

NAJvyšší KONTROLNÝ ÚRAD SLOVENSKEJ REPUBLIKY

Číslo poverenia: 904/01
Zo dňa: 09.06.2014

Počet výtlačkov: 2
Výtlačok číslo: 1
Počet strán: 244
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 Považská Bystrica

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 mestskej rozpočtovej organizácii Zariadenie pre seniorov, Považská Bystrica. 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, ako rozpočtová organizácia mesta, bolo zriadené v zmysle zákona o sociálnych službách na poskytovanie sociálnych služieb celoročnou pobytovou formou. V zariadení pre seniorov s kapacitou 37 miest bola poskytovaná pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby, sociálne poradenstvo, sociálna rehabilitácia, ubytovanie, stravovanie, upratovanie, osobné vybavenie, starostlivosť o osobné veci a tiež úschova cenných vecí. V menšej miere zariadenie pre seniorov zabezpečovalo záujmovú a kultúrnu činnosť. Činnosť rozpočtovej organizácie bola financovaná z príspevkov od klientov, z dotácií zo štátneho rozpočtu a v minimálnej sume z prijatých darov.

Kontrolou súladu boli zistené viaceré porušenia zákona o sociálnych službách, keď zriaďovacia listina neobsahovala formu poskytovanej sociálnej starostlivosti, keď rozpočtová organizácia za čas neprítomnosti klienta nevrátila zaplatené úhrady za stravovanie bez predchádzajúcej dohody s klientom. K porušeniu zákona došlo aj nestanovením individuálnych plánov rozvoja klienta a nevyhodnotením priebehu poskytovania sociálnej služby za účasti klienta.

Občiansky zákonník nebol dodržaný, keď v zmluve o obchodných a dodacích podmienkach účastníci zmluvy dohodli jej účinnosť skôr, ako dňom zverejnenia.

Obchodný zákonník nebol dodržaný tým, že v zmluve o obchodných a dodacích podmienkach bol nepresne vyznačený predmet.

Ďalej bolo zistené porušenie zákona o rozpočtových pravidlách verejnej správy, keď nepoužitý príspevok na prevádzku zariadenia 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 finančnej kontrole a vnútornom audite boli zistené, keď k prešetrenej sťažnosti boli zriaďovateľovi neskoro zaslané prijaté opatrenia a správa o splnení opatrení nebola vypracovaná vôbec. K porušeniu zákona došlo aj nevykonaním predbežnej finančnej kontroly dvoch zmlúv o obchodných a dodacích podmienkach a jednej kúpnej zmluvy.

Zákon o ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravia a nadväzujúca vyhláška o podrobnostiach o požiadavkách na vnútorné prostredie budov a o minimálnych požiadavkách na ubytovacie zariadenia neboli dodržané tým, že dvoj lôžkové izby nespĺňali legislatívne stanovenú minimálnu obytnú plochu na jedno lôžko.

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 strave a kultúrno-spoločenskej činnosti. Administratívne podmienky kvality poskytovaných služieb dosiahli nedostatočnú úroveň, hlavne absenciou interných predpisov týkajúcich sa prevádzkových podmienok pre vykonávanie svojej činnosti

a ľudských práv a slobôd. Hospodárnosť bola na veľmi dobrej úrovni, náklady boli čerpané účelne a účelovo súviseli s predmetom činnosti rozpočtovej organizácie. Zvýšenie ubytovacej kapacity prispelo k lepšej efektívnosti vynaložených nákladov. Na celkové hospodárenie zariadenia vplývali aj legislatívne obmedzenia o výške úhrad za poskytovanie sociálnych služieb a nevyužívanie možnosti prijatia darov. 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 výkonnosti zariadenie dosiahlo dobrú úroveň podmienok poskytovania sociálnych služieb.

Odporúčania:

- zaviesť evidenciu ekonomicky oprávnených nákladov na klientov vytvorením analytických účtov priamo v účtovníctve alebo vypracovaním plánových a skutočných kalkulácií,
- vypracovať interné predpisy týkajúce sa prevádzkových podmienok pre vykonávanie svojej činnosti a hlavne interné predpisy v oblasti dodržiavania ľudských práv a slobôd,
- prehodnotiť pracovné činnosti sociálneho pracovníka s cieľom zvýšenia činností a aktivít zlepšujúcich život klientov v zariadení pre seniorov.

**Protokol
o výsledku kontroly**

Podľa poverenia predsedu NKÚ SR č. **904/01** 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 08.10.2014 v kontrolovanom subjekte

Zariadenie pre seniorov, Lánska 957/32, 017 01 Považská Bystrica, IČO 30228271
(ďalej len „rozpočtová organizácia“ alebo „zariadenie“)

za kontrolované obdobie: rok 2013 a súvisiace obdobia.

Predmetom kontroly bolo:

- preskúmať a vyhodnotiť mieru efektívnosti, hospodárnosti a účinnosti, s akou vybraté 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

Rozpočtová organizácia bola zriadená mestom v roku 2002 na dobu neurčitú a následne zapísaná Trenčianskym samosprávnym krajom do registra poskytovateľov sociálnych služieb typu zariadenia pre seniorov. Rozpočtová organizácia mala k vykonávaniu svojej činnosti v správe nehnuteľnosť s kapacitou 37 miest pre seniorov aj s príslušným pozemkom. Zriaďovacia listina vydaná 01.03.2000 príslušným krajským úradom vrátane dodatku z roku 2000 a dodatku z roku 2009 neobsahovala z povinných náležitostí formu poskytovanej sociálnej služby, čím bolo porušené ustanovenie § 9 ods. 9 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sociálnych službách“).

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. Stravovanie bolo poskytované aj osobám bez poskytovania sociálnej starostlivosti v zariadení.

Činnosť rozpočtovej organizácie bola financovaná z príspevkov od klientov a z dotácií zo štátneho rozpočtu, v minimálnej miere z poskytnutých darov.

Technické a hygienické podmienky zariadenia pre seniorov

Splnenie hygienických podmienok pre poskytovanie sociálnych služieb bolo schválené príslušným úradom verejného zdravotníctva. Splnenie legislatívne stanovených technických podmienok bolo potvrdené v roku 1991 právoplatným rozhodnutím príslušného stavebného úradu o skolaudovaní rekonštrukcie nehnuteľnosti na domov dôchodcov, ktorý sa následne premenoval na zariadenie pre seniorov. V roku 2012 bolo úradom verejného zdravotníctva schválené rozšírenie kapacity o dvoch klientov a zvýšenie kapacity bolo riadne oznámené registrovému úradu Trenčianskeho samosprávneho kraja. Pre seniorov bolo k dispozícii 12 ubytovacích buniek a jedna jednolôžková izba.

