



KOMUNITNÍ PLÁNOVÁNÍ OPAVA

**Manuál pro vykazování ukazatelů v sociálních službách  
a souvisejících aktivitách ve statutárním městě Opava**

2016

## ÚVOD

Manuál pro vykazování ukazatelů v sociálních službách a souvisejících aktivitách ve statutárním městě Opava byl vytvořen s cílem sjednocení metodiky sledování a vykazování ukazatelů.

Tento manuál je závazný pro všechny poskytovatele sociálních služeb, kteří žádají o finanční dotaci z rozpočtu statutárního města Opavy a slouží jako podklad při vykazování dat poskytovatelů (žádost o dotaci, závěrečná zpráva). V případě, že organizace vykazovala data jiným způsobem, než je v tomto manuálu uvedeno, je nutné, aby při vykazování dat v žádosti o dotaci na rok 2016 vykazovala data pro jednotlivou sociální službu takovým způsobem, jaký je uveden v tomto manuálu.

Závěrečné zprávy a žádosti o dotaci, které nebudou vyplněny dle tohoto manuálu, budou žadatelům o dotaci navráceny zpět.

Při vzniku tohoto materiálu bylo přihlíženo k obdobným relevantním materiálům z MPSV, k přehledu indikátorů pro připravovaný individuální projekt MSK, krajského úřadu MSK, statutárního města Ostrava a statutárního města Plzeň, které na podobných materiálech již pracovaly.

## **Přehled ukazatelů pro sociální služby a jejich definice**

### **1. ODMÍTNUTÝ ZÁJEMCE Z KAPACITNÍCH DŮVODŮ**

Osoba, která má zájem o poskytnutí služby, avšak byla odmítnuta z kapacitních důvodů. Jako odmítnutý zájemce z kapacitních důvodů bude vykazován i ten zájemce, pro kterého nemají ve službě kapacitu např. kvůli pohlaví (tj. pokud mají např. volný pokoj pouze v oddělení pro muže, ale zájemce je žena) nebo diagnóze (tj. pokud zdravotní diagnóza zájemce o službu je neslučitelná s diagnózami stávajících klientů).

### **2. KLIENT (UŽIVATEL)**

Každý příjemce sociální služby, se kterým byla uzavřena smlouva o poskytnutí sociální služby. Eviduje se: 1 klient = 1 aktivní smlouva/rok.

Eviduje se celkový počet klientů = jednotlivců, bez ohledu na místo bydliště.

Klient musí být za sledované období vykázan pouze 1x (tzn. za celý bude vykázan počet jedinečných, neopakovaných klientů).

Organizace, které poskytují sociální službu klientům anonymně, **doloží rovněž metodiku pro vykazování anonymních klientů.**

### **3. KLIENT S BYDLIŠTĚM MIMO ÚZEMÍ STATUTÁRNÍHO MĚSTA OPAVY**

Počet klientů z celkového počtu uživatelů, kteří nemají bydliště v Opavě a jeho městských částech (Komárov, Malé Hoštice, Milostovice, Podvihov, Suché Lazce, Vávrovce, Vlaštovičky a Zlatníky).

### **4. LŮŽKODEN**

Jedná se o obsazené lůžko přes noc, k němuž se vztahuje konkrétní smlouva o poskytování sociální služby mezi uživatelem a poskytovatelem sociální služby

### **5. KAPACITA**

- a) Maximální počet míst/lůžek ve službě za den
- b) Provozní doba = skutečný počet hodin, kdy je služba ve sledovaném období k dispozici klientům (pouze u vybraných služeb – viz přehled ukazatelů pro konkrétní služby)

### **6. KONTAKT**

Jedná se o oboustrannou interakci s uživatelem sociální služby či potenciálním zájemcem o službu, která **trvá nad 10 minut.**

Kontakt může být: osobní, telefonický, elektronický či písemný (e-mailová korespondence, získání informace o službě, rozhovor o situaci klienta atd.)

Za kontakt nelze považovat: aktivity nesouvisející s poskytováním služby vůči klientům, popř. zájemcům o službu; aktivity, které nejsou řádně dokumentovány; kontakty, jež nesměřují k vymezené cílové skupině.

Pro účely vykazování je kontakt vůči jedné osobě v jednom dni vykazován vždy jako jeden kontakt a **NELZE ho načítat (po 10 minutách)**, pokud trval déle.

Více kontaktů vůči jedné osobě/den lze vykázat pouze tehdy, pokud uživatel kontaktoval službu vícekrát za den, např. klient navštívil službu dopoledne a odpoledne ještě telefonoval.

Každý vykázaný kontakt musí být zřetelně zaevidován a to v osobní dokumentaci uživatele služby v **Záznamu o jednání se zájemcem** nebo v přehledu výkonů pracovníka.

