

NAJvyšší KONTROLNÝ ÚRAD SLOVENSKEJ REPUBLIKY

Číslo poverenia: 919/01
Zo dňa: 09.06.2014

Počet výtlačkov: 2
Výtlačok číslo: -
Počet strán: 12
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**

Dom sv. Martina, n.o., Martin

Žilina november 2014

Zhrnutie

V rámci svojej kontrolnej pôsobnosti Najvyšší kontrolný úrad Slovenskej republiky (ďalej len „NKÚ SR“) vykonal kontrolu efektívnosti a účinnosti poskytovaných sociálnych služieb v zariadení neverejného poskytovateľa sociálnych služieb, ktoré poskytuje klientom celoročnú pobytovú sociálnu službu.

Cieľom výkonnostnej kontroly bolo preveriť a zhodnotiť úroveň poskytovaných sociálnych služieb vo vybranej neziskovej organizácii s kapacitou 30 lôžok, pričom zariadenie sa členilo na domov sociálnych služieb a zariadenie pre seniorov a zároveň zistiť úroveň hospodárenia a dodržiavanie všeobecne záväzných právnych predpisov.

Kontrolou bol preverený rozpočet zariadenia a jeho čerpanie, dodržiavanie všeobecne záväzných právnych predpisov pri hospodárení s finančnými prostriedkami a v neposlednom rade bola vykonaná analýza poskytovania sociálnych služieb, preverené práva a povinnosti či u poskytovateľa sociálnych služieb alebo príjemcu sociálnych služieb, čiže klienta.

Kontrolou rozpočtu a jeho čerpania, zostavenia účtovnej závierky a finančných výkazov, použitie verejných prostriedkov pri hospodárení zariadenia za tovary a služby v kontrolovanom období roka 2013 neboli zistené porušenia príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov.

Primárnou metódou zberu informácií pri výkonnostnej kontrole bolo viac druhov dotazníkov adresovaných hlavne príbuzným klientov, zamestnancom a štatutárovi zariadenia. Dotazník určený pre klientov nebol vyhodnotený z dôvodu neschopnosti vyplnenia klientov z pohľadu vážnych zdravotných postihnutí.

Na základe vykonanej výkonnostnej kontroly NKÚ SR nemôže konštatovať ako hodnotia samotní klienti poskytovateľa sociálnych služieb, ako sa cítia v zariadení, či sú spokojní a pod., nakoľko klienti neboli schopní vyplňať pre nich určený dotazník. Kontrolnej skupine z pozorovania vyplynulo, že klienti sa cítia príjemne a sú veľmi spokojní. Títo klienti trpia veľmi vážnymi ochoreniami a život v zariadení im ich ťažký život uľahčuje. Dodržiavanie ľudských práv a slobôd hodnotí kontrolná skupina na veľmi dobrej úrovni.

Po vyhodnutí dotazníka zameraného na získanie informácií o administratívnych podmienkach kvality poskytovaných sociálnych služieb v zariadení, či má zariadenie vypracované interné predpisy týkajúce sa procedurálnych, personálnych, prevádzkových podmienok a tiež interné predpisy týkajúce sa dodržiavania základných ľudských práv a slobôd, bolo zistené, že zariadenie dosahuje veľmi dobrú úroveň dodržiavania administratívnych podmienok kvality poskytovaných služieb.

Celkovým hodnotením dotazníkov určených pre príbuzných klientov bolo zistené, že príbuzní klientov boli spokojní s poskytovanými sociálnymi službami pre svojich blízkych. V dotazníkoch vyjadrili, že poskytované sociálne služby majú priaznivý vplyv na pohodu a spokojnosť ich príbuzného a spokojnosť, že zariadenie sprostredkováva vzájomne kontakty klienta a jeho rodiny.

Pri hodnotení dotazníkov zameraných na vyhorenie zamestnancov bolo zistené, že u zamestnancov zariadenia bol veľmi nízky stupeň emocionálnej vyčerpanosti,

depersonalizácie a zároveň osobnej nespokojnosti. Celkové vyhorenie u zamestnancov zariadenia predstavovalo veľmi nízky stupeň vyhorenia.

