

NAJvyšší KONTROLNÝ ÚRAD SLOVENSKEJ REPUBLIKY

Číslo poverenia: 907/01
Zo dňa: 09.06.2014

Počet výtlačkov: 2
Výtlačok číslo: 2
Počet strán: 11
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**

VITALITA n.o. LEHNICE

Tnava november 2014

Zhrnutie

Najvyšší kontrolný úrad Slovenskej republiky (ďalej len „NKÚ SR“) vykonal v súlade s plánom kontrolnej činnosti na rok 2014 kontrolu efektívnosti a účinnosti poskytovaných služieb v zariadeniach vykonávajúcich sociálnu starostlivosť v zriaďovateľskej pôsobnosti orgánov územnej samosprávy a neverejných poskytovateľov v kontrolovanom subjekte VITALITA n.o. LEHNICE, Lehnice 113, 930 37 Lehnice, IČO: 36084328 (ďalej aj „VITALITA n.o.“ alebo „kontrolovaný subjekt“)

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, vrátane ich spôsobu riadenia a dosahovania výkonu, či dodržiavania vecných a časových povinností. V rámci kontroly súladu posúdiť stav kontrolovaných skutočností a ich súlad so všeobecne záväznými právnymi predpismi, internými predpismi a s medzinárodnými dohovormi a právnymi aktmi Európskej únie, ktorými je SR viazaná.

Kontrolou bolo zistené:

Kontrolovaný subjekt bol nezisková organizácia založená Ministerstvom zdravotníctva SR a Zdravie n.o. Predmetom činnosti zariadenia bolo poskytovanie zdravotných služieb a poskytovanie sociálnych služieb. Domov sociálnych služieb vo VITALITA n.o. bol určený pre 44 osôb. Priemerné mesačné výdavky na klienta predstavovali v roku 2013 sumu 1017,19 EUR. Klient z týchto výdavkov priemerne uhradil 553,24 EUR. VITALITA n.o. má zavedený systém manažérstva kvality podľa normy ISO 9001:2008 všeobecná a špecializovaná zdravotná starostlivosť v odboroch starostlivosti o dlhodobých chorých a fyziatrie, balneológie a liečebnej rehabilitácie, sociálnej starostlivosti v zariadení opatrovateľskej služby, domova sociálnych služieb, všeobecného lekárstva.

Kontrolovaný subjekt sa v uzatvorených zmluvách o poskytovaní sociálnej služby v domove sociálnych služieb dohodol s klientmi na úhrade zdravotníckych služieb vo výške 150,00 EUR za mesiac a na úhrade za doprovod na odborné vyšetrenie vo výške 30,00 EUR na deň (najviac však 2 x mesačne). Konanie kontrolovaného subjektu nebolo v súlade so zákonom o sociálnych službách. Tento nedostatok bol v roku 2011 odstránený.

Kontrolou bolo zistené, že VITALITA n.o. poskytovala sociálnu službu klientke 2 mesiace bez uzatvorenej zmluvy, čo nebolo v súlade so zákonom o sociálnych službách.

Kontrolou vybranej vzorky dohôd o hmotnej zodpovednosti bolo zistené, že predmetom týchto dohôd bolo aj prevzatie zodpovednosti zamestnanca za majetok, za ktorý túto zodpovednosť nemohol prevziať, čím kontrolovaný subjekt nekonal v súlade so Zákonníkom práce.

Celkové hodnotenie sociálnych služieb zo strany klientov bolo na veľmi dobrej úrovni. Klienti vykázali prostredníctvom dotazníkov vysoký stupeň spokojnosti s úrovňou dodržiavania ľudských práv a slobôd v zariadení. Komplexné vyhodnotenie podmienok kvality poskytovaných sociálnych služieb v DSS vo VITALITA n.o. bolo na veľmi dobrej úrovni.

