

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

**duben 2011**

## Úvod

Manuál pro vykazování ukazatelů v sociálních službách a souvisejících aktivitách ve městě Ostrava (dále jen Manuál) si klade za cíl „sladit“ metodiku jejich sledování a vykazování.

Manuál vznikl od září 2008 ve spolupráci se členy pracovních skupin struktury komunitního plánování, ve spolupráci se zástupci jednotlivých druhů služeb a souvisejících aktivit a na jednáních Manažerského týmu KP Ostrava.

Při tvorbě dokumentu bylo přihlíženo ke všem, v současné době, dostupným relevantním materiálům a poznatkům z MPSV, krajského úřadu MSK a obcí, které na podobných materiálech pracují nebo pracovaly.

### Principy uplatnění ukazatelů:

- jedná se o zásadní datovou skupinu, která obsahuje omezený počet ukazatelů vypovídajících o celkovém stavu sociálních služeb a souvisejících aktivit v daném území
- stanovené ukazatele mají schopnost vyjádřit změnu stavu příslušného jevu, jsou sledovatelné v pravidelných časových řadách
- ukazatele jsou platné a použitelné pro analytickou i návrhovou část plánů a měly by zajistit jejich vzájemnou provázanost v ose potřeby → cíle → opatření
- ukazatele jsou základním nástrojem sledování (monitoringu) plnění komunitního plánu ve stanovených cílech a opatřeních

Ukazatele jsou sledovány a vyhodnocovány v členění podle druhu sociální služby (primární členění dle zákona) a cílové skupiny.

Ukazatele pro související aktivity jsou sledovány a vyhodnocovány zvlášť. Pro jednotlivé druhy služeb a cílové skupiny jsou sledovány vždy pouze relevantní ukazatele.

### Manuál je závazný pro všechny subjekty finančně dotované a podporované z rozpočtu statutárního města Ostravy.

Sledování a vykazování skutečných hodnot definovaných ukazatelů je jednou z povinností všech příjemců neinvestičních účelových dotací z rozpočtu SMO zejména v oblasti sociální péče a prevence a podpory zdraví.

Pro ostatní subjekty působící v sociální oblasti na území statutárního města Ostravy má nezávazný charakter, založený na dobrovolné a oboustranně výhodné spolupráci v rámci komunitního plánování sociálních služeb a souvisejících aktivit.

**Vykazování sledovaných ukazatelů bude probíhat 2x ročně pomocí elektronické aplikace jako součást monitorovací zprávy, kde bude požadováno zadávání souhrnů dat s vazbou na jednotlivé služby či aktivity (projekty). Poprvé za kalendářní pololetí (leden až červen), podruhé za celý kalendářní rok (leden-prosinec). Společně s ukazateli za celý kalendářní rok se vykazují i finanční ukazatele.**

Skutečnosti, které nelze vyjádřit pomocí ukazatelů lze popsat v textové části monitorovací zprávy.

## Ukazatele pro sociální služby a jejich definice

---

### 1. ŽADATEL

celkový počet neuspokojených zájemců o konkrétní sociální službu z **kapacitních důvodů**, který nebyl odmítnut z jiných zákonných důvodů

### 2. KLIENT (UŽIVATEL)

celkový počet příjemců sociální služby = jednotlivců bez ohledu na místo bydliště. Klient bude za sledované období vykázán pouze 1x (tzn. za celý rok vykázáte počet jedinečných, neopakovaných, klientů).

### 3. KLIENT S BYDLIŠTĚM MIMO ÚZEMÍ MĚSTA OSTRAVY

počet klientů z celkového počtu uživatelů, kteří nemají bydliště v Ostravě

### 4. KONTAKT

oboustranná interakce s uživatelem sociální služby či s potenciálním zájemcem o službu, osobní, telefonická, písemná event. elektronická – **NAD 10 MINUT**. KONTAKT nelze načítat (po 10 minutách).

