



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



PODPORA PROCESŮ
V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH
www.podporaprocesu.cz

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Výkaznictví sociálních služeb

Druhá hodnotící zpráva

Ing. Radovan Hauk

30. října 2015

OBSAH

Úvod.....	4
Vykazování ekonomických dat a informací.....	5
Předpoklady pro tvorbu nového systému	5
Návrh hrubé podoby nového systému	6
Vykazování struktury pracovních pozic	13
Předpoklady pro tvorbu nového systému	13
Návrh hrubé podoby nového systému	15
Vykazování informací o klientech sociální služby.....	17
Předpoklady pro tvorbu nového systému	17
Návrh hrubé podoby nového systému	17
Pobytové služby sociální péče	17
Pobytové/ambulantní služby sociální prevence - služby s lůžkovou kapacitou	18
Ambulantní a terénní služby sociální péče	18
Ambulantní a terénní služby sociální prevence a odborné sociální poradenství	19
Vykazování informací o kapacitě sociální služby.....	20
Předpoklady pro tvorbu nového systému	20
Návrh hrubé podoby nového systému	20
Vykazování materiálního zajištění sociální služby	22
Předpoklady pro tvorbu nového systému	22
Návrh hrubé podoby nového systému	22
Vykazování výkonů sociální služby	23
Předpoklady pro tvorbu nového systému	23
Návrh hrubé podoby nového systému	24

Pobytové služby sociální péče	24
Pobytové/ambulantní služby sociální prevence - služby s lůžkovou kapacitou	24
Ambulantní a terénní služby sociální péče	26
Ambulantní a terénní služby sociální prevence a odborné sociální poradenství	27
Způsob podávání výkazů a jejich následná využitelnost.....	29
Předpoklady pro tvorbu nového systému	29
Návrh hrubé podoby nového systému	29
Závěr	31
Obecná doporučení	33

ÚVOD

V rámci první hodnotící zprávy výkaznictví sociálních služeb byly popsány jednotlivé systémy výkaznictví, které v současné době vyplňují poskytovatelé sociálních služeb. Vedle centrálních systémů (OKposkytovatel a statistické vykazování) se jednalo rovněž o analýzu systémů výkaznictví sociálních služeb, které využívají nebo plánují využívat jednotlivé kraje ČR.

Na základě analýzy jednotlivých systémů výkaznictví sociálních služeb provedené v rámci první hodnotící zprávy vznikla druhá hodnotící zpráva výkaznictví sociálních služeb, ve které jsou představeny návrhy a doporučení pro optimální podobu výkaznictví v oblasti sociálních služeb, resp. podklady pro zadání projektu k vytvoření nového systému výkaznictví sociálních služeb.

Tato zpráva je rozdělena do sedmi kapitol, ve kterých jsou představeny návrhy a doporučení pro jednotlivé oblasti výkaznictví sociálních služeb. Jedná se o:

- vykazování ekonomických dat;
- vykazování struktury pracovních pozic;
- vykazování informací o klientech sociální služby;
- vykazování informací o kapacitě sociální služby;
- vykazování materiálního zajištění sociální služby;
- vykazování výkonů sociální služby;
- způsob podávání výkazů a jejich následná využitelnost.

U každého z těchto bodů, resp. oblastí reportingu je vždy popsán současný stav, který vychází z analýzy provedené v rámci první hodnotící zprávy. Dále jsou nastíněny předpoklady pro tvorbu nového systému výkaznictví. Ty ve většině případů vycházejí z nedostatků identifikovaných v rámci výše zmíněné analýzy a současné praxe zhotovitele druhé hodnotící zprávy. Ve třetí části je pak navržen základní koncept nového systému výkaznictví.