Zariadenie pre seniorov 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 kancelárie riaditeľky zariadenia sa nachádzali aj hygienické zariadenia, spoločenská miestnosť a priestory určené pre prípravu a poskytovanie stravovania. Seniorom, ekonomickým a odborným pracovníkom bolo určené druhé a tretie nadzemné podlažie s ubytovacími bunkami a jednou jednolôžkovou izbou. Súčasťou každej bunky bola jednolôžková a dvojlôžková izba, spoločná chodba a sociálne zariadenie (WC, sprcha, umývadlo). Všetky jednolôžkové izby spĺňali vyhláškou stanovenú minimálnu obytnú plochu. Dvojlôžkové izby určené k ubytovaniu seniorov s obytnou plochou 7,5 m²/osobu nespĺňali legislatívne stanovenú minimálnu plochu 8 m² na jedno lôžko v ubytovacom zariadení s časovo neobmedzeným ubytovaním, ktorá je stanovená v § 62 písm. f) zákona č. 355/2007 Z. z. o ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravia a o zmene a doplnení niektorých zákonov a súčasne v § 9 ods. 2 prílohy č. 5 tabuľky č. 8 vyhlášky č. 259/2008 Z. z. o podrobnostiach o požiadavkách na vnútorné prostredie budov a o minimálnych požiadavkách na byty nižšieho štandardu a na ubytovacie zariadenia. Všetky izby boli zariadené minimálnym povinným vybavením. V podzemnom podlaží boli priestory určené pre vykonávanie obslužných činností (údržba, upratovanie, práčovňa) a rehabilitácie.

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 20 pracovníkov vedených riaditeľkou, ktorá bola aj štatutárom rozpočtovej organizácie. Jedenásť odborných pracovníkov vrátane riaditeľky

a desať obslužných pracovníkov sa pri svojej práci riadilo zákonom o sociálnych službách, všeobecne záväzným nariadením mesta o podmienkach poskytovania sociálnych služieb a určení úhrad za ich poskytnutie, prevádzkovým poriadkom schváleným regionálnym úradom verejného zdravotníctva, internou smernicou o podmienkach kvality poskytovania sociálnych služieb a domovým poriadkom, vnútornou smernicou o úschove cenných vecí a smernicou na vedenie operatívnej evidencie prostriedkov klientov zverených do úschovy. V pracovnoprávných vzťahoch sa rozpočtová organizácia riadila zákonníkom práce, zákonom o vykonávaní práce vo verejnom záujme, pracovným poriadkom a internou smernicou o etike zamestnancov.

V roku 2013 boli sociálne služby poskytované v priemere 36,47 klientom. Zákon o sociálnych službách legislatívne stanovuje maximálny počet 2,3 prijímateľov sociálnej služby na jedného zamestnanca, ktorý zariadenie v roku 2013 splnilo, keď na jedného zamestnanca pripadlo 1,76 prijímateľov. Súčasne zákon o sociálnych službách stanovuje aj minimálny 52 percentný podiel odborných zamestnancov na celkovom počte zamestnancov, ktorý 52,38 percentným podielom zariadenie 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.

Za účelom zvýšenia odbornej úrovne a kvality poskytovanej sociálnej služby zákon o sociálnych službách v § 9 ods. 10 ukladá poskytovateľom vypracovať a uskutočňovať program supervízie - hodnotenia a zvyšovania úrovne zamestnancov. Kontrolou bolo zistené, že zariadenie pre seniorov v kontrolovanom období malo vypracovaný program supervízie. Program supervízie bol uskutočnený pre troch obslužných zamestnancov na tému vyhorenia. Pre jedného odborného zamestnanca bola vykonaná supervízia v oblasti adaptačného procesu s klientom zariadenia. V kontrolovanom období bolo pre zamestnancov realizovaných niekoľko externých vzdelávaní odborného aj obslužného personálu.

Zariadenie pre seniorov poskytovalo sociálne služby podľa všeobecne záväzného nariadenia mesta a internej smernice o podmienkach kvality v poskytovaní sociálnych služieb v zariadení pre seniorov. Práva a povinnosti klientov vrátane zásady rovnakého zaobchádzania boli stanovené v ubytovacom poriadku. Zavedený register telesných a netelesných obmedzení bol v čase výkonu kontroly bez záznamov.

V kontrolovanom období bol vedený poradovník čakateľov, voľné miesta boli postupne obsadzované na základe prijatých žiadostí a následne podpísaných zmlúv o poskytovaní sociálnej služby. Na výdavky zariadenia v roku 2013 bol 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.

Kontrolná skupina v 7 náhodne vybraných zmluvách o poskytovaní sociálnej služby platných v roku 2013 skontrolovala dodržiavanie legislatívne povinných náležitostí. Kontrolou bolo zistené, že zmluvy obsahovali všetky náležitosti stanovené v § 74 ods. 7 a 8 zákona o sociálnych službách. Súčasne v kontrolovaných zmluvách v článku V. Úhrada za poskytovanú sociálnu službu a v bode 1 Záverečné ustanovenia boli odvolávky na platné všeobecne záväzné nariadenie mesta. Všeobecne záväzné nariadenie č. 2/2012 o podmienkach poskytovania sociálnych služieb a určení úhrad za ich poskytnutie v § 21 ods. 1 až 3 stanovilo podmienky vrátenia zaplatených úhrad za stravovanie v prípadoch prerušenia poskytovania starostlivosti v zariadení, ktorým je poskytovanie zdravotnej starostlivosti v zdravotníckom zariadení alebo štatutárnym zástupcom jednostranne uznaný iný dôvod, bez dohody s klientom. Podľa ustanovenia § 72 ods. 9 zákona o sociálnych službách prijímateľ sociálnej služby neplatí úhradu za odborné činnosti, obslužné činnosti a ďalšie

činnosti v čase jeho neprítomnosti okrem úhrady za ubytovanie, ak voľné miesto nie je na prechodný čas obsadené inou fyzickou osobou a prijímateľ sociálnej služby a poskytovateľ sociálnej služby sa nedohodnú inak. Kontrolou bolo zistené, že za dni neprítomnosti klienta v zariadení rozpočtová organizácia nevrátila zaplatené úhrady za stravovanie bez predchádzajúcej dohody s klientom, čím bolo porušené ustanovenie § 72 ods. 9 zákona o sociálnych službách, podľa ktorého prijímateľ sociálnej služby neplatí úhradu za obslužné činnosti - stravovanie, ak voľné miesto nie je na prechodný čas obsadené inou fyzickou osobou a prijímateľ sociálnej služby a poskytovateľ sa nedohodnú inak.

