur, pričom takmer celý bol vo forme finančných prostriedkov (30 775,00 eur). K vykonávaniu činnosti mala nezisková organizácia na začiatku roka k dispozícii zostatok finančných prostriedkov v sume 7 620,84 eur, ku ktorým boli prijaté dotácie zo štátneho rozpočtu v sume 83 599,38 eur a vlastné príjmy v sume 88 557,84 eur, čím celkovo mala k dispozícii 172 157,22 eur finančných prostriedkov. Prijaté zdroje boli použité na úhradu 149 003,57 eur bežných záväzkov. Ku koncu roka 2013 bol zostatok finančných prostriedkov 30 774,49 eur a subjekt mal vykázané neuhradené záväzky (vrátane povinnosti vrátiť nevyčerpaný príspevok zo štátneho rozpočtu na prevádzku) v sume 65 268,54 eur. Záväzky nad sumu zostatku finančných prostriedkov zaťažili hospodárenie roku 2014.

V roku 2013 nezisková organizácia vo svojom účtovníctve vykázala stratu 28 184,00 eur vyšším čerpaním nákladov oproti dosiahnutým výnosom, pričom celkové výnosy aj náklady boli v skutočnosti vyššie o 7 429,00 eur poskytnutých dotácií na podporu udržiavania v zamestnaní zamestnancov s nízkymi príjmami, ktoré boli účtované priamo ako zníženie nákladov.

Na celkových výnosoch v sume 145 223,00 eur sa viac ako 60 % podieľali úhrady od prijímateľov sociálnej služby a viac ako 34 % dotácie zo štátneho rozpočtu na sociálnu činnosť poskytnuté až od mája 2013. Štruktúra výnosov je zobrazená v grafe č. 1.

Graf č. 1



Z celkových nákladov 173 407,00 eur takmer 59 % boli náklady na mzdy, odvody a sociálne náklady zamestnancov zariadenia pre seniorov, ostatné náklady boli spotrebované na materiál a služby. Štruktúra nákladov je znázornená v grafe č. 2.

Graf č. 2



Z materiálových nákladov najväčšími položkami boli spotreba tuhého paliva na vykurovanie a ohrev teplej vody (19 384,00 eur) a spotreba potravín (11 006,00 eur). Zo služieb bolo najviac nákladov na nájomné za nehnuteľnosť a jej vnútorné vybavenie (24 008,00 eur).

Skutočné plnenie nákladov a výnosov ako aj ich medziročný vývoj sú uvedené v tabuľkách č. 1 – 5 vypracovaných z výkazov ziskov a strát a hlavných kníh za roky 2012 a 2013.

Tabuľka č. 1: Plnenie výnosov zariadenia (v eur)

	Rok	Schválený rozpočet	Upravený rozpočet	Skutočnosť	Plnenie (v %)
Výnosy z nepodnikateľskej činnosti spolu, z toho	2012	0	0	21 448	X
	2013	266 880	266 880	145 223	54,42
Tržby z poskytovania sociálnych služieb	2012	0	0	21 448	x
	2013	144 000	144 000	87 785	60,96
Tržby z poskytnutého stravovania zamestnancom	2012				
	2013				
Ostatné výnosy vrátane dotácií	2012	0	0	0	0
	2013	122 880	122 880	57 438	46,74
Výnosy z podnikateľskej činnosti spolu	2012	0	0	0	0
	2013	0	0	0	0
Celkom výnosy za zariadenie	2012	0	0	21 448	x
	2013	266 880	266 880	145 223	54,42

Tabuľka č. 2: Prehľad o výnosoch zariadenia (v eur)

	Rok 2012	Rok 2013	Index rastu 2013/2012*
Výnosy z nepodnikateľskej činnosti spolu z toho:	21 448	145 223	x
<i>Dotácie zo štátneho rozpočtu na sociálnu činnosť</i>	0	50 007	
<i>Dotácie z ESF a ŠR na podporu udržania v zamestnaní</i>	0	7 429	
<i>Prijaté dary</i>			
<i>Výnosy z poskytovania sociálnych služieb</i>	21 448	87 785	
<i>Ostatné výnosy</i>		2	
Výnosy z podnikateľskej činnosti spolu	0	0	x
Výnosy celkom za zariadenie	21 448	145 223	x
Priemerné mesačné výnosy na klienta (aj s dotáciami)		636,94	x

*Index rastu nebol vyhodnotený, pretože kontrolovaný subjekt v roku 2012 vykonával svoju činnosť až od septembra

Najvyšší kontrolný úrad Slovenskej republiky

Tabuľka č. 3: Náklady zariadenia

(v eur)

	Rok	Schválený rozpočet	Upravený rozpočet	Skutočnosť	Čerpanie (v %)
Náklady spolu	2012	0	0	27 968	x
	2013	266 880	266 880	173 407	64,98
Náklady na nepodnikateľskú činnosť spolu, z toho	2012	0	0	27 968	x
	2013	266 880	266 880	173 407	64,98
521, 527 - Mzdy, platy, služobné príjmy a ostatné osobné vyrovnania	2012	0	0	10 430	x
	2013	91 000	91 000	76 534	84,10
524 - Poistné a príspevok do poisťovní	2012	0	0	2 445	x
	2013	29 900	29 900	25 155	84,13
50* - Spotreba materiálu a energií	2012	0	0	5 887	x
	2013	86 380	86 380	39 154	45,33
51* - Služby	2012	0	0	9 206	x
	2013	59 600	59 600	32 475	54,49
53*, 54*, 55*, 56* - Ostatné náklady	2012	0	0	0	x
	2013	0	0	89	x
Náklady na podnikateľskú činnosť spolu	2012	0	0	0	0
	2013	0	0	0	0

* Skupiny nákladov

Tabuľka č. 4: Prehľad o skutočných nákladoch zariadenia

(v eur)

Druh výdavku	Rok 2012	Rok 2013	Index rastu 2013/2012**
Náklady na nepodnikateľskú činnosť zariadenia pre seniorov (ZpS), z toho:	27 968	173 407	x
- Mzdy, odvody, sociálne náklady (52*)	12 875	101 689	
- Tovary a služby (50*, 51*)	15 093	71 629	
- Ostatné náklady	0	89	
Náklady na podnikateľskú činnosť spolu	0	0	x
Obstaranie dlhodobého majetku spolu	0	0	x
Priem. mesačné náklady na klienta ZpS (nepodnikateľská činnosť)	x	760,56	x

