

**MANUÁL**  
**Pro vykazování indikátorů v sociálních**  
**službách**  
**pro potřeby komunitního plánování**  
**ORP Roudnice nad Labem**



**OPERAČNÍ PROGRAM**  
**LIDSKÉ ZDROJE**  
**A ZAMĚSTNANOST**

**PODPORUJEME**  
**VAŠI BUDOUCNOST**  
[www.esfcr.cz](http://www.esfcr.cz)

## ÚČEL

Manuál pro vykazování indikátorů v sociálních službách byl vytvořen s cílem sjednotit metodiky sledování a vykazování indikátorů v žádostech o poskytnutí finančních prostředků z rozpočtu Města Roudnice nad Labem, závěrečných zprávách projektu a při pravidelném sledování naplňování priorit, cílů a opatření v rámci komunitního plánování sociálních služeb.

Tento manuál je závazný pro všechny poskytovatele sociálních služeb, kteří žádají o finanční prostředky z rozpočtu města Roudnice nad Labem a slouží jako podklad pro jednotné vykazování dat poskytovatelů. Vykazovaná data spolu s informacemi o financování služby mohou sloužit pro srovnání efektivity a nákladovosti sociálních služeb.

V případě, že poskytovatel sociálních služeb vykazoval data jiným způsobem, než je v tomto manuálu uvedeno, je nutné, aby při vykazování dat v žádosti použil data sledovaná podle tohoto manuálu. Závěrečné zprávy a žádosti o dotaci, které nebudou vyplněny dle tohoto manuálu, mohou být žadatelům o dotaci navráceny zpět.

## STRUKTURA A POUŽITÍ MANUÁLU

Manuál je rozdělen na 2 části:

- 1) Přehled indikátorů pro sociální služby a jejich definice
- 2) Indikátory pro konkrétní druhy sociálních služeb

V první části manuálu je seznam všech sledovaných indikátorů, u každého indikátoru je přidána jeho definice, která by měla sloužit jako vodítko pro způsob výpočtu hodnoty indikátoru. V druhé části manuálu jsou jednotlivé sociální služby řazeny podle pořadí od § 37 po § 70 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. U každého typu sociální služby je uveden seznam indikátorů, které budou poskytovatelé služeb sledovat. Indikátor „Struktura uživatel služby dle příspěvku na péči“ je společný pro všechny sociální služby, pokud však není relevantní pro daný typ služby, bude obsahovat hodnotu „0“ v řádcích stupně na péči a uživatelé budou rozděleni v řádku „Ostatní“ na osoby do 18 a nad 18 let věku.

Manuál vychází z Návrhu metodiky měření a hodnocení sociálních služeb a jejich sledování prostřednictvím aplikace on-line katalogu, který zveřejnil Ústecký kraj v roce 2012.

V případě nejasností při stanovování hodnot jednotlivých indikátorů pro účely dotačního řízení a komunitního plánování se obraťte na koordinátora komunitního plánování sociálních služeb.

## PŘEHLED INDIKÁTORŮ PRO SOCIÁLNÍ SLUŽBY A JEJICH DEFINICE

- **Kapacita** – maximální počet uživatelů, který je subjekt schopen zajistit za stanovenou jednotku. U pobytových služeb je kapacitou maximální obloženost lůžek za časové období.
- **Kontakt** - jedno osobní setkání či jednání s uživatelem nebo zájemcem o službu za 1 den.

V případě odborného sociálního poradenství a služeb podobného charakteru je to setkání a informování zájemce o službu (uvedení klienta do reality služby – vyjednávání zakázky). *Příklad: Uživatel přijde poprvé do služby, pracovník klienta uvede do reality (vyjednávání zakázky) služby – výkaz kontakt, uživatel přechází do intervence = vykazuje se intervence. 1 uživatel = výkaz kontakt i intervence. Čas intervence se počítá od jejího počátku.*

