

NAJvyšší KONTROLNÝ ÚRAD SLOVENSKEJ REPUBLIKY

Číslo poverenia: 1062/01
Zo dňa: 22.10.2014

Počet výtlačkov: 2
Výtlačok číslo: 1
Počet strán: 8
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 vrátane kontroly plnenia opatrení z predchádzajúcej kontroly**

Petržalský domov seniorov

Bratislava december 2014

**Protokol
o výsledku kontroly**

Podľa poverenia predsedu NKÚ SR č. **1062/01** 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 a kontroly plnenia opatrení z predchádzajúcej kontroly.

Kontrola bola vykonaná v čase od 06.11.2014 do 01.12.2014 v

**Petržalský domov seniorov,
Rusovská 58,
851 01 Bratislava-Petržalka,
IČO 30775205**

za kontrolované obdobie: rok 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
4. Kontrola prijatých opatrení z predchádzajúcej kontroly NKÚ SR

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

V kontrolovanom období zriaďovateľom Petržalského domova seniorov, Rusovská cesta č. 58, 851 01 Bratislava (ďalej len „PDS“ alebo „domov“) bolo hlavné mesto Slovenskej republiky Bratislava. PDS je rozpočtovou organizáciou s vlastnou právnou subjektivitou. Štatutárnym orgánom domova je riaditeľ, ktorého podľa osobitného predpisu na návrh primátora vymenúva a odvoláva zriaďovateľ.

Na základe údajov z registračnej karty domova č. 83/2009/2 – soc. PDS 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 odkázané na pomoc inej fyzickej osoby podľa prílohy č. 3 zákona o sociálnych službách.

PDS 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.

Prístavbou k pôvodnej starej budove sa kapacita zariadenia v priebehu roka 2013 navýšila z pôvodných 34 na 60 miest.

Kontrolná skupina preverila stanovenú kapacitu domova podľa údajov v registračnej karte a jej obsadenosť v roku 2013. Kontrolou neboli zistené nedostatky.

Tabuľka č. 1 Kapacita zariadenia a jej obsadenosť v roku 2013 (klienti)

Rok	Stav k 1.1.2013	prijatí	prepustení	zomrelí	Stav k 31.12.2013
2013	32	47	1	18	60

Zdroj: Ročný výkaz o zariadeniach sociálnych služieb Soc 1-01

Na základe údajov z ročného výkazu o zariadeniach sociálnych služieb a zariadeniach na vykonávanie opatrení sociálnoprávnej ochrany a sociálnej kurately SOC 1-01 za rok 2013 dosiahol PDS priemernú obsadenosť v roku na úrovni 91,25 %.

V zmysle § 7 ods. 1 písm. e) zákona č. 377/2004 Z. z. o ochrane nefajčiarov a o zmene a doplnení niektorých zákonov bolo v zariadeniach sociálnych služieb zakázané fajčiť. Kontrola zistila, že zákaz fajčenia sa v zariadení bezvýhradne dodržiaval.

Obhliadkou PDS bolo zistené, že subjekt splnil zákonnú povinnosť podľa § 67 zákona o sociálnych službách, mať na vhodnom a trvale viditeľnom mieste umiestnené označenie miesta poskytovania sociálnej služby.

Regionálny úrad verejného zdravotníctva so sídlom v Bratislave (ďalej len „RÚVZ“) vydal dňa 04.01.2013 súhlas s uvedením priestorov Petržalského domova seniorov s prístavbou do prevádzky. Zároveň RÚVZ schválil aj prevádzkový poriadok PDS.

Kontrolou bolo preukázané, že pracovný poriadok bol vypracovaný v súlade so zákonom č. 311/2001 Z. z. Zákonník práce v znení neskorších predpisov. Pracovný poriadok bol vypracovaný za účasti zástupcov zamestnancov a prerokovaný so zástupcami odborovej organizácie PDS.

PDS poskytoval sociálne služby výhradne na základe uzavretých písomných zmlúv o poskytovaní sociálnych služieb s klientmi prijatými do zariadenia. Ani v jednom preverovanom prípade nebolo uzavretie zmluvy o poskytovaní sociálnej služby zo strany domova podmienené peňažným alebo nepeňažným plnením.

Kontrolná skupina ďalej preverila, či u všetkých preverených prijatých klientov bolo súčasťou spisovej dokumentácie priložené aj právoplatné rozhodnutie o odkázanosti

na sociálnu službu. Preverení zmlúv uzatvorených s klientmi zariadenia a postupu pri prijímaní klientov do zariadenia neboli kontrolou zistené nedostatky.

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 roku 11 pracovníkov.

Kontrolná skupina preverila, či odborní zamestnanci zariadenia spĺňali kvalifikačné predpoklady podľa § 84 ods. 9 zákona o sociálnych službách, podľa ktorého opatrovatel' 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.

Dodržiavanie zásady rovnakého zaobchádzania v základných ľudských právach a slobodách prijímateľa sociálnej služby mal PDS upravený v internej smernici. Tá pracovníkom domova a jeho organizačným zložkám zakazovala používať prostriedky telesného a netelesného obmedzenia voči klientom, ktorým bola sociálna služba poskytovaná. Výnimkou boli situácie ak je priamo ohrozený život alebo zdravie klienta alebo zamestnancov. PDS mal zavedený register telesných a netelesných obmedzení, kontrolou však bolo zistené, že neobsahoval žiaden zápis.

Kontrolou bolo zistené, že predchádzajúce vedenie zariadenia v kontrolovanom období neuskutočňovalo program supervízie pre zamestnancov zariadenia. 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.

Súčasnú vedenie zariadenia momentálne pripravuje verejné obstarávanie na realizovanie programu supervízie v nasledujúcom roku.

