



Študentská vedecká aktivita

Poskytovanie sociálnych služieb: verejný verzus neverejný poskytovateľ

Bc. Veronika Bučková

Sekcia: Verejná ekonomika a regionálny rozvoj

Konzultant:

Ing. Mária Svidroňová, PhD.

Banská Bystrica
2014

Úvod

Otázka poskytovania verejných služieb je vo verejnej správe veľmi aktuálnym problémom, a to predovšetkým v čase, keď verejné financie sú častokrát využívané neefektívne a chýbajú v oblastiach, do ktorých je potrebné investovať. Naša práca Študentská vedecká aktivita sa zaoberá problematikou poskytovania sociálnych služieb verejným a neverejným poskytovateľom. V práci sa špecializujeme na domovy dôchodcov, konkrétne organizáciu verejného sektora, rozpočtovú organizáciu a neverejného poskytovateľa, neziskovú organizáciu poskytujúcu všeobecne prospešné služby. Problematiku sme si zvolili hlavne kvôli dostupnosti materiálov, s ktorými sa bežne stretávame. Zároveň si uvedomujeme skutočnosť, že dôchodcovia vo svojom produktívnom veku prispievali k rozvoju štátu a malo by byť o nich teraz patrične postarané. Práve preto by táto problematika nemala zostať nepovšimnutá.

Cieľom našej práce je zistiť fungovanie vybraných organizácií, diferenciaciu financovania služieb a rozdiel v poskytovaných službách. Na základe tejto analýzy chceme zistiť, či a v akých oblastiach sa rozdiely prejavia a prípadne navrhnúť riešenia pre zefektívnenie vynaložených finančných prostriedkov pri poskytovaní verejných služieb.

Práca je rozdelená do dvoch kapitol, a to teoretickú a analytickú. V teoretickej časti sa zameriame na verejné služby, konkrétne na sociálne služby. Definujeme taktiež verejných a neverejných poskytovateľov služieb a druhy ich financovania. V analytickej časti sa zameriame na identifikáciu a špecifikáciu príjmov vybraných organizácií, CSSP, n.o. Krásna Ves a CSS Bánovce nad Bebravou. Príjmy identifikujeme na základe interných materiálov ako výročná správa a výkaz ziskov a strát. Na základe konzultácie s riaditeľom, zdravotnými sestrami a dotazníka pre klientov oboch zariadení zhodnotíme kvalitu poskytovaných sociálnych služieb. Táto časť sa venuje taktiež prípadným návrhom na zlepšenie činnosti organizácie zo strany klientov.

1. Sociálne služby poskytované verejným a neverejným poskytovateľom

V prvej kapitole teoreticky definujeme verejné služby a sociálne služby ako formu verejných služieb. Špecifikujeme taktiež poskytovateľov sociálnych služieb, služieb sociálnej starostlivosti, ktorými sú verejní a neverejní poskytovatelia. Verejnými poskytovateľmi sú rozpočtové a príspevkové organizácie. Taktiež špecifikujeme vybraný druh neverejného poskytovateľa, neziskovú organizáciu poskytujúcu všeobecne prospešné služby.

Verejné služby sú niekedy chápané len ako systém verejno-prospešných služieb ako je osvetlenie, čistenie verejných priestranstiev, verejná zeleň a pod. Môžeme sa stretnúť aj s ďalším vymedzením tejto kategórie, keď sa pod verejnými službami chápu len tie netrhové služby verejného sektora, ktoré sú v priamom vzťahu k tvorbe ľudského kapitálu ako je zdravotníctvo, vzdelávanie, osobné sociálne služby, kultúra, šport alebo voľný čas. Ďalej existuje aj prístup, ktorý zaraďuje do kategórie verejné služby všetky aktivity majúce charakter služieb, ktoré sa realizujú v rámci verejného sektora (Balážová, 2006, s. 9).

Podľa Nemca (2000) verejné služby majú dve základné ekonomické charakteristiky, a to „nedeliteľnosť“ a nevyhlúčiteľnosť zo spotreby“. Nedeliteľnosť alebo nerivalitná spotreba je charakterizovaná ako skutočnosť, že určitý produkt je dostupný každému spotrebiteľovi, v rovnakom množstve, a to bez ohľadu na ostatných spotrebiteľov. Nevyhlúčiteľnosť zo spotreby znamená, že verejný, kolektívny, statok je dostupný každému, bez ohľadu na to, či spotrebiteľ zaň zaplatil alebo nie. Zároveň však je technicky veľmi obtiažne vylúčiť niekoho zo spotreby kvôli vysokým transakčným nákladom.

