

NAJvyšší KONTROLNÝ ÚRAD SLOVENSKEJ REPUBLIKY

Číslo poverenia: 1061/01
Zo dňa: 22.10.2014

Počet výtlačkov: 2
Výtlačok číslo: 1
Počet strán: 8
Počet príloh: 0



Z Á Z N A M

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

DOMOV SOCIÁLNYCH SLUŽIEB HESTIA

Bratislava december 2014

**Záznam
o výsledku kontroly**

Podľa poverenia predsedu NKÚ SR č. **1061/01** 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, 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 vrátane zistenia kvality ošetrovateľskej starostlivosti v zariadeniach sociálnych služieb.

Kontrola bola vykonaná v čase od 30.10.2014 do 22.11.2014 v

**DOMOV SOCIÁLNYCH SLUŽIEB HESTIA,
Jesenského 12,
902 01 Pezinok,
IČO 31105246**

za kontrolované obdobie: 2013, v prípade potreby objektívneho zhodnotenia kontrolovanej skutočnosti aj predchádzajúce a nasledujúce obdobie.

Predmetom kontroly bolo:

1. Dodržiavanie všeobecne záväzných právnych predpisov, interných predpisov a medzinárodných dohovorov a právnych aktov 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

Počas výkonu kontroly bolo zistené:

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

V kontrolovanom období zriaďovateľom Domova sociálnych služieb HESTIA (ďalej aj „domov“ alebo „DSS“) bol Bratislavský samosprávny kraj (ďalej len „BSK“). DSS bol zriadený od roku 1992 pod názvom Ústav pre mentálne postihnuté deti a mládež s týždenným a denným pobytom. S účinnosťou od 01.07.2002 zriaďovateľská funkcia DSS prešla do pôsobnosti BSK. Zariadenie je rozpočtovou organizáciou s vlastnou právnou subjektivitou.

Do registra poskytovateľov sociálnych služieb vedený BSK bol DSS zaregistrovaný 27.07.2009. Na základe údajov z registračnej karty zariadenia č. 62/2009 – soc. DSS poskytoval sociálne služby na riešenie nepriaznivej sociálnej situácie z dôvodu ťažkého zdravotného postihnutia a nepriaznivého zdravotného stavu. Služba sa poskytovala fyzickej osobe, ktorá bola odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby a jej stupeň odkázanosti podľa posudku, ktorý vystavuje BSK, bola najmenej IV. Všetci klienti v DSS boli posúdení na najvyššom VI. stupni.

V domove bolo možné poskytovať sociálnu službu deťom s duševnými poruchami a poruchami správania od troch rokov veku a dospelým občanom s duševnými poruchami a poruchami správania ak sú odkázaní na pomoc inej fyzickej osoby a ich stupeň odkázanosti je najmenej V. podľa prílohy č. 3 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 domove bola poskytovaná pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby, sociálne poradenstvo, sociálna rehabilitácia, ošetrovateľská starostlivosť, ubytovanie, stravovanie, upratovanie, pranie, žehlenie, údržba bielizne a šatstva, osobné vybavenie, zabezpečovala sa pracovná terapia a záujmová činnosť, utvárali sa podmienky na vzdelávanie a úschovu cenných vecí.

Zriaďovacia listina obsahovala náležitosti stanovené v § 9 ods. 9 zákona o sociálnych službách.

BSK ako zriaďovateľ DSS stanovil kapacitu domova na základe podlahovej plochy na ubytovanie zariadenia na 20 miest, z toho 12 ambulantnou formou a osem miest týždennou.

Preverovaním skutočného počtu prijímateľov sociálnej služby podľa údajov v štatistickom výkaze SOC 1-01 v porovnaní s celkovým počtom neboli zistené nedostatky.

Na vstupnej bráne do zariadenia je umiestnený piktogram oznamujúci zákaz fajčenia v budove a v celom areáli domova. Zákaz fajčenia v súlade s § 7 ods. 1 písm. e) v zmysle zákona č. 377/2004 Z. z. o ochrane nefajčiarov a o zmene a doplnení niektorých zákonov sa v zariadení bezvýhradne dodržiava. Zákaz fajčenia má domov upravený aj v interných predpisoch, ako sú pracovný poriadok, domáci poriadok a v pravidlách o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci.

DSS má na vstupnej bráne do domova umiestnenú tabuľu s označením miesta poskytovania sociálnej služby v súlade s § 67 zákona o sociálnych službách.

V zmysle § 13f ods. 3 písm. b) zákona NR SR č. 272/1994 Z. z. o ochrane zdravia ľudí v znení neskorších predpisov bol prevádzkový poriadok pre ubytovacie zariadenie DSS schválený Regionálnym úradom verejného zdravotníctva Bratislava hl. m. SR so sídlom v Bratislave.