**Činnosti, které trvají kratší dobu než 10 minut se nevykazují.**

*Příklad: tel. informativní hovor v délce 25 min. = 1 kontakt, nebo v případě, že se klient zdržuje v nízkoprahovém denním centru po dobu 3 hodin = 1 kontakt*

### 5. INTERVENCE

vnější zásah pracovníka v procesu změny životního stylu klienta - v jeho či bez jeho přítomnosti, osobní, telefonický, písemný či elektronický - **30 MINUT A VÍCE**. Proces změny a konečný stav, ke kterému klient v rámci poskytování služby směřuje, je součástí osobní dokumentace o klientovi (o intervenci existuje písemný záznam).

**INTERVENCE se započítává tak, že KAŽDÝCH 30 MINUT SE NAČÍTÁ JAKO DALŠÍ INTERVENCE.**

Administrativní úkony (např. zápis o průběhu jednání) se jako intervence nevykazují.

*Příklad: intervence v rozsahu 30 až 59 min. = 1 intervence, skupinová intervence v počtu 3 osob v délce trvání 65 min. –se vykazuje jako 2 intervence a 3 klienty.*

### 6. KAPACITA

- maximální počet míst/lůžek ve službě za den
- provozní doba = skutečný počet hodin, kdy je služba ve sledovaném období k dispozici klientům. (pouze u vybraných služeb – viz tabulka ukazatelů pro konkrétní sociální služby)

### 7. LŮŽKODEN

obsazené lůžko přes noc

### 8. KLIENTOHODINA

skutečný počet hodin účasti klienta na sociální službě



## Tabulka ukazatelů pro konkrétní druhy sociálních služeb

Typ	§	Forma	Druh sociální služby	Ukazatel a jeho definice
	37	A	odborné sociální poradenství	1) KLIENT (UŽIVATEL) 2) KLIENT S BYDLIŠTĚM MIMO ÚZEMÍ MĚSTA OSTRAVY 3) KONTAKT 4) INTERVENCE 5) KAPACITA =PROVOZNÍ DOBA
Služby sociální péče	39	T	osobní asistence	1) ŽADATEL 2) KLIENT (UŽIVATEL) 3) KLIENT S BYDLIŠTĚM MIMO ÚZEMÍ MĚSTA OSTRAVY 4) KLIENTOHODINA
	40	A, T	pečovatelská služba	1) ŽADATEL 2) KLIENT (UŽIVATEL) 3) KLIENT S BYDLIŠTĚM MIMO ÚZEMÍ MĚSTA OSTRAVY 4) KLIENTOHODINA
	41	T	tísňová péče	1) ŽADATEL 2) KLIENT (UŽIVATEL) 3) KLIENT S BYDLIŠTĚM MIMO ÚZEMÍ MĚSTA OSTRAVY 4) KONTAKT 5) INTERVENCE
	42	A, T	průvodcovské a předčitatelské služby	1) ŽADATEL 2) KLIENT (UŽIVATEL) 3) KLIENT S BYDLIŠTĚM MIMO ÚZEMÍ MĚSTA OSTRAVY 4) KLIENTOHODINA
	43	T	podpora samostatného bydlení	1) ŽADATEL 2) KLIENT (UŽIVATEL) 3) KLIENT S BYDLIŠTĚM MIMO ÚZEMÍ MĚSTA OSTRAVY 4) KONTAKT 5) INTERVENCE
	44	A, T, P	odlehčovací služby	1) ŽADATEL 2) KLIENT (UŽIVATEL) 3) KLIENT S BYDLIŠTĚM MIMO ÚZEMÍ MĚSTA OSTRAVY 4) KAPACITA 5) <b>LŮŽKODEN</b> 6) KLIENTOHODINA
	45	A	centra denních služeb	1) ŽADATEL 2) KLIENT (UŽIVATEL) 3) KLIENT S BYDLIŠTĚM MIMO ÚZEMÍ MĚSTA OSTRAVY 4) KLIENTOHODINA 5) KAPACITA
	46	A	denní stacionáře	1) ŽADATEL 2) KLIENT (UŽIVATEL) 3) KLIENT S BYDLIŠTĚM MIMO ÚZEMÍ MĚSTA OSTRAVY 4) KLIENTOHODINA 5) KAPACITA