## **7. INTERVENCE (individuální, skupinová)**

Sociální práce s klientem, která trvá 30 minut a více (například půlhodinový osobní rozhovor o vážných problémech klienta). Jedná se o vnější zásah pracovníka v procesu změny životní situace/stylu klienta.

Intervence může probíhat **v klientově přítomnosti** (individuální, osobní - rozhovor, telefonický, písemný či elektronický - odpovědi na dotazy klienta atd., e-mail je součástí dokumentace o poskytování služby) **či bez jeho přítomnosti** (tzv. kooperativní (externí) intervence, které jsou realizovány ve prospěch uživatele, například jednání s úřady, institucemi, odborníkem nebo rodinným příslušníkem ve prospěch klienta) – jedná se o práci se subjekty zainteresovanými v řešení situace klienta.

Proces změny a konečný stav, ke kterému klient v rámci poskytování služby směřuje, je součástí osobní dokumentace o klientovi (o intervenci existuje písemný záznam).

Pro účely vykazování se intervence započítává tak, že se **každých 30 minut načítá jako další intervence**.

**Za intervenci nemůžeme považovat:** aktivity, jež nejsou jasně popsány a ze kterých není zřejmý dopad na klientovu nepříznivou situaci; aktivity, jež nesouvisí s poskytováním sociální služby uživatelům (školení, příprava standardů kvality), volnočasové aktivity (koncerty atd.).

**Skupinová intervence** – jedná se o intervenci, během které je přítomno více klientů. Vykazovaná skupinová intervence se nevztahuje k počtu účastníků skupinové aktivity, nýbrž **k délce trvání skupinové práce a počtu pracovníků, účastných skupinové aktivity**.

Do časového objemu intervence lze započíst: samotnou skupinovou práci s klientem, přípravu pracovníka na intervenci, provedení zápisu o intervenci.

**Mezi skupinové intervence patří:** sociálně terapeutické činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, nácvikové činnosti vedoucí k soběstačnosti klienta a jeho sociálnímu začlenění, podpora vytváření a zdokonalování základních pracovních návyků a dovedností. Při práci s rodinou se intervence nevztahují k jednotlivým členům rodiny, ale k rodině jako celku (dané skupině), časovému rozsahu práce a k počtu pracovníků, kteří intervenci provedli.

Mezi intervence nepatří fakultativní aktivity, za intervenci lze v případě fakultativních aktivit považovat doprovod klienta do aktivity jako zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.

**Příklad vykazování:** 2 pracovníci vedou skupinovou intervenci, které se účastní 5 klientů. Intervence trvala 1 hodinu – každý pracovník si vykáže max. 2 intervence.

## **8. KLIENTOHODINA**

Skutečný počet hodin účasti klienta na sociální službě.

## **9. KLIENTODEN**

Skutečný počet dní, po které se klient účastnil sociální služby.

# **UKAZATELE PRO KONKRÉTNÍ DRUHY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB**

## **Odborné sociální poradenství**

- 1) KLIENT (UŽIVATEL)
- 2) KLIENT S BYDLIŠTĚM MIMO SMO (organizace, které poskytují službu anonymně, uvedou, že ukazatel nesledují a doloží metodiku pro vykazování anonymních klientů)
- 3) KONTAKT
- 4) INTERVENCE
- 5) KAPACITA =PROVOZNÍ DOBA

## **Služby sociální péče**

### **osobní asistence**

- 1) KLIENT (UŽIVATEL)
- 2) KLIENT S BYDLIŠTĚM MIMO SMO (organizace, které poskytují službu anonymně, uvedou, že ukazatel nesledují a doloží metodiku pro vykazování anonymních klientů)
- 3) KLIENTOHODINA

### **pečovatelská služba**

- 1) KLIENT (UŽIVATEL)
- 2) KLIENT S BYDLIŠTĚM MIMO SMO (organizace, které poskytují službu anonymně, uvedou, že ukazatel nesledují a doloží metodiku pro vykazování anonymních klientů)
- 3) KLIENTOHODINA

### **tísňová péče**

- 1) KLIENT (UŽIVATEL)
- 2) KLIENT S BYDLIŠTĚM MIMO SMO (organizace, které poskytují službu anonymně, uvedou, že ukazatel nesledují a doloží metodiku pro vykazování anonymních klientů)
- 3) KONTAKT
- 4) INTERVENCE

### **podpora samostatného bydlení**

- 1) KLIENT (UŽIVATEL)
- 2) KLIENT S BYDLIŠTĚM MIMO SMO (organizace, které poskytují službu anonymně, uvedou, že ukazatel nesledují a doloží metodiku pro vykazování anonymních klientů)
- 3) KONTAKT
- 4) INTERVENCE