Kontrolná skupina ďalej preverila, či u všetkých preverených klientov bolo súčasťou spisovej dokumentácie priložené právoplatné rozhodnutie o odkázanosti na sociálnu službu. Preverovaním zmlúv uzatvorených s klientmi zariadenia a postupu pri prijímaní klientov do zariadenia neboli kontrolou zistené nedostatky.

V zmysle § 22 zákona o sociálnych službách sa v domove sociálnych služieb môže okrem poskytovania sociálnych služieb podľa tohto zákona poskytovať aj ošetrovateľská starostlivosť, ktorú poskytujú zamestnanci zariadenia spĺňajúci podmienky na výkon zdravotníckeho povolania.

DSS poskytuje komplexnú opatrovateľskú, ošetrovateľskú starostlivosť v súlade s § 33 zákona č. 578/2004 Z. z. o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti, zdravotníckych pracovníkoch, stavovských organizáciách v zdravotníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o poskytovateľoch zdravotnej starostlivosti“).

Úsek terapií a ošetrovateľských služieb zabezpečovalo v kontrolovanom období 10,5 odborných zamestnancov, z toho štyri opatrovateľky a dve zdravotné sestry.

Kontrolná skupina preverovala, či odborní zamestnanci zariadenia spĺňali kvalifikačné predpoklady, dané § 84 ods. 9 zákona o sociálnych službách, podľa ktorého opatrovateľ 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.

Kontrolou bolo ďalej preverené dodržiavanie a uplatňovanie zásady rovnakého zaobchádzania pri poskytovaní sociálnych služieb v zmysle § 5 zákona o sociálnych službách. DSS malo v kontrolovanom období vypracované štandardy, ktoré upravovali oblasť dodržiavania základných ľudských práv a slobôd.

DSS mal vypracovaný domáci poriadok, ktorý vychádzal z princípov zachovania ľudskej dôstojnosti autonómie prijímateľov služieb, z rešpektu ich názorov a rozhodnutí, pričom sa kládol dôraz na dodržiavanie ľudských a občianskych práv. Cieľom poskytovaných služieb je podporovať samostatnosť a sebestačnosť prijímateľov sociálnych služieb a zaistenie možného súkromia na základe ich individuálnych potrieb.

Bolo preukázané, že zariadenie má vytvorené podmienky, ktoré zaručujú každému klientovi rovnaké zaobchádzanie pri poskytovaní sociálnych služieb.

Kontrolná skupina konštatuje, že v DSS sa dodržiava § 11 ods. 2 zákona č. 224/2006 Z. z. o občianskych preukazoch o zmene a doplnení niektorých zákonov, podľa ktorého sa občiansky preukaz nesmie odovzdať alebo prijať ako predmet záložného práva, nesmie sa odovzdať alebo odobrať pri vstupe do objektu alebo na pozemok a nesmie sa odovzdať alebo odobrať v súvislosti s poskytovaním služieb.

V roku 2012 DSS zabezpečil vykonanie supervízie skupinovou formou pre desať zamestnancov v priamom kontakte s klientmi so zameraním na efektívnu spoluprácu zamestnancov pri rozložení aktivít a práce s klientmi počas dňa. Supervíziu vykonala osoba zapísaná v zozname absolventov akreditovaného 240 hodinového kurzu „Supervízia v pomáhajúcich profesiách“, akreditácia bola vydaná dňa 16.06.2006 pod číslom 1302/10501/2006/100/3. V roku 2013 domov zabezpečil vykonanie supervízie pre piatich zamestnancov v priamom kontakte s klientmi na tému riešenie konfliktu v pracovnom tíme.

DSS vydal v septembri 2012 smernicu „Postup pri plánovaní a vykonávaní supervízie v domove sociálnych služieb HESTIA“, podľa ktorej je domov povinný plánovať a uskutočňovať program supervízie tak, aby sa supervízia vykonala najmenej jedenkrát do roka. Témy supervízie sú vždy určené podľa záujmu a potrieb zamestnancov a vedenia

DSS.

Počas kontrolovaného obdobia sa domov riadil vypracovanou smernicou o spôsobe podávania a vybavovania sťažností z 19.04.2010 v súlade so zákonom č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.

S obsahom tejto smernice boli oboznámení všetci zamestnanci, ktorí svojim podpisom potvrdili, že sa s ňou oboznámili a porozumeli jej obsahu. K 31.12.2013 DSS neevidoval žiadnu sťažnosť zo strany klientov resp. rodinných príslušníkov klientov domova.

Zariadenie vydalo pracovný poriadok v súlade so zákonom č. 311/2001 Z. z. Zákonník práce v znení neskorších predpisov. So znením pracovného poriadku súhlasil aj zástupca zamestnancov Základnej odborovej organizácie – Slovenského odborového zväzu zdravotníctva a sociálnych služieb.