**Protokol
o výsledku kontroly**

Podľa poverenia predsedu NKÚ SR č. **907/01** z 09.06.2014 vykonali:

Igor Puobiš, vedúci kontrolnej skupiny
Ing. Gabriela Karabčíkova, členka kontrolnej skupiny

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

Účelom kontroly bolo preveriť 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 16.07.2014 do 12.11.2014 v kontrolovanom subjekte

VITALITA n.o. LEHNICE, Lehnice 113, 930 37 Lehnice, IČO: 36084328

za kontrolované obdobie roku 2013 a súvisiace roky.

Predmetom kontroly bolo:

1. Preskúmať a vyhodnotiť mieru efektívnosti, hospodárnosti a účinnosti, s akou vybrané zariadenia hospodária s verejnými finančnými prostriedkami a majetkom
2. Preveriť mieru efektívnosti a účinnosti poskytovaných služieb v zariadeniach, vrátane ich spôsobu riadenia a dosahovanie výkonu, či dodržiavania vecných a časových povinností.
3. Zistiť reálny stav v dosahovaní výkonu a spôsobu riadenia
4. V rámci kontroly súladu posúdiť stav kontrolovaných skutočností 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. 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.

Na základe uznesenia vlády Slovenskej republiky č. 930 zo dňa 30.09.2003 vydala vláda Slovenskej republiky rozhodnutie o transformácii štátnej príspevkovej organizácie Odborného liečebného ústavu na doliečovanie chronických ochorení Lehnice. Slovenská republika v zastúpení Ministerstva zdravotníctva SR založila spolu so ZDRAVIE n.o. Lehnice neziskovú organizáciu VITALITA n.o.

Predmetom činnosti VITALITA n.o. je poskytovanie všeobecne prospešných služieb:

a) poskytovanie zdravotnej starostlivosti v zmysle zákona č. 576/2004 Z.z. o zdravotnej starostlivosti, službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov v nadväznosti na zákon č. 578/2004 Z. z. o poskytovateľoch zdravotníckej starostlivosti, zdravotníckych pracovníkoch, stavovských organizáciách v zdravotníctve a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, a to:

- 1) poskytovanie zdravotnej starostlivosti v zariadeniach ambulantnej zdravotnej starostlivosti,
- 2) poskytovanie zdravotnej starostlivosti v zariadeniach ústavnej zdravotnej starostlivosti,

b) poskytovanie sociálnych služieb 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“) a to:

- 1) poskytovanie sociálnej služby v zariadeniach pre fyzické osoby, ktoré sú odkázané na pomoc inej fyzickej osoby a pre fyzické osoby, ktoré dovŕšili dôchodkový vek,
- 2) podporné služby,

c) vykonávanie opatrení sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnoprávnej kurately v zmysle zákona č. 305/2005 o sociálnoprávnej ochrane detí a sociálnej kurately a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

VITALITA n.o. sa vnútorne člení na:

- 1) zdravotnícke organizačné útvary
 - a) lôžkové oddelenie,
 - b) ambulancie pri oddeleniach,
 - c) spoločné vyšetrovacie a liečebné zložky,
- 2) organizačné útvary sociálnej starostlivosti
 - a) zariadenie opatrovateľskej služby,
 - b) domov sociálnych služieb (ďalej aj ako „DSS“).

Kontrolou zriaďovacej listiny bolo zistené, že obsahovala všetky náležitosti stanovené zákonom o sociálnych službách. Preverené bolo ďalej označenie miesta poskytovania sociálnej služby v zmysle § 67 zákona o sociálnych službách. Kontrolou neboli zistené nedostatky.

Predmetom kontroly v oblasti sociálnych služieb bol DSS. V rámci sociálnych služieb kontrolovaný subjekt poskytuje nevyhnutnú starostlivosť, ktorá zahŕňa bývanie, stravovanie a zaopatrenie. Tiež zabezpečuje služby súvisiace so zaopatrením a to upratovanie, poskytovanie posteľnej bielizne, pranie, čistenie a žehlenie osobného šatstva a poskytovanie pomoci na zabezpečenie nevyhnutných životných úkonov.