Pri hodnotení dotazníka sociálnej pracovníčky možno konštatovať, že individuálnu prácu s klientom a administratívnu prácu zameranú na klienta vykonávala na strednom stupni hodnotiacej škály. Pri vyhodnotení vykonávania pomoci pri seba obslužných činnostiach klienta bolo zistené, že sociálna pracovníčka ich vykonáva na vysokom stupni hodnotiacej škály.

Analýzou kvality sociálnych služieb v zariadení pre seniorov sa zistilo, že kontrolovaný subjekt ich poskytoval na veľmi dobrej úrovni.

**Záznam
o výsledku kontroly**

Podľa poverenia predsedu NKÚ SR č. 919/01 z 09.06.2014 vykonali:

Mgr. Iveta Vráblová, vedúca kontrolnej skupiny,
Mgr. Lucia Danišková, 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 od 24.06.2014 do 23.10.2014 v kontrolovanom subjekte

Dom sv. Martina, n.o., Priehradka 6, 036 01 Martin, IČO: 36149730

Kontrolovaným obdobím bol rok 2013, v prípade potreby objektívneho zhodnotenia kontrolovanej skutočnosti bolo preverené aj predchádzajúce obdobie.

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,
- zistiť reálny stav v dosahovaní výkonu a spôsobu riadenia,
- 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 kontroly bolo zistené:

1 Dodržiavanie všeobecne záväzných právnych predpisov, interných predpisov, medzinárodných dohovorov a právnych aktov EÚ, ktorými je SR viazaná

Dom sv. Martina je nezisková organizácia (ďalej aj „zariadenie, resp. poskytovateľ sociálnej služby“), ktorá bola Krajským úradom v Žiline zaregistrovaná 01.01.2000 pod č. OVVS/NO-1/2000 v zmysle zákona č. 213/1997 Z. z. o neziskových organizáciách poskytujúcich všeobecné prospešné služby (ďalej len „zákon č. 213/1997 Z. z.“). Nezisková organizácia poskytuje sociálne služby na riešenie nepriaznivej sociálnej situácie z dôvodu ťažkého zdravotného postihnutia, nepriaznivého zdravotného stavu alebo z dôvodu dovŕšenia dôchodkového veku. Kontrolovaný subjekt sa stal nástupníckou organizáciou Občianskeho

združenia HOSPICE – paliatívna starostlivosť (posudok Okresný úrad – štátny okresný hygienik z 12.07.1999).

V zariadení sa sociálne služby poskytujú pre fyzické osoby, ktoré sú odkázané na pomoc inej fyzickej osoby a ich stupeň odkázanosti je V až VI podľa prílohy č. 3 zákona č. 448/2008 o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 448/2008 Z. z.“), alebo fyzickej osobe, ktorá je nevidiaca alebo prakticky nevidiaca a jej stupeň odkázanosti je najmenej III v zmysle prílohy vyššie uvedeného zákona. Sociálne služby sa poskytovali v zariadení fyzickým osobám celoročnou pobytovou formou. Jedná sa o kombinované zariadenie typu domova sociálnych služieb (ďalej len „DSS“) kde v kontrolovanom období bola kapacita 20 klientov a zariadenie pre seniorov (ďalej len „ZpS“) kde kapacita bola 10 klientov. Štatutárom zariadenia bol riaditeľ.

Regionálny úrad verejného zdravotníctva (ďalej len „RÚVZ“) v Martine 11.11.2005 vydal posudok, v ktorom súhlasil s uvedením pracovných priestorov zariadenia sociálnych služieb do prevádzky. Zároveň schválil Prevádzkový poriadok – ubytovaciú časť, výdaj stravy, hygienicko-epidemiologický režim a prevádzkový poriadok pre prácu s chemickými faktormi.

Počas výkonu kontroly bola štatutárom zariadenia podaná žiadosť RÚVZ o vydanie rozhodnutia na zmenu typu zariadenia, a to DSS, ZpS a špecializované zariadenie alebo ich kombinácia, pričom kapacita lôžok nebola zmenená. RÚVZ žiadosti vyhovel. Následne bola Žilinským samosprávnym krajom vykonaná zmena vo výpise registra poskytovateľov sociálnych služieb.

Preverením zakladateľskej zmluvy zo dňa 28.10.1999, ktorej súčasťou bol Štatút neziskovej organizácie Dom sv. Martina zo dňa 14.09.1999, nebol zistený nesúlad. Zakladateľská zmluva obsahovala názov a sídlo neziskovej organizácie, účel založenia a druh všeobecne prospešných služieb, podmienky poskytovania všeobecne prospešných služieb, meno a priezvisko a trvalý pobyt obidvoch zakladateľov, peňažné a nepeňažné vklady jednotlivých zakladateľov v zmysle zákona č. 213/1997 Z. z.