S ohledem na časové a personální kapacity zhotovitele limitované podmínkami zadáním není možné rozpracovat tyto oblasti do takového detailu, který by mohl sloužit jako zadání projektu pro tvorbu systému výkaznictví, resp. implementaci SW podpory. V řadě případů je tak pouze popsán základní princip práce, který by mělo zadání projektu pro tvorbu nového systému výkaznictví obsahovat. Projekt pro tvorbu nového systému výkaznictví musí kromě vlastní technologické dodávky SW podpory obsahovat analytickou a návrhovou část, jejímž výstupem bude definovaná podrobná datová a funkční specifikace pro implementaci vlastní SW podpory. Uvedená analytická a návrhová část musí z časového hlediska předcházet vlastní implementaci technologické dodávky SW podpory a je současně jejím obsahovým zadáním. Uvedenou analytickou a návrhovou část musí zpracovat odborný tým nezávislý na vlastní implementaci technologické dodávky SW podpory.

VYKAZOVÁNÍ EKONOMICKÝCH DAT A INFORMACÍ

Ekonomické údaje, resp. náklady a výnosy sociální služby jsou v současné době ve většině případů, resp. systémů výkaznictví sledovány v obdobné struktuře, která se liší pouze minimálně. Některé současné systémy výkaznictví (primárně na úrovni jednotlivých krajů) mají ve vykazování nákladů a výnosů vazbu na standardizovaný účtový rozvrh, což lze označit za nejsrozumitelnější strukturu dat, která je snadno propojitelná s ekonomickou evidencí poskytovatele, resp. účetním softwarem poskytovatele.

Předpoklady pro tvorbu nového systému

Základním nedostatkem stávajícího systému výkaznictví ekonomických dat a informací o sociálních službách je obsahová nesourodost vykazovaných informací, která znemožňuje věrohodné porovnávání ekonomických informací mezi jednotlivými službami navzájem (například jednoznačné porovnání nákladů na jednotlivé nakupované služby). Přestože strukturu vykazovaných informací není potřeba ve výkazech zásadně měnit, přičemž sledování druhového členění nákladů a výnosů je dostatečné a je vhodné ji pouze částečně modifikovat, problémem je zejména **nejednoznačné obsahové přiřazování nákladů evidovaných v účetnictví poskytovatele sociální služby k jednotlivým položkám obsažených ve sledovaných výkazech**. V současné době totiž neexistuje vazba mezi prvotními účetními doklady poskytovatele (např. faktura) a konkrétním účtem v jeho účetnictví, resp. ve vazbě na reportovaná data. V praxi tak poskytovatelé nemají jasná pravidla, k jakému účtu přiřadit konkrétní účetní doklad. V současné praxi tak poskytovatel například v případě externího nákupu úklidových služeb, kdy není pro tento v reportu sledovaný druh nákladu definovaný samostatný analytický účet v účtovém rozvrhu, má možnost zaúčtovat tento náklad na účet 518 - Služby spolu s ostatními nakupovanými druhy služeb. V tomto případě se pak na úrovni finančního účetnictví „ztratí“ informace o tomto konkrétním druhu služby (úklid) a poskytovatel při naplňování požadované struktury reportu musí konkrétní hodnotu nákladů stanovit na základě analýzy prvotních dokladů, což je na jedné straně pro poskytovatele časově náročnější (v porovnání se situací, kdy je informace zanesena do účetnictví na samostatném analytickém účtu) a na druhé straně i pracně kontrolovatelné ze strany subjektů provádějící kontrolu účelu vynaložených finančních prostředků.

- Dalším problémem, který musí být do budoucna ve výkaznictví ekonomických dat a informací o sociálních službách nově metodicky jednoznačně vyřešen, je stávající **absence pravidel pro přiřazování nákladů jednotlivé sociální službě**, jež je vykonávána v obecném hospodářském zájmu na základě pověření a je financována na základě pravidel o dovolené veřejné podpoře (vyrovnávací platba). Nový systém financování v režimu dovolené veřejné podpory vyžaduje samostatnou evidenci nákladů a výnosů na sociální službu, jež je v tomto režimu financována. To vyžaduje jednoznačně definovat pravidla pro přiřazování nákladů sociální službě, a to jak v oblasti přímých nákladů (náklady přímo přiřaditelné ke konkrétní sociální službě poskytovatele, např. osobní náklady pracovníků v přímé péči), tak především nepřímých nákladů (náklady, které nejsou přímo přiřaditelné ke konkrétní sociální službě, a proto jsou do kalkulace nákladů rozvrhovány na základě specifických vztažných veličin (klíčů, rozvrhových základů), např. energie, odpisy apod.). Praktickým negativním důsledkem je kromě nemožnosti věrohodného porovnání nákladů na sociální služby stejného druhu, zejména benevolence v evidenci (přiřazení) nákladů na straně poskytovatele sociální služby s rizikem případného financování jiných než základních činností sociální služby z veřejných prostředků.