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 v internej smernici. Kontrolou ôsmich individuálnych plánov klientov bolo zistené, že v piatich prípadoch neobsahovali voľbu dosiahnuteľných cieľov, voľbu metód a postupov ako ich dosiahnuť, plán činnosti a termín naplnenia. Individuálne plány a klienti boli každý štvrtý rok vyhodnocovaní, ale nie na základe stanovených cieľov. Hodnotenia obsahovali iba popis aktuálneho stavu klienta a neboli vyhodnocované za účasti prijímateľa sociálnej služby, boli formálne a nekompletné, čím bolo porušené 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, Slovenská pošta, exekútorské úrady, miestna samospráva a pod.) vrátane pomoci pri vybavovaní úradných záležitostí, osobných dokladov, písomných dokumentov, dedičských konaní, prevodu cenných papierov 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 meste alebo v zariadení, imobilní klienti využívali osobnú návštevu kňaza pri lôžku.

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. V roku 2013 bola podaná jedna sťažnosť od klienta. Sťažnosť bola šetrená zriaďovateľom a vyhodnotená ako čiastočne opodstatnená. Následne bolo zariadenie pre seniorov povinné prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a zriaďovateľovi predložiť prijaté opatrenia do 15.01.2014 a správu o splnení opatrení do 31.01.2014. Zariadenie predložilo prijaté opatrenia po stanovenom termíne a správu o splnení opatrení nepredložilo vôbec, čím bolo

porušené ustanovenie § 14 ods. 2 písm. g) a h) zákona č. 502/2001 Z. z. o finančnej kontrole a vnútornom audite a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o finančnej kontrole“).

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.

Rozpočtová organizácia v roku 2013 poskytovala sociálne služby v priemere pre 36,47 prijímateľov sociálnych služieb, čím bola celková kapacita 37 lôžok využitá na 98,57 %. Z celkového počtu klientov s priemerným vekom 82 rokov bolo 29 žien a 7 mužov.

Prvé dva mesiace hospodáril rozpočtová organizácia v rozpočtovom provizóriu z dôvodu schválenia rozpočtu na roky 2013 – 2015 mestským zastupiteľstvom až 28.02.2013.

V záväznom rozpočte mesta na rok 2013 boli v rámci programového rozpočtu schválené výdavky bežného rozpočtu rozpočtovej organizácie, na čerpanie ktorých boli rozpočtované prostriedky zo štátneho rozpočtu v sume 142 080,00 eur a prostriedky za vykonané služby v sume 172 800,00 eur.

Zriaďovateľ vykonal rozpis rozpočtu na rozpočtovú organizáciu a rozpočet bol rozpočtovou organizáciou rozpisaný na položky ekonomickej rozpočtovej klasifikácie. V priebehu roka bola rozpočtovým opatrením mesta vykonaná zmena rozpočtu, ktorým sa na základe prijatého transferu zo štátneho rozpočtu navýšili bežné výdavky rozpočtovej organizácie o 6 000 eur na nákup polohovacích postelí. Zriaďovateľ rozpočtovej organizácie stanovil vo svojom programovom rozpočte merateľný ukazovateľ plnej obsadenosti zariadenia pre seniorov, ktorý v záverečnom účte mesta bol kladne vyhodnotený. Výsledky rozpočtového hospodárenia boli spracované vo finančnom výkaze o plnení rozpočtu a nerozpočtovaných pohyboch na účtoch subjektu verejnej správy FIN 1 – 12, ktorého údaje súhlasili s údajmi uvedenými v poznámkach k účtovnej závierke. Rozpočtová organizácia v stanovenom termíne riadne odoslala ročný výkaz o zariadeniach sociálnych služieb a zariadeniach na vykonávanie opatrení sociálnoprávnej ochrany a sociálnej kurately Soc 1 - 01 za rok 2013.

K vykonávaniu svojej činnosti mala rozpočtová organizácia na začiatku roka k dispozícii zostatok vlastných prostriedkov v sume 16 771,50 eur, ku ktorým boli prijaté finančné prostriedky zo ŠR v sume 148 080,00 eur a vlastné príjmy v sume 182 994,97 eur. Celkovo mala k dispozícii 347 846,47 eur finančných prostriedkov, z ktorých na bežné výdavky bolo vyčerpaných 322 528,40 eur. Zostatok finančných prostriedkov z vlastných príjmov v sume 25 318,07 eur rozpočtová organizácia riadne odviedla na účet zriaďovateľa.

Z predložených finančných výkazov za roky 2012 a 2013 súhrnné údaje boli spracované do porovnávacích tabuliek príjmov a výdavkov. V príjmoch rozpočtovej organizácie sú zahrnuté aj prostriedky štátneho rozpočtu poskytnuté rozpočtovej organizácii prostredníctvom mesta a sú súčasťou príjmovej časti rozpočtu mesta.

Skutočné plnenie príjmov a výdavkov rozpočtu ako aj ich medziročný vývoj sú uvedené v tabuľkách č. 1 – 5.

Najvyšší kontrolný úrad Slovenskej republiky

Tabuľka č. 1: Plnenie príjmov rozpočtu

(v eur)

	Rok	Schválený rozpočet	Upravený rozpočet	Skutočnosť	Plnenie (v %)
Príjmy rozpočtu spolu	2012	393 000	341 434	343 093	101,12
	2013	168 000	168 000	182 995	108,93
200 – Nedaňové príjmy spolu z toho:	2012	78 000	148 000	149 659	101,12
	2013	168000	168000	182 995	108,93
210 – Príjmy z podnikania a vlastníctva	2012				
	2013				
220 – Administratívne poplatky	2012	77 835	147 842	149 501	101,12
	2013	167 970	167 986	182 981	108,93
230 – Nedaňové kapitálové príjmy	2012	0	0	0	0
	2013	0	0	0	0
240- Úroky prijaté	2012	165	28	28	100,00
	2013	30	8	8	100,00
290 – Iné nedaňové príjmy	2012	0	130	130	100,00
	2013	0	6	6	100,00
300 – Granty a transfery spolu	2012	315 000	193 434	193 434	100,00
	2013	142 080	148 080	148 080	100,00

Tabuľka č. 2: Prehľad o skutočných príjmoch zariadenia

(v eur)

Príjmy	Rok 2012	Rok 2013	Index rastu 2013/2012
Bežné príjmy spolu z toho:	343 093	331 075	96,50 %
Dotácie zo štátneho rozpočtu (prostredníctvom mesta)	193 434	148 080	76,55 %
Príjmy z rozpočtu zriaďovateľa (vlastné príjmy za služby a stravné)	149 659	182 995	122,35 %
Iné príjmy	0	0	0
Kapitálové príjmy	0	0	0
Dotácie na obstaranie dlhodobého majetku	0	0	0
Iné príjmy	0	0	0
Príjmy za rok spolu	343 093	331 075	96,50 %

V roku 2013 mala rozpočtová organizácia v porovnaní s rokom 2012 k dispozícii menej finančných prostriedkov o 12 018,00 eur, pričom značný výpadok finančných príjmov zo štátneho rozpočtu v sume 45 354,00 eur čiastočne nahradili zvýšené vlastné príjmy za poskytnuté sociálne služby a stravovanie o 33 336,00 eur.

