

Příloha č. 1

**Metodika sledování a vykazování monitorovacích indikátorů
k projektu Zajištění vybraných služeb sociální prevence
v Olomouckém kraji
reg. č.: CZ.1.04/3.1.00/05.00085**

Definice a charakteristika primárních a sekundárních ukazatelů a způsob čtvrtletního přepočtu primárních ukazatelů pro poskytovatele sociálních služeb poskytujících sociální služby na základě smlouvy o zajištění poskytování sociálních služeb.

1. vydání

Krajský úřad Olomouckého kraje
Odbor sociálních věcí
oddělení sociálních služeb
Jeremenkova 40a
779 11 Olomouc

Obsah

1	Úvod.....	2
2	Monitorovací zpráva.....	2
3	Primární a sekundární ukazatele	3
4.	Definice primárních a sekundárních ukazatelů.....	4
5.	Čtvrtletní přepočty primárních ukazatelů.....	8

1 Úvod

Krajský úřad Olomouckého kraje vydává „Metodiku sledování a vykazování monitorovacích indikátorů k projektu Zajištění vybraných služeb sociální prevence v Olomouckém kraji“ (dále jen „metodika“) s cílem prezentovat praktický výklad monitorovacích indikátorů, tj. primárních a sekundárních ukazatelů, poskytovatelům sociálních služeb (dále jen „dodavatel“), poskytujících sociální služby na základě smlouvy o zajištění poskytování sociálních služeb (dále jen „smlouva“).

Monitorovacími indikátory se rozumí souhrnně primární a sekundární ukazatele.

Účelem metodiky je poskytnout jednotný výklad pojmů, které jsou obsaženy v zadávacích dokumentacích, smlouvách a monitorovacích zprávách.

2 Monitorovací zpráva

Plnění monitorovacích indikátorů je sledováno prostřednictvím monitorovacích zpráv, které dodavatelé předkládají na Krajský úřad Olomouckého kraje za jednotlivá monitorovací období dle smlouvy. Monitorovací zpráva obsahuje hodnocení obsahu a rozsahu poskytnutých sociálních služeb za uplynulé monitorovací období, a to zejména v rozsahu evidovaných primárních a sekundárních ukazatelů služeb a doplňujících informací k realizaci dodávaných sociálních služeb.

Kontrolu správnosti údajů v monitorovacích zprávách provádí Olomoucký kraj (dále jen „objednatel“) při kontrolách v místě poskytování sociálních služeb. Dodavatel je povinen vést průkaznou evidenci vykazovaných indikátorů v souvislosti s plněním předmětu smlouvy. Při kontrole je dodavatel povinen tyto údaje prokázat.

3 Primární a sekundární ukazatele

Primární ukazatele¹ – jsou pro dodavatele závazné, ve smlouvě jsou vyjádřeny číselnou hodnotou, která je čtvrtletně sledována. Nenaplnění poměrné části jednoho z primárních ukazatelů opravňuje objednatele k uplatnění slevy v patřičné výši dle bodu 10.7 smlouvy.

Pokud je u primárních ukazatelů uveden kapacitní údaj, jedná se o informaci, jaká kapacita sociální služby je hrazena v rámci smlouvy. Dodavatel je povinen tuto kapacitu zajišťovat po celou dobu platnosti smlouvy.

Sekundární ukazatele – mají doplňující charakter k primárním ukazatelům, případně slouží k jejich zpřesnění. Vzhledem k druhu a formě jednotlivých sociálních služeb záležitosti, které z ukazatelů jsou pro tuto službu stanoveny jako primární, eventuálně sekundární. Dle charakteru sociální služby se tedy indikátory hodnocení mohou lišit (viz. tabulka č. 1). Současně, z důvodu větší přesnosti, jsou některé z primárních indikátorů dále specifikovány v rámci sekundárních indikátorů.