Organizačná štruktúra zariadenia bola ošetrená v Organizačnom poriadku. Stupne riadenia v zariadení boli nasledovné: štatutár, resp. riaditeľ zariadenia, vrchná sestra, zmenová sestra. V zariadení pracovalo 15 zamestnancov na základe pracovnej zmluvy a traja zamestnanci na základe dohody o vykonaní práce.

Kontrolou obsadenosti miest v zariadení v roku 2013 bolo zistené, že k 01.01.2013 bolo 20 klientov v DSS a 9 klientov v ZpS. Počas roka 2013 bolo prijatých 7 klientov do DSS a 8 klientov do ZpS. Prepustení nebol nikto a zomrelo 7 klientov z DSS a 7 klientov zo ZpS. K 31.12.2013 bola 100 % obsadenosť celého zariadenia.

Osobné spisy klientov obsahovali žiadosť o poskytnutie sociálnej služby spolu s právoplatným rozhodnutím o odkázanosti na sociálnu službu. Preverené zmluvy o poskytovaní sociálnych služieb boli vyhotovené v zmysle zákona. Obsahovali odborné, obslužné a ďalšie činnosti poskytované klientom. Kontrolovaný subjekt v rámci obslužných činností zabezpečoval ubytovanie, stravovanie, upratovanie, pranie, žehlenie a tiež údržbu bielizne a šatstva. Zariadenie v kontrolovanom období nemalo vlastnú kuchyňu, jedlá zabezpečoval dodávateľským spôsobom v súlade so zásadami zdravej výživy s prihliadnutím na vek a ich zdravotný stav.

Zariadenie nevedlo poradcov čakať. Klientov získavalo nahlasovaním voľných miest cez Žilinský samosprávny kraj, s ktorým malo uzatvorenú zmluvu o zabezpečení poskytovania sociálnej služby.

Klienti mali spracované individuálne rozvojové plány (ďalej len „IRP“). Tie obsahovali diagnostiku klienta, plán poskytovania sociálnych služieb, stanovené ciele, hodnotené ciele stanovené na konkrétne obdobie. Hlavným cieľom zariadenia bolo zlepšenie alebo aspoň udržanie klientov v takom zdravotnom a psychickom stave, aby čo v najdlhšom časovom horizonte vydržali.

Zamestnanci zariadenia rešpektovali individuálne potreby klientov pre ich ťažké zdravotné postihnutia. Klienti zariadenia mali zabezpečenú opatrovateľskú, ošetrovateľskú a zdravotnú starostlivosť priamo v zariadení. Zdravotná starostlivosť bola zabezpečená v spolupráci s odbornými lekármi, ošetrovateľskú starostlivosť zabezpečovalo zariadenie vlastnými zamestnancami. Sociálna pracovníčka vykonávala sociálne poradenstvo, sociálnu rehabilitáciu a tiež záujmovú činnosť.

Klienti v zariadení neboli veľmi schopní záujmovej činnosti z dôvodu ťažkých diagnóz. Opatrovateľky s nimi robili aktivity, ktoré zvládnu, napr. hádzanie, resp. gúľanie loptou, počúvanie hudby a pod. Sociálna pracovníčka si viedla podrobnú evidenciu vykonaných záujmových aktivít spolu s dátumom jej realizácie. Sociálna pracovníčka v polročných intervaloch aktualizovala IRP.

Poskytovateľ sociálnych služieb bol povinný dodržiavať maximálny počet prijímateľov sociálnych služieb na jedného svojho zamestnanca a minimálny percentuálny podiel odborných zamestnancov na celkovom počte zamestnancov podľa prílohy č. 1 zákona č. 448/2008 Z. z. Odborným zamestnancom na vyššie uvedené účely sa v zariadení považuje sociálna pracovníčka, vrchná sestra, sedem opatrovateľiek a päť sestier poskytujúcich odborné ošetrovateľské úkony. Viac ako 50 % klientov zariadenia bolo odkázaných na pomoc inej fyzickej osoby so stupňom odkázanosti IV až VI. Podľa vyššie uvedenej prílohy zákona tak na jedného pracovníka mali pripadať dvaja klienti. Prepočítaný počet zamestnancov za kontrolované obdobie bol 18 osôb, tzn., že to bolo v súlade so zákonom. V zariadení bola jedna sociálna pracovníčka, sedem opatrovateľiek a šesť zdravotných sestier, čiže 14 odborných zamestnancov. Percentuálny podiel odborných zamestnancov na celkovom počte zamestnancov v zariadení predstavoval 77,77 %.