**Index rastu nebol vyhodnotený, pretože kontrolovaný subjekt vykonával svoju činnosť až od septembra 2012

* Skupiny nákladov

Tabuľka č. 5: Prehľad o výške priemernej úhrady a priemerných nákladoch zariadenia

Rok	Zariadenie pre seniorov			
	Priemerné mesačné náklady na klienta (v eur)	Priemerný mesačný predpis úhrady od klienta (tržby*) (v eur)	Spoluúčasť klienta (v %)	Priemerná mesačná úhrada od klienta (v eur)
výpočet	173407/19/12	87785/19/12		87785/19/12
2013	760,56	385,02	50,62	385,02

*Priemerné mesačné tržby a priemerné mesačné úhrady od klienta sú rovnaké z dôvodu neúčtovania predpisu tržieb za poskytovanie sociálnych služieb

Kontrolovaný subjekt účtoval v sústave podvojného účtovníctva a účtovná závierka za rok 2013 bola spracovaná v súvahe, výkaze ziskov a strát. Kontrolnej skupine bola predložená správna rada schválená výročná správa neziskovej organizácie. Údaje v predloženej správe súhlasili so súvahou a s výkazom ziskov a strát. Kontrolou úplnosti dokumentácie ročnej účtovnej závierky bolo zistené, že jej súčasťou neboli poznámky, čím bolo porušené ustanovenie § 17 ods. 3 písm. c) zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve

Najvyšší kontrolný úrad Slovenskej republiky

v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o účtovníctve“), podľa ktorého súčasťou účtovnej závierky sú aj poznámky.

Kontrolou hlavnej knihy a výkazov z účtovnej závierky za rok 2013 bolo zistené, že kontrolovaný subjekt neúčtoval o pohľadávkach voči prijímateľom sociálnych služieb na základe podpísaných zmlúv, ale do výnosov účtoval iba prijaté príspevky od klientov, čím z účtovníctva nebol preukázateľný stav pohľadávok k 31.12.2013 podľa uzatvorených zmlúv o poskytovaní sociálnych služieb.

Ďalej počiatočný stav k 01.01.2013 účtu 336 - Zúčtovanie so sociálnou poisťovňou a zdravotnými poisťovňami v hlavnej knihe nesúhlasil s údajmi uvedenými v súvahe o 1 558,12 eur, pričom aj celkové súčty stavov hlavnej knihy vykazovali nesúlad, ktorý nebol v čase účtovnej závierky opravený.

Nesprávnym účtovaním tržieb za poskytovanie sociálnych služieb a nevykázaním počiatočného stavu záväzkov voči sociálnej a zdravotným poisťovňam v hlavnej knihe boli porušené ustanovenia § 4 a § 8 zákona o účtovníctve, podľa ktorého účtovná jednotka je povinná viesť účtovníctvo správne, úplne, preukázateľne a zrozumiteľne a v súlade so stanovením opatrením o postupoch účtovania. Súčasne neúčtovaním predpisu pohľadávok a tržieb podľa uzatvorených zmlúv boli porušené ustanovenia § 35 ods. 1 písm. a) a § 36 ods. 1 a 5 opatrenia Ministerstva financií Slovenskej republiky zo 14. novembra 2007 č. MF/24342/2007-74 ktorým sa ustanovujú podrobnosti o postupoch účtovania a účtovej osnove pre účtovné jednotky, ktoré nie sú založené alebo zriadené na účel podnikania v znení neskorších predpisov (ďalej len opatrenie o postupoch účtovania), podľa ktorých sa na príslušných pohľadávkových účtoch účtovej skupiny 31 účtujú dlhodobé pohľadávky a krátkodobé pohľadávky z obchodných vzťahov, pohľadávky voči prispievateľom a poskytnuté preddavky dodávateľom.

Ďalej nesprávnym otvorením účtu hlavnej knihy a neuvedením správneho počiatočného stavu zúčtovania so sociálnou poisťovňou a zdravotnými poisťovňami boli porušené ustanovenia § 6 ods. 1 a 2 opatrenia o postupoch účtovania, podľa ktorých účty hlavnej knihy sa otvoria účtovnými zápismi k prvému dňu účtovného obdobia a konečné stavy účtov predchádzajúceho účtovného obdobia sú začiatocnými stavmi bežného účtovného obdobia.

Zariadeniu pre seniorov boli v roku 2013 poskytnuté nasledovné dotácie:

Druh dotácie	Dátum	Zmluva	eur
Dotácia z ESF a ŠR prostredníctvom ÚPSVaR	22.02.2013	Dohoda č. 5/§50a/NS/2013	7 429,00
Dotácia zo ŠR prostredníctvom rozpočtu obce Horná Mariková	11.06.2013	Zmluva o poskytnutí finančného príspevku na zabezpečenie poskytovania soc. služby neverejnému poskytovateľovi č. 1863/2013-M-ORF	76 170,00

Kontrolovaný subjekt v roku 2013 zo štátneho rozpočtu, prostredníctvom obce, prijal preddavkovo finančný príspevok na prevádzku zariadenia pre seniorov od mája do decembra 2013 v sume 76 170,00 eur, z ktorého bolo použitých 48 460,32 eur. Ďalej bol v tom istom účtovnom roku prijatý príspevok zo štátneho rozpočtu na podporu udržania v zamestnaní zamestnancov s nízkymi mzdami v sume 7 429,00 eur. Tým, že verejné prostriedky boli nad legislatívne stanovenú sumu 33 193,00 eur, nezisková organizácia mala povinnosť dať si

audítorm overiť účtovnú závierku a následne do 15.04.2014 zverejniť v obchodnom vestníku. Nezisková organizácia nezabezpečila audit účtovnej závierky a jej zverejnenie, čím boli porušené ustanovenia § 33 ods. 3 písm. a) a ods. 4 zákona č. 213/1997 Z. z. o neziskových organizáciách poskytujúcich všeobecne prospešné služby v znení neskorších predpisov, podľa ktorých bola nezisková organizácia povinná dať si overiť účtovnú závierku audítorm a následne overenú účtovnú závierku do 15.04.2014 zverejniť v obchodnom vestníku.

V súlade so zmluvou o poskytnutí finančného príspevku na zabezpečenie poskytovania sociálnej služby neverejnemu poskytovateľovi boli kontrolovanému subjektu preddavkovo zaslané finančné prostriedky na zabezpečenie poskytovania sociálnej služby v sume 76 170,00 eur, ktoré mal s obcou zúčtovať najneskôr do 28.02.2014. Príspevok na prevádzku zariadenia nezisková organizácia prijala na plnú obsadenosť kapacity 30 prijímateľov sociálnych služieb v termíne od 02.05.2013 do 31.12.2013.