Tabulka č. 1 Přehled primárních a sekundárních ukazatelů v jednotlivých službách

Druh sociální služby dle z. č. 108/2006 Sb.	Primární ukazatele	Sekundární ukazatele
Azylové domy (pro rodiny s dětmi)	Počet lůžko – dnů Počet nových uživatelů služby	Počet intervencí Počet skupinových aktivit Počet účastníků skupinových aktivit (zvlášť počet rodičů a dětí) Struktura uživatelů Kazuistika uživatele sociální služby
Azylové domy (pro muže a ženy)	Počet lůžko – dnů Počet nových uživatelů	Počet intervencí Počet kontaktů Počet skupinových aktivit Počet účastníků skupinových aktivit Struktura uživatelů Kazuistika uživatele sociální služby
Sociální rehabilitace	Počet intervencí a skupinových aktivit Počet nových uživatelů	Počet uživatelů v monitorovacím období Počet intervencí Počet kontaktů Počet skupinových aktivit Počet účastníků skupinových aktivit Struktura uživatelů Kazuistika uživatele sociální služby

¹ Ve smlouvě jsou stanoveny minimální počty nových uživatelů a kapacity, kterým odpovídá cena za poskytnuté plnění. Pokud v praxi dodavatel poskytuje služby ve větším rozsahu, než je sjednán mezi ním a Olomouckým krajem a současně financuje tuto část služby z jiných zdrojů, tyto aktivity Olomouckému kraji v monitorovacích zprávách nevykazuje.

4 Definice primárních a sekundárních ukazatelů

Intervence – minimálně 30 minutové jednání společně s uživatelem služby nebo zájemcem o službu. Pokud se doba intervence prodlouží na více než 30 minut, je možno započítat další intervenci jen v případě, že v rámci jednání bude řešeno více oblastí podpory (zakázka je rozdělena do dílčích částí, na kterých je třeba společně s osobou participovat). Do intervence se řadí také práce s rodinou či párem. U azylových domů pro osamělé rodiče s dětmi se při práci s rodičem a dítětem započítá pouze jedna intervence.

Příklad:

při 50 minutovém jednání s rodičem se třemi dětmi se počítají dvě intervence v případě, že uživatel vyžaduje podporu ve dvou oblastech.

Kontakt – zpravidla desetiminutové jednání pracovníka s uživatelem nebo zájemcem o službu, které nepřesáhne 30 minut. Kontakt může mít také formu telefonickou, e-mailovou nebo písemnou.

Lůžko – den

Lůžko – den – jedním lůžko-dnem rozumíme jedno obsazené lůžko jedním uživatelem v jednom kalendářním dni. Celkovým počtem lůžko-dnů se rozumí součet všech lůžko-dnů, které jednotliví uživatelé strávili v zařízení. Do využívání se započítá i doba, kdy uživatel není ve službě přítomen, ale má platnou smlouvu (např. je na návštěvě u rodiny apod.).

Blíže:

a) v případě azylových domů pro muže a ženy jedním lůžko - dnem rozumíme jedno obsazené lůžko za den nebo noc, za které je uživateli účtována úhrada. Celkovým počtem lůžko - dnů pak rozumíme součet všech dnů nebo nocí za sledované období, po které byla lůžka v zařízení obsazena. U pobytových služeb se v případě hospitalizace uživatele nebo jeho pobytu mimo zařízení počítá lůžko jako obsazené.

Příklad

Služba je poskytována 365 dní v roce, k dispozici má 2 lůžka.

Ve sledovaném období byli ve službě 3 uživatelé:

- *uživatel 1 byl ve službě celý rok = 365 dnů*
- *uživatel 2 byl ve službě od 1. 1. do 31. 3. = 90 dnů (31 leden, 28 únor, 31 březen)*
- *uživatel 3 byl ve službě od 15. 4. do 31. 12. = 260 dnů*

Počet lůžkodnů = 365 + 90 + 260 = 715

b) v případě azylových domů pro rodiny s dětmi jedním lůžko – dnem rozumíme obsazené lůžko (v tomto případě je myšlen jeden pokoj či jedna bytová jednotka obsazená jednou rodinnou v jednom kalendářním dni), za který je uživateli účtována úhrada. Celkovým počtem lůžko-dnů se rozumí součet všech lůžko-dnů, které jednotlivé rodiny strávily v zařízení. Do využívání se započítá i doba, kdy rodina není ve službě přítomna, ale má platnou smlouvu (např. je na návštěvě u rodiny apod.)