Najvyšší kontrolný úrad Slovenskej republiky

Tabuľka č. 3: Čerpanie výdavkov rozpočtu

(v eur)

	Rok	Schválený rozpočet	Upravený rozpočet	Skutočnosť	Čerpanie (v %)
Výdavky rozpočtu	2012	393 000	363 088	347 976	95,83
	2013	314 880	320 880	322 528	100,51
600 – Bežné výdavky z toho:	2012	393 000	341 434	326 322	95,57
	2013	314 880	320 880	322 528	100,51
610 - Mzdy, platy, služobné príjmy a ostatné osobné vyrovnania	2012	144 000	142 509	142 509	100,00
	2013	142 080	142 250	142 250	100,00
620 – Poistné a príspevok do poisťovní	2012	50 328	49 969	49 969	100,00
	2013	50 000	49 314	49 311	99,99
630 – Tovary a služby	2012	195 172	145 343	130 231	89,60
	2013	119 300	127 399	129 051	101,30
640 – Bežné transfery	2012	3 500	3 613	3 613	100,00
	2013	3 500	1 917	1 916	99,95
700 – Kapitálové výdavky	2012	0	21 654	21 654	100,00
	2013	0	0	0	0

Tabuľka č. 4: Prehľad o skutočných bežných výdavkoch zariadenia

(v eur)

Druh výdavku	Rok 2012	Rok 2013	Index rastu 2013/2012
Bežné výdavky spolu z toho:	326 322	322 528	98,84 %
Zariadenie pre seniorov (ZpS)	326 322	322 528	98,84 %
- Mzdy a odvody (610,620)	192 478	191 561	99,52 %
- Tovary a služby	130 231	129 051	99,09 %
- Bežné transfery	3 613	1 916	53,03 %
Kapitálové výdavky	21 654	0	0
Výdavky za rok spolu	347 976	322 528	92,69 %
Priem. bežné mesačné výdavky na klienta ZpS	776,96	736,97	94,85 %

Medziročnému zníženiu príjmov o 3,5 % bolo prispôsobené zníženie výdavkov o 7,31 % oproti roku 2012, hlavne nečerpaním kapitálových výdavkov a miernym znížením bežných výdavkov v mzdovej aj prevádzkovej oblasti. K zníženiu priemerných bežných výdavkov na klienta došlo nielen úspornými opatreniami ale aj zvýšením kapacity zariadenia o dve osoby, čím poklesli fixné výdavky na klienta.

Tabuľka č. 5: Prehľad o výške priemernej úhrady a priemerných výdavkoch zariadenia prepočítaných na priemerný stav obsadenosti zariadenia 36,47 osôb v roku 2013 a 35 osôb v roku 2012:

Rok	Zariadenie pre seniorov		
	Priemerné mesačné bežné výdavky na klienta (v eur)	Priemerná mesačná úhrada klienta (v eur)	Spoluúčasť klienta na výdavkoch (v %)
2012	734,96	284,84	38,76
2013	691,64	360,43	52,11

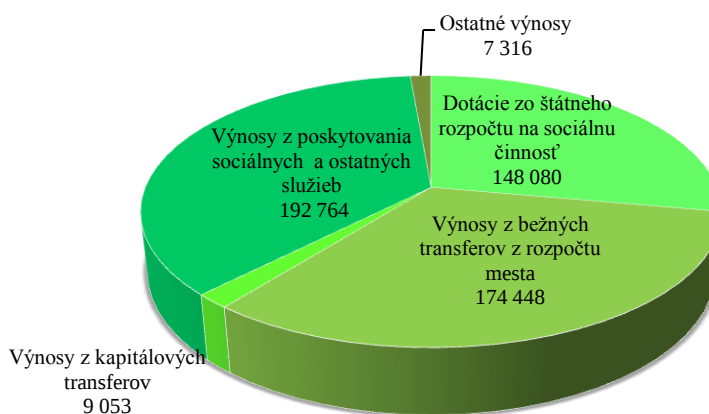
Výsledky ekonomického hospodárenia boli účtovnou závierkou spracované do súvahy, výkazu ziskov a strát a poznámok. Štatutárny zástupca vypracoval pre zriaďovateľa rozbor čerpania finančných prostriedkov za rok 2013.

V závere roka rozpočtová organizácia mala vo svojej evidencii majetok v zostatkovej hodnote 141 350,22 eur, z ktorého 60,47 % bol dlhodobý hmotný majetok a zvyšné percentá patrili obežnému majetku. K celkovým nákladom v sume 534 333,43 eur boli dosiahnuté výnosy len v sume 531 660,90 eur a výsledkom celkového hospodárenia bola strata 2 672,53 eur.

Hlavnou zložkou výnosov, okrem výnosov z bežných transferov z rozpočtu obce, boli tržby za poskytovanie služieb v sume 192 764,00 eur a na celkových výnosoch sa podieľali 36 %. Dotácie a príspevok zo štátneho rozpočtu v sume 148 080,00 eur boli menšie ako príjmy za služby od klientov a z celkových výnosov im patrilo necelých 28 %. Štruktúru výnosov vrátane zúčtovania transferov je prehľadne vidieť v grafe č. 1.

Graf č. 1

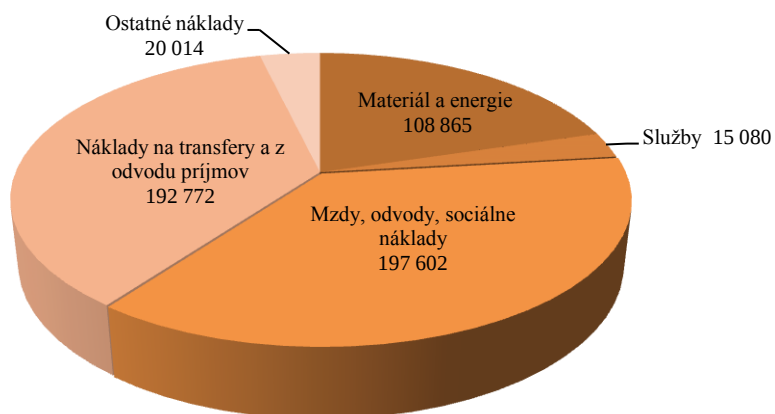
Štruktúra výnosov 2013 v eur



V nákladovej oblasti najväčšou položkou boli osobné a sociálne náklady v sume 197 602,00 eur. Po abstrahovaní od nákladov na transfery bola druhou najväčšou nákladovou položkou spotreba materiálu a energií v sume 108 865,00 eur. Štruktúra hlavných nákladových skupín je uvedená v grafe č. 2.