Platné interné predpisy v zariadení upravovali vybavovanie a zabezpečovanie osobných potrieb, požiadaviek občanov, vedenie agendy sťažností, ich prešetrovanie a analyzovanie podľa platných právnych predpisov. V roku 2013 zo strany výboru klientov, ktorí zastupujú záujmy všetkých klientov zariadenia, neboli vznesené žiadne sťažnosti ani podnety.

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

Podľa údajov účtovnej závierky k 31.12.2013 PDS evidoval pohľadávky v lehote splatnosti do jedného roka v sume 10 054,69 Eur. Z toho pohľadávka v hodnote 7 384,52 Eur predstavovala preplatok za energie. Pohľadávka voči klientom za platby za sociálne služby bola v sume 2 137,14 Eur. Tento dlh kumulujú súčasní klienti domova, ktorí nie sú schopní zo svojho starobného dôchodku pokrývať celú platbu za poskytované služby v domove.

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 bola 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 11 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 zamestnancov v zariadení, že boli na veľmi nízkom stupni emocionálnej vyčerpanosti, nachádzali sa na veľmi nízkom stupni depersonalizácie a ich stupeň osobnej nespokojnosti bol nízky.

Dotazníkovým prieskumom bolo zistené, že všetci oslovení pracovníci na základe dosiahnutých bodov boli zaradení do skupiny s nízkym stupňom vyhorenia, čo má pozitívny vplyv na kvalitu poskytovaných služieb v zariadení.

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.

Cieľovou skupinou tohto dotazníka boli odborní zamestnanci zariadenia, ktorí vykonávali prácu ošetrovateľov. Najvyššie dosiahnuté vzdelanie respondentov bolo vysokoškolské II. stupňa v jednom prípade, úplné stredné s maturitou v šiestich prípadoch, štyria uviedli špecializáciu v odbore. Z celkového počtu 11 respondentov boli dvaja muži a deväť žien vo veku od 26 do 65 rokov. Priemerný čistý príjem, uvedený v dotazníku, bol 550,00 Eur mesačne.

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

Druhá hypotéza predpokladala vysoký stupeň vyčerpanosti u väčšiny ošetrovateľov pracujúcich v zariadeniach sociálnych služieb, pretože pracujú nesystematicky, v časovom strese a nemajú možnosť si dostatočne oddýchnuť. Na základe odpovedí respondentov sa hypotéza nepotvrdila, zamestnanci dosiahli nízky stupeň vyčerpanosti.

Tretia hypotéza predpokladala, že u vyčerpaných ošetrovateľov sa vyskytuje vysoký stupeň psychosomatických porúch. Na základe odpovedí respondentov sa hypotéza nepotvrdila, zamestnanci dosiahli veľmi nízky stupeň psychosomatických porúch.

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

Piata hypotéza predpokladala, že preťaženosť ošetrovateľov 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 respondentov sa hypotéza nepotvrdila, zamestnanci ohodnotili stupeň preťaženia ošetrovateľov ako veľmi nízky.

Šiesta hypotéza predpokladala vysoký stupeň nespokojnosti u väčšiny ošetrovateľov s pracovnými podmienkami a s finančným ohodnotením. Na základe odpovedí respondentov sa hypotéza nepotvrdila, zamestnanci vyjadrili stupeň nespokojnosti s pracovnými podmienkami a s finančným ohodnotením ako nízky.

Dotazník 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, zariadenie dosahuje vyššiu úroveň.

Úroveň materiálno-technického vybavenia ošetrovateľskej starostlivosti

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 celkového dosiahnutého počtu vyplýva, že zariadenie dosahuje výbornú úroveň materiálno-technického vybavenia, čím sa hypotéza nepotvrdila.

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.

4. Kontrola prijatých opatrení z predchádzajúcej kontroly NKÚ SR

NKÚ SR vykonal v čase od 28.02.2012 do 10.04.2012 za obdobie rokov 2010 a 2011 kontrolu hospodárenia s finančnými prostriedkami a nakladaním s majetkom. Výsledkom kontroly bol protokol zo dňa 12.04.2012. V zápisnici o prerokovaní protokolu boli určené termíny na zaslanie opatrení dňa 06.06.2012 a na zaslanie správy o plnení opatrení dňa 31.08.2012. Kontrolou bolo zistené, že PDS prijal celkovo päť opatrení na odstránenie kontrolou zistených nedostatkov. PDS zaslal opatrenia na odstránenie kontrolou zistených nedostatkov listom zo dňa 05.06.2012, ktorý bol doručený na NKÚ SR 14.06.2012. Pri kontrole bolo zistené, že dôvodom na oneskorené doručenie listu bola nesprávne určená adresa prijímateľa. V stanovenom termíne PDS zaslal na NKÚ SR správu o plnení, resp. splnení prijatých opatrení v ktorej uviedol, že prijaté opatrenia na odstránenie kontrolou zistených nedostatkov boli splnené.

Kontrolná skupina NKÚ SR vykonala kontrolu plnenia opatrení na odstránenie zistených nedostatkov prijatých na základe predchádzajúcej kontroly vykonanej v roku 2012. Kontrolou neboli zistené nedostatky. Opatrenia boli zo strany kontrolovaného subjektu splnené a niektoré povinnosti z nich vyplývajúce sa dodržiavajú trvale.

Zhrnutie

Na základe zosumarizovania výsledkov získaných z jednotlivých dotazníkov, kontrolná skupina vyhodnotila, že PDS 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: 11.12.2014

Ing. Marián Bublávek
vedúci kontrolnej skupiny

Ing. Iveta Schlosserová
členka kontrolnej skupiny

S obsahom protokolu o výsledku kontroly bola oboznámená dňa: 15.12.2014

Mgr. Jana Artnerová
riaditeľka