Domov sociálnych služieb bol určený pre 44 klientov. Preverovaním využívania kapacity zariadenia bolo zistené, že k 31.12.2012 nebolo obsadených 17 miest. Kapacita zariadenia k 31.12.2013 bola využitá na 61,3%. Dôvodom bola pripravovaná transformácia DSS na zariadenie pre seniorov od 01.01.2015. Podrobný prehľad o vývoji počtu klientov

a percentuálne využitie kapacity zariadenia pre seniorov v sledovanom období je uvedený v tabuľke č. 1.

Tabuľka č. 1: Využitie kapacity

	Stav klientov k 01.01. daného roku	Zvýšenie počtu klientov (prijatí)	Zníženie počtu klientov (prepustení, zomrelí)	Stav k 31.12. daného roku	Kapacita zariadenia podľa reg. karty	Percento využitia kapacity
Rok 2013	27	30	29	28	44	63,6%
Rok 2012	13	34	20	27	44	61,3%
Rok 2011	0	13	0	13	44	29 %

Zdroj : Údaje kontrolovaného subjektu

Preverení hygienických podmienok bolo zistené, že Regionálny úrad verejného zdravotníctva v Dunajskej Strede súhlasil s prevádzkou v pavilóne A na I., II. a III. poschodí v areáli VITALITA n.o. pre opatrovateľskú službu a domov sociálnych služieb. Súčasne schválil prevádzkový poriadok DSS a opatrovateľskej služby.

Kontrolou boli preverené postupy prijímania občanov do DSS. Kontrolovaný subjekt postupoval podľa zákona o sociálnych službách, a zároveň postupoval podľa smernice systému manažérstva kvality - Opatrovateľská starostlivosť.

Po prijatí klienta do zariadenia sociálna pracovníčka zaevidovala v evidencii prijímateľov sociálnej služby, vedenej v kmeňovej knihe obyvateľov vrátane elektronickej evidencie. Kontrolou neboli zistené nedostatky.

VITALITA n. o. mala v DSS k 31.12.2013 v zmysle ustanovenia § 9 ods. 3 zákona o sociálnych službách 16 odborných zamestnancov. Celkový počet zamestnancov v DSS k 31.12.2013 bol 19. Počet prijímateľov sociálnej služby k 31.12.2013 bol 28. NKÚ SR poukazuje na § 110a prechodných ustanovení zákona o sociálnych službách, účinných od 01.03.2012, podľa ktorých má domov sociálnych služieb povinnosť od 01.01.2016 dodržať maximálny počet prijímateľov sociálnej služby na jedného zamestnanca (2,3) a percentuálny podiel odborných zamestnancov na celkovom počte zamestnancov (min. 50 %). NKÚ SR zistil, že v VITALITA n.o. spĺňala túto požiadavku už v kontrolovanom období.

Ku kontrole bola vybraná vzorka štyroch zamestnancov, u ktorých bolo preverené splnenie kvalifikačných predpokladov k vykonávanému druhu práce. Kontrolou neboli zistené nedostatky.

Preverení vybraných osobných spisov zamestnancov bolo zistené, že kontrolovaný subjekt mal so zamestnancami uzavreté dohody o spoločnej hmotnej zodpovednosti. Podľa čl. 2 dohody o hmotnej zodpovednosti zamestnanec preberá osobitnú zodpovednosť touto dohodou o hmotnej zodpovednosti za zverené predmety uvedené v prílohe č. 1 tejto dohody, ktoré zamestnanec prevezme na základe vykonanej inventarizácie. VITALITA n.o. týmto nekonala v súlade s ustanovením § 182 zákona č. 311/2001 Z. z. Zákonník práce v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákonník práce“), podľa ktorého zamestnanec zodpovedá za vzniknutý schodok, ak prevzal na základe dohody o hmotnej zodpovednosti zodpovednosť za zverené hotovosti, ceniny, tovar, zásoby materiálu alebo iné hodnoty určené na obeh alebo obrat.

