



Příkaz ředitele č. 8/22

Pokyny k Metodice měření efektivity sociálních služeb

v Síti sociálních služeb Středočeského kraje

Dne 13. 7. 2022 byla Krajským úřadem Středočeského kraje (dále KÚ) rozeslána výše uvedená metodika, která je účinná od 1. 7. 2022 a závazná pro všechny druhy sociálních služeb zařazených v Síti sociálních služeb SK (dále Sít'). Plné znění metodického pokynu jste obdrželi e-mailem včetně dokumentu o vypořádání připomínek vznesených ze strany poskytovatelů soc. služeb.

KÚ se bude vykazovat soustava parametrů pro daný druh služby za určité časové období (rok nebo pololetí) v systému KISSOS. Porovnávat se bude efektivita stejného druhu služeb zařazených do Sítě. Na základě získaných dat bude SK vyvíjet metodickou činnost směrem k poskytovatelům a usměrňovat kapacity služeb zařazených v Síti.

Tímto ukládám všem vedoucím sociálních služeb:

1. Seznámit se s metodikou a tímto materiálem, sledovat požadované parametry a předat potřebné informace svým pracovníkům - neprodleně
2. Zajistit implementaci a správné vykazování požadovaných parametrů do praxe svěřeného střediska - průběžně za sledovaná období
3. V případě jakýchkoliv nejasností využít podpory ze strany KÚ, připravit si dotazy k problematice dané služby a zúčastnit se školení pořádaných KÚ – viz informace mailem ze strany ředitele CSZS
4. Konzultovat a případně zajistit ve spolupráci s naším metodikem kontrolu či sladění vnitřních předpisů na základě doporučení na str. 5 metodiky
5. Konzultovat s vedoucí ekonomického úseku možnosti případného doplnění funkcí používaných PC programů na jednotlivých střediscích, co se týká sběru potřebných dat s cílem pokud možno snížit další administrativní zatížení pracovníků služeb, spojené s tímto vykazováním

Vzhledem k tomu, že metodika je poměrně obsáhlá, parametry a způsob měření efektivity je u jednotlivých druhů služeb odlišný, zpracoval náš metodik stručný přehled pro orientaci v problematice podle typů/druhů služeb.

Co po nás budou chtít a které parametry bude třeba sledovat a vykázat:

Pečovatelská služba (PS) – měří se výstupy – míra péče účtovaná časem

PS má určený parametr počet hodin péče **účtované časem**, které v daném období zajistí. Je to 1000 hodin/rok na 1 úvazek pracovníka v přímé péči (pečovatelku), která zajišťuje **základní činnosti služby**. Pro info, jsou to zhruba 4 hodiny denně péče hrazené klienty na 1 úvazek. Přičemž nelze do této vykazované péče zahrnout úkony, které lze zajistit běžně dostupnými službami, nebo nejsou účtované časem. Zřejmě půjde o velký nákup, například týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti a určitě o dovoz/donášku a zajištění stravy, praní osobního a ložního prádla (tam se platí za jednotku).

Za PS budeme sledovat a vykazovat:

- ✓ Počet hodin péče účtované časem bez úhrady za dané období – lze sem zahrnout pouze hodiny péče osvobozené od úhrady podle § 75 odst. 2 ZSS (tj účastníci odboje, osoby soudně rehabilitované podle příslušných zákonů, účastníky nucených prací, jejich pozůstalí...)
- ✓ Skutečný počet poskytnutých hodin péče účtované časem za úhradu v daném období (započítává se i úhrada po splatnosti)

- ✓ Skutečný počet hodin účtované časem vykonávané více pečujícími osobami současně u jednoho klienta za dané období – **bude nutno od 1. 7. evidovat**
- ✓ Výši výnosů za péči účtovanou časem za dané období, přičemž do výnosů spadají i ty po splatnosti (pohledávky). Započítávají se jen výnosy podle § 6 odst. 2, písm. a) vyhlášky 505/2006 Sb., tedy úkony bez velkých nákupů, dovozu/donášky a poskytnutí stravy/obědu a praní prádla
- ✓ Úhrada za hodinu péče účtované časem, tam máme dle nového ceníku těch 130,- Kč, je to stejné u všech sledovaných úkonů.

Více, včetně příkladů strana 6-8 metodiky.