	47	P	týdenní stacionáře	1) ŽADATEL 2) KLIENT (UŽIVATEL) 3) KLIENT S BYDLIŠTĚM MIMO ÚZEMÍ MĚSTA OSTRAVY 4) KAPACITA 5) LŮŽKODEN
	48	P	domovy pro osoby se zdravotním postižením	1) ŽADATEL 2) KLIENT (UŽIVATEL) 3) KLIENT S BYDLIŠTĚM MIMO ÚZEMÍ MĚSTA OSTRAVY 4) KAPACITA 5) LŮŽKODEN
	49	P	domovy pro seniory	1) ŽADATEL 2) KLIENT (UŽIVATEL) 3) KLIENT S BYDLIŠTĚM MIMO ÚZEMÍ MĚSTA OSTRAVY 4) KAPACITA 5) LŮŽKODEN
	50	P	domovy se zvláštním režimem	1) ŽADATEL 2) KLIENT (UŽIVATEL) 3) KLIENT S BYDLIŠTĚM MIMO ÚZEMÍ MĚSTA OSTRAVY 4) KAPACITA 5) LŮŽKODEN
	51	P	chráněné bydlení	1) ŽADATEL 2) KLIENT (UŽIVATEL) 3) KLIENT S BYDLIŠTĚM MIMO ÚZEMÍ MĚSTA OSTRAVY 4) KAPACITA 5) LŮŽKODEN
	52	P	sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče	1) ŽADATEL 2) KLIENT (UŽIVATEL) 3) KLIENT S BYDLIŠTĚM MIMO ÚZEMÍ MĚSTA OSTRAVY 4) KAPACITA 5) LŮŽKODEN
Služby sociální prevence	54	A, T	raná péče	1) ŽADATEL 2) KLIENT (UŽIVATEL) 3) KLIENT S BYDLIŠTĚM MIMO ÚZEMÍ MĚSTA OSTRAVY 4) KONTAKT 5) INTERVENCE
	55	T	telefonická krizová pomoc	1) KLIENT (UŽIVATEL) 2) INTERVENCE 3) KAPACITA = PROVOZNÍ DOBA
	56	A, T	tlumočnické služby	1) ŽADATEL 2) KLIENT (UŽIVATEL) 3) KLIENT S BYDLIŠTĚM MIMO ÚZEMÍ MĚSTA OSTRAVY 4) KONTAKT 5) INTERVENCE
	57	P	azylové domy	1) ŽADATEL 2) KLIENT (UŽIVATEL) 3) KLIENT S BYDLIŠTĚM MIMO ÚZEMÍ MĚSTA OSTRAVY 4) KAPACITA 5) LŮŽKODEN