V dôsledku zlyhávania trhu vzniká potreba redistribúcie a štátnych intervencií v oblasti poskytovania verejných služieb. Poskytovanie verejných služieb sa často spája s externalitami. „Moderné spoločnosti s vyspelou trhovou ekonomikou už dávno opustili model tradičnej dvojsektorovej ekonomiky a intenzívne hľadajú možnosti efektívneho prerozdelenia úloh nielen medzi štát a trh, ale aj pre tretí sektor.“ (Benčo, Kuvíková, 2011, s. 211)

Jedným z druhov verejných služieb sú aj sociálne služby. Podľa Rektoříka (2004) cieľom poskytovania sociálnych služieb a sociálnej pomoci je, aby občan znovu dokázal zabezpečovať svoje potreby vďaka vlastnému pričineniu a pomáhať mu vtedy, ak tak nedokáže sám. Podľa Kamermana (1989) sú sociálne služby chápané ako služby, ktoré sa pokúšajú podporiť alebo zvýšiť kvalitu každodenného života, umožniť indivíduám, rodinám a iným skupinám čo najväčší rozvoj, prekonanie ťažkostí a normálne fungovanie.

V zmysle § 2 ods. 1 Zákona č. 448/2008 Z. z. v znení neskorších predpisov sociálna služba je odborná činnosť, obslužná činnosť alebo ďalšia činnosť, alebo súbor týchto činností, ktoré sú zamerané na:

- prevenciu vzniku nepriaznivej sociálnej situácie, riešenie nepriaznivej sociálnej situácie alebo zmiernenie nepriaznivej sociálnej situácie fyzickej osoby, rodiny alebo komunity;
- zachovanie, obnovu alebo rozvoj schopnosti fyzickej osoby viesť samostatný život a na podporu jej začlenenia do spoločnosti;
- zabezpečenie nevyhnutných podmienok na uspokojovanie základných životných potrieb fyzickej osoby;
- riešenie krízovej sociálnej situácie fyzickej osoby a rodiny;
- prevenciu sociálneho vylúčenia fyzickej osoby a rodiny.

Dôležitým klasifikačným kritériom je skutočnosť, kde a kým je daná verejná služba poskytovaná. Podľa Oatesa (1972) a jeho teórie decentralizácie by mala byť každá verejná služba poskytovaná na takej úrovni verejnej správy, kde by bola zabezpečená optimálna úroveň nákladov vzhľadom na dosahované prínosy služby. Z tohto pohľadu je miestna samospráva (obec) významným nositeľom sociálno-ekonomického rozvoja v demokratickej spoločnosti.

Podľa Kuvíkovej (2004) ekonomickú aktivitu vykonávajú rôzne typy organizácií, a to súkromné ziskové, súkromné neziskové a verejné organizácie. Pre potreby našej práce sa zameriame práve na neziskový sektor, ktorý produkuje verejné sociálne služby a pri tom nedosahuje zisk. Takéto sociálne služby poskytuje verejný a neverejný poskytovateľ.

Verejného poskytovateľa sociálnych služieb predstavujú organizácie, ktorých zriaďovateľom je verejný sektor. Pestoff charakterizuje verejný sektor ako „sektor formálnych inštitucionalizovaných organizácií s jasným organizačným usporiadaním kompetencií a povinností, fungujúcich na neziskovom princípe a upravených legislatívnymi normami verejného práva, ktoré definujú rozsah kompetencií na princípe „čo nie je povolené, je zakázané.“ Sú dve organizačno – právne formy organizácií, ktoré pôsobia vo verejnom sektore, a to rozpočtové organizácie a príspevkové organizácie. Obe majú odlišný spôsob hospodárenia. (Benčo, Kuvíková, 2011, s. 220)

Podľa Benča a Kuvíkovej (2011) „zriaďovateľom týchto organizácií je verejná autorita, ktorá má právo vykonávať verejnú moc. Organizácie zriaďuje právnym inštitútom (zriaďovateľská listina a štatút) zriaďovateľ, ktorý definuje pôsobnosť a hospodárenie organizácie a spôsob napojenia na vlastný rozpočet. Rozpočtové organizácie sú celým svojím

rozpočtom (finančnými vzťahmi) napojené na rozpočet svojho zriaďovateľa narozdiel od príspevkovej organizácie. Príspevková organizácia hospodári podľa svojho rozpočtu nákladov, výnosov a výsledku hospodárenia. Jej rozpočet zahŕňa aj príspevok z rozpočtu zriaďovateľa a prostriedky prijaté od iných subjektov. V podmienkach právneho poriadku SR je základným legislatívnym dokumentom upravujúcim hospodárenie organizácií verejného sektora a v rámci neho rozpočtových a príspevkových organizácií zákon o rozpočtových pravidlách verejnej správy.“