Kontrolnej skupine bol predložený doklad o vyúčtovaní čerpania prijatého príspevku na zabezpečenie poskytovania sociálnej služby zaslaný príslušnému obecnému úradu. Podľa priloženého dokladu nezisková organizácia nevyčerpala príspevok v sume 26 163,24 eur, ktorý vrátila do štátneho rozpočtu prostredníctvom obce. Podľa predloženej evidencie klientov, uzatvorených zmlúv a rozhodnutí o odkázanosti bola vykonaná kontrola skutočného nároku čerpania príspevku na prevádzku za rok 2013. V zmysle zmluvy príspevok zo štátneho rozpočtu bol prostredníctvom obce preddavkovo poskytnutý na 7 290 obsadených dní. Kontrolou bolo zistené, že zariadenie nemalo obsadených 2 634 dní, za ktoré nevznikol nárok na použitie príspevku.

Podľa kontrolou preverených zmlúv o poskytovaní sociálnych služieb, ostatnej dokumentácie a zistených skutočností o obsadenosti mala nezisková organizácia vrátiť do štátneho rozpočtu prostredníctvom obce sumu 27 709,68 eur, t. j. o 1 546,44 eur viac ako odviedla, čím boli porušené ustanovenia čl. IV bodu 4.1, 4.15 a 4.17 písm. a) a b) Zmluvy o poskytnutí finančného príspevku na zabezpečenie poskytovania sociálnej služby neverejnemu poskytovateľovi sociálnej služby, podľa ktorých bol prijímateľ povinný použiť príspevok na zabezpečenie sociálnej služby konkrétnemu prijímateľovi a ďalej bol povinný do 28.02.2014 predložiť vyúčtovanie príspevku a nevyčerpané prostriedky odvieť do rozpočtu obce. Kontrolovaný subjekt neodviedol do štátneho rozpočtu (prostredníctvom obce) nepoužitý preddavok v správnej sume a v stanovenej lehote, čím bolo porušené ustanovenie § 31 písm. c) zákona č. 523/2004 Z. z. o rozpočtových pravidlách verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, podľa ktorého porušením finančnej disciplíny je neodvedenie prostriedkov subjektu verejnej správy v stanovenej alebo určenej lehote a rozsahu.

Kontrolovaný subjekt uznal pochybenie a ešte v čase výkonu kontroly boli nezrovnalosti vo vyúčtovaní poskytnutého príspevku na prevádzku usporiadané a suma 1 546,44 eur bola odvedená do rozpočtu obce. Obec následne odviedla neoprávnene použitú sumu do štátneho rozpočtu.

Verejné prostriedky určené na prevádzku zariadenia pre seniorov boli použité na úhradu miezd a častí odvodov za zamestnancov zariadenia. Z toho dôvodu boli do kontrolnej vzorky vybraté všetky účtovné doklady týkajúce sa vyúčtovania miezd a odvodov za mesiace január až december 2013 a účtovný doklad o vytvorení rezerv na nevyčerpané dovolenky za rok 2013 vo väzbe na personálnu a mzdovú evidenciu. Kontrolované účtovné doklady o rozúčtovaní miezd za mesiace január – december 2013 neobsahovali dátum vyhotovenia účtovného dokladu a podpisový záznam osoby zodpovednej za ich zaúčtovanie, čím bolo porušené ustanovenie § 10 ods. 1 písm. d) a f) zákona o účtovníctve. Mzdy vyúčtované za všetkých zamestnancov podľa pracovných zmlúv,

odpracovaných hodín a uvedené v mzdových listoch súhlasili so zaúčtovanými a vyplatenými mzdami uvedenými v hlavnej knihe a vo výkaze ziskov a strát. Nezisková organizácia k 31.12.2013 mala v mzdovej evidencii nevyčerpané dovolenky, na ktoré vo svojom účtovníctve riadne vytvorila a zaúčtovala rezervu na nevyčerpané mzdy za dovolenku a k nim prislúchajúce odvody do sociálnej a zdravotných poisťovní v sume 3 787,09 eur.

Zariadeniu podľa Dohody o poskytnutí príspevku na podporu udržania v zamestnaní zamestnancov s nízkymi mzdami bolo poskytnutých 7 429,00 eur formou preddavku na poistné na zdravotné a sociálne poistenie platené zamestnancom. Príspevok bol poskytnutý z dvoch zdrojov, pričom 85 % bolo z európskeho sociálneho fondu (ESF) a 15 % zo štátneho rozpočtu. Poskytnuté dotácie boli správne zaúčtované podľa pokynov úradu práce a použité na stanovený účel.

Verejné prostriedky poskytnuté neziskovej organizácii v roku 2013 formou dotácií boli čerpané výlučne na osobné náklady zamestnancov, čím nenastali skutočnosti, podľa ktorých mala nezisková organizácia postupovať pri obstarávaní tovarov a služieb ako verejný obstarávateľ.

K vykonávaniu svojej činnosti mala nezisková organizácia uzatvorené viaceré dodávateľské a nájomné zmluvy, pričom kontrolou zmluvy o nájme dopravného prostriedku bolo zistené, že v tejto zmluve nebola stanovená hodnota odplaty, čím bolo porušené ustanovenie § 663 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka, podľa ktorého nájomnou zmluvou prenajímateľ prenecháva za odplatu nájomcovi vec, aby ju dočasne užíval.

Záverom môžeme konštatovať, že kontrolované verejné finančné prostriedky, poskytnuté neziskovej organizácii zo štátneho rozpočtu, boli použité hospodárne, efektívne a účinne.

3. Efektívnosť a účinnosť poskytovaných služieb v zariadení pre seniorov – spôsob riadenia, dosahovanie výkonu, dodržiavanie vecných a časových povinností

Cieľom kontroly výkonnosti bolo zistiť, aká je súčasná úroveň kvality poskytovanej starostlivosti v zariadení pre seniorov. Zistenie celkovej úrovne bolo vykonávané prostredníctvom dotazníkového prieskumu za nasledovné oblasti:

- úroveň kvality života seniorov v zariadení pre seniorov – dotazník A. Klienti zariadenia pre seniorov,
- úroveň administratívnych podmienok kvality poskytovaných služieb v zariadení pre seniorov – dotazník B. Administratívne podmienky kvality poskytovaných služieb v zariadení pre seniorov,
- úroveň spokojnosti príbuzných s poskytovanou starostlivosťou o rodinných príslušníkov umiestnených v zariadení pre seniorov – dotazník C. Hodnotenie sociálnych služieb rodinnými príslušníkmi,
- úroveň hospodárnosti v zariadeniach sociálnych služieb – dotazník D. Posúdenie úrovne hospodárnosti,
- subjektívna spokojnosť zamestnancov s pracovnými podmienkami v zariadení pre seniorov – dotazník E. Syndróm vyhorenia,
- štruktúra vykonávaných pracovných aktivít odborných zamestnancov – dotazník F. Analýza pracovných činností odborných zamestnancov.