58	P	domy napůl cesty	1) ŽADATEL 2) KLIENT (UŽIVATEL) 3) KLIENT S BYDLIŠTĚM MIMO ÚZEMÍ MĚSTA OSTRAVY 4) KAPACITA 5) LŮŽKODEN
59	A, T	kontaktní centra	1) KLIENT (UŽIVATEL) 2) KLIENT S BYDLIŠTĚM MIMO ÚZEMÍ MĚSTA OSTRAVY 3) KONTAKT 4) INTERVENCE 5) KAPACITA = PROVOZNÍ DOBA
60	A, T, P	krizová pomoc	1) KLIENT (UŽIVATEL) 2) KLIENT S BYDLIŠTĚM MIMO ÚZEMÍ MĚSTA OSTRAVY 3) KONTAKT 4) INTERVENCE 5) KAPACITA = P, A, T = PROVOZNÍ DOBA 6) LŮŽKODEN
61	A, T	nízkoprahová denní centra	1) KLIENT (UŽIVATEL) 2) KLIENT S BYDLIŠTĚM MIMO ÚZEMÍ MĚSTA OSTRAVY 3) KONTAKT 4) INTERVENCE 5) KAPACITA = PROVOZNÍ DOBA
62	A, T	nízkoprahová zařízení pro děti a mládež	1) KLIENT (UŽIVATEL) 2) KLIENT S BYDLIŠTĚM MIMO ÚZEMÍ MĚSTA OSTRAVY 3) KONTAKT 4) INTERVENCE 5) KAPACITA = PROVOZNÍ DOBA
63	A	noclehárny	1) ŽADATEL 2) KLIENT (UŽIVATEL) 3) KLIENT S BYDLIŠTĚM MIMO ÚZEMÍ MĚSTA OSTRAVY 4) KAPACITA 5) LŮŽKODEN
64	A, P	služby následné péče	1) ŽADATEL 2) KLIENT (UŽIVATEL) 3) KLIENT S BYDLIŠTĚM MIMO ÚZEMÍ MĚSTA OSTRAVY 4) KONTAKT 5) INTERVENCE 6) KAPACITA = P, A = PROVOZNÍ DOBA 7) LŮŽKODEN
65	A, T	sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi	1) KLIENT (UŽIVATEL) 2) KLIENT S BYDLIŠTĚM MIMO ÚZEMÍ MĚSTA OSTRAVY 3) KONTAKT 4) INTERVENCE
66	A, T	sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením	1) KLIENT (UŽIVATEL) 2) KLIENT S BYDLIŠTĚM MIMO ÚZEMÍ MĚSTA OSTRAVY 3) KONTAKT 4) INTERVENCE



			<b>sociálně terapeutické dílny</b>	1) ŽADATEL 2) KLIENT (UŽIVATEL) 3) KLIENT S BYDLIŠTĚM MIMO ÚZEMÍ MĚSTA OSTRAVY 4) KONTAKT 5) INTERVENCE 6) KAPACITA
67	A			
			<b>terapeutické komunity</b>	1) ŽADATEL 2) KLIENT (UŽIVATEL) 3) KLIENT S BYDLIŠTĚM MIMO ÚZEMÍ MĚSTA OSTRAVY 4) KAPACITA 5) LŮŽKODEN
68	P			
			<b>terénní programy</b>	1) KLIENT (UŽIVATEL) 2) KLIENT S BYDLIŠTĚM MIMO ÚZEMÍ MĚSTA OSTRAVY 3) KONTAKT 4) INTERVENCE
69	T			
			<b>sociální rehabilitace</b>	1) ŽADATEL 2) KLIENT (UŽIVATEL) 3) KLIENT S BYDLIŠTĚM MIMO ÚZEMÍ MĚSTA OSTRAVY 4) KONTAKT 5) INTERVENCE 6) KAPACITA 7) LŮŽKODEN
70	A, T, P			
			<b>intervenční centra</b>	1) KLIENT (UŽIVATEL) 2) KLIENT S BYDLIŠTĚM MIMO ÚZEMÍ MĚSTA OSTRAVY 3) KONTAKT 4) INTERVENCE 5) KAPACITA= P, A, T = PROVOZNÍ DOBA 6) LŮŽKODEN
60a	A, T, P			

Vysvětlivky:

- **A** = ambulantní, **T** = terénní, **P** – pobytová
- barevně označené formy poskytování sociální služby platí pro barevně označené ukazatele

## Ukazatele pro související aktivity a jejich definice

---

### 1) ÚČASTNÍK Z OSTRAVY

- osoba účastnící se dané aktivity s bydlištěm na území města Ostravy
- účastník se započítává i opakovaně

### 2) AKCE / ČINNOST

- počet akcí ve sledovaném období
- načítá se (např. aktivita se koná 4x týdně, tzn. 16 aktivit za měsíc)