Podľa § 21 ods. 1 Zákona č. 523/2004 o rozpočtových pravidlách verejnej správy Z.z. v znení neskorších predpisov „rozpočtová organizácia je právnická osoba štátu, obce alebo vyššieho územného celku, ktorá je svojimi príjmami a výdavkami zapojená na štátny rozpočet, rozpočet obce alebo na rozpočet vyššieho územného celku. Hospodári samostatne podľa schváleného rozpočtu s prostriedkami, ktoré jej určí zriaďovateľ v rámci svojho rozpočtu. Rozpočtové organizácie podľa tohto zákona sú všetky štátne orgány s výnimkou štátnych orgánov, preddavkových organizácií.“

Podľa § 21 ods. 2 vyššie uvedeného zákona „príspevková organizácia je právnická osoba štátu, obce a vyššieho územného celku, ktorej menej ako 50% výrobných nákladov je pokrytých tržbami, pričom hlavným predmetom činnosti nie je podnikanie. Táto organizácia je zapojená príspevkom na štátny rozpočet, rozpočet obce alebo na rozpočet vyššieho územného celku. Platia pre ňu finančné vzťahy určené zriaďovateľom v rámci jeho rozpočtu.“

Podľa § 21 ods. 3-5 Zákona č. 523/2004 Z. z. v znení neskorších predpisov „rozpočtové a príspevkové organizácie sa zriaďujú na plnenie úloh štátu, obce alebo vyššieho územného celku. Nemožno však ich zriadiť na výkon rozhodovacích právomocí. Vo vlastnom mene môžu nadobúdať práva a zaväzovať sa odo dňa svojho zriadenia. Rozpočtovú alebo príspevkovú organizáciu možno zriadiť zákonom alebo rozhodnutím zriaďovateľa, ktorým je ústredný orgán štátnej správy, ak osobitný predpis neustanovuje inak, obec alebo vyšší územný celok.“

V zmysle § 22 uvedeného zákona „rozpočtová organizácia hospodári s rozpočtovými prostriedkami a s prostriedkami prijatými od iných subjektov. Rozpočtová organizácia zostavuje svoj rozpočet príjmov a výdavkov. Pritom sa riadi záväznými ukazovateľmi štátneho rozpočtu určenými zákonom o štátnom rozpočte na príslušný rozpočtový rok a zriaďovateľom. Účelovo určené peňažné dary sa použijú v súlade s ich určením. Zriaďovateľ určí, ktoré vnútorné organizačné jednotky v rámci rozpočtovej organizácie v jeho pôsobnosti budú hospodáriť iba so zvereným preddavkom.“

Podľa § 24 ods. 1 Zákona č. 523/2004 Z. z. v znení neskorších predpisov „príspevková organizácia hospodári podľa svojho rozpočtu nákladov, výnosov a výsledku hospodárenia. Jej rozpočet zahŕňa aj príspevok z rozpočtu zriaďovateľa, prostriedky vlastných finančných fondov a prostriedky prijaté od iných subjektov.“

Okrem verejného poskytovateľa, ktorým je rozpočtová alebo príspevková organizácia, sociálne služby môže poskytovať aj neverejný poskytovateľ. Ide o organizácie, ktoré majú svojich zriaďovateľov, vystupujú pod vlastným menom, disponujú so svojím majetkom za účelom poskytovania sociálnych služieb občanom. Naša práca Študentská vedecká aktivita sa zaoberá poskytovaním služieb sociálnej starostlivosti. Orientujeme sa konkrétne na domovy dôchodcov. Nami skúmaný neverejný poskytovateľ sociálnej starostlivosti v analytickej časti je domov dôchodcov, ktorý má právnu formu neziskovej organizácie poskytujúcej všeobecne prospešné služby, preto charakterizujeme práve túto formu neverejného poskytovateľa sociálnych služieb.