VITALITA n.o. v kontrolovanom období vytvárala podmienky pre zvyšovanie a prehlbovanie kvalifikácie svojich zamestnancov. Zamestnanci sa zúčastňovali na školeniach podľa aktuálnej ponuky vzdelávacích inštitúcií a potrieb zamestnávateľa.

Podľa ustanovenia § 9 ods. 10 zákona o sociálnych službách je poskytovateľ sociálnej služby povinný na účel zvýšenia odbornej úrovne a kvality poskytovanej sociálnej služby vypracovať a uskutočňovať program supervízie. Kontrolovaný subjekt mal ustanovenú supervízorku, ktorá absolvovala výcvik supervízie v sociálnej práci. Kontrolou bolo zistené, že VITALITA n.o. vypracovávala programy supervízie.

Podľa ustanovenia § 8 ods. 1 zákona č. 377/2004 Z. z. o ochrane nefajčiarov a o zmene a doplnení niektorých zákonov je kontrolovaný subjekt povinný zabezpečovať dodržiavanie zákazov a obmedzení podľa tohto zákona. Fyzickou obhliadkou bolo zistené, že upozornenie na zákaz fajčenia bolo umiestnené na viditeľnom mieste pri vstupe do objektu zariadenia. VITALITA n.o. postupovala v súlade so zákonom o ochrane nefajčiarov.

VITALITA n.o. mala upravený postup vybavovania sťažností v čl. 15 Domáceho poriadku. V kontrolovanom období nebola zaevidovaná žiadna sťažnosť.

Aplikovanie princípov efektívneho riadenia organizácie bolo preverené v oblastiach optimálneho využívania pracovnej sily, poskytovania služieb aj obyvateľom mimo zariadenia s cieľom využiť dané kapacity zariadenia, využívania nástrojov aktívnej politiky trhu práce na podporu zamestnanosti, zapájanie sa do rôznych projektov, čerpanie prostriedkov napr. z fondov Európskej únie alebo z iných fondov resp. využívanie aj iných zdrojov financovania.

VITALITA n.o. v kontrolovanom období nečerpala finančné prostriedky z fondov Európskej únie.

subjekt vzhľadom na efektívne využívanie pracovnej sily využíval prácu študentov v rámci ich odbornej praxe.

Kontrolovaný subjekt mal s prijímateľmi sociálnej služby uzatvorené písomné zmluvy, ktorých predmetom bolo poskytovanie sociálnych služieb za úhradu v rozsahu ustanovenia § 38 zákona o sociálnych službách. Preverené boli náležitosti uzatvorených zmlúv. Zmluvy obsahovali o. i. druh poskytovanej sociálnej služby, vecný rozsah a formu poskytovania sociálnej služby, deň začatia a čas poskytovania sociálnej služby a ďalšie náležitosti v súlade s ustanovením § 74 ods. 6 zákona o sociálnych službách.

Kontrolou bola preverená vzorka spisovej dokumentácie klientov DSS. VITALITA n.o. uzavrela dňa 10.03.2013 s klientom Zmluvu o poskytovaní sociálnej služby č. 001/2014/DSS. V čl. V. spomenutej zmluvy sa zmluvné strany dohodli, že sociálna služba sa začína poskytovať odo dňa 10.01.2014. Tým, že VITALITA n.o. poskytovala sociálnu službu klientke 2 mesiace bez uzatvorenej zmluvy, nepostupovala v súlade s ustanovením § 74 ods. 1 zákona o sociálnych službách, podľa ktorého poskytovateľ sociálnej služby poskytuje sociálnu službu na základe zmluvy o poskytovaní sociálnej služby.