### 3) DOBROVOLNICTVÍ

- dobrovolník zde znamená osobu proškolenou organizacemi, které se dobrovolnictví věnují dle zákona č.198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, nebo osobu, která je proškolená pro potřeby jednotlivých organizací a má s nimi uzavřenou smlouvu o dobrovolnictví (včetně pojištění)
- v rámci sledovaného období se dobrovolník započítává pouze jednou

#### a) počet dobrovolníků zapojených do činnosti:

- dlouhodobě
- krátkodobě (do jednorázových akcí)

#### b) počet odpracovaných hodin dobrovolníků (zvláště u dlouhodobě a krátkodobě zapojených dobrovolníků)

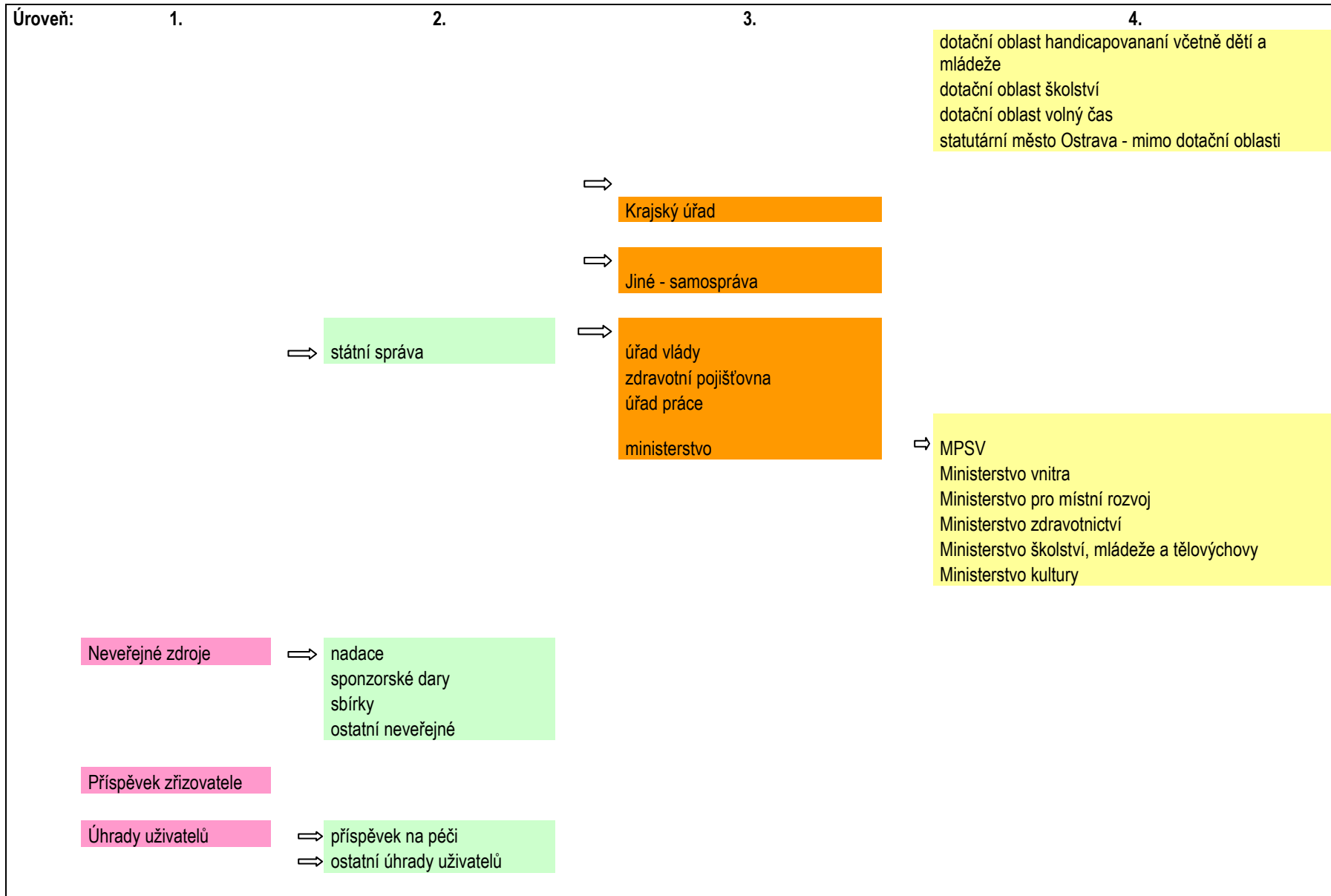
*pozn.: při víkendových akcích mohou mít dobrovolníci maximálně denně 12 hod. (kromě dne příjezdu a odjezdu)*