V zmysle zákona č. 448/2008 Z. z. sa osobné vybavenie poskytuje fyzickej osobe, ktorej sa poskytuje celoročná pobytová sociálna služba, ak táto fyzická osoba si osobné vybavenie nemôže zabezpečiť sama. Preverení boli zistené, že trom klientom zariadenia v kontrolovanom období bolo zo strany kontrolovaného subjektu zabezpečené osobné vybavenie. Jednalo sa o darované šatstvo.

Poskytovateľ sociálnej služby, ktorému vyšší územný celok (ďalej len „VÚC“) oznámil vykonanie zápisu do registra, môže začať poskytovať sociálnu službu, ak uzatvoril zmluvu o poistení zodpovednosti za škodu, ktorá by mohla vzniknúť pri poskytovaní sociálnej služby alebo v priamej súvislosti s ňou; poistenie musí trvať po celý čas poskytovania sociálnej služby. Kontrolou bola preverená poisťovňa zmluva 936-1020034 zo 14.01.2000 a poisťovňa zmluva č. 7300222759 – poistenie zodpovednosti za škodu spôsobenú pri výkone povolania.

Preverení pracovných zmlúv odborných zamestnancov boli zistené, že odborní zamestnanci v kontrolovanom období spĺňali kvalifikačné predpoklady potrebné

na vykonávanie činnosti v oblasti poskytovania sociálnych služieb v zmysle zákona č. 448/2008 Z. z. Sociálna pracovníčka s vysokoškolským vzdelaním druhého stupňa v študijnom programe sociálna práca pracovala v roku 2013 na dohodu, vrchná sestra, päť zdravotných sestier a sedem opatrovateliek. Zdravotné sestry spĺňali kvalifikačné podmienky potrebné pri výkone práce a tiež všetky opatrovatelky mali ukončené vzdelanie so zameraním na opatrovanie alebo mali osvedčenie o absolvovaní akreditovaného kurzu opatrovania minimálne v rozsahu 220 hodín. Odborní zamestnanci sa priebežne zdokonaľovali a dopĺňali si požadované vedomosti a schopnosti potrebné na vykonávanie pracovných činností.

Štatutár neziskovej organizácie kontrolnej skupine predložil doklady z vykonaných supervízií zo dňa 04.11.2013 a 11.11.2013. Témou vykonaných supervízií bola podpora a prehlbovanie zručnosti sociálnej pracovníčky a pracovníkov pracujúcich v priamom kontakte s klientom. Zvolená forma supervízie bola skupinová. Cieľom bolo zistiť prístup sociálneho pracovníka ku klientovi a prenos informácií v tíme.

Kontrolou bol preverený zákaz fajčenia v zariadení poskytujúcich sociálne služby, pričom nebol zistený nesúlad. Zamestnávateľ vydal zákaz fajčenia na pracoviskách zariadenia, na ktorých pracujú aj nefajčiari, a zabezpečil dodržiavanie tohto zákazu v zmysle zákona.

Kontrolou bolo zistené, že v zariadení na zabezpečenie evidencie sťažností v období roka 2013 mali k dispozícii Knihu sťažností, ale v uvedenom období žiadnu sťažnosť neevidovali.

Kontrolovaný subjekt poskytoval ubytovanie klientom celkovo v desiatich izbách, z toho bolo päť izieb štvorlôžkových, dve izby trojlôžkové, jedna izba dvojľôžková a dve izby boli určené pre ubytovanie po jednom klientovi. Izby boli členené spoločne pre mobilných a imobilných klientov. Kúpeľne a WC sa nachádzali na chodbe zariadenia. Zariadenie bolo nižšieho štandardu.

2 Miera efektívnosti, hospodárnosti a účinnosti, s akou vybrané zariadenie hospodári s verejnými finančnými prostriedkami a majetkom

Rozpočet na rok 2013 pre neziskovú organizáciu bol schválený správnou radou s predpokladanými príjmami 248 426 eur a výdavkami 260 092 eur.