- **Intervence (individuální)** - odborná pomoc pracovníka ve prospěch uživatele nebo zájemce o službu bez stanovení minimální délky, o které existuje písemný záznam. Doporučuje se však, aby minimální délka intervence byla 30 minut, přičemž do této doby je započítána příprava pracovníka na intervenci, vlastní intervence a provedení záznamu o intervenci. Intervence osobní i telefonická.
- **Skupinová intervence** - odborná pomoc konkrétnímu uživateli/zájemci v rámci skupinové práce s více osobami. V případě více osob se záznam napíše vícekrát (podle celkového počtu osob, jimž byla intervence poskytnuta). Nelze použít univerzální záznam ke všem účastníkům (záznamy musí být tvořeny individuálně).
- **Počet uživatelů** - uživatelem je osoba, která má uzavřenou smlouvu písemnou nebo ústní o poskytované službě. Opakující se uživatel je v jednom roce počítán jako jeden. U počtu uživatelů se vykazuje souhrnná hodnota za danou sociální službu a dále počet uživatelů, kteří jsou občany města Roudnice nad Labem.
- **Struktura uživatel služby dle příspěvku na péči** – rozdělení uživatelů služby dle stupně závislosti, které rozlišuje uživatele s příspěvkem na péči (I. - IV. stupeň) a ostatní (osoby bez příspěvku na péči, popř. osoby, u kterých je tento údaj nerelevantní). Ukazatel dále rozděluje uživatele podle věku na mladší a starší 18 let.
- **Počet uživatelů, kteří mají nárok na péči zdarma** – počet uživatelů s uzavřenou smlouvou, kteří mají ze zákona nárok na péči zdarma
- **Počet uživatelů, kterým je dovážen oběd (strava)** – počet uživatelů za stanovené období (1 rok), kterým byl dovážen oběd. Uživatel se smlouvou.
- **Počet rozvezených obědů za rok (stravy)** - celkový počet rozvezených obědů za 1 rok
- **Počet hodin strávených v přímé péči (bez cesty k uživateli)** – počet hodin strávených u uživatele za dané časové období (1 rok), bez započítání cesty za uživatelem.

- **Počet hodin strávených v přímé péči (včetně cesty)** – počet hodin strávených při zajištění služby pro uživatele včetně cesty za dané časové období (1 rok).
- **Celkový čas poskytnutých intervencí** – celkový čas přímé práce s klientem včetně přípravy, zápisu a jednání v zájmu klienta za časové období 1 rok, v hodinách
- **Počet telefonických, emailových a poštovních kontaktů** - kontakt bez časového omezení ve prospěch klienta, související s poskytnutím služby.
- **Počet telefonických kontaktů** – telefonický kontakt s uživatelem nebo zájemcem o službu (tísňová péče)
- **Lůžko/dny** - jedním lůžko/dnem rozumíme jedno obsazené lůžko jedním uživatelem přes jednu noc. Celkovým počtem lůžko/dnů se tedy rozumí součet všech dnů, které všichni uživatelé v daném období strávili v zařízení (počet poskytnutých noclehů).
- **Půjčování kompenzačních pomůcek – počet půjčených** – počet vypůjčených kompenzačních pomůcek za 1 rok, o nichž existuje záznam o výpůjčce.
- **Práce se skupinou, rodinou, párem** – Pokud se pracuje se skupinou, rodinou či párem a jsou dva odborníci, tři odborníci a více, vykazuje se: každý odborník = 1 intervence. Unicitní klient se nenásobí. Počet členů ve skupině = počet unicitních klientů. Počítají se pouze skupiny, kterým je poskytována sociální služba (ne beseda, přednáška, den otevřených dveří apod.)
- **Počet zájemců o službu** – počet osob (zájemců o službu), které (zatím) nejsou uživateli služby, nemají uzavřenou smlouvu o poskytování sociální služby. Pokud si poskytovatel vede pořadník zájemců, jedná se o počet osob na pořadníku zájemců.

Pokud je uživatelem služby rodina, počítá se jako 1 uživatel (počet uživatelů, počet intervencí)

# INDIKÁTORY PRO KONKRÉTNÍ DRUHY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

## Odborné sociální poradenství

Sledované ukazatele sociální služby: § 37 b) Odborné sociální poradenství

- **Kapacita**
- **Kontakt**
- **Intervence**
- **Počet uživatelů (unicitních)**
- **Půjčování kompenzačních pomůcek – počet půjčených**

## Osobní asistence

Sledované ukazatele sociální služby: § 39 Osobní asistence

- **Kapacita**
- **Kontakt**
- **Intervence individuální**
- **Počet uživatelů (unicitních)**
- **Počet hodin strávených v přímé péči (bez cesty)**
- **Počet hodin strávených v přímé péči (včetně cesty)**

