

## **Benchmarking terénnych sociálnych služieb bratislavských mestských častí** (informácia o čiastkových výsledkoch projektu Sociofóra )

Sociálne služby pre obyvateľov po reforme verejnej správy, ale aj po prijatí každej novely zákona, či úplne nového zákona sa stávajú a stávajú horúcou témou aj na úrovni miestnej samosprávy. Všetci akoby očakávali, že zmena legislatívy vyrieši problém vo financovaní a prísun ďalších peňazí vyrieši všetky problémy. Málo sme sa venovali a venujeme tomu, či spôsob, akým služby organizujeme je ten najefektívnejší, či pri stanovení úhrad nie sme príliš „sociálni“, či naozaj vychádzame v ústrety individuálnym potrebám našich odkázaných občanov atď.

Koľko v skutočnosti stoja sociálne služby a čo za vynaložené prostriedky dostanú občania? – sú len dve otázky z mnohých. Nemáme na ne jednoznačnú odpoveď. Benchmarking miest, ktorý už niekoľko rokov robí Komunálne výskumné a poradenské centrum, n.o., ukazuje veľké rozdiely medzi zúčastnenými 22 mestami v ukazovateľoch o sociálnej pomoci obyvateľom. Aj preto sme pristúpili k realizovaniu projektu *Benchmarking terénnych sociálnych služieb bratislavských mestských častí* (ďalej len MČ).

### **Dlhodobé ciele projektu**

- iniciovať vyššiu aktivitu a spoluprácu sociálnych odborov mestských častí, aby všetci občania Bratislavy dostávali rovnako kvalitné služby za porovnateľné ceny
- poskytnúť jednotlivým mestským častiam bázu na hodnotenie nákladovosti a efektívnosti nimi poskytovaných sociálnych služieb a priestor pre hľadanie riešení
- podložiť prípravu a schvaľovanie rozpočtov pre sociálnu oblasť objektívnymi argumentmi a číslami
- vyčíslit náklady na profesionalizáciu sociálnych služieb požadovanú zákonom
- každoročne dopĺňať databázu aktuálnymi údajmi a vyhodnocovať dosiahnutý pokrok spokojnosti obyvateľov so službami.

Benchmarking sme zamerali na terénne sociálne služby, teda najmä na opatrovateľskú službu, odľahčovaciu službu, denné centrá, prepravnú službu a stravovanie.

Pripravili sme dotazník s kvalitatívnymi, ako aj kvantitatívnymi ukazovateľmi. Na prvom pracovnom stretnutí koncom októbra minulého roka sme o nich diskutovali so zástupcami mestských častí a upravili do konečnej podoby. Vypustili sme zo zoznamu prepravnú službu, lebo ani jedna mestská časť ju neposkytuje v čistej podobe a pridali sme denné stacionáre.

**Do benchmarkingu sa zapojilo 7 mestských častí**, ktoré reprezentujú 42 % obyvateľov mesta Bratislavy, a to:

**Karlova Ves, Lamač, Petržalka, Rača, Ružinov, Staré Mesto, Vajnory**

Rozdelili sme ich do troch kategórií: veľké MČ, stredné MČ, malé MČ.

### **Monitorované ukazovatele:**

- výkonu (počet klientov, počet evidovaných a vybavených žiadostí, počet zamestnancov)
- hospodárenia (príjmy a výdavky v podrobnej štruktúre)
- spokojnosti (príjemcov s kvalitou služieb)
- spoločné ukazovatele (počet obyvateľov nad 62 rokov, počet občanov so zdravotným postihnutím, čerpanie rozpočtu na sociálne služby).

### **Mestské časti nám poskytli údaje za rok 2008, 2009 a 1. polrok 2010.**

Veľa energie sme venovali osobným konzultáciám s pracovníkmi mestských častí, aby sme získali spoľahlivé, jednoznačné, a teda porovnateľné údaje. Prvé spracovanie údajov ukázalo viaceré nedostatky. Mestské časti sľúbili doplniť chýbajúce údaje, opraviť nesprávne a doplniť nové údaje za celý rok 2010. Bohužiaľ, napriek našim urgenciám sa tak nestalo.