Všetky zostavené dotazníky odrážali štruktúru kľúčových otázok kontroly výkonnosti.

Výsledné hodnotenie za jednotlivé oblasti dotazníkov aj celý dotazník bolo posudzované na päťstupňovej hodnotiacej škále od 1 do 5 (1-najhoršie a 5-najlepšie hodnotenie), pričom pri dotazníku E v záverečnom hodnotení platilo opačné poradie.

Súčasne sa z výsledkov dotazníkov vyhodnocovalo potvrdenie alebo nepotvrdenie predpokladaných hypotéz úrovne jednotlivých činností zariadenia pre seniorov, ktoré boli stanovené v predbežnej štúdii celoslovenskej kontrolnej akcie.

A. Úroveň kvality života klientov v zariadení pre seniorov

Prvým čiastkovým cieľom kontroly výkonnosti bolo dotazníkovou formou zistiť úroveň kvality života klientov v zariadení pre seniorov. Otázky v dotazníku určenom pre klientov zariadenia boli koncipované tak, aby z jednotlivých odpovedí kontrola mohla posúdiť úroveň prežívania svojho života, úroveň dodržiavania ľudských práv a slobôd, spokojnosť s prežitým vlastným životom a úroveň spokojnosti so svojim zdravím.

V čase dotazníkového prieskumu bolo v zariadení ubytovaných 26 klientov, z toho bol jeden hospitalizovaný v zdravotníckom zariadení. Dotazník vyplnilo všetkých 17 respondentov, ktorým zdravotný stav umožňoval odpovedať na otázky dotazníka. Úspešnosť návratnosti dotazníkov bola 100 %. Dotazník vyplnilo 9 žien a 8 mužov s takmer rovnakým priemerným vekom, pričom viac bolo ovdovených žien ako mužov a 11 klientov prišlo do zariadenia z vidieka. Takmer rovnaký bol počet klientov so základným vzdelaním a stredným vzdelaním, pričom základné vzdelanie malo podstatne viac žien.

Vyhodnotením odpovedí týkajúcich sa **úrovne prežívania svojho života** v zariadení pre seniorov bola zistená **veľmi dobrá až výborná úroveň spokojnosti klientov**. S prežívaním života v zariadení bolo vždy spokojných viac ako 66 % klientov. Viac ako 11 % klientov bolo nespokojných s podávaním iba jedného hlavného jedla bez možnosti výberu, viac ako 13 % klientov máva občas pocit osamotení a neveselého života v zariadení. Menšie výhrady klientov boli k rešpektovaniu ich názorov, ku klopaniu zamestnancov pred vstupom do miestnosti a k prispôbovaniu chuti jedla podľa požiadavky klienta a k poskytovanej zdravotnej starostlivosti. Klientom podľa ich vyjadrenia chýbali hlavne rehabilitácie.

Kontrola z odpovedí ďalších otázok dotazníka zistila **veľmi dobrú až výbornú úroveň dodržiavania ľudských práv a slobôd** v zariadení pre seniorov. Stálu spokojnosť s dodržiavaním ľudských práv a slobôd vyjadrilo takmer 81 % klientov. V jednom prípade bolo vyjadrené neumožňovanie rozhodovať o forme a spôsobe poskytovania sociálnej služby. Takmer 16 % klientov malo výhrady k možnosti slobodne prejsť svoj názor, podávať návrhy na zlepšenie života v zariadení a spolurozhodovať o forme a spôsobe poskytovania sociálnej služby.

Veľmi dobrá až výborná spokojnosť s prežitým vlastným životom klienta bola výsledkom vyjadrených postojov klientov. Spokojnosť s prežitým vlastným životom vyjadrilo až 86 % klientov, menšia nespokojnosť bola vyjadrená v doručovaní zásielok a v kvalite podávanej stravy.

Klienti zariadenia svojimi odpoveďami vyjadrili tiež **veľmi dobré až výborné hodnotenie svojho zdravia**, keď spokojnosť so svojim zdravím vyslovilo 79 % klientov. Nespokojnosť bola hlavne v poskytovanej zdravotnej starostlivosti a v neinformovanosti o akciách konaných v zariadení, čo malo nepriamo vplyv na zdravotný stav klientov.

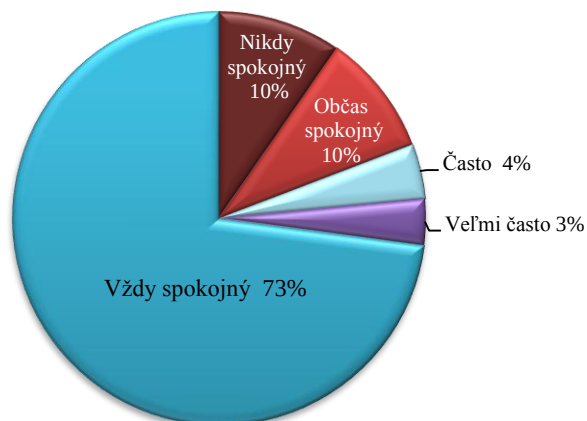
Celkovú spokojnosť s poskytovanými sociálnymi službami vyjadrili klienti **na veľmi dobrej až výbornej úrovni**.

Štruktúra celkovej spokojnosti klientov s úrovňou života v zariadení je znázornená v grafe č. 3.

Graf č. 3

**Štruktúra celkového vyhodnotenia úrovne kvality života seniorov
v zariadení v %**

(30 otázok x 17 respondentov = 510 odpovedí - 100 %)



Z vyjadrených postojov k jednotlivým otázkam dotazníka o úrovni kvality života seniorov v zariadení bolo zistené, že 73 % poskytovaných sociálnych služieb vplyvujúcich na život seniorov bolo klientmi výborne ohodnotených. S 10 % poskytovaných služieb klienti neboli spokojní a s 10 % boli spokojní iba občas a týkali sa hlavne zdravotnej starostlivosti, výberu stravy a kultúrno-spoločenského života.