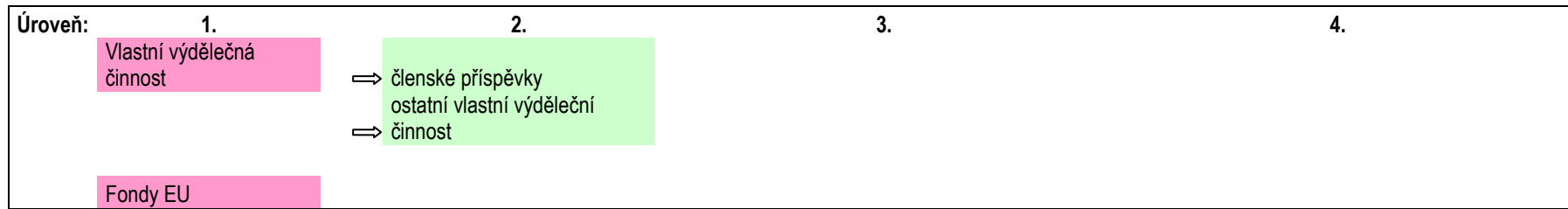
# **SPOLEČNÉ UKAZATELE** **pro sociální služby a související aktivity**

*(vykazování prostřednictvím elektronické aplikace)*

## **Finanční ukazatele**







Finance se dle výše uvedené struktury se vykazují zpětně a to jednou ročně, nejčastěji v měsíci březnu následujícího roku. Vykazování probíhá prostřednictvím elektronické aplikace (<http://esrp1.kpostrava.cz>), nabídka **Statistický list** v levém menu.

Pokud chcete **vložit do projektu finance**, klikněte na název zvoleného projektu, srolujte až na konec stránky.

Vysvětlivky k tabulce pod čarou:

*statistický rok* = rok, za který vkládáte finance,

*kód* = číslo smlouvy projektu, který máte právě otevřený,

*U* = úpravy, umožní vložení financí,

*S* = smazání celého záznamu (smaže se celý řádek vč. čísla smlouvy).

Zkontrolujte si, zda je v tabulce připraven řádek s aktuálním rokem a číslem smlouvy, které Váš projekt obdržel ve výběrovém řízení vyhlášeném SMO. Pokud ano, klikněte na písmenko U a vložte zde finance ze všech zdrojů, ze kterých byl Váš projekt v daném roce podpořen. Další zdroje přidáte pomocí nabídky **Přidej zdroj financí**. Pokud v tabulce není řádek se smlouvou připraven, klikněte na nabídku **Nový záznam průběhu** - pozn.: "Číslo smlouvy" je číslo, které projekt obdržel ve výběrovém řízení na poskytnutí dotací z rozpočtu statutárního města Ostrava.

Tato a další nápovědy pro práci s aplikací jsou dostupné přímo v aplikaci přes nabídku **Nápověda** v levém menu.



## Ukazatele personálního zabezpečení

Počet zaměstnanců			
v přímé péči		ostatní	
fyzický počet	přepočten na úvazky	fyzický počet	přepočten na úvazky

*Pozn.:*

*zaměstnanec v přímé péči = pracovník v sociálních službách, sociální pracovník, zdravotnický a pedagogický pracovník.*