## Pečovatelská služba

Sledované ukazatele sociální služby: § 40 Pečovatelská služba

- **Kapacita** (děleno zvláště na dovoz obědu a přímo práci s klientem)
- **Počet uživatelů**
- **Počet uživatelů, kterým je dovážen oběd (strava)**
- **Počet rozvezených obědů (stravy) za rok**
- **Počet uživatelů, kteří mají nárok na péči zdarma**
- **Počet hodin strávených v přímé péči u klienta (bez cesty)**

## Tísňová péče

Sledované ukazatele sociální služby: § 41 Tísňová péče

- **Kapacita**
- **Počet telefonických kontaktů**
- **Kontakt**
- **Intervence**

## Průvodcovské a předčitatelské služby

Sledované ukazatele sociální služby: § 42 Průvodcovské a předčitatelské služby

- **Kapacita**
- **Kontakt**
- **Počet telefonických, email a poštovních kontaktů**
- **Intervence individuální**
- **Počet uživatelů (unicitních)**
- **Počet hodin strávených v přímé péči (bez cesty u uživatele)**
- **Počet hodin strávených v přímé péči (včetně cesty)**

## Podpora samostatného bydlení

Sledované ukazatele sociální služby: § 43 Podpora samostatného bydlení

- **Kapacita**
- **Kontakt**
- **Počet telefonických, emailových a poštovních kontaktů**

- **Intervence individuální**
- **Počet uživatelů (unicitních)**
- **Počet hodin strávených v přímé péči (bez cesty – u uživatele)**
- **Počet hodin strávených v přímé péči (včetně cesty)**

### **Odlehčovací služby**

Sledované ukazatele sociální služby: § 44 Odlehčovací služby

- **Kapacita**
- **Kontakt**
- **Intervence**
- **Počet uživatelů (unicitních)**

### **Centra denních služeb**

Sledované ukazatele sociální služby: § 45 Centra denní služeb

- **Kapacita**
- **Kontakt**
- **Intervence**
- **Celkový čas Intervencí**
- **Počet uživatelů (unicitních)**

### **Denní stacionáře**

Sledované ukazatele sociální služby: § 46 Denní stacionáře

- **Kapacita**
- **Kontakt**
- **Intervence**
- **Celkový čas Intervencí**
- **Počet uživatelů (unicitních)**

### **Týdenní stacionáře**

Sledované ukazatele sociální služby: § 47 Týdenní stacionáře

- **Kapacita**
- **Kontakt**
- **Intervence**
- **Počet uživatelů (unicitních)**
- **Počet zájemců o službu**

### **Domovy pro osoby se zdravotním postižením**

Sledované ukazatele sociální služby: § 48 Domovy pro osoby se zdravotním postižením

- **Kapacita**
- **Kontakt**
- **Intervence**
- **Počet uživatelů (unicitních)**
- **Počet zájemců o služby**

### **Domovy pro seniory**

Sledované ukazatele sociální služby: § 49 Domovy pro seniory

- **Kapacita**
- **Kontakt**
- **Intervence**
- **Počet uživatelů (unicitních)**
- **Počet zájemců o služby**

## Domovy se zvláštním režimem

Sledované ukazatele sociální služby: § 50 Domovy se zvláštním režimem

- **Kapacita**
- **Kontakt**
- **Intervence**
- **Počet uživatelů (unicitních)**
- **Počet lůžkodnů**
- **Počet zájemců o služby**

## Chráněné bydlení

Sledované ukazatele sociální služby: § 51 Chráněné bydlení

- **Kapacita**
- **Kontakt**
- **Intervence**
- **Počet uživatelů (unicitních)**
- **Počet lůžkodnů**
- **Počet zájemců o služby**

## Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče

Sledované ukazatele sociální služby: § 52 Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče

- **Kapacita**
- **Kontakt**
- **Intervence**
- **Počet uživatelů (unicitních)**
- **Počet lůžkodnů**

## Raná péče

Sledované ukazatele sociální služby: § 54 Raná péče

- **Kapacita**
- **Kontakt**
- **Počet telefonických, emailových a poštovních kontaktů**
- **Intervence individuální**
- **Intervence skupinová**
- **Počet uživatelů (unicitních)**
- **Počet hodin strávených v přímé péči (bez cesty u uživatele)**
- **Počet hodin strávených v přímé péči (včetně cesty)**

## Telefonická krizová pomoc

Sledované ukazatele sociální služby: § 55 Telefonická krizová pomoc

- **Kapacita**
- **Intervence**
- **Celkový čas poskytnutých intervencí**
- **Počet telefonických kontaktů**
- **Počet využití email a skype**
- **Počet profesních kontaktů**