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

V roku 2013 v spolupráci so súkromnou spoločnosťou domov zorganizoval verejnú zbierku, z ktorej výnos bol použitý na organizáciu a realizáciu výletu klientov na Slovensku. Tento výnos predstavoval 2 555,00 Eur. DSS získalo v roku 2013 viacero finančných podpor od fyzických i právnických osôb. Finančné prostriedky boli vo všetkých prípadoch použité na zabezpečenie rôznych aktivít a podujatí pre klientov.

Podľa údajov účtovnej závierky k 31.12. 2013 DSS evidoval pohľadávky v celkovej výške 1 829,08 Eur. Z toho 1 494,98 Eur tvorili pohľadávky z nedaňových príjmov v lehote splatnosti do 15.01.2014 od klientov domova za poskytované sociálne služby. Platby od klientov domova boli do lehoty splatnosti uhradené. Zvyšná krátkodobá pohľadávka od dodávateľov bola rovnako uhradená v lehote splatnosti.

DSS okrem iného v účtovníctve viedla na účte 052 – pohľadávku vo výške 7 601,42 Eur za poskytnutý preddavok na dopravný prostriedok. Pohľadávka bola postúpená na príslušný okresný súd a bola vymáhaná exekútorom.

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 je 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 štyrom 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 nízkom stupni emocionálnej vyčerpanosti, na nízkom stupni depersonalizácie a ich stupeň osobnej nespokojnosti bol taktiež 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/ošetrovateliek, ako aj ich sociálne postavenie v súčasnosti na Slovensku. Stanovené otázky v dotazníku mali potvrdiť alebo vylúčiť šesť stanovených hypotéz.

Prvá hypotéza predpokladala vysoký stupeň fyzickej záťaže u väčšiny z opýtaných ošetrovateliek pracujúcich v domove sociálnych služieb, pretože prevažná časť ich klientov je imobilná a v zariadení absentuje technické vybavenie. Na základe odpovedí respondentiek sa hypotéza nepotvrdila, ošetrovateľky dosiahli nízky stupeň fyzickej záťaže.

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

Tretia hypotéza predpokladala, že u vyčerpaných ošetrovateliek sa vyskytuje vysoký stupeň psychosomatických porúch. Na základe odpovedí respondentiek sa hypotéza nepotvrdila, ošetrovateľky dosiahli veľmi nízky stupeň psychosomatických porúch.

Štvrtá hypotéza predpokladala vysoký stupeň neuplatniteľnosti metód ošetrovateľského procesu v podmienkach kontrolovaného subjektu. Na základe odpovedí respondentiek sa hypotéza nepotvrdila, ošetrovateľky dosiahli stredný stupeň neuplatniteľnosti metód ošetrovateľského procesu v podmienkach kontrolovaného subjektu.

Piata hypotéza predpokladala, že preťaženosť ošetrovateliek 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 respondentiek sa hypotéza nepotvrdila, ošetrovateľky ohodnotili stupeň preťaženia ošetrovateľov ako nízky.

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

Cieľovou skupinou tohto dotazníka boli odborní zamestnanci zariadenia, ktorí vykonávali prácu ošetrovateľov. Priemerný čistý príjem, uvedený v dotazníku, bol takmer 407,00 Eur mesačne.

Na základe analýzy pracovných podmienok ošetrovateľov možno vyhodnotiť nespokojnosť vybranej skupiny pracovníkov v zariadení s pracovnými podmienkami na nízkom stupni.

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 a 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 vyplynulo, že zariadenie dosahuje výbornú úroveň materiálno-technického vybavenia, čím sa hypotéza nepotvrdila.

Úroveň hospodárenia v zariadeniach sociálnych služieb

Dotazník hospodárenia bol zameraný 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 priemernú úroveň hospodárenia, čím bola hypotéza potvrdená.

Najvyšší kontrolný úrad Slovenskej republiky

Zhrnutie

Na základe zosumarizovania výsledkov získaných z jednotlivých dotazníkov, kontrolná skupina vyhodnotila, že DSS spĺňa úroveň poskytovania sociálnych služieb vrátane poskytovania ošetrovateľskej starostlivosti na veľmi dobrej úrovni.

Kontrolovanému subjektu bol ponechaný výtlačok č. 2 záznamu o výsledku kontroly.

Kontrolovaný subjekt potvrdzuje, že kontrolná skupina NKÚ SR vrátila všetky zapožičané doklady.

Záznam o výsledku kontroly vypracovali dňa: 05.12.2014

Ing. Marián Bublávek
vedúci kontrolnej skupiny

Ing. Iveta Schlosserová
členka kontrolnej skupiny

S obsahom záznamu o výsledku kontroly bola oboznámená dňa: 12.12.2014

Mgr. Ľubica Vyberalová
riadiateľka