Kontrolovaný subjekt uzavrel dňa 01.04.2011 Zmluvu o poskytovaní sociálnej služby v domove sociálnych služieb č. 018/2011 s klientom. V čl. 5 „Úhrada za poskytované sociálne služby“ sa zmluvné strany dohodli aj na úhrade zdravotníckych služieb (podľa zdravotného stavu prijímateľa sociálnej služby, podľa určenia obvodného lekára, stupeň AS, PS, atď.) vo výške 150,00 EUR za mesiac. Taktiež sa zmluvné strany dohodli na úhrade za doprovod na odborné vyšetrenie vo výške 30,00 EUR na deň (najviac však 2 x mesačne). Konanie

kontrolovaného subjektu nebolo v súlade s ustanovením § 72 zákona o sociálnych službách, podľa ktorého neverejný poskytovateľ určuje sumu úhrady za sociálnu službu, spôsob jej určenia a platenia úhrady zmluvou podľa ustanovenia § 74 zákona o sociálnych službách v súlade s aktuálnym cenníkom sociálnej služby, ktorý zverejnení na svojom webovom sídle alebo na inom verejne dostupnom mieste, najviac vo výške ekonomicky oprávnených nákladov znížených o príjem z finančného príspevku pri odkázanosti fyzickej osoby na pomoc inej fyzickej osoby pri úkonoch sebaobsluhy podľa § 76, príjem z finančného príspevku na prevádzku poskytovanej sociálnej služby podľa § 77 a príjem z finančného príspevku na poskytovanie sociálnej služby podľa § 78a. Ekonomicky oprávnené náklady nie sú v rozsahu ustanovenia § 72 ods. 5) zákona o sociálnych službách úhrada zdravotníckych služieb ani úhrada za doprovod. Tento nedostatok bol prijatím Dodatku č. 2 k zmluve č. 018/2011 zo dňa 01.09.2011 odstránený. Predmetné zistenie bolo identifikované aj v ďalších prípadoch.

VITALITA n.o. poskytovala klientom obslužné činnosti a to ubytovanie, stravovanie, upratovanie, pranie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva, formou a spôsobom ustanoveným v § 17 zákona o sociálnych službách.

Kontrolovaný subjekt ako poskytovateľ sociálnych služieb tiež vykonával odborné činnosti v zmysle zákona o sociálnych službách. V rámci ďalších činností zabezpečoval na základe individuálnych potrieb prijímateľov sociálnej služby úschovu cenných vecí a rozvíjal záujmovú činnosť svojich klientov.

Kontrolovaný subjekt utváral podmienky pre organizovanie kultúrno – spoločenských aktivít. Rôzne formy záujmových aktivít boli prispôbené požiadavkám, záujmom a zdravotnému stavu prijímateľov sociálnej služby. V kontrolovanom období bol vypracovaný „Plán práce s klientmi na rok 2013 – kultúrno – výchovná činnosť“. Plán bol priebežne vyhodnocovaný.

Preverené boli individuálne plány klientov zariadenia. Kontrolou bolo zistené, že individuálne plány klientov boli dôsledne vypracované a pravidelne aktualizované podľa individuálnych potrieb klienta. VITALITA n.o. postupovala podľa ustanovenia § 9 ods. 1 zákona o sociálnych službách, podľa ktorého je poskytovateľ sociálnej služby povinný plánovať poskytovanie sociálnej služby podľa individuálnych potrieb, schopností a cieľov prijímateľov, viesť písomné individuálne záznamy o priebehu poskytovania sociálnej služby a hodnotiť priebeh poskytovania sociálnej služby za účasti prijímateľa. Súčasťou individuálneho plánu bol aj program sociálnej rehabilitácie.

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

Kontrolovaný subjekt za rok 2013 zostavil riadnu účtovnú závierku k 31.12.2013 v sústave podvojného účtovníctva, ktorá obsahovala súvahu, výkaz ziskov a strát, poznámky. Účtovná závierka tvorila jeden celok a obsahovala všeobecné náležitosti v súlade s § 17 ods. 2 zákona o účtovníctve. Vykonanou kontrolou zostavenia účtovnej závierky neboli zistené nedostatky. VITALITA n.o. vypracovala 14.02.2014 výročnú správu za rok 2013, ktoré bola schválená 24.03.2014.