Graf č. 2

Štruktúra nákladov 2013 v eur



Rozpočtová organizácia prijala v roku 2013 finančné a nefinančné dary v celkovej sume 825,92 eur, ktoré použila v súlade so stanoveným účelom a riadne zaúčtovala.

Zo štátneho rozpočtu bola poskytnutá dotácia 6 000,00 eur na kúpu 10 kusov polohovateľných postelí v kúpnej cene 6 670,00 eur, pričom rozdiel bol financovaný z bežných výdavkov rozpočtu. Zariadenie pre seniorov polohovateľné postele riadne obstaralo, zaradilo do operatívnej evidencie majetku a správne zaúčtovalo, čím bola dotácia použitá na stanovený účel a následne vykonalo zúčtovanie poskytnutej dotácie.

Ďalej bol zo štátneho rozpočtu poskytnutý príspevok na prevádzku zariadenia v sume 142 080,00 eur pri plnej obsadenosti 37 lôžok. Kontrolnej skupine bol predložený doklad o vyúčtovaní finančného príspevku za rok 2013 podľa § 71 ods. 6 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách, ktorý bol odovzdaný zriaďovateľovi. Podľa predloženého vyúčtovania subjekt vyčerpal celý poskytnutý príspevok na plnú obsadenosť 13 505 ubytovacích dní. Z predloženého súpisu klientov za rok 2013, uzatvorených zmlúv a rozhodnutí o stupni odkázanosti na pomoc inou osobou a z dokladov o ukončení poskytovania sociálnej služby bola vykonaná kontrola skutočného nároku čerpania príspevku na prevádzku. Kontrolou bolo zistené, že zariadenie pre seniorov si mohlo nárokovať príspevok iba na 13 452 dní v sume 141 522,44 eur (pri dennom nároku podľa pokynu 10,52 eur/osoba). Rozpočtová organizácia tak neoprávnene použila príspevok za 53 neobsadených dní v sume 557,56 eur, ktoré neodviedla v stanovenej lehote do rozpočtu mesta, čím bolo porušené ustanovenie § 31 písm. b) a c) zákona č. 523/2004 Z. z. o rozpočtových pravidlách verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o rozpočtových pravidlách verejnej správy“), podľa ktorých porušením finančnej disciplíny bolo použitie verejných prostriedkov nad rámec oprávnenia a neodvedenie prostriedkov subjektu verejnej správy v stanovenej lehote.

Kontrolovaný subjekt uznal pochybenie a ešte v čase výkonu kontroly rozpočtová organizácia vykonala opravné vyúčtovanie poskytnutého príspevku a neoprávnene použité verejné prostriedky v sume 557,56 eur boli uhradené do rozpočtu mesta. Mesto následne odviedlo neoprávnene použitú sumu do štátneho rozpočtu. Odvedením nesprávne použitých verejných prostriedkov v čase výkonu kontroly do štátneho rozpočtu nenastali skutočnosti pre začatie správneho konania.

Podľa údajov z výkazu FIN 1 – 12 verejné prostriedky z príspevku na prevádzku zariadenia pre seniorov boli použité na mzdy zamestnancov zariadenia. Účtovné doklady miezd boli riadne zaúčtované, mzdové prostriedky pred ich vyplatením prešli predbežnou finančnou kontrolou, účtovné doklady zúčtovania a vyplatenia miezd obsahovali predpísané náležitosti. Sumár vyúčtovaných miezd a sumár vyplatených miezd (vrátane ročného zúčtovania dane 2012) zo mzdových listov súhlasil s predpisom miezd v ročnej rekapitulácii a v účtovníctve.

Rozpočtová organizácia k 31.12.2013 mala od klientov neuhradené pohľadávky po lehote splatnosti v sume 21 352,76 eur, pričom tieto pohľadávky boli riešené s dlžníkmi v siedmich prípadoch formou pohovoru s uznaním dlhu, v jednom prípade upustením od vymáhania (dlh 107,00 eur), v jednom prípade splátkovým kalendárom a v dvoch prípadoch boli pohľadávky prihlásené do dedičského konania. Neuhradené pohľadávky značne ovplyvnili hlavne v roku 2012 priemernú mesačnú úhradu od klienta.

Z uvedeného dôvodu boli pre objektívnejší výpočet spoluúčasti klienta zobrať údaje z účtovnej závierky o predpísaných tržbách za poskytovanie sociálnych služieb a o nákladoch na ich poskytovanie. Tržby za poskytovanie sociálnych služieb tvorili 87,56 % z celkových tržieb v roku 2013, súčasťou ktorých boli aj tržby za stravu od iných občanov. Rozpočtová organizácia nevedla oddelene analytickú evidenciu nákladov na klientov sociálnych služieb

a na ostatné náklady, preto k prepočítaniu ekonomicky oprávnených nákladov bol zobrať podiel tržieb za poskytovanie sociálnych služieb k celkovým tržbám. Pri tržbách aj nákladoch boli započítané prijaté a použité prostriedky štátneho rozpočtu v rovnakej sume 148 080,00 eur. Výsledok prepočtov tržieb a nákladov na klienta je uvedený v tabuľke č. 6.

Tabuľka č. 6: Výpočet ekonomicky oprávnených nákladov

Výnosy a náklady (hlavnej knihy) 2013				
Ukazovateľ	Spolu	Klienti	Podiel 2/1	Ostatní
Stĺpec	1	2	3	4
Tržby za služby	192 763,70	168 784,70	87,56%	23 979,00
Rezervy	7 307,35	6 398,35		909,00
Finančné výnosy	8,35	7,31		1,04
S p o l u	200 079,40	175 190,36		24 889,04
Prostriedky ŠR	148 080,00	148 080,00		0,00
Výnosy s príspevkom	348 159,40	323 270,36		24 889,04
Výnosy z ostatných transferov	183 501,50	160 674,68		22 826,82
Výnosy CELKOM	531 660,90	483 945,04		47 715,86
Náklady z vlastných prostriedkov	193 481,37	169 413,09		24 068,28
Náklady z prostriedkov ŠR	148 080,00	148 080,00		0,00
Náklady spolu	341 561,37	317 493,09		24 068,28
Náklady na ostatné transfery	192 772,06	168 792,02		23 980,04
Náklady CELKOM	534 333,43	486 285,11		48 048,32
Výsledok hospodárenia	-2 672,53	-2 340,08		-332,45

Prepočty tržieb a nákladov na klienta a mesiac	
Priemerný počet klientov 2013	36,47
Priemerné mesačné tržby na klienta (bez dotácií)	385,67
Priemerné mesačné náklady na klienta (bez dotácií)	387,11
Celkové priemerné náklady na klienta (vrátane dotácií)	725,47
Podiel účasti klienta na celkových nákladoch	53,16 %

Podľa účtovnej evidencie boli tržby za poskytovanie sociálnych služieb v sume 168 784,70 eur nižšie ako náklady o 628,39 eur.