Podľa § 2 Zákona č. 213/1997 v znení neskorších predpisov je nezisková organizácia poskytujúca všeobecne prospešné služby charakterizovaná ako právnická osoba založená podľa tohto zákona, ktorej predmetom činnosti je poskytovanie všeobecne prospešných služieb. Nezisková organizácia môže samostatne vo vlastnom mene a na vlastnú zodpovednosť vykonávať aj ďalšiu činnosť za účelom dosiahnutia zisku za predpokladu, že touto činnosťou dosiahne účelnejšie využitie svojho majetku a zisk z tejto činnosti v celom rozsahu použije na zabezpečenie všeobecne prospešných služieb. Všeobecne prospešnými službami sa rozumie:

- poskytovanie zdravotnej starostlivosti;
- humanitná starostlivosť;
- rozvoj a ochrana duchovných a kultúrnych hodnôt;
- doplnkové vzdelávanie detí a mládeže vrátane organizovania telesnej výchovy a športu pre deti a mládež;
- tvorba a ochrana životného prostredia;
- poskytovanie sociálnych služieb.

Podľa Benča a Kuvíkovej (2011, s. 239-240) „najvyšším orgánom neziskovej organizácie je správna rada založená najmenej z troch členov, ktorí vykonávajú danú funkciu dobrovoľne a bezplatne. Správna rada schvaľuje rozpočet neziskovej organizácie, ročnú účtovnú závierku a výročnú správu o činnosti a hospodárení, rozhoduje o použití zisku a úhrade strát, volí a odvoláva riaditeľa. Štatutárnym orgánom je riaditeľ, ktorý riadi činnosť

neziskovej organizácie a koná v jej mene. Dozorná rada je kontrolným orgánom, ktorý musí byť stanovený, ak majetok neziskovej organizácie je vyšší ako zákonom stanovená finančná hodnota alebo ak je súčasťou jej majetku prioritný majetok. V prípade neustanovenia dozornej rady na hospodársku činnosť organizácie dohliada revízor.“

Podľa § 29 Zákona č. 213/1997 v znení neskorších predpisov nezisková organizácia poskytujúca všeobecne prospešné služby zabezpečuje svoju činnosť a hospodári so svojimi príjmami, vlastným majetkom, majetkom, ktorý nadobudla svojou činnosťou a môže užívať majetok štátu alebo obce v súlade s osobitnými predpismi. Majetok takejto neziskovej organizácie je tvorený z vkladov zakladateľov, z príjmov z vlastnej činnosti, z príjmov z podnikateľskej činnosti po zdanení, pôžičiek, úverov a úrokov, a darov od fyzických alebo právnických osôb. Neziskovej organizácii môže byť taktiež poskytnutá dotácia zo štátneho rozpočtu, rozpočtu štátneho fondu a rozpočtu obce.

Podľa § 30 uvedeného zákona nezisková organizácia môže podnikat' za podmienky, že touto činnosťou sa dosiahne účelnejšie využitie jej majetku a nebude ohrozená kvalita, rozsah a dostupnosť služieb, pre ktoré bola založená. Príjmy z podnikateľskej činnosti musia byť zároveň použité v celom rozsahu na zabezpečenie všeobecne prospešných služieb.

2. Komparatívna analýza poskytovania vybranej sociálnej služby verejným a neverejným poskytovateľom

V druhej kapitole charakterizujeme konkrétne vybrané organizácie, ktoré poskytujú služby sociálnej starostlivosti. Zvolili sme si verejného poskytovateľa sociálnej starostlivosti Centrum sociálnych služieb, Domov dôchodcov v Bánovciach nad Bebravou, ktorý patrí pod Trenčiansky samosprávny kraj a ako neverejného poskytovateľa Centrum sociálnej starostlivosti Podhorie, n.o. (CSSP, n.o.) v Krásnej Vsi. Obe tieto organizácie charakterizujeme prostredníctvom interných zdrojov a metódou komparácie porovnáme zdroje financovania poskytovaných služieb.

2.1 Charakteristika organizácie Centrum sociálnych služieb Bánovce nad Bebravou

Vznik Centra sociálnych služieb Bánovce nad Bebravou prebiehal dlhodobým vývojom. V roku 1990 bol pre začiatok odkúpený takmer nový rodinný dom po známej slovenskej spisovateľke Elene Čepčekovej a po príslušných stavebných úpravách a vybavení