Tabuľka č. 1 – Čerpanie výdavkov rozpočtu zariadenia

	Rok	Schválený rozpočet	Upravený rozpočet	Skutočnosť	(v eur) Čerpanie (v %)
Výdavky rozpočtu	2012	260 092	260 800	267 523	103
	2013	260 640	266 244	270 649	102
600 – Bežné výdavky z toho:	2012	260 092	260 800	267 523	103
	2013	260 640	266 244	270 649	102
610 - Mzdy, platy	2012	136 763	135 684	137 400	101
	2013	134 387	141 023	140 450	99
620 – Poistné a príspevky	2012	44 669	44 316	44 878	101
	2013	43 893	46 060	48 501	105
630 – Tovary a služby	2012	78 050	80 190	84 572	105
	2013	82 230	79 031	81 560	102
640 – Bežné transfery	2012	610	610	673	110
	2013	130	130	138	102

Najvyšší kontrolný úrad Slovenskej republiky

Medziročným porovnaním bežných výdavkov vidieť nárast o 3 126 eur. Kapitálové výdavky v kontrolovanom roku a ani v predchádzajúcom roku kontrolované zariadenie nemalo rozpočtované. Z celkových finančných prostriedkov v kontrolovanom období najvyšší podiel bol použitý na mzdy a odvody pre zamestnancov, a to 69,81 %.

Kontrolou boli preverené dodávateľské faktúry v celkovej hodnote 26 218,72 eur. Išlo o bežné výdavky, ako napr. voda, energie, telefón alebo za odber jedla pre klientov, pričom nebol zistený nesúlad. Kontrolovaný subjekt k 31.12.2013 evidoval záväzky v sume 4 388,96 eur. Pohľadávky kontrolovaný subjekt neevidoval z dôvodu dobrej koordinácie výberu úhrady za poskytnuté sociálne služby.

Tabuľka č. 2 – Plnenie príjmov rozpočtu zariadenia

	Rok	Schválený rozpočet	Upravený rozpočet	Skutočnosť	(v eur) Plnenie (v %)
Príjmy rozpočtu spolu	2012	248 426	261 315	265 515	102
	2013	248 238	254 007	254 347	100
200 – Nedaňové príjmy z toho:	2012	248 426	261 315	265 515	102
	2013	248 238	254 007	254 347	100
210 – Príjmy z pod. vlastníctva	2012	101 860	133 000	133 965	100
	2013	135 200	139 685	140 136	100
300 – Granty a transfery	2012	146 556	128 315	131 539	103
	2013	113 038	114 318	114 207	99,9

Kontrolou boli preverené príjmy kontrolovaného subjektu podľa zdroja. Najvyššie príjmy až 42,68 % tvorili v roku 2013 tržby z predaja sociálnych služieb (úhrady klientov). Z rozpočtu Žilinského samosprávneho kraja kontrolovaný subjekt na základe zmluvy o poskytovaní finančného príspevku prijal finančné prostriedky v sume 74 637,60 eur, čo predstavovalo 29,34 % z celkových príjmov v kontrolovanom roku. Zo štátneho rozpočtu z kapitoly Ministerstva práce sociálnych vecí a rodiny SR (ďalej len „MPSVaR“) poskytovateľ sociálnych služieb prijal finančný príspevok v sume 38 400,00 eur, čo bolo 15,09 % z celkových príjmov kontrolovaného subjektu. Jednorazový príspevok zariadenie dostalo na spolufinancovanie sociálnych služieb, a to na úhradu ekonomicky oprávnených nákladov podľa zákona č. 448/2008 Z. z. spojených s poskytovaním sociálnej služby. Príjem z poskytovania ošetrovateľských výkonov predstavoval sumu 31 567,22 eur. Na základe žiadosti riaditeľa zariadenia bola poskytnutá dotácia z mesta Martin v sume 822,95 eur. Túto dotáciu zariadenie využilo na zakúpenie polohovateľnej postele. Príspevok z podielu zaplatenej dane z príjmov tvoril len 0,12 % z celkových príjmov.