Domov pro seniory (DS) – efektivita je měřena na vstupu do služby na základě výkazu o oprávněných zájemcích + obsazenost zasíťovaných lůžek

Sledovat a vykazovat se bude:

- ✓ Počet obsazených lůžek v daném roce (pokud je stejné lůžko obsazeno vícekrát v roce, počet nově obsazených lůžek se načítá)
- ✓ Počet způsobilých zájemců, se kterými byla uzavřena smlouva
- ✓ Počet způsobilých zájemců, se kterými nebyla uzavřena smlouva (kapacitní důvody)
- ✓ Počet nezpůsobilých zájemců, se kterými byla uzavřena smlouva na základě výjimky 1/b, kterou může udělit poskytovatel, jde-li o partnera způsobilého zájemce – tam se pak další kritéria hodnotí podle situace blízkého způsobilého zájemce
- ✓ Počet nezpůsobilých zájemců, se kterými byla uzavřena smlouva
- ✓ Počet nezpůsobilých zájemců, se kterými nebyla uzavřena smlouva
- ✓ Počet lůžkodnů, tj. počet dnů, po které byla na jednotlivých lůžkách zařazených v Síti v daném období poskytována (nebo jen hrazena) základní činnost ubytování

Posuzování způsobilého zájemce – jde o osobu, která projevila vážný zájem službu využít a splňuje metodikou stanovená závazná kritéria, případně zvláštní kritérium

Závazná kritéria (musí být naplněna kumulativně):

1. Zájemce patří do cílové skupiny (CS) dle registrace, výjimku z důvodu věku uděluje KÚ, výjimku u partnera spadajícího do CS může udělit poskytovatel (1/b)
2. Zájemce nemá v místě svého přirozeného prostředí dostupné ambulantní, terénní služby nebo neformální péči viz. garantovaná dostupnost v aktuální Síti, zveřejněno na: <https://www.kr-stredocesky.cz/web/20688/481>
3. Zájemce má původní domov nebo osoby blízké v okrese Příbram
4. Zájemce potřebuje míru podpory odpovídající těžké nebo úplné závislosti

Zvláštní kritérium rizika pro osobu (pokud zájemce naplní alespoň 1 níže uvedených bodů, nemusí být naplněno závazné kritérium 2 a postačuje potřebná míra podpory odpovídající lehké nebo střední závislosti):

- ✓ Odlehle sociální prostředí
- ✓ Absence potřebného základního vybavení přirozeného prostředí
- ✓ Bariérové prostředí, které nelze vyřešit úpravou včetně případného využití příspěvku na zvláštní pomůcku
- ✓ Domácí násilí (syndrom EAN) – lze službu poskytnout na dobu určitou s ohledem na řešení situace

Více včetně příkladů a praktických situací je na str. 14 -19 metodiky

Způsobilost zájemce posuzuje sociální pracovník DS, který provádí sociální šetření v rámci jednání se zájemcem, o výjimku z důvodu nižšího věku, než máme v registru, se žádá KÚ. Kraj sice neomezuje

přijímání osob do služby dle pravidel poskytovatele, ale touto metodikou doporučuje integrovat do vnitřních předpisů hodnocení způsobilosti zájemce (kritéria pro posuzování žádostí, příp. též vnitřní předpis pro jednání se zájemcem).

Služby sociální prevence a poradenství – měří se výstupy, jak se napomáhalo osobám nebo rodinám překonávat jejich nepříznivé sociální situace

Platí pro: Azylový dům (AD), Nízkoprahové denní centrum (NDC), Noclehárnu (N), Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (SAS), Sociální poradnu (SP) a Terénní programy (TP)

Základní pojmy, resp. co dle metodiky znamená to, s čím se bude pracovat:

Osoba = jednotlivec jako zájemce nebo klient, se kterým byla uzavřena ústní nebo písemná smlouva. Pouze jednotlivce vykazují NDC a N, TP.

Rodina = skupina zájemců nebo osob, se kterými byla uzavřena písemná nebo ústní smlouva a kteří se za rodinu považují nebo jsou považováni – rodinu vykazují ty služby, které mají v registru CS „rodiny s dětmi“. Některé služby, jako AD, SP a okrajově SAS, tím pádem mohou vykazovat jak rodiny, tak jednotlivce podle povahy případu.