potrebným zariadením v roku 1991 bolo uvedené do prevádzky Zariadenie opatrovateľskej služby pre dlhodobý pobyt starých občanov s kapacitou pre 18 obyvateľov. Od 1.9.2009 došlo k zmene názvu zariadenia na Centrum sociálnych služieb – Bánovce nad Bebravou (ďalej aj CSS). CSS Bánovce nad Bebravou má 41 zamestnancov, z toho 10x zdravotná sestra, 11x sanitár, 5x technicko-hospodársky pracovník, 5x upratovačka, 2x pracovníčka práčovne, 1x údržbár a 7x kuchárka. CSS tvoria tri objekty, v ktorých je ubytovaných 90 dôchodcov. Ubytovanie je zabezpečované v jednoposteľových (12), v dvojposteľových (27) a trojposteľových (8) izbách. Zariadenie v izbách čiastočne rešpektuje želania obyvateľov, aby im čím viac pripomínalo rodinné bývanie, hlavne v počiatočnom štádiu adaptácie. Odborná lekárska starostlivosť sa realizuje prostredníctvom zmluvného lekára, ktorý jedenkrát týždenne a v prípade potreby aj častejšie navštevuje zariadenie. Strava sa pripravuje vo vlastnej kuchyni a podáva 5-krát denne. V organizácii sa konajú spoločenské posedenia, oslavy jubileí, ktoré sú spojené s kultúrnym programom.

Príjmy finančných prostriedkov

Organizácia CSS Bánovce má dva účty, výdavkový a príjmový. Na základe rozhovoru s ekonómkou môžeme zhodnotiť, že organizácii je schválený rozpočet Trenčianskym samosprávnym krajom, ktorý si pred schválením organizácia sama navrhne. Organizácia disponuje týmto jediným účtom, ktorý je označovaný ako výdavkový. Jediným zdrojom príjmov CSS Bánovce sú finančné prostriedky od TSK na tomto výdavkovom účte. Príjmový účet patrí Trenčianskému samosprávnemu kraju, na ktorý sú posielané peňažné prostriedky od klientov za poskytované služby. S týmito prostriedkami však organizácia nedisponuje. V roku 2013 predstavoval rozpočet plnenia, ktorý organizácia CSS Bánovce nad Bebravou využívala na poskytovanie služieb sumu 605 899,74 eur, pričom schválený rozpočet predstavoval sumu 607 312 eur. Plnenie organizácie teda predstavovalo 99,77%.

Ak by sme spriemerovali mesačné výdavky na jedného klienta z čerpaných zdrojov za rok 2013 ako $[(1/12 \times 605\,899,74)/90]$, dostaneme výsledok, že mesačné výdavky na jedného klienta boli 561 eur.

2.2 Charakteristika organizácie Centrum sociálnej starostlivosti Podhorie, n.o. v Krásnej Vsi

Nezisková organizácia vznikla v roku 2003 a služby začala poskytovať v marci 2004. Poskytuje služby podľa § 35 a § 38 zákona 448/2008 Z. z. 17 klientom Zariadenia

pre seniorov a 10 klientom domova sociálnych služieb (DSS). Priestorové podmienky: 13 buniek s kúpeľňami a WC, izba sestier, pracovňa, žehliareň, výdaj stravy, sklady, kotolňa. Personálne podmienky: riaditeľ, ekonómka, hlavná/sociálna sestra, 5x zdravotná sestra, 5x opatrovateľka, 2x upratovačka. Izby sú vybavené nábytkom, časť postelí sú polohovacie a časť postelí sú klasické váľandy, ktoré sú nevhodné pre imobilných a starých ľudí a taktiež pre personál z dôvodu ťažkej manipulácie s klientmi. Prevádzka je financovaná z úhrad klientov, z dotácie MPSVaR SR cez obec Krásna Ves (Zariadenie pre seniorov) a príspevku Trenčianskeho samosprávneho kraja (DSS).

Druh všeobecne prospešných služieb sú poskytované formou:

a) prevádzky v polyfunkčnom objekte:

aa) oblasť sociálna a zdravotná:

Poskytovanie sociálnych služieb podľa zákona NR SR č. 195/1998 Z. z. o sociálnej pomoci v znení neskorších predpisov a to opatrovateľská služba, organizovanie spoločného stravovania, domov dôchodcov, stredisko osobnej hygieny a pracovňa.

- denná a nočná opatrovateľská starostlivosť pre starých ľudí, vrátane imobilných občanov bez rodinného zázemia;
- ubytovanie, denná a nočná starostlivosť pre starých ľudí s rodinným zázemím, ktorí z dôvodov zhoršenia zdravotného stavu sú odkázaní na trvalú starostlivosť počas určitého obdobia;
- pravidelná lekárska starostlivosť odborným lekárom;
- rehabilitačné a rekondičné procedúry pre zlepšenie zdravotného a psychického stavu;
- celodenná strava aj občanom, ktorí nie sú v Centre sociálnej starostlivosti Podhorie, n. o. ubytovaní.

ab) oblasť duchovná a kultúrna:

- duchovná opatera v spolupráci s cirkvami, televízne a audiovizuálne programy;
- kultúrne podujatia školskej mládeže a umeleckých súborov;
- spoločné návštevy kultúrnych podujatí mimo Centra sociálnej starostlivosti Podhorie, n. o.

b) agentúry domácej ošetrovateľskej starostlivosti:

- ergoterapeutickú starostlivosť a rehabilitáciu;
- zabezpečovanie stravy, zabezpečenie základných potravín, základnej hygieny a starostlivosti o starých občanov;

- zdravotné vyšetrenie ambulantného typu v zdravotnom stredisku;
- ďalšie služby: zabezpečenie liekov, preväzy, injekcie atď.

Príjmy finančných prostriedkov za rok 2013 v eurách

- za služby – DSS	39 330,94 eur
- za služby – zariadenie pre seniorov	62 789,54 eur
- príspevky z podielu zaplatenej dane	236,04 eur
- dotácie z TSK	37 066,66 eur
- dotácia z MPSVaR SR na prevádzku	65 280,00 eur
- dotácia z MPSVaR SR na zariadenie	6 000,00 eur
- úroky z účtov v banke	32,27 eur
- dary	<u>1 991,64 eur</u>
	212 727,09 eur

Priemerný rozpočet na klienta tak vychádza 656,56 eur mesačne. Treba však konštatovať, že CSSP, n.o. v Krásnej Vsi v roku 2013 vykazoval záporný výsledok hospodárenia, čo znamená, že jeho výdavky prevyšovali príjmy, napriek skutočnosti, že mesačný rozpočet na klienta bol vyšší ako u organizácie CSS Bánovce nad Bebravou.

2.3 Spokojnosť klientov s poskytovanými službami ako ekvivalent vyhodnotenia kvality poskytovaných služieb v organizáciách

Na základe rozhovorov so 40 klientmi verejného poskytovateľa a vyhodnotenia dotazníkov možno konštatovať, že klienti CSS Bánovce nad Bebravou sú spokojní s poskytovanými službami a ceny za poskytované služby považujú za primerané ich kvalite. Ako je znázornené v Tabuľke 1, až 21 klientov zvolili ako možnosť odpovede na otázku celkovej spokojnosti s kvalitou služieb hodnotu 5, tzn. sú spokojní. Pätnásť klientov je skôr spokojných, dvaja uviedli, že nie sú ani spokojní, ani nespokojní a rovnako dvaja klienti označili možnosť 1, teda, že sú nespokojní. Odporučiť zariadenie svojim známym by bolo ochotných 95 % klientov, jeden klient sa k otázke odporúčenia organizácie nevyjadril. Ako primeranú kvalitu poskytovaných služieb vzhľadom na cenu označilo taktiež 95 % klientov.

Tabuľka č. 1 – Hodnotenie spokojnosti klientov CSS Bánovce nad Bebravou

	CSS Bánovce nad Bebr.				
Celková spokojnosť s kvalitou služieb	1 - 2	2- 0	3- 2	4-15	5-21
Odporúčenie organizácie známym	Áno-38 (95%)			Nie-1 (2,5%)	
Primeranosť ceny voči kvalite služieb	Áno- 38 (95%)			Nie-2 (5%)	
Odporúčania pre zmeny	-				

Zdroj: vlastné spracovanie, 2014.

Ani jeden z respondentov neuviedol odporúčania a návrhy na zmeny v chode zariadenia.

Na základe vedeného rozhovoru a dotazníka s jedenástimi klientmi verejného poskytovateľa CSSP, n.o. v Krásnej Vsi konštatujeme, že situácia je podobná. Klienti sú spokojní s poskytovanými službami, ale ceny považujú za vysoké. Hodnotenie klientov je zaznamenané v Tabuľke 2. Päť klientov sa vyjadrilo, že so službami sú spokojní a päť, že sú skôr spokojní. Jeden klient zariadenia sa vyjadril, že je so službami skôr nespokojný. Desiat klienti (90,9% opýtaných) by odporučili zariadenie CSSP, n.o. svojim známym a jeden (9,09% opýtaných) by neodporučil. Traja klienti (27,27% opýtaných) považujú cenu za poskytované služby za primeranú ich kvalite a štyria klienti (36,36% opýtaných) za neprimeranú kvalite. Traja respondenti neuviedli odporúčania a návrhy na zmeny v zariadení. Ôsmi, čo predstavuje 72,72% opýtaných, by odporučili zmenu so stravou.

Tabuľka č. 2 – Hodnotenie spokojnosti klientov CSSP,n.o.