Příklad

Služba je poskytována 365 dní v roce, k dispozici má 2 byty.

Ve sledovaném období byli ve službě 3 rodiny:

- *uživatel 1 byl ve službě celý rok = 365 dnů*
- *uživatel 2 byl ve službě od 1. 1. do 31. 3. = 90 dnů (31 leden, 28 únor, 31 březen)*
- *uživatel 3 byl ve službě od 15. 4. do 31. 12. = 260 dnů*

Počet lůžkodnů = 365 + 90 + 260 = 715

Nový uživatel

Novým uživatelem se rozumí každá fyzická osoba, které byla poskytnuta podpora (sociální služba) a která dosud nebyla započítána jako nový uživatel. Nový uživatel je evidován anonymně dle data nástupu.

Uživatelem služby je osoba, která má uzavřenou písemnou nebo ústní smlouvu o poskytování služby. V písemné formě musí být smlouva uzavřena tam, kde to vymezuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v aktuálním znění. Uživatel musí vždy využívat alespoň jednu základní činnost (kdo využívá pouze fakultativní činnost, není uživatel).

Každou osobu je možno započítat pouze jednou. Tj. pojem nový uživatel je vázán na konkrétní fyzickou osobu.

V případě azylových domů pro rodiny s dětmi se za nového uživatele považuje fyzická osoba (rodič), se kterým je uzavřena smlouva o poskytování služby.

Příklad:

Uživatel XY uzavřel v lednu s dodavatelem smlouvu o poskytování sociální služby, v únoru, na základě žádosti, smlouvu vypověděl a v březnu smlouvu opět uzavřel. Tento uživatel XY bude dodavatelem v monitorovací zprávě za monitorovací období vykázán pouze 1x. V dalších monitorovacích obdobích již vykázán nebude, a to i v případě, že by opět vypověděl smlouvu o poskytování sociální služby a v některém z dalších monitorovacích období ji opět uzavřel. Uživatel XY bude tedy vykázán dodavatelem vždy pouze 1x.

Skupinová aktivita - aktivita realizovaná dodavatelem, související s poskytováním základních činností sociálních služeb, vykonávaná v rámci skupiny uživatelů (tj. s více než jedním uživatelem) ve vztahu k plnění jejich zakázky. Jednou skupinovou aktivitou se rozumí jedna aktivita vztahující se k jednomu tématu trvající déle než 30 minut.

30-59 minut = 1 skupinová aktivita
60-89 minut = 2 skupinové aktivity
90-119 minut = 3 skupinové aktivity
atd.

Počet účastníků skupinových aktivit

Jedná se o počet fyzických osob přítomných na skupinové aktivitě. Každá osoba se započítá pouze jednou bez ohledu na to, jak dlouho skupinová aktivita trvala.

Příklad

Skupinová aktivita trvala 60 minut, na prezenční listině je podle podpisů patrné, že se zúčastnilo 20 osob.

Do monitorovací zprávy se vykáže:

Počet skupinových aktivit: 2

Počet účastníků skupinových aktivit: 20

Pozn.:

příští skupinové aktivity se zúčastní opět těch stejných 20 fyzických osob, do monitorovací zprávy se vykáže opět 20 účastníků skupinových aktivit.

Počet uživatelů za monitorované období - dodavatel uvede počet uživatelů s uzavřenou smlouvou o poskytování služby, kteří alespoň jedenkrát v monitorovaném období využili sociální službu. V případě, že jeden uživatel využil službu v monitorovaném období vícekrát, bude započítán pouze jednou. V případě azylových domů pro rodiny s dětmi je doplňujícím údajem rozdělení osob, které využívají služby azylového domu zvlášť na rodiče a děti.