Kontrolou bol preverený:

- finančný príspevok na prevádzku poskytovanej sociálnej služby za rok 2013 Trnavského samosprávneho kraja a jeho vyúčtovanie,
- finančný príspevok na prevádzku poskytovanej sociálnej služby za rok 2013 Nitrianskeho samosprávneho kraja a jeho vyúčtovanie,
- finančný príspevok na prevádzku poskytovanej sociálnej služby za rok 2013 Bratislavského samosprávneho kraja a jeho vyúčtovanie.

Kontrolou nebolo zistené porušenie všeobecne záväzných právnych predpisov.

Efektívnosť a účinnosť vynakladania finančných prostriedkov boli posúdené na vzorke dvoch zmluvných vzťahov týkajúcich sa servisného upratovania. Preverení neboli zistené nedostatky.

Kontrolou bola preverená evidencia a nakladanie s pohľadávkami, osobitne vo vzťahu ku klientom. NKÚ SR zistil, že kontrolovaný subjekt neeviduje pohľadávku po lehote splatnosti voči klientovi. V prípadoch, kedy klientovi nepostačuje jeho príjem na úhradu za poskytovanú sociálnu službu, bola zmluvne zabezpečená úhrada zo strany príbuzných.

Tabuľka č. 2: Priemerné mesačná výdavky na klienta/úhrada klienta

Rok	DSS			Priemerný vyplácaný dôchodok
	Priemerné mesačné výdavky na klienta* (v EUR)	Priemerná mesačná úhrada klienta (v EUR)	Spoluúčasť klienta (v %)	
2011	1017,19	615,17	57%	356,17
2012	970,21	516,03	81%	420,97
2013	1017,44	553,24	72%	399,75

Zdroj: Údaje kontrolovaného subjektu

3. Miera efektívnosti a účinnosti poskytovaných služieb v zariadeniach, vrátane ich spôsobu riadenia a dosahovania výkonu, či dodržiavania vecných a časových povinností. Reálny stav v dosahovaní výkonu a spôsobu riadenia.

Kontrolovanému subjektu bol 18.02.2008 udelený certifikát systému manažérstva kvality podľa normy ISO 9001:2008 všeobecná a špecializovaná zdravotná starostlivosť v odboroch starostlivosti o dlhodobo chorých a fyziatrie, balneológie a liečebnej rehabilitácie, sociálnej starostlivosti v zariadení opatrovateľskej služby, domova sociálnych služieb, všeobecného lekárstva.

Systém manažérstva kvality bol využívaný pri plánovacej činnosti na všetkých stupňoch riadenia, pri tvorbe a používaní dokumentov, v konečnom dôsledku viedol k zlepšovaniu poskytovaných služieb.

Prieskum zistenia kvality života seniorov

Kontrola bola zameraná na zistenie kvality života seniorov. Pre zber údajov bola zvolená dotazníková forma. Išlo o štandardizovaný anonymný dotazník, pre meranie kvality života vo vyššom veku a zisťovanie sociálnych problémov.

Zo stanovenej vzorky 20 dotazníkov sa vrátilo vyplnených 7 dotazníkov, čo predstavovalo návratnosť 35,00 %. Respondenti svoje odpovede v dotazníku vyznačili na hodnotiacej päťstupňovej škále.

Pre vyhodnotenie dotazníka boli stanovené štyri hypotézy (ďalej len „H“):

(H1) Predpokladáme, že seniori prežívanie svojho života v zariadení hodnotia na veľmi dobrej úrovni.

(H2) Predpokladáme, že seniori sú s úrovňou dodržiavania ľudských práv a slobôd v zariadení dostatočne spokojní.

(H3) Predpokladáme, že seniori vykazujú dostatočnú spokojnosť s prežitým vlastným životom.

(H4) Predpokladáme, že seniori vykazujú dostatočnú spokojnosť so svojim zdravím.