	CSSP,n.o.				
	1 - 0	2 - 1	3-0	4-5	5-5
Celková spokojnosť s kvalitou služieb					
Odporúčenie organizácie známym	Áno-10 (90,9%)		Nie-1 (9,09%)		
Primeranosť ceny voči kvalite služieb	Áno- 3 (27,27%)		Nie- 4 (36,36%)		
Odporúčania pre zmeny	Strava – 8 (72,72%)		Nič -3 (27,27%)		

Zdroj: vlastné spracovanie, 2014.

Na základe vlastného pozorovania možno taktiež povedať, že organizácia CSSP, n.o. v Krásnej Vsi má v porovnaní s organizáciou CSS Bánovce nad Bebravou krajšie prostredie a nové, lepšie vybavenie. Obyvatelia CSSP, n.o. ale nie sú spokojní so stravou, čo môže vyplývať zo skutočnosti, že organizácia nemá vlastnú kuchyňu, strava je prepravovaná a po ceste môže dôjsť k čiastočnému znehodnoteniu jedla. Zároveň však treba povedať, že v organizácii sa nachádzajú aj ťažšie stavy pacientov (klienti Domova sociálnych služieb), ktorým nemôže byť poskytovaná strava, ktorá by vyhovovala klientom s lepším zdravotným stavom.

Taktiež treba konštatovať, že organizáciu CSSP, n.o. riadi riaditeľ, ktorý robí všetky práce sám vrátane údržbára, a to dokonca aj mimo pracovnej doby. Organizácia sa teda riadi prísnyimi morálnymi zásadami bez nároku na zvýšenie mzdy.

Na základe analýzy financovania a porovnania hodnotenia služieb klientmi môžeme konštatovať, že verejný poskytovateľ vychádza v tomto prípade ako efektívnejší. V prepočte vynakladá 561€ na klienta mesačne a klienti sú spokojnejší ako v prípade neverejného poskytovateľa, kde na jedného klienta pripadá 656€ mesačne a klienti vyjadrili vyššiu mieru nespokojnosti. Na druhú stranu treba dodať, že neverejný poskytovateľ má širšie portfólio služieb, prevádzkuje tiež už spomínaný Domov sociálnych služieb pre ťažších pacientov, s čím môžu súvisieť vyššie mesačné výdavky. Rovnako treba zohľadniť fakt, že neverejný poskytovateľ musí získavať financie z rôznych zdrojov, nakoľko verejné financie (dotácie z TSK a MPSVaR SR) tvoria len polovicu jeho príjmov (50,9 %). Manažment neziskovej organizácie poskytujúcej všeobecne prospešné služby tak musí vynakladať úsilie na získavanie financií a nemôže sa plne sústrediť na poskytovanie služieb.

Výsledky našej analýzy nie sú reprezentatívne, to nebolo ani naším cieľom. Nemožno povedať, že verejní poskytovatelia sú vo všeobecnosti efektívnejší či lepší pri poskytovaní sociálnych služieb, platí to len pre tento špecifický prípad a len pre rok 2013, ktorý sme analyzovali. Pri hlbšej analýze, kde by sme skúmali viac období po sebe, by analýza financovania mohla priniesť iné výsledky. Určite však platí, že neverejní poskytovatelia vznikajú tam, kde je to potrebné a prinášajú také služby, ktoré sú viac podľa potrieb občanov v danej lokalite, čo potvrdzuje fakt, že v nezisková organizácia poskytujúca všeobecne prospešné služby ponúka klientom viac druhov služieb a aj podľa toho, či v danej lokalite/danom regióne sa vyskytujú aj ťažšie prípady, ktoré potrebujú špeciálnu starostlivosť.

Záver

V práci sme analyzovali poskytovanie sociálnych služieb dvomi rozličnými organizáciami typu verejný a neverejný poskytovateľ. Vymedzili sme právnu formu jednotlivých zariadení sociálnych služieb, druhy služieb, ktoré poskytujú klientom a ich financovanie. Zamerali sme sa na dve konkrétne organizácie, a to CSSP, n.o. v Krásnej Vsi a CSS Bánovce nad Bebravou.