Návrh hrubé podoby nového systému

Pro odstranění výše uvedených nedostatků je potřebné jednoznačně definovat **pravidla pro vytvoření datové základny nákladového a kalkulačního systému poskytovatelů sociálních služeb**. Tato pravidla by měla být vytvořena jednak na centrální úrovni ze strany Ministerstva práce a sociálních věcí, jednak dále upřesněna dle specifických požadavků na úrovni jednotlivých krajů ČR (včetně hl. města Prahy), které jsou odpovědné za nastavení systému financování sociálních služeb. Prvky datové základny nákladového a kalkulačního systému standardně tvoří:

- účtový rozvrh;
- ekonomická struktura (struktura nákladových a ziskových středisek, resp. interních zakázek);
- pravidla pro přiřazování prvotních nákladů a pro vnitropodnikové zúčtování, resp. alokaci nákladů a výnosů.

Účtový rozvrh

Účtový rozvrh představuje skupinu syntetických a analytických účtů používaných k zachycení hospodářských operací u poskytovatele sociálních služeb a je konkretizací účtové osnovy. Pro potřeby nákladového a kalkulačního systému jsou klíčové především účty účtové třídy 5 (náklady) a účtové třídy 6 (výnosy).

Při definování struktury účtového rozvrhu je nutné respektovat vedle právních předpisů upravující oblast finančního účetnictví i následující základní pravidla:

- **charakter spotřeby:** z věcného hlediska musí struktura nákladových (resp. výnosových) druhů odpovídat primární spotřebě nákladů (výnosů) tak, aby nedocházelo k jejich vzájemnému prolínání;
- **chování při změně objemu výkonů (výroby):** jeden nákladový druh by neměl zahrnovat náklady, které se chovají jinak při změnách v objemu výkonu, tzn., že již na úrovni účtového rozvrhu je nutné rozlišovat variabilní a fixní náklady/výnosy;
- **vztah k objektu kalkulace:** struktura účtového rozvrhu musí respektovat způsob přiřazení nákladového druhu do kalkulace nákladů na službu/produkt (objekt kalkulace), tzn. nutné rozlišování přímých a nepřímých nákladů;
- **kontrola:** jednotlivé analytické účty mají umožňovat kontrolu a rozbor dle jednotlivých nákladových druhů již na úrovni účtového rozvrhu, pro tyto potřeby je nezbytné zajistit dostatečně jemné členění na úrovni analytické evidence, a to i s ohledem na možnosti informačního systému (dále také „IS“);
- **evidence nákladů na ekonomickou strukturu:** z rozdělení nákladových druhů by mělo být zřejmé, zda jsou evidovány na nákladové středisko přímo jako primární náklady (5xx) nebo přeúčtováním z jiných středisek v podobě sekundárních nákladů (599, 8xx).

Každý používaný nákladový (výnosový) druh by měl být průnikem výše uvedených kritérií, přičemž všechny takto definované nákladové druhy musí být zachyceny v účtovém rozvrhu poskytovatele sociální služby. Struktura účtového rozvrhu, resp. míra detailu v oblasti analytických účtů by měla být volena s ohledem na individuální informační požadavky poskytovatele sociální služby, resp. pro různé uživatele účetních dat.

V praktických podmínkách je vhodné na centrální úrovni definovat minimální požadavky na tvorbu účtového rozvrhu poskytovatele sociální služby v účtové třídě 5 a 6, a to v podobě nároků na analytické členění jednotlivých nákladových a výnosových druhů. To by mělo zajistit jednoznačné přiřazení (vazbu)

prvotních nákladů (konkrétního syntetického, resp. analytického účtu účtového rozvrhu) jednotlivým položkám výkazu ekonomických dat a informací.