K zlepšeniu úrovne kvality života klientov v zariadení kontrola odporúča hlavne zlepšiť činnosti súvisiace so záujmovou činnosťou klientov a s ich aktívnym životom. Súčasne odporúča zintenzívniť kultúrno-spoločenskú činnosť v zariadení s cieľom zmiernenia pocitu osamelosti, zlepšenia psychickej pohody a nepriamo aj zdravia klientov.

V predbežnej štúdii boli predpokladané čiastkové aj celkové výsledky úrovne kvality života klientov v zariadení pre seniorov.

Výsledky potvrdenia alebo vyvrátenia predpokladov (hypotéz) sú nasledovné:

Vyhodnotenie testovania spokojnosti klientov s poskytovanými sociálnymi službami a životom v zariadení	Dosiahnuté hodnotenie	Predpokladané hodnotenie	(Ne) Potvrdenie hypotézy
Prežívanie života seniorov v zariadení (H1)	veľmi dobré až výborné	veľmi dobré hodnotenie	potvrdená
Dodržiavanie ľudských práv a slobôd klienta (H2)	veľmi dobré až výborné	dostatočné hodnotenie	nepotvrdená
Spokojnosť s prežitým vlastným životom (H3)	veľmi dobré až výborné	dostatočné hodnotenie	nepotvrdená
Spokojnosť so svojím zdravím (H4)	veľmi dobré až výborné	dostatočné hodnotenie	nepotvrdená
Všetky činnosti	veľmi dobré až výborné	dostatočné hodnotenie	nepotvrdená

Testovaním spokojnosti klientov s úrovňou života v zariadení nebola potvrdená predpokladaná dostatočná úroveň, keď klienti svojimi postojmi vyjadrili spokojnosť na úrovni veľmi dobrého až výborného hodnotenia.

B. Administratívne podmienky kvality poskytovaných služieb

Ďalšou oblasťou kontroly výkonnosti bolo posúdenie administratívnych podmienok kvality poskytovaných služieb z vyplneného dotazníka, pričom kritériom pre ich splnenie bola existencia interných predpisov, zásad a smerníc v nasledovných oblastiach:

- 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, nakladania s majetkom a vedenia účtovníctva,
- oblasť dodržiavania základných ľudských práv a slobôd, týkajúca sa stanovenia práv a slobôd klientov v zariadení.

V oblasti **procedurálnych podmienok** zariadenie dosiahlo **veľmi dobrú úroveň**. Vnútorným predpisom neboli stanovené podmienky poskytovania pomoci prijímateľovi sociálnej služby pri sprostredkovaní a využívaní ďalšej služby podľa jeho potrieb a schopností.

Nedostatočná úroveň bola dosiahnutá v oblasti **personálnych podmienok**. Zariadenie nemalo stanovené postupy a pravidlá pri obsadzovaní vedúcich funkcií, pre zaškoľovanie zamestnancov, pre rast kvalifikačných predpokladov a zvyšovanie odbornej spôsobilosti zamestnancov. Zariadenie tiež nemalo vnútorným predpisom stanovené počty pracovných miest s kvalifikačnými predpokladmi na ich plnenie vo vzťahu k počtom prijímateľov sociálnej služby, nemalo stanovené pracovné podmienky a systém odmeňovania zamestnancov.

V oblasti **prevádzkových podmienok** bola dosiahnutá tiež **nedostatočná úroveň**. Zariadenie nemalo stanovené interné pravidlá a postupy pre zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb, pre spracovávanie a zverejňovanie výročnej správy o činnosti a hospodárení, pre evidenciu a použitie darov, pre vedenie účtovníctva, pre verejné obstarávanie, pre vykonávanie finančnej kontroly, pre obhospodarovanie investičného a neinvestičného majetku, ako aj pre zabezpečenie hospodárnej prevádzky cestných motorových vozidiel.

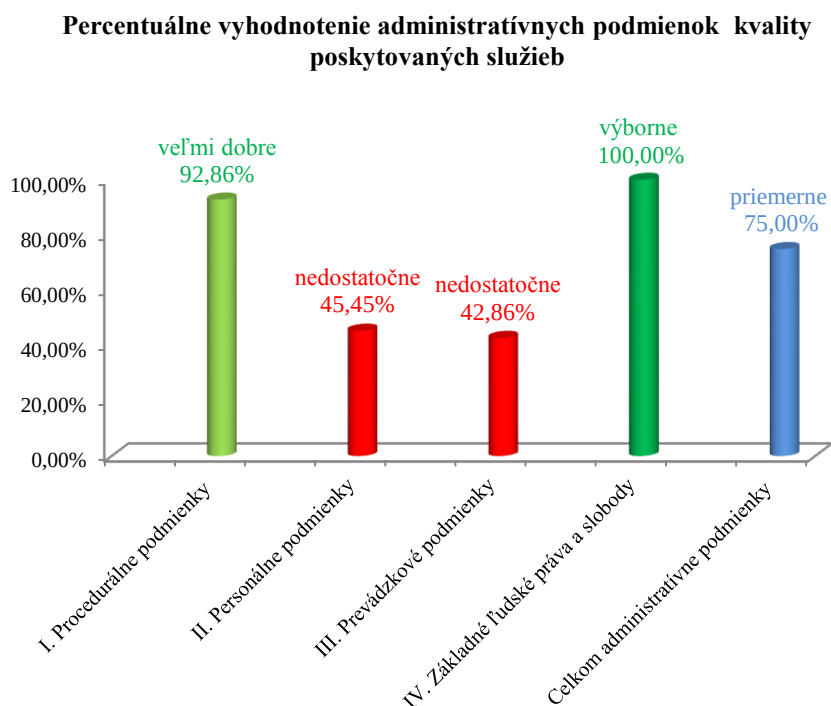
Výborná úroveň bola dosiahnutá v oblasti **dodržiavania základných ľudských práv a slobôd** zapracovaním práv a slobôd klientov v interných predpisoch zariadenia.

Kontrolou plnenia **administratívnych podmienok** kvality poskytovaných služieb za všetky oblasti bolo zistené, že zariadenie pre seniorov až v 15 prípadoch nemalo stanovené vnútorné predpisy, hlavne v oblasti personálnych a prevádzkových podmienok, čím dosiahlo **v celkovom hodnotení priemernú úroveň** dodržiavania administratívnych podmienok kvality poskytovaných služieb.