**odlehčovací služby**

- 1) KLIENT (UŽIVATEL)
- 2) KLIENT S BYDLIŠTĚM MIMO SMO (organizace, které poskytují službu anonymně, uvedou, že ukazatel nesledují a doloží metodiku pro vykazování anonymních klientů)
- 3) KAPACITA
- 4) LŮŽKODEN
- 5) KLIENTOHODINA

**centra denních služeb**

- 1) KLIENT (UŽIVATEL)
- 2) KLIENT S BYDLIŠTĚM MIMO SMO (organizace, které poskytují službu anonymně, uvedou, že ukazatel nesledují a doloží metodiku pro vykazování anonymních klientů)
- 3) KLIENTOHODINA
- 4) KAPACITA=PROVOZNÍ DOBA

**denní stacionáře**

- 1) KLIENT (UŽIVATEL)
- 2) KLIENT S BYDLIŠTĚM MIMO SMO (organizace, které poskytují službu anonymně, uvedou, že ukazatel nesledují a doloží metodiku pro vykazování anonymních klientů)
- 3) KLIENTOHODINA
- 4) KAPACITA=PROVOZNÍ DOBA

**domovy pro osoby se zdravotním postižením**

- 1) KLIENT (UŽIVATEL)
- 2) KLIENT S BYDLIŠTĚM MIMO SMO (organizace, které poskytují službu anonymně, uvedou, že ukazatel nesledují a doloží metodiku pro vykazování anonymních klientů)
- 3) KAPACITA
- 4) LŮŽKODEN

**domovy pro seniory**

- 1) KLIENT (UŽIVATEL)
- 2) KLIENT S BYDLIŠTĚM MIMO SMO (organizace, které poskytují službu anonymně, uvedou, že ukazatel nesledují a doloží metodiku pro vykazování anonymních klientů)
- 3) KAPACITA
- 4) LŮŽKODEN

**domovy se zvláštním režimem**

- 1) KLIENT (UŽIVATEL)
- 2) KLIENT S BYDLIŠTĚM MIMO SMO (organizace, které poskytují službu anonymně, uvedou, že ukazatel nesledují a doloží metodiku pro vykazování anonymních klientů)
- 3) KAPACITA
- 4) LŮŽKODEN

**chráněné bydlení**

- 1) KLIENT (UŽIVATEL)
- 2) KLIENT S BYDLIŠTĚM MIMO SMO (organizace, které poskytují službu anonymně, uvedou, že ukazatel nesledují a doloží metodiku pro vykazování anonymních klientů)
- 3) KAPACITA
- 4) LŮŽKODEN

## Služby sociální prevence

### raná péče

- 1) KLIENT (UŽIVATEL)
- 2) KLIENT S BYDLIŠTĚM MIMO SMO (organizace, které poskytují službu anonymně, uvedou, že ukazatel nesledují a doloží metodiku pro vykazování anonymních klientů)
- 4) KONTAKT
- 5) INTERVENCE

### tlumočnické služby

- 1) KLIENT (UŽIVATEL)
- 2) KLIENT S BYDLIŠTĚM MIMO SMO (organizace, které poskytují službu anonymně, uvedou, že ukazatel nesledují a doloží metodiku pro vykazování anonymních klientů)
- 4) KONTAKT
- 5) INTERVENCE

### azylové domy

- 1) KLIENT (UŽIVATEL)
- 2) KLIENT S BYDLIŠTĚM MIMO SMO (organizace, které poskytují službu anonymně, uvedou, že ukazatel nesledují a doloží metodiku pro vykazování anonymních klientů)
- 3) KAPACITA
- 4) LŮŽKODEN

### kontaktní centra

- 1) KLIENT (UŽIVATEL)
- 2) KLIENT S BYDLIŠTĚM MIMO SMO (organizace, které poskytují službu anonymně, uvedou, že ukazatel nesledují a doloží metodiku pro vykazování anonymních klientů)
- 3) KONTAKT
- 4) INTERVENCE
- 5) KAPACITA = PROVOZNÍ DOBA

### krizová pomoc

- 1) KLIENT (UŽIVATEL)
- 2) KLIENT S BYDLIŠTĚM MIMO SMO (organizace, které poskytují službu anonymně, uvedou, že ukazatel nesledují a doloží metodiku pro vykazování anonymních klientů)
- 3) KONTAKT
- 4) INTERVENCE
- 5) KAPACITA = PROVOZNÍ DOBA
- 6) LŮŽKODEN

### nízkoprahová denní centra

- 1) KLIENT (UŽIVATEL)
- 2) KLIENT S BYDLIŠTĚM MIMO SMO (organizace, které poskytují službu anonymně, uvedou, že ukazatel nesledují a doloží metodiku pro vykazování anonymních klientů)
- 3) KONTAKT
- 4) INTERVENCE
- 5) KAPACITA = PROVOZNÍ DOBA

### nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

- 1) KLIENT (UŽIVATEL)
- 2) KLIENT S BYDLIŠTĚM MIMO SMO (organizace, které poskytují službu anonymně, uvedou, že ukazatel nesledují a doloží metodiku pro vykazování anonymních klientů)
- 3) KONTAKT

- 4) INTERVENCE
- 5) KAPACITA = PROVOZNÍ DOBA

**noclehárny**

- 1) KLIENT (UŽIVATEL)
- 2) KLIENT S BYDLIŠTĚM MIMO SMO (organizace, které poskytují službu anonymně, uvedou, že ukazatel nesledují a doloží metodiku pro vykazování anonymních klientů)
- 3) KAPACITA
- 4) LŮŽKODEN

**služby následné péče**

- 1) KLIENT (UŽIVATEL)
- 2) KLIENT S BYDLIŠTĚM MIMO SMO (organizace, které poskytují službu anonymně, uvedou, že ukazatel nesledují a doloží metodiku pro vykazování anonymních klientů)
- 3) KONTAKT
- 4) INTERVENCE
- 5) KAPACITA = PROVOZNÍ DOBA

**sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi**

- 1) KLIENT (UŽIVATEL)
- 2) KLIENT S BYDLIŠTĚM NA ÚZEMÍ SMO
- 3) KLIENT S BYDLIŠTĚM MIMO ÚZEMÍ SMO / Z TOHO POČET KLIENTŮ S BYDLIŠTĚM VE SPRÁVNÍM OBVODU SMO
- 3) KONTAKT
- 4) INTERVENCE

**sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením**

- 1) KLIENT (UŽIVATEL)
- 2) KLIENT S BYDLIŠTĚM MIMO SMO (organizace, které poskytují službu anonymně, uvedou, že ukazatel nesledují a doloží metodiku pro vykazování anonymních klientů)
- 3) KONTAKT
- 4) INTERVENCE

**sociálně terapeutické dílny**

- 1) KLIENT (UŽIVATEL)
- 2) KLIENT S BYDLIŠTĚM MIMO SMO (organizace, které poskytují službu anonymně, uvedou, že ukazatel nesledují a doloží metodiku pro vykazování anonymních klientů)
- 3) KLIENTODEN
- 4) KAPACITA=PROVOZNÍ DOBA

**terénní programy**

- 1) KLIENT (UŽIVATEL)
- 2) KLIENT S BYDLIŠTĚM MIMO SMO (organizace, které poskytují službu anonymně, uvedou, že ukazatel nesledují a doloží metodiku pro vykazování anonymních klientů)
- 3) KONTAKT
- 4) INTERVENCE

**sociální rehabilitace**

- 1) KLIENT (UŽIVATEL)
- 2) KLIENT S BYDLIŠTĚM MIMO SMO (organizace, které poskytují službu anonymně, uvedou, že ukazatel nesledují a doloží metodiku pro vykazování anonymních klientů)
- 3) KONTAKT
- 4) INTERVENCE
- 5) KAPACITA=PROVOZNÍ DOBA



## **UKAZATELE PRO SOUVISEJÍCÍ AKTIVITY A JEJICH DEFINICE**

### a. ČLEN ORGANIZACE

Jednotlivec, člen základní organizace, fyzická osoba.

### b. ČLEN ORGANIZACE S BYDLIŠTĚM MIMO ÚZEMÍ STATUTÁRNÍHO MĚSTA OPAVY

### c. ÚČASTNÍK

Osoba účastnící se dané aktivity (člen organizace i nečlen), účastník se započítává i opakovaně.

### d. AKCE / ČINNOST

Svépomocné aktivity v oblasti osvěty, vzdělávání, preventivních programů, kulturních a společenských aktivit.

### e. DOBROVOLNICTVÍ

- a) počet dobrovolníků zapojených do činnosti: dlouhodobě či krátkodobě (jednorázové akce)
- b) počet odpracovaných hodin dobrovolníků (zvláště u dlouhodobě a krátkodobě zapojených dobrovolníků)
- c) počet smluv s organizacemi (zahrnuty všechny organizace, které mají zájem o dobrovolníky)
- d) počet aktivních smluv (organizace, ve kterých dobrovolník skutečně působí v daném období a rozsahu hodin)
- e) počet akcí/činností (např. počet školení, přednášek, supervizí apod.)

### f. CHRÁNĚNÉ DÍLNY, CHRÁNĚNÉ ZAMĚSTNÁVÁNÍ

Počet pracovních míst pro OZP

Počet úvazků OZP

### g. Hospicová péče

Počet klientů

### **Seznam použitých zkratk:**

MPSV Ministerstvo práce a sociálních věcí

MSK Moravskoslezský kraj

SMO statutární město Opava