Struktura uživatelů - představuje rozdělení nových uživatelů dle věku, trvalého bydliště a podle pohlaví. Jedná se o načítání nových uživatelů, údaj ze začátku monitorovacího období je vždy konečný údaj z předchozího monitorovacího období. Nárůst je údaj o tom, zda za sledované monitorovací období přibyl do služby nový uživatel dle definice nového uživatele (viz výše), nedochází k odečítání uživatelů. V případě azylových domů pro rodiny s dětmi se do struktury uživatelů uvede fyzická osoba (rodič), se kterým je uzavřena smlouva o poskytování služby.

Kazuistika uživatele sociální služby

(ve smyslu případové studie – případ klienta vyžadující větší míru podpory zahrnující více oblastí poskytované sociální služby)

Jedná se o podrobnou analýzu jednoho případu, který je komplexně zkoumán. Případem se pro tyto účely myslí jediný člověk nebo rodina. Vypracovaná kazuistika

má popsat úsek příběhu jedince nebo rodiny, ve které byla učiněna sociální intervence, která vedla k nějaké sociální změně (pozitivní i negativní)

Struktura kazuistiky

a) Sociální anamnéza

- popište důležité momenty týkající se rodinných, ekonomických, bytových, zdravotních, výchovných poměrů atd., nebo jiných prvků mající vliv na povahu a způsob řešení daného případu

b) Aktuální životní situace klienta

- formální hodnocení klientovy situace, problémy před započítím intervence

c) Popis hlavního problému uživatele

- objasnění problému, kladné a záporné aspekty ovlivňující problém klienta, souvislosti problému

d) Sociální intervence

- uveďte metody, způsoby intervence, utváření situace, postup pomáhajícího, zapojení dalších odborníků, institucí, vývoj problému na základě jednotlivých setkání – intervencí, ukončení problému – jak byl případ ukončen

Požadovaný rozsah

- minimálně 1 normostrana za monitorovací období, nutné dodržet požadovanou strukturu

Efektivita poskytované sociální služby

a) Popis stavu poskytované sociální služby na začátku monitorovacího období, popis cílů orientovaných na rozvoj služby, míra jejich naplněnosti za sledované monitorovací období

b) Nově nabízený rozsah úkonů pro zajištění základních činností, jež by reflektovaly individuálně určené potřeby stávajících uživatelů

c) Stručná kazuistika úspěšného uživatele služby, u něhož došlo k ukončení poskytování sociální služby z důvodu přechodu do služby s menší mírou podpory, případně do běžného života, popř. kazuistiku běžného uživatele poskytované služby ve sledovaném období

5 Čtvrtletní přepoččet primárních ukazatelů

Primární ukazatele jsou stanoveny na roční bázi. V každém zúčtovacím období (zúčtovací období je rovno monitorovacímu období) se sleduje poměrná část primárních ukazatelů vzhledem k celému období. Pokud se v určitém zúčtovacím období nepodaří naplnit poměrnou část stanovených primárních ukazatelů, je objednatel oprávněn k uplatnění slevy na základě smlouvy.

Indikátor počet nových uživatelů se načítá kumulativně od počátku plnění za jednotlivá monitorovací období.

Ostatní primární ukazatele se budou přepočítávat na jednotlivá monitorovací období (nejdříve přepočtem na měsíc krát počet měsíců v daném monitorovacím období), v nichž je poskytovatel povinen poměrnou část ukazatelů naplnit.

Metodiku sledování a vykazování monitorovacích indikátorů k projektu „Zajištění vybraných služeb sociální prevence v Olomouckém kraji“, reg. č. CZ.1.04/3.1.00/05.00085 schválila:



Mgr. Irena Sonntagová
vedoucí Odboru sociálních věcí