Odporúčame rozpočtovej organizácii zaviesť evidenciu ekonomicky oprávnených nákladov na klientov vytvorením analytických účtov priamo v účtovníctve alebo vypracovaním plánových a skutočných kalkulácií.

Tovary v roku 2013 boli obstarávané na základe obchodných zmlúv, ktoré boli uzatvorené s víťaznými uchádzačmi verejného obstarávania vykonaného v decembri 2012. Vo verejnom obstarávaní potravín, dezinfekčných, hygienických a kancelárskych potrieb boli správne použité postupy pre zákazky s nízkou hodnotou. Dokumentácia z verejného obstarávania obsahovala predpísané náležitosti a v tlačenej forme bola riadne uložená v sídle rozpočtovej organizácie.

Kontrolovaný subjekt na dodávku čerstvých potravín uzatvoril 02.01.2013 s obchodnou spoločnosťou zmluvu o obchodných a dodacích podmienkach podľa neplatného

zákona a s nepresne vyznačeným predmetom, čím bolo porušené ustanovenie § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka, podľa ktorého účastníci obchodného vzťahu môžu uzavrieť legislatívne nepredpísaný typ zmluvy len vtedy, keď v zmluve presne vyznačia predmet zmluvy.

Rozpočtová organizácia mesta povinne zverejňovala uzatvorené zmluvy v súlade so zákonom o slobodnom prístupe k informáciám, pričom účinnosť povinne zverejnených zmlúv nastala dňom nasledujúcim po dni zverejnenia. V zmluve o obchodných a dodacích podmienkach, uzatvorenej podľa neplatného zákona bez presného vyznačenia predmetu a súčasne v kúpnej zmluve z 02.01.2013 na dodávku ovocia a zeleniny bola nesprávne stanovená účinnosť zmluvy dňom podpisu čím bolo porušené ustanovenie § 47a zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka, podľa ktorého povinne zverejňovaná zmluva nadobúda účinnosť dňom nasledujúcim po dni zverejnenia.

Kontrolou dvoch zmlúv o obchodných a dodacích podmienkach a jednej kúpnej zmluvy bolo zistené, že nebola vykonaná predbežná finančná kontrola, čím bolo porušené ustanovenie § 9 ods. 1 zákona č. 502/2001 Z. z. o finančnej kontrole a vnútornom audite v znení neskorších predpisov, podľa ktorého sa predbežnou finančnou kontrolou so zameraním na hospodárnosť, efektívnosť, účelnosť a účelovosť overuje súlad pripravovanej finančnej operácie, ktorou je aj uzatvorená zmluva, s platnou legislatívou (zákon o rozpočtových pravidlách verejnej správy, občiansky a obchodný zákonník).

3. Efektívnosť, hospodárnosť 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 37 klientov. Dotazník vyplnilo všetkých 25 respondentov, ktorým zdravotný stav umožňoval odpovedať na otázky dotazníka. Úspešnosť návratnosti dotazníkov bola 100 %. Dotazník vyplnilo 19 žien s priemerným vekom 81 rokov a 6 mužov s priemerným vekom 80 rokov, pričom viac bolo ovdovených žien ako mužov a 12 klientov prišlo do zariadenia z vidieka. Stredné vzdelanie malo 15 respondentov, z toho 10 žien, základné vzdelanie malo 10 žien.

Vyhodnotením odpovedí týkajúcich sa **úrovne prežívania svojho života** v zariadení pre seniorov bola zistená **veľmi dobrá úroveň spokojnosti klientov**. S prežívaním života v zariadení bolo vždy spokojných viac ako 62 % klientov. Nespokojnosť klientov bola hlavne s podávaním iba jedného hlavného jedla bez možnosti výberu a s pestrosťou podávanej stravy. Viac ako 12 % klientov máva občas pocit osamotenie a neveselého života v zariadení alebo výhrady k strave. Menšie výhrady vyslovili respondenti k poskytovaným službám, hlavne rehabilitáciám a záujmovej činnosti.

Kontrola z odpovedí ďalších otázok dotazníka zistila **dobrú až veľmi dobrú úroveň dodržiavania ľudských práv a slobôd** v zariadení pre seniorov, **blížiacu sa k hranici veľmi dobrej úrovne**. Stálu spokojnosť s dodržiavaním ľudských práv a slobôd vyjadrilo takmer 53 % klientov, 7 % klientov nebolo vôbec spokojných s ich dodržiavaním. Nestálosť v dodržiavaní ľudských práv a slobôd vyjadrilo až 40 % klientov.

Veľmi dobrá až výborná spokojnosť s prežitým vlastným životom klienta bola výsledkom vyjadrených postojov klientov. Spokojnosť s prežitým vlastným životom vyjadrilo 71 % klientov, menšia nespokojnosť bola vyjadrená k pestrosti podávanej stravy a k pitnému režimu.

Klienti zariadenia svojimi odpoveďami vyjadrili tiež **veľmi dobré až výborné hodnotenie svojho zdravia blížiace sa skôr k hranici výborného hodnotenia**, keď spokojnosť so svojim zdravím vyslovilo až 96 % klientov. Minimálna nespokojnosť bola s poskytovanou zdravotnou starostlivosťou a v neinformovanosti o akciách konaných v zariadení, čo malo nepriamo vplyv na zdravotný stav klientov.

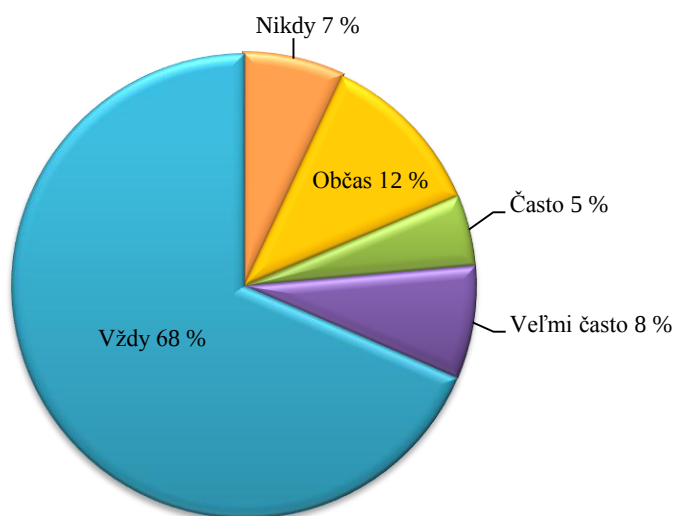
Celkovú spokojnosť s poskytovanými sociálnymi službami vyjadrili klienti **na veľmi dobrej úrovni**.

