



KOMUNITNÍ PLÁNOVÁNÍ OPAVA

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

2019

## 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 2024** 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).

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

**Za intervenci nemůžeme považovat:** fakultativní aktivity (za intervenci lze v případě fakultativních aktivit považovat doprovod klienta do aktivity jako zprostředkování kontaktu se společenským prostředím), dále 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) a 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.

**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. U pečovatelských služeb se klientohodinou rozumí přímá práce s klientem, do které se nezahrnuje rozvoz obědů (tato položka bude vykazována zvlášť).

## **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 (celkový počet kontaktů a z toho počet ze SMO)
- 5) INTERVENCE (celkový počet intervencí a z toho počet ze SMO)

### **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 (celkový počet kontaktů a z toho počet ze SMO)
- 5) INTERVENCE (celkový počet intervencí a z toho počet ze SMO)

### **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**

1. DOBROVOLNICTVÍ NA ÚZEMÍ MĚSTA OPAVY
  - a. počet dobrovolníků zapojených do činnosti: dlouhodobě či krátkodobě (jednorázové akce)
  - b. počet odpracovaných hodin dobrovolníků (zvlášť 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.)
  
2. OSTATNÍ SOUVISEJÍCÍ SLUŽBY A AKTIVITY
  - a. počet členů organizace (jednotlivec, člen základní organizace, fyzická osoba)
  - b. počet členů organizace s bydlištěm mimo území SMO
  - c. počet účastníků (osoba účastnící se dané aktivity (člen organizace i nečlen), účastník se započítává i opakovaně)
  - d. počet akcí/činností (svépomocné aktivity v oblasti osvěty, vzdělávání, preventivních programů, kulturních a společenských aktivit)
  
3. CHRÁNĚNÉ DÍLNY, CHRÁNĚNÉ ZAMĚSTNÁVÁNÍ
  - a. počet pracovních míst pro OZP (ze SMO/mimo SMO)
  - b. počet úvazků OZP
  
4. HOSPICOVÁ PÉČE
  - a. počet klientů (ze SMO/mimo SMO)

### **Seznam použitých zkratk:**

MPSV Ministerstvo práce a sociálních věcí  
MSK Moravskoslezský kraj  
SMO statutární město Opava