Jednotlivé oblasti hodnotenia administratívnych podmienok kvality poskytovaných služieb neobsahovali rovnaký počet otázok a preto najväčší vplyv na celkové hodnotenie mala dosiahnutá úroveň dodržiavania ľudských práv a slobôd s najväčším počtom otázok.

V percentuálnom hodnotení boli dosiahnuté nasledovné výsledky úrovne plnenia administratívnych podmienok uvedené v grafe č. 4.

Graf č. 4



Testovaním plnenia administratívnych podmienok kvality poskytovaných služieb nebola potvrdená predpokladaná veľmi dobrá úroveň:

Celkové vyhodnotenie testovania	Dosiahnutá úroveň	Predpokladaná úroveň	(Ne) Potvrdenie hypotézy
Administratívne podmienky kvality poskytovaných služieb	priemerná úroveň	veľmi dobrá úroveň	nepotvrdená

Zariadenie dosiahlo o stupeň horšiu úroveň plnenia administratívnych podmienok kvality poskytovaných služieb.

Kontrolná skupina odporúča neziskovej organizácii vypracovať interné predpisy týkajúce sa personálnych a prevádzkových podmienok pre vykonávanie svojej činnosti.

C. Rodinní príslušníci

Cieľom kontroly výkonnosti bolo dotazníkovou formou zistiť aj úroveň spokojnosti príbuzných s poskytovanou starostlivosťou o rodinných príslušníkov umiestnených v zariadení pre seniorov. Dotazník bol tematicky rozdelený do troch oblastí s cieľom zistiť:

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

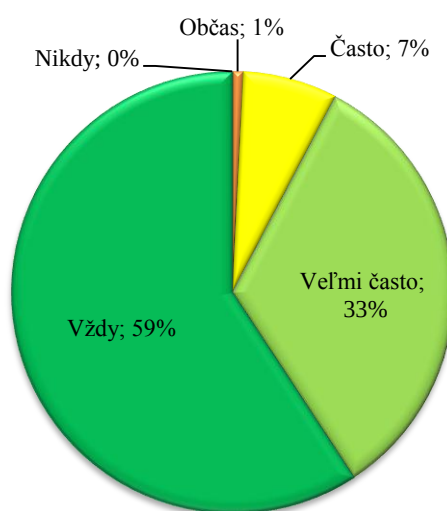
Zariadenie malo v čase výkonu kontroly na subjekte 26 klientov, z ktorých 3 nemali rodinných príslušníkov a s 11 klientmi rodinní príslušníci v tomto období nekomunikovali, pretože ich komunikácia so zariadením je veľmi zriedkavá. Zo 16 komunikujúcich rodinných príslušníkov bolo vyplnených 13 dotazníkov, čím bola dosiahnutá úspešnosť návratnosti na úrovni 81 %. Vypovedacia schopnosť dotazníkového hodnotenia z počtu klientov s existujúcimi rodinnými príslušníkmi bola na hranici 57 %.

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

Výsledok percentuálneho hodnotenia spokojnosti rodinných príslušníkov bol spracovaný do grafu č. 5.

Graf č. 5

Štruktúra celkového hodnotenia spokojnosti rodinných príslušníkov s poskytovanými službami a životom v zariadení v %
(H1 - H3 13 respondentov x 10 odpovedí = 130 odpovedí = 100 %)



Rodinní príslušníci vyslovili spokojnosť s poskytovanými službami a pobytom v zariadení, jeden rodinný príslušník vyjadril iba dostatočnú (občas) spokojnosť s komunikáciou sociálneho pracovníka počas návštev. Traja rodinní príslušníci vyslovili komunikáciu so sociálnym pracovníkom na priemernej (často) úrovni a jeden rodinný príslušník vyslovil iba priemernú spokojnosť aj s poskytovaním zdravotnej služby a s poskytovaním stravy. Vplyv pobytu klienta v zariadení na jeho pohodu a spokojnosť vyhodnotil na priemernej úrovni (často) jeden rodinný príslušník. Komunikácia vedenia a zamestnancov zariadenia s rodinnými príslušníkmi bola hodnotená na veľmi dobrej až dobrej úrovni, iba jeden rodinný príslušník vyhodnotil komunikáciu na priemernej úrovni (často).

V predbežnej štúdii bola predpokladaná spokojnosť rodinných príslušníkov s poskytovanými sociálnymi službami v zariadení pre seniorov.

Výsledky testovania spokojnosti potvrdili stanovené predpoklady (hypotézy):

Vyhodnotenie testovania spokojnosti rodinných príslušníkov s poskytovanými sociálnymi službami	Dosiahnuté hodnotenie	Predpokladané hodnotenie	(Ne) Potvrdenie hypotézy
Spokojnosť s poskytovanými službami a pobytom (H1)	veľmi dobré až výborné hodnotenie	spokojnosť s pobytom	potvrdená
Vplyv na pohodu a spokojnosť klienta (H2)	veľmi dobré až výborné hodnotenie	priaznivý vplyv na pohodu a spokojnosť	potvrdená
Hodnotenie komunikácie s rodinnými príslušníkmi (H3)	veľmi dobré až výborné hodnotenie	pravidelná komunikácia	potvrdená
Celkové hodnotenie spokojnosti rodinných príslušníkov	veľmi dobré až výborné hodnotenie	spokojnosť RP	potvrdená

D. Posúdenie úrovne hospodárnosti

Štatutárny zástupca zariadenia v spolupráci s kontrolou vyplnil dotazník na posúdenie úrovne hospodárnosti zariadenia pri vykonávaní svojich činností. Vyhodnotením všetkých odpovedí dotazníka podľa hodnotiacej škály bola dosiahnutá **priemerná úroveň hospodárnosti**.

Súčasťou dotazníka bolo aj hodnotenie vykonávania energetického auditu. Zariadenie poskytovalo služby v prenajatej zrekonštruovanej budove, ktorá nepotrebovala vykonanie revízie tepelnej náročnosti budov, pretože táto bola vykonaná vlastníkom pred jej rekonštrukciou. Zariadenie nemalo povinnosť vykonávať takýto audit, ale negatívna odpoveď vplývala na hodnotenie hospodárnosti.

V zariadení sa hospodárnosť využíva prakticky vo všetkých oblastiach, najmä pri obstarávaní tovarov a služieb a pri kumulovaní pracovných funkcií s cieľom znížiť osobné náklady. Väčšina zamestnancov bola odmeňovaná na úrovni minimálnej mzdy, s využitím štátneho príspevku na kompenzáciu odvodov pre zamestnancov s nízkymi príjmami.