### **Záver k (ne)spoľahlivosti a (ne)jednoznačnosti údajov**

1. Mestské časti nemajú jednoznačne definované výkony a náklady na jednotlivé služby. napr. donášku obeda vykazujú spolu s opatrovateľskou službou
2. Nepracujú s celkovými nákladmi na danú službu. Najvypuklejšie sa to prejavilo pri opatrovateľskej službe. Len jedna mestská časť vykázala okrem osobných nákladov na opatrovateľky aj náklady na ich stravné, na koordinátorku opatrovateľskej služby, na personalistku a mzdovú účtovníčku. Ostatné mestské časti majú tieto náklady skryté v nákladoch úradu.
3. V prípade kumulovaných činností (napr. u mzdovej účtovníčky), nevedia odhadnúť podiel práce na agende opatrovateľskej služby alebo poskytovaní stravovania.
4. Odbory sociálnych vecí nevyžadujú také ekonomické údaje a analýzy od finančných odborov, ktoré by im poskytli argumenty pri presadzovaní vyššieho podielu sociálnych služieb na rozpočte mestskej časti. Predpokladáme, že dopĺňanie údajov zlyhalo na nízkej ochote finančných odborov „vyrábať“ požadované údaje.

**Hlavné zistenia** z výstupu prezentovaného zástupcom mestských častí 17. marca 2011:

### **Základný rámec služieb pre seniorov**

#### **1. Podiel seniorov na obyvateľstve**

sa nachádza v intervale 18-31 %, pričom priemer predstavuje 26 %. V malých častiach je priemer najvyšší – 28 % (žije tam viac seniorov, je predpoklad vyšších výdavkov na sociálne služby, ale nie je to pravidlo, lebo výdavky sú závislé na mnohých faktoroch) a vo veľkých častiach je priemer najnižší – 24 %. Priemerný podiel seniorov na Slovensku je okolo 15 %.

#### **2. Podiel seniorov, ktorí sú príjemcami nejakej služby, na celkovom počte seniorov**

predstavuje interval od 3,9 – 23,3 klientov na 100 obyvateľov v poproduktívnom veku, priemer je 10,2. Najvyšší priemerný podiel dosahujú veľké časti – 13,6 % a najnižší priemerný podiel – 6,8 % majú stredné časti.

#### **3. Celkové náklady vybraných sociálnych služieb**

sú odhadované v priemere na 28,17 eur na jedného obyvateľa v poproduktívnom veku, čo predstavuje cca 40 % z podielu dane na jedného seniora. Podiel nákladov na opatrovateľskú službu v štruktúre nákladov skúmaných služieb (bez stravovania) je 92 %, čo znamená, že je v terénnych službách dominantná.

## Opatrovateľská služba v domácnosti klienta

- 4. Podiel seniorov, ktorým sa poskytuje opatrovateľská služba**  
je v priemere 1,12 na 100 seniorov. Z hľadiska štatistických noratívov je to veľmi nízke číslo, ktoré vychádza z intervalu 0,25 – 1,98. Najnižší podiel vykazujú veľké časti – 0,85 a a najvyšší podiel -1,60 stredné časti.
- 5. Počet opatrovateľiek**  
je v priemere veľmi nízky – priemer 0,29 na 100 seniorov. Najnižší priemer dosiahli veľké časti – 0,21 a najvyšší priemer vykazujú stredné časti – 0,40.
- 6. Priemerný počet opatrovaných na jednu opatrovateľku**  
3,7 vychádza z intervalu 2,7- 4,7, pričom veľké časti dosahujú najvyšší priemer 4,0 a malé časti najnižší priemer - 2,9
- 7. Náklady na opatrovateľku**  
na plný pracovný úväzok predstavujú čiastku 8 327,1 eur, náklady na 1 hodinu opatrovateľskej služby sú v priemere 5,4 eur ( v intervale 4,7 - 5,9, veľké MČ 5,9, ostatné 5,2 ).
- 8. Úhrady od klientov**  
na celkových nákladoch služby predstavujú v priemere 10,4 % (interval 7,7 – 17,5), t.j. v priemere uhradia klienti za 1 hodinu služby 0,54 eur. Pritom najviac participujú na úhrade klienti v stredných MČ – 12 % a najmenej vo veľkých MČ – 8 %.

## Zhrnutie poznatkov k opatrovateľskej službe

Opatrovateľská služba v domácnosti ako vhodnejšia alternatíva k umiestneniu do sociálneho zariadenia nie je poskytovaná v miere, ktorá by zodpovedala predpokladanej potrebe. Zúčastnené mestské časti uviedli, že poskytujú opatrovateľskú službu pre 807 obyvateľov a zamestnávajú 201 opatrovateľiek (prepočítané na plný úväzok). Vysoký počet opatrovaných na 1 opatrovateľku naznačuje, že opatrovanie sa poskytuje osobám s nižšou mierou odkázanosti. Nie je poskytované vo večerných hodinách, ani počas víkendu a sviatkov.