Hodnotiť, ktorá forma poskytuje kvalitnejšie služby je veľmi obtiažne, pretože prostredníctvom rozhovorov a dotazníkovej metódy sme zistili, že obe organizácie poskytujú svojim klientom dobré služby, s ktorými sú ich klienti spokojní. Zároveň si však treba uvedomiť obtiažnosť financovania poskytovaných služieb. Zatiaľ čo verejný poskytovateľ je rozpočtová organizácia a financie sú jej poskytnuté z verejného rozpočtu, nezisková organizácia poskytujúca všeobecne prospešné služby nedisponuje takým objemom financií. Túto skutočnosť sme zaznamenali aj v účtovníctve, kde hospodársky výsledok organizácia neverejného poskytovateľa vykazovala stratu. Po rozhovore s manažmentom neziskovej organizácie môžeme zhodnotiť, že manažment sa riadi striktnými morálnymi zásadami, s verejnými peňažnými prostriedkami narába v súlade s princípmi účinnosti, efektívnosti, hospodárnosti a účelnosti. Na základe správ audítora z minulých rokov a účtovných závierok, ktoré poskytujú pravdivý a objektívny pohľad na finančnú situáciu neziskovej organizácie, bola táto skutočnosť potvrdená.

Pri odporúčaní riešení problémov si treba uvedomiť, že finančné možnosti organizácií sú obmedzené a preto nie je veľmi možné robiť zásadné zmeny v organizáciách. Organizácie sa riadia striktnými morálnymi zásadami a snažia sa robiť pre klientov maximum, vychádzať im v ústrety, aby boli s poskytovanými službami spokojní.

Na základe dotazníka, osobnej prehliadke domovov a rozhovorov so zamestnancami zariadení môžeme konštatovať, že organizácie sa snažia v čo najväčšej miere poskytovať kvalitné služby svojim zákazníkom v rámci svojich finančných možností.

Prílohy

Príloha 1



Obrázok 1: Centrum sociálnej starostlivosti Podhorie, n.o. v Krásnej Vsi

Príloha 2



Obrázok 2: Centrum sociálnych služieb Bánovce nad Bebravou

Dotazník

Vážený klient,

prosíme Vás o odpovede na nasledujúce otázky, ktoré nám pomôžu pri spracovaní našej práce Študentská vedecká aktivita. Cieľom dotazníka je zistiť kvalitu poskytovaných služieb v domovoch dôchodcov rôznej právnej formy.

Odpovede, ktoré nám poskytnete, sú anonymné a slúžia výlučne pre ciele našej práce. Za Vaše odpovede Vám veľmi pekne ďakujeme.

1. Ako ste spokojný s poskytovanými službami v domove dôchodcov?

Ohodnoťte na stupnici

- 1 – nespokojný
- 2 – skôr nespokojný
- 3 – ani spokojný ani nespokojný
- 4 – skôr spokojný
- 5 – spokojný

2. Odporučili by ste domov dôchodcov svojim známym?

- áno
- nie

3. Vnímate cenu za služby ako primeranú ich kvalite?

- áno
- nie

4. Chceli by ste niečo zmeniť, rozšíriť, upraviť?

.....

.....

.....

Zoznam použitej literatúry

Knižná literatúra

- 1.
2. BALÁŽOVÁ, E. 2006. *Benchmarking služieb miestnej samosprávy na Slovensku*. Bratislava: Adin, s. r. o., 2006. ISBN 80-89244-09-2
3. BENČO, J. KUVÍKOVÁ, H. a kol. 2011. *Ekonomika verejných služieb*. Banská Bystrica: Ekonomická fakulta UMB, 2011. ISBN 978-80-557-0323-7
4. KAMERMAN, S. B., KAHN, A. J. 1989. *Privatization and the Welfare State*. Princeton: Princeton University Press, 1989.
5. KUVÍKOVÁ, H. 2004. *Neziskové organizácie v Európskej únii*. Banská Bystrica: Ekonomická fakulta UMB, 2004. ISBN 80-8055-937-6
6. NEMEC, J. 2000. *Verejná ekonómia*. Banská Bystrica: Ekonomická fakulta UMB, 2000. ISBN 80-8055-385-8
7. OATES, W. E. 1972. *Fiscal Federalism*. New Yourk: Harcourt Brace Jovanovich, inc., 1972. ISBN 0-15-527452-X
8. REKTOŘÍK, J. a kol. 2004. *Ekonomika veřejného sektoru*. Brno: Masarykova univerzita v Brne, 2004. ISBN 80-210-3330-4

Zákony

1. Zákon č. 448/2008 o sociálnych službách Z. z. v znení neskorších predpisov
2. Zákon č. 523/2004 o rozpočtových pravidlách verejnej správy Z.z. v znení neskorších predpisov
3. Zákon č. 213/1997 o neziskových organizáciách poskytujúcich všeobecne prospešné služby v znení neskorších predpisov