Dotazníkovým testovaním bola potvrdená predpokladaná priemerná úroveň hospodárnosti:

Celkové vyhodnotenie testovania hospodárnosti	Dosiahnutá úroveň	Predpokladaná úroveň	(Ne) Potvrdenie hypotézy
Posúdenie úrovne hospodárnosti zariadenia	priemerná úroveň	priemerná úroveň	potvrdená

Zo získaných poznatkov pri výkone kontroly kontrolná skupina konštatuje hospodárne nakladanie s finančným a iným majetkom zariadenia.

Priemerné mesačné náklady na klienta v roku 2013 boli 760,56 eur, po odpočítaní dotácií 515,43 eur. Priemerná mesačná úhrada od klienta bola 385,02 eur, čo aj pri dodržiavaní hospodárnosti nestačilo pokryť náklady. Priemerné mesačné náklady aj po odpočítaní dotácií boli vyššie oproti priemernej úhrade od klienta o 130,41 eur, čo bolo spôsobené hlavne nízkou

obsadenosťou len na 63 % a poskytnutím príspevku zo štátneho rozpočtu na prevádzku zariadenia až od mája 2013. Úhrady v priemere od 19 klientov nepokryli všetky fixné náklady zariadenia. V čase výkonu kontroly už boli režijné náklady efektívnejšie využívané pri naplnení kapacity na 93 %. K miernemu zlepšeniu finančnej situácie prispelo aj poskytovanie príspevku na prevádzku zo štátneho rozpočtu už od začiatku roka, čo zariadenie využilo na obstaranie nových elektricky polohovateľných postelí a antidekubitných matracov.

Priemerná mesačná úhrada na klienta bola vyššia o 26,01 eur ako priemerný dôchodok, ktorý nepoberalo v zariadení viacero klientov. Zákomom o sociálnych službách je prijímateľovi sociálnych služieb s celoročným pobytom stanovená minimálna výška zostatku dôchodku po úhrade za poskytované služby a niektoré zákonom určené sociálne skupiny klientov nemusia platiť príspevok vôbec. Táto legislatívna úprava má nepriaznivý dopad na hospodárenie a finančnú situáciu zariadenia v prípade obsadenosti klientmi s nízkym alebo žiadnym dôchodkom a bez rodinných príslušníkov schopných doplácať úhrady za poskytované sociálne služby. Súčasne tieto legislatívne úľavy rozdeľujú klientov zariadenia na dve skupiny a majú vplyv na zhoršovanie medziľudských vzťahov a na častejšiu migráciu klientov.

Neustále hľadanie znižovania nákladov, bez zvýšenia podpory z iných zdrojov (štát, územná samospráva, dary, sponzori a pod.), môže časom priniesť zníženie kvality poskytovaných služieb, hlavne v odbornej starostlivosti a v kvalite a pestrosti poskytovanej stravy. Podľa nášho názoru ďalšie úsporné opatrenia v personálnej oblasti by mali za následok znižovanie kvality poskytovaných služieb. Riešením nepriaznivej finančnej situácie väčšiny seniorov a následne aj zariadení pre seniorov by mohli byť nasledovné možnosti alebo ich varianty:

- vyvíjať aktivity s cieľom prijímania darov (napr. aj 2% z daní) alebo sponzorských príspevkov,
- zvýšenie dôchodkov,
- zvýšenie príspevku na prevádzku zariadenia,
- zmena legislatívy v oblasti poskytovania služieb osobám bez dôchodku, sociálne odkázaným a pod.,
- zaradenie niektorých úkonov poskytovanej opatrovateľskej starostlivosti do kategórie zdravotnej starostlivosti s preplatením od zdravotných poisťovní.

E. Syndróm vyhorenia zamestnancov – burnout

Predposledným cieľom kontroly výkonnosti bolo zistiť subjektívnu spokojnosť zamestnancov s pracovnými podmienkami. K zisteniu miery vyhorenia zamestnancov boli 12 odborným zamestnancom rozdane dotazníky, v ktorých otázky boli zamerané na emocionálne vyčerpanie, na depersonalizáciu a na osobnú nespokojnosť. Všetkých 12 odborných zamestnancov odovzdalo vyplnené dotazníky, čím bola dosiahnutá 100 % návratnosť.

Kontrolná skupina vyhodnotením dotazníkov za jednotlivých zamestnancov zistila, že u všetkých zamestnancov **stupeň emocionálnej vyčerpanosti, stupeň depersonalizácie a stupeň osobnej nespokojnosti boli na veľmi nízkej úrovni**. Celkové hodnotenie v rámci päťstupňovej škály preukázalo veľmi nízky stupeň vyhorenia odborných zamestnancov.

Vyhorenie zamestnancov bolo v predbežnej štúdií predpokladané na vysokom stupni, pričom sa predpokladal vysoký stupeň emocionálnej vyčerpanosti a osobnej nespokojnosti a stredný stupeň depersonalizácie.

Výsledky testovania nepotvrdili predpokladané vysoké vyčerpanie odborných zamestnancov zariadenia pre seniorov:

Vyhodnotenie testovania stupňa syndrómu vyhorenia odborných zamestnancov	Dosiahnutý stupeň vyhorenia	Predpokladaný stupeň vyhorenia	(Ne) Potvrdenie hypotézy
Stupeň emocionálnej vyčerpanosti (H1)	veľmi nízky stupeň	vysoký stupeň	nepotvrdená
Stupeň depersonalizácie (H2)	veľmi nízky stupeň	stredný stupeň	nepotvrdená
Stupeň osobnej nespokojnosti (H3)	veľmi nízky stupeň	vysoký stupeň	nepotvrdená
Celkové vyhodnotenie stupňa syndrómu vyhorenia	veľmi nízky stupeň	vysoký stupeň	nepotvrdená

Veľmi nízky stupeň syndrómu vyhorenia odborných zamestnancov, okrem subjektívnych faktorov, je dôsledkom aj dvoch objektívnych faktorov:

- krátkosť existencie zariadenia pre seniorov (od septembra 2012),
- postupné obsadzovanie zariadenia klientmi.

Veľmi nízka vyčerpanosť zamestnancov je predpokladom poskytovania kvalitných sociálnych služieb v zariadení pre seniorov.

F. Analýza pracovníkov – sociálny pracovník

Posledná časť kontroly výkonnosti bola zameraná na zistenie stupňa vykonávania pracovných činností odborných pracovníkov. Z personálnej dokumentácie kontrolná skupina zistila, že zariadenie malo v čase výkonu kontroly z odborných pracovníkov len jedného sociálneho pracovníka, ktorý vyplnil predložený dotazník.