Kontakt = styk mezi osobou nebo rodinou (zájemce/klient) s pracovníkem služby, tím pracovníkem se rozumí sociální pracovník, pracovník v sociálních službách, pedagogický pracovník + další odborní pracovníci, kteří přímo poskytují sociální služby. Kontakty mohou být různého druhu, např. telefonem, osobně, e-mailem.. O každém kontaktu musí být učiněn písemný záznam, tak, aby byl prokazatelný. **Pokud jde o kontakt za účasti více pracovníků poskytovatele, vykáže se to jako jeden kontakt.**

Případ = ucelený soubor kontaktů vztahených k jednotlivci nebo rodině. Pokud se smlouva uzavře, jde-li o rodinu (za rodinu se považují) s každým členem zvlášť – vykazuje se to jako rodina, tedy 1 případ.

Anonymní případ = anonymní kontakt, kdy nemáme o zájemci/klientovi záznam, který by bylo možné přiřadit ke konkrétní osobě/rodině, bývá to často u zájemců o službu, nebo u jednorázových zakázek např. u TP – toto je potřeba nyní důsledně zaznamenávat.

Nepříznivá sociální situace (NSS) = situace, která je danou službou řešena s cílem ji překonat. Pokud je v daném období řešeno u jednotlivce/rodiny více NSS, využije se pro účel metodiky hodnocení poslední řešené NSS, ale **počty kontaktů s jednotlivcem/rodinou se počítají za celé vykazované období.**

Překonání NSS = stav, kdy dojde k hodnocení s tím, že NSS byla vyřešena a není naplánovaný další kontakt. Musí o tom existovat individuální dokumentace (IP nebo jiný záznam v dokumentaci podle naší metodiky k SQ 5).

Co tedy budeme vykazovat:

- ✓ Anonymní kontakty za dané období
- ✓ Celkový počet případů osoby/rodiny za dané období – tedy všechny, se kterými byla uzavřena smlouva ústně, písemně nebo konkludentně (tj. jiným jednáním učiněným osobou, které vyjadřuje její vůli a souhlas)
- ✓ Krátký případ osoby/rodiny - soubor nevíše 3 kontaktů, při němž osoba/rodina využívala sociální službu, nevykazuje se k tomu nic dalšího, jen počet těchto případů za daný rok.
- ✓ U pobytové služby **AD počet lůžkodnů**, tj. počet dnů, na které byla na jednotlivých lůžkách (zařazených v Síti) v daném období účtována základní činnost ubytování

Dále budou všechny služby sociální prevence a sociální poradenství vykazovat: další parametry, které jsou pro rodiny i jednotlivce prakticky shodné, pro přehlednost uspořádáno do tabulky:

Název parametru	Počet kontaktů za dané období	Je plánován další kontakt nebo kontakty?	Doba, která uplynula od posledního kontaktu do dalšího kontaktu	Došlo k překonání NSS? viz. individuální záznamy služby
Včasný vyřešený případ za dané období	4 a více	ne	Nový – tj. ve službě je poprvé nebo uplynulo 365 dní a více od posl. kontaktu	V záznamech vyhodnoceno, že ano
Včasný nevyřešený případ za dané období U rodin je název parametru doplněn o slovo „nedořešený“	4 a více	ano	Nový – tj. ve službě je poprvé nebo uplynulo 365 dní a více od posl. kontaktu	V záznamech vyhodnoceno, že ne
Dlouhodobý případ za dané období	Všechny kontakty v daném období	Ano i ne klient může také službu kontaktovat za účelem řešení kratších dílčích zakázek tak, jak v čase vyvstanou a jak službu potřebuje	365 dnů a méně	Vyhodnoceno, že poskytování služby vede ke stabilizaci NSS

Více včetně příkladů najdete na str. 25 – 33 metodiky

Tento příkaz nabývá platnosti a účinnosti dnem 21. 7. 2022

V Příbrami dne 21. 7. 2022

-1-


 Centrum sociálních
a zdravotních služeb
města Příbram

 Brodská 100, 26101 Příbram-VIII
 Tel.: 318 629 057
 info@centrumpribram.cz
 IČ: 47067071
 ID: dvd62u

Mgr. Tomáš Cipra, DiS.
 ředitel CSZS