## Tlumočnické služby

Sledované ukazatele sociální služby: § 56 Tlumočnické služby

- **Kapacita**
- **Kontakt**

- Počet telefonických, emailových a poštovních kontaktů
- Intervence individuální
- Intervence skupinová
- Počet uživatelů (unicitních)
- Počet hodin strávených v přímé péči (bez cesty u uživatele)
- Počet hodin strávených v přímé péči (včetně cesty)

### Azylové domy

Sledované ukazatele sociální služby: § 57 Azylové domy

- Kapacita
- Intervence
- Počet uživatelů (unicitních)
- Počet lůžkodnů

### Domy na půl cesty

Sledované ukazatele sociální služby: § 58 Domy na půl cesty

- Kapacita
- Intervence
- Počet uživatelů (unicitních)
- Počet lůžkodnů

### Kontaktní centra

Sledované ukazatele sociální služby: § 59 Kontaktní centra

- Kapacita
- Kontakt
- Intervence
- Počet uživatelů (unicitních)

### Krizová pomoc

Sledované ukazatele sociální služby: § 60 Krizová pomoc

- Kapacita
- Kontakt
- Intervence
- Počet uživatelů (unicitních)
- Lůžko/dny
- Počet telefonních, poštovních a e-mail kontaktů ve prospěch klienta

### Intervenční centra

Sledované ukazatele sociální služby: § 60a Intervenční centra

- Kapacita
- Kontakt (osobní)
- Počet telefonických, emailových a poštovních kontaktů
- Intervence
- Počet uživatelů (unicitních)
- Počet hodin strávených v přímé péči (bez cesty)
- Počet hodin strávených na cestě ke klientovi
- Počet lůžko/dnů

### Nízkoprahová denní centra

Sledované ukazatele sociální služby: § 61 Nízkoprahová denní centra

- Kapacita
- Kontakt



- **Intervence**
- **Počet uživatelů (unicitních)**

### **Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež**

Sledované ukazatele sociální služby: § 62 Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

- **Kapacita**
- **Kontakt (osobní)**
- **Počet telefonických, emailových a poštovních kontaktů**
- **Intervence**
- **Počet uživatelů (unicitních)**

### **Noclehárny**

Sledované ukazatele sociální služby: § 63 Noclehárny

- **Kapacita**
- **Kontakt**
- **Intervence**
- **Počet uživatelů (unicitních)**
- **Počet lůžkodnů**

### **Služby následné péče**

Sledované ukazatele sociální služby: § 64 Služby následné péče

- **Kapacita**
- **Kontakt**
- **Intervence**
- **Počet uživatelů (unicitních)**
- **Lůžko/dny**

### **Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi**

Sledované ukazatele sociální služby: § 65 Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

- **Kapacita**
- **Kontakt (osobní)**
- **Počet telefonických, emailových a poštovních kontaktů**
- **Intervence**
- **Počet uživatelů (unicitních)**
- **Počet hodin strávených v přímé péči (bez cesty)**
- **Počet hodin strávených na cestě ke klientovi**

### **Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se ZP**

Sledované ukazatele sociální služby: § 66 Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením

- **Kapacita**
- **Kontakt**
- **Intervence**
- **Celkový čas Intervencí**
- **Počet uživatelů (unicitních)**

### **Sociálně terapeutické dílny**

Sledované ukazatele sociální služby: § 67 Sociálně terapeutické dílny

- **Kapacita**
- **Kontakt**
- **Počet uživatelů (unicitních)**

## Terapeutické komunity

Sledované ukazatele sociální služby: § 68 Terapeutické komunity

- **Kapacita**
- **Intervence**
- **Počet uživatelů (unicitních)**
- **Počet lůžkodnů**

## Terénní programy

Sledované ukazatele sociální služby: § 69 Terénní programy

- **Kapacita**
- **Kontakt**
- **Intervence**
- **Počet uživatelů (unicitních)**

## Sociální rehabilitace

Sledované ukazatele sociální služby: § 70 Sociální rehabilitace

- **Kapacita**
- **Kontakt (pouze u terénní formy)**
- **Počet telefonických, email a poštovních kontaktů**
- **Intervence**
- **Celkový čas intervencí**
- **Intervence skupinová**
- **Počet uživatelů (unicitních)**
- **Počet hodin strávených v přímé péči (bez cesty k uživateli – pouze u terénní formy)**
- **Počet hodin strávených v přímé péči (včetně cesty)**
- **Lůžko/dny (pouze u pobytové formy)**