Na základe výsledkov testovania pre H1 môžeme vysloviť výrok, že seniori prežívanie svojho života v zariadení hodnotili na veľmi dobrej úrovni, čím sa potvrdila stanovená hypotéza. V ďalšej hypotéze seniori vykazovali vysoký stupeň spokojnosti s úrovňou dodržiavania ľudských práv a slobôd v zariadení. Seniori vyhodnotili na veľmi dobrej úrovni prežitý vlastný život a spokojnosť so svojim zdravím.

Klienti vyjadrili názor, že v DSS môžu rozvíjať svoje záujmy a zároveň majú pocit istoty, bezpečia a že ich názory budú rešpektované. Podľa vyjadrenia v dotazníku je klientom umožnené opustiť zariadenie, voľne sa po ňom aj mimo neho pohybovať a vrátiť sa späť v čase, ktorý si sami určia. Dotazníkový prieskum poukázal aj na skutočnosť, že seniori nemajú možnosť výberu jedál a v zariadení sa niektorí cítia osamelo.

Celkové hodnotenie sociálnych služieb zo strany klientov bolo na veľmi dobrej úrovni.

Prieskum spokojnosti príbuzných s poskytovanou starostlivosťou rodinným príslušníkom

Preverení boli zistená úroveň spokojnosti príbuzných s poskytovanou starostlivosťou o rodinných príslušníkov umiestnených v zariadeniach sociálnych služieb. Pre zber údajov bola zvolená dotazníková forma, pričom dotazník bol anonymný. Zo stanovenej vzorky 20 dotazníkov sa vrátilo 9 dotazníkov, čo predstavuje návratnosť 45,00 %. Príbuzní postoj vyznačili v dotazníku na hodnotiacej päťstupňovej škále.

Pre vyhodnotenie dotazníka boli stanovené tri hypotézy.

(H1) Som spokojný s poskytnutými službami a pobytom pre môjho rodiča v zariadení sociálnych služieb.

(H2) Poskytované sociálne služby majú priaznivý vplyv na pohodu a spokojnosť rodiča.

(H3) Zariadenie pravidelne sprostredkováva kontakt medzi klientom a jeho rodinným príslušníkom.

Na základe výsledkov testovania môžeme potvrdiť pravdivosť všetkých troch hypotéz.

Rodinní príslušníci vyjadrili spokojnosť s poskytnutými službami a pobytom pre svojho príbuzného. Zároveň vyjadrili názor, že DSS pravidelne sprostredkúva kontakt medzi klientom a jeho rodinným príslušníkom o. i. tým, že umožňuje voľný vstup do zariadenia a pravidelne informuje o stave klientov. Príbuzní sa podľa ich vyjadrenia v dotazníku často stretávajú so sociálnym pracovníkom a vedia na koho sa obrátiť v prípade potreby získania informácií o živote svojho príbuzného.

Celkové hodnotenie sociálnych služieb rodinnými príslušníkmi bolo na veľmi dobrej úrovni.

Miera výskytu syndrómu vyhorenia

Anonymnou, dotazníkovou formou bola zisťovaná miera výskytu burn – out syndrómu vyhorenia u vybratých zamestnancov kontrolovaného subjektu. Išlo o štandardizovaný dotazník, zisťujúci mieru vyhorenia v troch oblastiach – emocionálne vyčerpanie, depersonalizácia a v oblasti osobného neuspokojenia.

Vzorka zo zamestnancov bola vytvorená pomocou zámerného výberu na základe dostupnosti vykonávanej profesie v DSS, kde išlo o odborného zamestnanca - sociálneho pracovníka.

Respondent v dotazníku svoj postoj vyznačil na hodnotiacej päťstupňovej škále.

Pre vyhodnotenie dotazníka boli stanovené tri hypotézy:

(H1) Predpokladáme stredný stupeň psychickej-emocionálnej vyčerpanosti v skupine sledovaných pracovníkov,

(H2) Vysoký stupeň depersonalizácie v skupine sledovaných pracovníkov,

(H3) Predpokladáme veľmi vysoký stupeň osobnej nespokojnosti v skupine sledovaných pracovníkov.