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

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

Vyhodnotením jednotlivých odpovedí dotazníka bolo zistené, že **administratívne činnosti a individuálna práca s klientmi v skupine** boli vykonávané **na dolnej hranici stredného stupňa**. **Pomoc pri seba obslužných činnostiach** klienta vykonával sociálny pracovník **na dolnej hranici nízkeho stupňa**.

Celkovým vyhodnotením odpovedí sociálneho pracovníka bol zistený **nízky stupeň vykonávania pracovných činností**.

Jednotlivé odpovede vyznačené v dotazníku kontrola posúdila aj z časového hľadiska, pričom bolo zistené, že sociálny pracovník pracoval aj nad stanovený pracovný čas. Najviac pracovného času venoval individuálnej práci s klientmi v skupine, následne administratívnym činnostiam a najmenej pomoci pri seba obslužných úkonoch klientov.

Testovanie pracovných činností sociálneho pracovníka viedlo k potvrdeniu alebo vyvráteniu predpokladaných hypotéz, ktoré boli vyjadrené v predbežnej štúdii.

Výsledky testovania boli nasledovné:

Vyhodnotenie testovania činností sociálneho pracovníka	Dosiahnutý stupeň vykonávania činností	Predpokladaný stupeň vykonávania činností	(Ne) Potvrdenie hypotézy
Administratívne činnosti (H1)	dolná hranica stredného stupňa	nízky stupeň	nepotvrdená
Individuálna práca v skupine (H2)	dolná hranica stredného stupňa	vysoký stupeň	nepotvrdená
Pomoc pri seba obslužných činnostiach (H3)	dolná hranica nízkeho stupňa	stredný stupeň	nepotvrdená
Všetky činnosti sociálneho pracovníka	nízky stupeň	stredný stupeň	nepotvrdená

Vyhodnotením dotazníka sa nepotvrdil predpokladaný nízky stupeň administratívnych činností, hlavne z dôvodu migrácie klientov. Súčasne sa nepotvrdil predpokladaný vysoký stupeň individuálnej práce s klientom a stredný stupeň pomoci pri seba obslužných činnostiach klienta.

Nižší stupeň vykonávania individuálnej práce s klientom v skupine bol na úkor zvýšených administratívnych činností. Kontrolná skupina odporúča prehodnotiť pracovné činnosti sociálneho pracovníka s cieľom zvýšenia činností a aktivít zlepšujúcich život klientov v zariadení pre seniorov.

Sumárne vyhodnotenie hospodárnosti, efektívnosti a účinnosti

Celkové vyhodnotenie plnenia podmienok kvality poskytovaných služieb bolo vypočítané priemerom z čiastkových výsledkov za jednotlivé dotazníky A – F.

Čiastkové aj celkové hodnotenie zaokrúhlené podľa päťstupňovej stupnice od 1 do 5 je uvedené v nasledovnej tabuľke č. 6:

Tabuľka č. 6: Celkové hodnotenie plnenia podmienok kvality poskytovaných služieb

Hodnotenie plnenia podmienok kvality poskytovaných sociálnych služieb	Hodnotiaci stupeň	Hodnotenie dotazníkov A - F						Celkové hodnotenie
		A. Spokojnosť klientov	B. Administratívne podmienky	C. Spokojnosť rodinných príslušníkov	D. Úroveň hospodárnosti	E. Syndróm vyhorenia	F. Pracovné činnosti odborných zamestnancov	
Spĺňa výborne	5			5		5		
Spĺňa veľmi dobre	4	4						4
Spĺňa dobre	3		3		3			
Spĺňa dostatočne	2						2	
Nespĺňa	1							
Výpočet:	x	4	3	5	3	5	2	3,67

Zariadenie pre seniorov spĺňa podmienky poskytovaných sociálnych služieb na úrovni medzi dobrým až veľmi dobrým hodnotením.

Podľa hodnotiacej škály zariadenie pre seniorov **v celkovom hodnotení veľmi dobre spĺňa podmienky kvality poskytovaných sociálnych služieb** a môžeme konštatovať, že sociálne služby boli poskytované efektívne a účinne.

Výsledky testovania hypotéz za jednotlivé dotazníky boli nasledovné:

Vyhodnotenie testovania za dotazníky A - F	Dosiahnuté hodnotenie (úroveň)	Predpokladané hodnotenie	(Ne) Potvrdenie hypotézy
A. Vyhodnotenie testovania spokojnosti klientov s poskytovanými sociálnymi službami a životom v zariadení	veľmi dobré až výborné	dostatočné hodnotenie	nepotvrdená
B. Administratívne podmienky kvality poskytovaných služieb	priemerná úroveň	veľmi dobrá úroveň	nepotvrdená
C. Vyhodnotenie testovania spokojnosti rodinných príslušníkov s poskytovanými sociálnymi službami	veľmi dobré až výborné hodnotenie	spokojnosť RP	potvrdená
D. Posúdenie úrovne hospodárnosti zariadenia	priemerná úroveň	priemerná úroveň	potvrdená
E. Vyhodnotenie testovania stupňa syndrómu vyhorenia odborných zamestnancov	veľmi nízky stupeň	vysoký stupeň	nepotvrdená
F. Vyhodnotenie testovania činností sociálneho pracovníka	nízky stupeň	stredný stupeň	nepotvrdená

Testovaním bola potvrdená predpokladaná spokojnosť rodinných príslušníkov s poskytovanými sociálnymi službami a tiež bola potvrdená predpokladaná priemerná úroveň hospodárnosti zariadenia pre seniorov.

Testovaním neboli potvrdené hypotézy v spokojnosti klientov s poskytovanými sociálnymi službami a životom v zariadení a v stupni syndrómu vyhorenia, keď testovaním boli vykázané priaznivejšie hodnotenia. Sociálny pracovník vykonával svoje činnosti na nízkom stupni hodnotenia, čím nebola potvrdená hypotéza vykonávania odborných činností na strednom stupni. Dosiahnutím iba priemernej úrovne administratívnych podmienok kvality poskytovaných služieb nebola potvrdená ich predpokladaná veľmi dobrá úroveň.

Protokol o výsledku kontroly vypracovali dňa: 09.10.2014

Ing. Marta Kavecká
vedúca kontrolnej skupiny

Ing. Radovan Pafčuga
člen kontrolnej skupiny

S obsahom protokolu o výsledku kontroly bol oboznámený dňa: 04.11.2014

Vladimír Bohdal
štatutárny zástupca