Tabuľka č. 3 – Skutočné náklady a výnosy za rok 2013

	Náklady	Výnosy
DSS	183 288,08	170 441,58
ZpS	89 591,52	82 731,74
Celkom	272 879,60	254 346,57
HV pred zdanením		-18 533,03
Daň		0,51
HV po zdanení		-18 533,54

*HV (Hospodársky výsledok)

Kontrolovaný subjekt v roku 2013 hospodáril so stratou. Za kontrolované obdobie zostavil riadnu účtovnú závierku 31.12.2013. Účtovná závierka obsahovala súčasti, tzn. súvahu (Úč. NUJ 1-01), výkaz ziskov a strát (Úč. NUJ 2-01) a poznámky (Úč. NUJ 3-01). Kontrolnej skupine bola predložená výročná správa neziskovej organizácie za rok 2013,

ktorej súčasťou bola správa nezávislého audítora k účtovnej závierke a účtovná závierka. Audítor overil účtovnú závierku za kontrolované obdobie 18.03.2014.

Tabuľka č. 4 – Prehľad o výške priemernej úhrady a priemerných výdavkoch zariadenia (v eur)

Rok	ZpS			DSS	
	Priemerné mesačné výdavky na klienta*	Priemerná mesačná úhrada klienta	Spoluúčasť klienta (v %)	Priemerné mesačné výdavky na klienta*	Priemerná mesačná úhrada klienta
2012	729	360	49,4	750	379
2013	740	369	49,9	757	399

* priemerné mesačné bežné výdavky na klienta

Z uvedenej tabuľky je zrejmé, že priemerné mesačné výdavky na jedného klienta v ZpS vzrástli oproti predchádzajúcemu roku o 11 eur, zatiaľ čo v DSS to bolo len o 7,00 eur. V ZpS klienti priemerne uhradili za poskytované sociálne služby v kontrolovanom období 369,00 eur, pričom v DSS priemerná úhrada od klienta v roku 2013 bola 399,00 eur. To bolo o 30,00 eur viac oproti úhrade klienta v ZpS.

3 Úroveň poskytovaných sociálnych služieb vo vybranom zariadení poskytujúcom sociálne služby, ktorým je zariadenia pre seniorov

Na kontrolu súladu nadväzovala kontrola výkonnosti, ktorá bola doplnená informáciami získanými realizovaným prieskumom. Hlavným cieľom vykonanej kontroly výkonnosti bolo preveriť úroveň poskytovania sociálnych služieb v pobytovom celoročnom zariadení poskytujúcom sociálne služby, ktorým bol neverejný poskytovateľ sociálnych služieb.

Výkonnostná časť bola realizovaná metódou šiestich druhov dotazníkov, ktoré odrážali štruktúru kľúčových otázok kontroly výkonnosti. Dotazníky boli zamerané na zber informácií od klientov zariadenia, príbuzných klientov, zamestnancov zariadenia a štatutára zariadenia. Otázky v dotazníkoch boli prezentované zrozumiteľnou formou, prístupnou pre opýtaných. Vzorka respondentov bola získaná zámerným výberom.

Dotazník určený pre klientov zariadenia zachytával najmä subjektívny pohľad klienta na svoj životný status, resp. kvalitu svojho života. V kontrolovanom zariadení v čase výkonu kontroly bolo umiestnených 30 klientov. Z celkového počtu klientov boli schopní vypísať dotazník iba štyria klienti. Ostatní klienti neboli schopní odpovedať na položené otázky z dôvodu vážnych zdravotných diagnóz, ako napr. Alzheimerova demencia v rôznych stupňoch, ťažký organický psychosyndróm, detská mozgová obrna, atrofia mozgu, perinatálna encefalopatia, paraparéza, malígny tumor pečene či inoperabilný tumor mozgu. Všetci klienti v zariadení mali kombinácie vyššie uvedených diagnóz. V zariadení sa nachádzali prevažne klienti s najvyšším stupňom odkázanosti VI. Niektorí klienti ani nevnímali, že im boli položené otázky.

Kontrolná skupina skonštatovala veľmi nízku návratnosť dotazníkov (13,33 %). Z odpovedí štyroch klientov nebolo možné vyhodnotiť ich postoj k skutočnej úrovni poskytovaných sociálnych služieb. Nezanedbateľný je i fakt, že myslenie oslovených klientov môže byť ovplyvnené medikamentóznymi prípravkami ovplyvňujúcimi centrálny nervový systém.