Po spracovaní, vyhodnotení údajov je interpretácia výsledkov nasledovná.

V oblasti psychickej-emocionálnej vyčerpanosti sa vykazuje veľmi nízky stupeň vyhorenia, hypotéza sa nám v tejto časti nepotvrdila. V oblasti depersonalizácie sa vykázal veľmi nízky stupeň vyhorenia a teda ani tu naša hypotéza nebola potvrdená. Vykázaný bol tiež veľmi nízky stupeň osobnej nespokojnosti a z tohto dôvodu sa ani tretia hypotéza nepotvrdila.

Celkovo môžeme konštatovať, že miera výskytu syndrómu vyhorenia bola u odborného zamestnanca na veľmi nízkej úrovni.

Anonymnou dotazníkovou formou bola analyzovaná pracovná činnosť odborného zamestnanca - sociálneho pracovníka, ktorý bol vybratý na základe dostupnosti profesie vykonávajúcej pre DSS.

Pri dotazníku **sociálneho pracovníka** boli vyslovené a skúmané tri hypotézy a to:

(H1) Predpokladáme vysoký stupeň vykonávania administratívnych činností v skupine sledovaných pracovníkov.

(H2) Predpokladáme nízky stupeň vykonávania individuálnej práce v skupine sledovaných pracovníkov.

(H3) Predpokladáme stredný stupeň vykonávania pomoci pri seba obslužných činnostiach klienta v skupine sledovaných pracovníkov.

Po spracovaní a vyhodnotení údajov z dotazníka môžeme konštatovať, že H1 nebola potvrdená, nakoľko bol preukázaný stredný stupeň vykonávania administratívnych činností. Vykázaný bol vysoký stupeň vykonávania individuálnej práce, z čoho vyplýva že H2 nebola potvrdená. Preukázaný bol tiež vysoký stupeň vykonávania pomoci pri seba obslužných činnostiach, H3 nebola v tomto prípade potvrdená.

Pre posúdenie **úrovne hospodárnosti kontrolovaného** subjektu bola vyslovená hypotéza, že zariadenie sociálnych služieb hospodári na primeranej úrovni. Na základe vyplneného dotazníka a osobných konzultácií so štatutárnym zástupcom kontrolovaného subjektu môžeme konštatovať, že hypotéza bola potvrdená a kontrolovaný subjekt vykazuje priemernú úroveň hospodárenia.

Na základe vyplneného dotazníka a predložených písomných dokladov boli vyhodnotené administratívne podmienky kvality poskytovaných služieb. Podľa vyslovenej hypotézy sme predpokladali dosahovanie veľmi dobrej úrovne dodržiavania administratívnych podmienok kvality poskytovaných služieb.

Pre oblasť administratívnych podmienok kvality poskytovaných služieb môžeme konštatovať, že naša hypotéza bola potvrdená. VITALITA n.o. bola na hraničnej úrovni veľmi dobrého dodržiavania administratívnych podmienok kvality poskytovaných služieb.

Celkové vyhodnotenie podmienok kvality poskytovaných sociálnych služieb kontrolovaného subjektu bolo v hraničnom pásme dobrej a veľmi dobrej úrovne. Vzhľadom na vyplnené dotazníky a vykonanú kontrolu NKÚ SR, možno vyhodnotiť plnenie podmienok kvality v DSS na veľmi dobrej úrovni.

Na základe preverenia predloženej dokumentácie, zisťovania spokojnosti klientov a ich rodinných príslušníkov bolo možné poskytovanie sociálnych služieb vo VITALITA n.o. - DSS v kontrolovanom období vyhodnotiť ako účinné.

Odporúčanie

Protokol o výsledku kontroly vypracovali dňa: 12.11.2014

Igor Puobiš
vedúci kontrolnej skupiny

Ing. Gabriela Karabčíková
členka kontrolnej skupiny

S obsahom protokolu o výsledku kontroly bol oboznámený dňa: 13.11.2014

Ing. Július Slovák
riaditeľ