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

Graf č. 3

Vyhodnotenie spokojnosti klientov v zariadení pre seniorov v %

(25 respondentov x 30 otázok = 750 odpovedí - 100 %)



Z vyjadrených postojov k jednotlivým otázkam dotazníka o úrovni kvality života seniorov v zariadení bolo zistené, že 68 % poskytovaných sociálnych služieb vplyvajúcich na život seniorov bolo klientmi výborne ohodnotených. So 7 % poskytovaných služieb klienti neboli spokojní a s 25 % boli spokojní iba občas, často alebo veľmi často a týkali sa hlavne zdravotnej starostlivosti, výberu stravy, kultúrno-spoločenského života a ľudských práv a slobôd.

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 hodnotenie	veľmi dobré hodnotenie	potvrdená
Dodržiavanie ľudských práv a slobôd klienta (H2)	dobré až veľmi dobré hodnotenie	dostatočné hodnotenie	nepotvrdená
Spokojnosť s prežitým vlastným životom (H3)	veľmi dobré hodnotenie	dostatočné hodnotenie	nepotvrdená
Spokojnosť so svojím zdravím (H4)	výborné hodnotenie	dostatočné hodnotenie	nepotvrdená
Všetky činnosti	veľmi dobré hodnotenie	dostatočné hodnotenie	nepotvrdená

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

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** poskytovania procedurálnych podmienok. Vnútrošným predpisom neboli stanovené podmienky poskytovania pomoci prijímateľovi sociálnej služby pri sprostredkovaní a využívaní ďalšej služby podľa jeho potrieb a schopností.

Veľmi dobrá úroveň bola dosiahnutá aj v oblasti **personálnych podmienok**, keď zariadenie nemalo stanovené iba postupy a pravidlá pri obsadzovaní vedúcich funkcií.

V oblasti **prevádzkových podmienok** bola dosiahnutá **dostatočná 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 obhospodarovanie investičného a neinvestičného majetku, pre zabezpečenie hospodárnej prevádzky cestných motorových vozidiel, pre pasportizáciu zariadenia a register investícií.

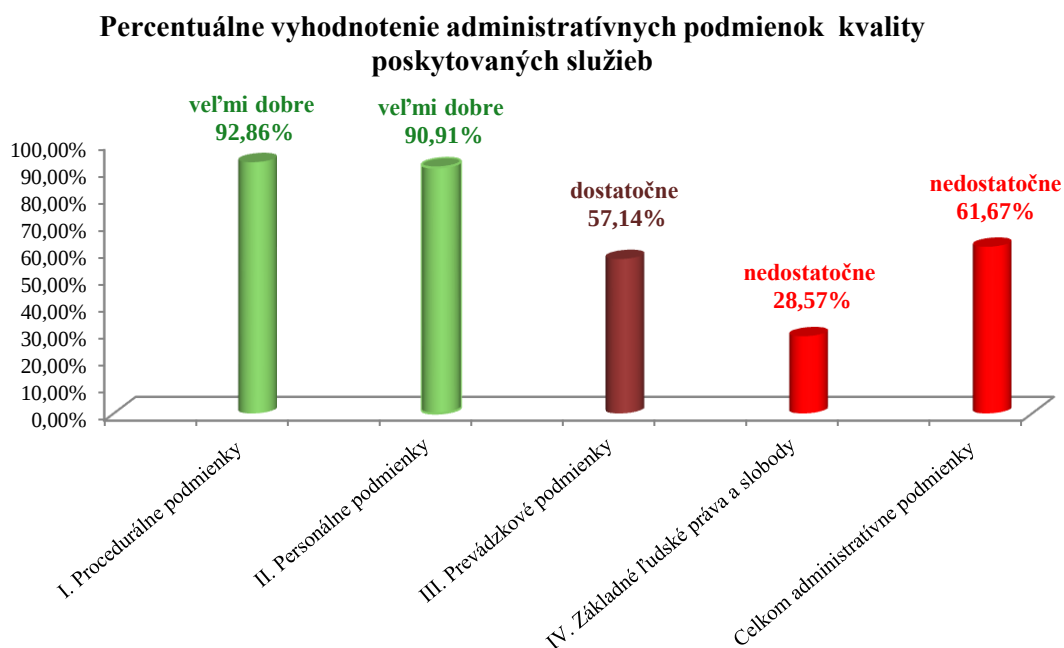
Nedostatočná úroveň bola dosiahnutá v oblasti **dodržiavania základných ľudských práv a slobôd** nezpracovaním viacerých práv a slobôd klientov v interných predpisoch zariadenia.

Kontrolou plnenia **administratívnych podmienok** kvality poskytovaných služieb za všetky oblasti bolo zistené, že zariadenie pre seniorov až v 23 prípadoch nemalo stanovené vnútorné predpisy, hlavne v oblasti základných ľudských práv a slobôd, čím dosiahlo **v celkovom hodnotení nedostatočnú úroveň** dodržiavania administratívnych podmienok kvality poskytovaných služieb. Súčasne prevádzkový poriadok a domový poriadok nebol aktualizovaný podľa platnej legislatívy.

Jednotlivé oblasti hodnotenia administratívnych podmienok kvality poskytovaných služieb neobsahovali rovnaký počet otázok a preto najväčší vplyv na celkové hodnotenie mala dosiahnutá úroveň administratívneho 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	nedostatočná úroveň	veľmi dobrá úroveň	nepotvrdená

Zariadenie dosiahlo o dva stupne horšiu úroveň predpokladaného plnenia administratívnych podmienok kvality poskytovaných služieb. To však neznamená, že zariadenie nedodržiava základné ľudské práva a slobody. Z dotazníkov klientov a rodinných príslušníkov takáto situácia zistená nebola.

Rozpočtovej organizácii odporúčame vypracovať interné predpisy týkajúce sa prevádzkových podmienok pre vykonávanie svojej činnosti a hlavne interné predpisy v oblasti dodržiavania ľudských práv a slobôd.