Po zbere získaných dát uvedených v štyroch dotazníkoch kontrolná skupina predmetné údaje nevyhodnotila z vyššie uvedených objektívnych dôvodov a zároveň nebolo možné vyhodnotiť stanovené kontrolné otázky týkajúce sa predmetného dotazníka.

Dotazník zameraný na získanie informácií o administratívnych podmienkach kvality poskytovaných sociálnych služieb v zariadení bol distribuovaný štatutárovi zariadenia. Obsahoval otázky ohľadom vypracovania interných právnych predpisov týkajúcich sa oblasti procedurálnych, personálnych a prevádzkových podmienok zariadenia a tiež otázky týkajúce sa dodržiavania základných ľudských práv a slobôd v kontrolovanom zariadení. Pri tomto dotazníku bola stanovená nasledujúca kontrolná otázka:

(K1) Predpokladáme, že zariadenie dosahuje veľmi dobrú úroveň dodržiavania administratívnych podmienok kvality poskytovaných služieb.

Celkové hodnotenie tohto dotazníka predstavovalo 104 bodov, tzn., že zariadenie dosahovalo veľmi dobrú úroveň dodržiavania administratívnych podmienok kvality poskytovaných služieb. Kontrolná otázka sa nepotvrdila.

Vyjadrenie spokojnosti, resp. nespokojnosti s poskytovanými sociálnymi službami od príbuzných klientov zariadenia boli získané na základe ďalšieho dotazníka. Tento dotazník obsahoval 10 otázok. Kontrolná skupina v počte 30 kusov dotazníkov ponechala vrchnej sestre zariadenia, aby zabezpečila ich distribúciu rodinným príslušníkom klientov, z dôvodu, že klienti mávajú častejšie návštevy svojich blízkych hlavne v popoludňajších hodinách a počas víkendov. Respondenti, resp. príbuzní klientov mali možnosť na päťstupňovej škále vyznačiť posudzovaciu odpoveď. Z celkového množstva 30 kusov bolo naspäť kontrolnej skupine doručených 15 kusov, čo predstavovalo 50 % návratnosť. Pre tento druh dotazníka boli stanovené tri nasledujúce kontrolné otázky:

(K1) Som spokojný s poskytnutými službami a pobytom pre môjho rodiča v zariadení sociálnych služieb.

(K2) Poskytované sociálne služby majú priaznivý vplyv na pohodu a spokojnosť rodiča otázky.

(K3) Zariadenie pravidelne sprostredkováva kontakt medzi klientom a jeho rodinným príslušníkom.

Hodnotením kontrolnej otázky K1 bolo zistené, že kontrolná otázka sa potvrdila, pretože príbuzní klientov boli spokojní s poskytovanými sociálnymi službami pre svojich blízkych a ohodnotili postoje výrokmi koeficientom 4,62, čo predstavovalo skoro výborné hodnotenie.

Kontrolná otázka K2 sa potvrdila, pretože príbuzní klientov sa vyjadrili, že poskytované sociálne služby majú priaznivý vplyv na pohodu a spokojnosť ich príbuzného, čo ohodnotili koeficientom 3,66, čo predstavovalo veľmi dobré hodnotenie spokojnosti od príbuzných klientov.

Kontrolná otázka K3 sa potvrdila, pretože podľa vyjadrenia príbuzných klientov zariadenie sprostredkováva kontakt medzi klientom a jeho rodinou pravidelne. Uvedenú otázku ohodnotili skoro najvyšším koeficient 5, čo predstavovalo výborné hodnotenie.

Jedným z dotazníkov bol aj dotazník, ktorý zabezpečil zber informácií na posúdenie úrovne hospodárnosti. Tento typ dotazníka bol určený pre štatutára zariadenia, resp. riaditeľa zariadenia. Pri tomto druhu dotazníka bola stanovená nasledujúca kontrolná otázka:

(K1) Predpokladáme, že zariadenie sociálnych služieb hospodári na primeranej úrovni.

Súčet hodnotení predstavoval 47 bodov, čo znamenalo veľmi dobrú úroveň hospodárenia. Porovnaním bodového hodnotenia bolo zistené, že uvedená kontrolná otázka, sa nepotvrdila, pretože predpokladalo sa hospodárenie s primeranou úrovňou.