Vykazované ekonomické údaje opatrovateľskej služby nezodpovedajú skutočnosti, pretože vo väčšine mestských častí pracujú len s priamymi osobnými nákladmi na opatrovateľky. Nezahrňajú do nákladov celkové náklady na riadenie opatrovateľskej služby, na spracovanie osobnej a mzdovej agendy, výber a kontrolu úhrad od klientov a pod. Takéto náklady nám poskytli len tie mestské časti, ktoré majú výkon sociálnych služieb vyčlenený do samostatnej organizačnej jednotky.

Úhrady klientov sú veľmi nízke. Pre porovnanie uvádzame, že napr. v obci Gajary predstavuje úhrada až 38 % nákladov na opatrovateľku, v obci Závod 30 %, v Rohožníku 28 %.

Zúčastnené mestské časti vykonávajú opatrovateľskú službu vlastnými zamestnancami úradu, neobjednávajú si služby u iných registrovaných poskytovateľov. Zdôvodňujú to nižšími cenami vlastného výkonu, čo nezodpovedá realite vzhľadom k tomu, že do celkových nákladov na 1 hodinu opatrovateľskej služby nezapočítavajú všetky vyššie uvedené súvisiace náklady.

Odľahčovaciu službu pre neformálnych opatrovateľov mestské časti doteraz neposkytovali, lebo nebol o ňu záujem.

## **Denné centrá (predtým kluby dôchodcov)**

9. **Výdavky na 1 člena denného centra** sa ročne pohybujú od 13 -151 Eur, priemer je 80 eur. Najvyššie výdavky majú veľké MČ – 113 a najnižšie malé MČ – 28.
10. **Podiel členského na celkových prevádzkových nákladoch** – dosahuje v priemere 5,2 % (interval 0,2 -14,1 %). Najviac prispievajú v malých MČ – 9,4 % a najmenej vo veľkých MČ – 1,1 %.
11. Služby denného centra využíva **najvyšší podiel** seniorov. 20 centier v 6 mestských častiach navštevuje v priemere 1122 seniorov. Vo veľkých MČ je to 1 zo 100, v stredne veľkých MČ sú to 4 a v malých MČ je to 7 seniorov zo 100.

## **Zhrnutie k denným centrá**

V malých mestských častiach využíva denné centrá najvyšší podiel seniorov, ktorí sú ochotní zaplatiť najvyšší členský príspevok, pričom mestskú časť stoja najmenej. Naopak, vo veľkých mestských častiach navštevuje denné centrá najmenší podiel seniorov, ktorí platia najmenšie členské príspevky, ale miestne úrady majú najvyššie náklady na ich prevádzku.

Údaje nedávajú odpoveď na otázku, prečo je to tak. Hypoteticky môžeme predpokladať, že obyvatelia malých častí sú menej anonymní, majú vytvorené určité spoločenské väzby, ktoré posilňujú aj návštevou denného centra. Takisto hypoteticky môžeme predpokladať, že ponuka aktivít v denných centrách zodpovedá potrebám len určitej časti starších obyvateľov a že iné skupiny seniorov vo veľkých mestských častiach využívajú ponuky iných verejných služieb.

12. **Stravovanie a denné stacionáre**  
pre nedostatok údajov nevyhodnocujeme

## **Záver a súčasne ponuka**

**Sme presvedčení, že zabezpečenie dostupnosti a vyššej kvality (profesionalizácie) poskytovaných sociálnych služieb obyvateľom, nie je možné oddeliť od ich ekonomiky. Súčasný stav, kedy sa časť nákladov na sociálne služby „rozplýva“ vo všeobecných výdavkoch miestneho úradu nie je dlhodobu udržateľný. Nielen z hľadiska služieb, ale ani z hľadiska nákladov na miestny úrad ako taký. Rovnako je ťažko obhájitelný nízky podiel platieb obyvateľov na nákladoch služieb, ak súčasne samosprávne úrady tvrdia, že zabezpečenie služieb pre všetkých, ktorí to potrebujú, nemôžu naplniť pre nedostatok finančných zdrojov.**

**Projektový tím ponúka dopracovanie portálu, na ktorom by sa aktualizovali údaje o výkonoch a nákladoch sociálnych služieb a spokojnosti obyvateľov s nimi.**

**Nevyhnutnou podmienkou pre takúto spoluprácu je záruka dodania spoľahlivých údajov v požadovanej štruktúre.**

Spracoval projektový tím SocioFóra v zložení:

Helena Woleková, Oľga Reptová, Martina Petijová, Martin Valentovič, Rastislav Valentovič  
V Bratislave, 10. augusta 2011