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 37 klientov, z ktorých 28 malo rodinných príslušníkov komunikujúcich so zariadením. Kontrole bolo odovzdaných

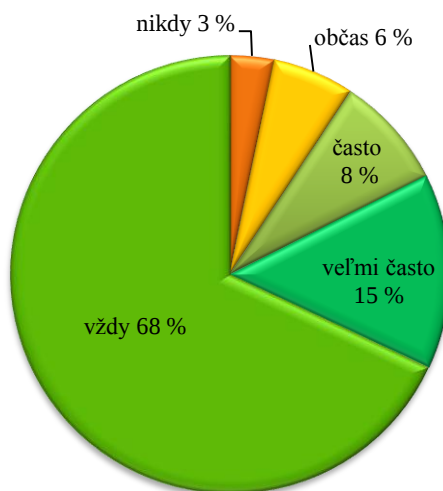
22 vyplnených dotazníkov, čím bola dosiahnutá úspešnosť návratnosti na úrovni takmer 79 %.

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 22 respondentov x 10 otázok - nie všetci vyplnili všetky otázky - 216 odpovedí = 100%)



Rodinní príslušníci vyslovili celkovú spokojnosť s poskytovanými službami a pobytom v zariadení, keď nespokojnosť s poskytovanými službami a pobytom v zariadení ako aj s komunikáciou bola na úrovni 3 %. Občasnú spokojnosť s poskytovanými službami, pobytom v zariadení a komunikáciu vyslovilo 6 % respondentov a 23 % rodinných príslušníkov bolo striedavo spokojných.

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 hodnotenie	priaznivý vplyv na pohodu a spokojnosť	potvrdená
Hodnotenie komunikácie s rodinnými príslušníkmi (H3)	veľmi dobré až výborné hodnotenie	pravidelná komunikácia	potvrdená
Celková spokojnosť 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 **veľmi dobrá úroveň hospodárnosti**.

Dotazníkovým testovaním nebola potvrdená predpokladaná priemerná úroveň hospodárnosti:

Celkové vyhodnotenie testovania	Dosiahnutá úroveň	Predpokladaná úroveň	(Ne) Potvrdenie hypotézy
Posúdenie úrovne hospodárnosti	veľmi dobrá úroveň	priemerná úroveň	nepotvrdená

Zo získaných poznatkov pri výkone kontroly konštatujeme hospodárne nakladanie s finančným a iným majetkom zariadenia. V zariadení sa hospodárnosť využívala prakticky vo všetkých oblastiach, najmä pri obstarávaní tovarov a služieb a pri kumulovaní pracovných funkcií s cieľom znížiť osobné náklady. Študenti stredných zdravotných škôl v rámci odbornej praxe vypomáhali pri poskytovaní zdravotnej starostlivosti. Finančné prostriedky z dotácií boli využité na obstaranie elektrických polohovateľných postelí a antidekubitných matracov. Príspevok zo štátneho rozpočtu na prevádzku zariadenia bol využitý na mzdy a k nim prislúchajúce odvody.

Priemerné mesačné náklady na klienta v roku 2013 boli 725,47 eur, po odpočítaní dotácií 387,11 eur. Priemerná mesačná úhrada od klienta bola 385,67 eur, čo aj pri dodržiavaní hospodárnosti nestačilo pokryť priemerné mesačné náklady. K vyrovnanej bilancii v roku 2013 nepomohlo ani zvýšenie kapacity zariadenia o dve osoby.

Zariadenie poskytuje sociálne služby v budove postavenej v roku 1954, čím ročne narastá objem nevyhnutných opráv. Stratové hospodárenie nevytvára priestor pre potrebnú rekonštrukciu elektroinštalácie a obmenu interiérového vybavenia.

Priemerná mesačná úhrada na klienta bola vyššia o 26,66 eur ako priemerný dôchodok v roku 2013, ktorý nemalo 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 pestroste 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.,
- finančná podpora z rozpočtu zriaďovateľa (hlavne pre osoby sociálne odkázané a bez dôchodku) alebo na prevádzku a investície,
- 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 11 odborným zamestnancom rozdane dotazníky, v ktorých otázky boli zamerané na emocionálne vyčerpanie, na depersonalizáciu a na osobnú nespokojnosť. Všetkých 11 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 štúdii 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 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 administratívnym činnostiam, následne individuálnej práci s klientmi v skupine 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)	stredný stupeň	nízky stupeň	nepotvrdená
Individuálna práca v skupine (H2)	stredný stupeň	vysoký stupeň	nepotvrdená
Pomoc pri sebaobslužných činnostiach (H3)	nízky stupeň	stredný stupeň	nepotvrdená
Všetky činnosti sociálneho pracovníka	nízky stupeň	stredný stupeň	nepotvrdená

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

Stredný stupeň vykonávania individuálnej práce s klientom v skupine bol na úkor zvýšených administratívnych činností. Zariadeniu sa 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 (1-najhoršie, 5-najlepšie) je uvedené v nasledovnej tabuľke č. 6.

Tabuľka č. 6: Celkové vyhodnotenie 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		
Spĺňa veľmi dobre	4	4		4	4			
Spĺňa dobre	3							3
Spĺňa dostatočne	2						2	
Nespĺňa	1		1					
Výpočet:	x	4	1	4	4	5	2	3,33

Podľa hodnotiacej škály zariadenie pre seniorov **v celkovom hodnotení dobre spĺňa podmienky kvality poskytovaných sociálnych služieb.**

Výsledky testovania hypotéz za jednotlivé dotazníky boli nasledovné:

Vyhodnotenie testovania za dotazníky A - F	Dosiahnutý stupeň vykonávania činností	Predpokladané hodnotenie	(Ne) Potvrdenie hypotézy
A. Vyhodnotenie testovania spokojnosti klientov s poskytovanými sociálnymi službami a životom v zariadení	veľmi dobré až výborne	dostatočné hodnotenie	nepotvrdená
B. Administratívne podmienky kvality poskytovaných služieb	nedostatočná úroveň	veľmi dobrá úroveň	nepotvrdená
C. Vyhodnotenie testovania spokojnosti rodinných príslušníkov s poskytovanými sociálnymi službami	veľmi dobré až výborne hodnotenie	spokojnosť RP	potvrdená
D. Posúdenie úrovne hospodárnosti zariadenia	veľmi dobrá úroveň	priemerná úroveň	nepotvrdená
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.

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

Celková hospodárnosť, efektívnosť a dodržiavanie legislatívy boli na dobrej úrovni.

Protokol o výsledku kontroly vypracovali dňa: 10.10.2014

Ing. Marta Kavecká
vedúca kontrolnej skupiny

Ing. Radovan Pafčuga
člen kontrolnej skupiny

S obsahom protokolu o výsledku kontroly bol oboznámený dňa: 04.11.2014

Ing. Mária Augustínová
riaditeľka