Dotazníky od zamestnancov zariadenia zabezpečili zber informácií zisťujúcich mieru vyhorenia a to v oblastiach – emocionálneho vyčerpania, depersonalizácie a v oblasti osobnej nespokojnosti zamestnanca. Dotazník bol odovzdaný všetkým zamestnancom v počte 18 kusov, pričom naspäť sa kontrolnej skupine vrátilo 13 kusov dotazníkov, tzn. 72,22 % návratnosť. Podľa jednotlivých oblastí boli stanovené nasledujúce kontrolné otázky:

(K1) Predpokladáme stredný stupeň psychickej vyčerpanosti v skupine pracovníkov.

(K2) Predpokladáme vysoký stupeň depersonalizácie v skupine pracovníkov.

(K3) Predpokladáme veľmi vysoký stupeň osobnej nespokojnosti v skupine pracovníkov.

Hodnotenie spočívalo v súčte všetkých bodových hodnotení u všetkých respondentov a predstavovalo 14 bodov, čo predstavovalo veľmi nízky stupeň emocionálnej vyčerpanosti. Bolo preukázané, že kontrolná otázka sa nepotvrdila, pretože sa predpokladal stredný stupeň emocionálneho vyčerpania.

Druhá kontrolná otázka K2 sa nepotvrdila, pretože sa predpokladal vysoký stupeň depersonalizácie v skupine pracovníkov. Súčet všetkých bodových hodnotení predstavoval 6 bodov, čo podľa hodnotiacej škály bol veľmi nízky stupeň depersonalizácie.

Pri hodnotení stupňa osobnej nespokojnosti zamestnancov (kontrolná otázka K3) bolo dosiahnutých 9 bodov, čo bol podľa hodnotiacej škály veľmi nízky stupeň osobnej nespokojnosti, tzn., že kontrolná otázka K3 sa tiež nepotvrdila, pretože predpokladom bol vysoký stupeň osobnej nespokojnosti zamestnancov.

Pri tomto celkovom hodnotení kontrolná skupina získala koeficient 5, čo predstavovalo na hodnotiacej škále veľmi nízkym stupeň vyhorenia zamestnancov zariadenia.

Posledný druh dotazníka zabezpečil zber informácií o aktivitách, ktoré vykonávali odborní pracovníci. Zmyslom výpovedí bola vykonaná identifikácia činností, ktorú odborní pracovníci vykonávali z hľadiska náročnosti. Predpokladalo sa, že to mohlo mať vplyv na absenciu aktivít zlepšujúcich život klientov v zariadení. V zariadení bola zamestnaná jedna sociálna pracovníčka. Odborní zamestnanci ako ergoterapeut, rehabilitačný pracovník, resp. fyzioterapeut v zariadení neboli zamestnaní. Stanovené kľúčové otázky kontroly pre pracovnú činnosť sociálneho pracovníka boli nasledovné:

(K1) Predpokladáme nízky stupeň vykonávania individuálnej práce v skupine sledovaných pracovníkov.

(K2) Predpokladáme vysoký stupeň vykonávania administratívnych činností v skupine sledovaných pracovníkov.

(K3) Predpokladáme stredný stupeň vykonávania pomoci pri seba obslužných činností klienta v skupine sledovaných pracovníkov.

Hodnotenie individuálnej práce u sociálnej pracovníčky bolo 21 bodov, čo predstavovalo vykonávanie predmetnej práce sociálnou pracovníčkou na strednom stupni hodnotenia. Kontrolná otázka nebola potvrdená.

Hodnotenie kontrolnej otázky K2 bolo 18 bodov, čo predstavovalo stredný stupeň vykonávania administratívnych činností sociálnou pracovníčkou, takže kontrolná otázka sa nepotvrdila.

Hodnotenie kontrolnej otázky K3 bolo 25 bodov, čo predstavovalo vysoký stupeň vykonávania pomoci sociálnou pracovníčkou pri seba obslužných činnostiach klientov. Kontrolná otázka nebola potvrdená.

Záznam o výsledku kontroly vypracovali dňa: 27.10.2014

Mgr. Iveta Vráblová
vedúca kontrolnej skupiny

Mgr. Lucia Danišková
členka kontrolnej skupiny

S obsahom protokolu o výsledku kontroly bol oboznámený dňa: 10.11.2014

Ing. Dušan Zelezník
riaditeľ neziskovej organizácie