5 - Náklady
50 - Spotřebované nákupy
501 - Spotřeba materiálu
501.001 - Potraviny
501.002 - Pohonné hmoty
501.003 - Kancelářské potřeby
501.004 - Propagační předměty
501.005 - Ochranné a pracovní pomůcky
501.006 - Prací prostředky
501.007 - Čisticí prostředky a jiné drogistické zboží
501.008 - Léky a zdravotnický materiál
501.009 - Prádlo pro uživatele
501.010 - Prádlo pro zaměstnance
501.011 - Materiál k opravám movitého majetku
501.012 - Materiál k opravám nemovitého majetku
501.013 - Drobný hmotný majetek
501.014 - Drobný nehmotný majetek
501.099 - Ostatní materiál
502 - Spotřeba energie
502.001 - Elektrická energie
502.002 - Plyn
502.003 - Voda a stočné
502.004 - Pára a teplo
502.005 - Pevná paliva
502.099 - Ostatní energie
503 - Spotřeba ostatních neskladovatelných dodávek
504 - Prodané zboží
506 - Aktivace dlouhodobého majetku
507 - Aktivace oběžného majetku
508 - Změna stavu zásob vlastní výroby
51 - Služby
511 - Opravy a udržování
511.001 - Opravy movitého majetku
511.002 - Opravy nemovitého majetku
512 - Cestovné
513 - Náklady na reprezentaci
516 - Aktivace vnitroorganizačních služeb

518 - Ostatní služby
518.001 - Nájemné
518.002 - Školení a ostatní vzdělávání
518.003 - Reklama, propagace, inzerce
518.004 - Stravování
518.005 - Praní
518.006 - Úklid
518.007 - Právní a ekonomické služby vč. poradenství
518.008 - Datové a hlasové služby, poštovné a ostatní spoje
518.009 - IT služby (pronájem, správa, opravy)
518.010 - Služby pracovníků v přímé péči (mimo prac. poměr, DPP, DPČ)
518.011 - Služby ostatních pracovníků (mimo prac. poměr, DPP, DPČ)
518.099 - Ostatní služby
52 - Osobní náklady
521 - Mzdové náklady
521.001 - Mzdové náklady - pracovníci v přímé péči
521.002 - Mzdové náklady - ostatní pracovníci
524 - Zákonné sociální pojištění
524.001 - Zákonné sociální pojištění - pracovníci v přímé péči
524.002 - Zákonné sociální pojištění - ostatní pracovníci
525 - Jiné sociální pojištění
527 - Zákonné sociální náklady
528 - Jiné sociální náklady
53 - Daně a poplatky
531 - Daň silniční
532 - Daň z nemovitostí
538 - Jiné daně a poplatky
539 - Vratky nepřímých daní
54 - Ostatní náklady
541 - Smluvní pokuty a úroky z prodlení
542 - Jiné pokuty a penále
543 - Dary a jiná bezúplatná předání
544 - Prodaný materiál
547 - Manka a škody
548 - Tvorba fondů
549 - Ostatní náklady z činnosti
55 - Odpisy, rezervy a opravné položky
551 - Odpisy dlouhodobého majetku
552 - Prodaný dlouhodobý nehmotný majetek
553 - Prodaný dlouhodobý hmotný majetek
554 - Prodané pozemky
555 - Tvorba a zúčtování rezerv
556 - Tvorba a zúčtování opravných položek

557 - Náklady z vyřazených pohledávek
558 - Náklady z drobného dlouhodobého majetku
56 - Finanční náklady
561 - Prodané cenné papíry a podíly
562 - Úroky
563 - Kurzové ztráty
564 - Náklady z přecenění reálnou hodnotou
569 - Ostatní finanční náklady
58 - Náklady ze sdílených daní a poplatků
581 - Náklady ze sdílené daně z příjmů fyzických osob
582 - Náklady ze sdílené daně z příjmů právnických osob
584 - Náklady ze sdílené daně z přidané hodnoty
585 - Náklady ze sdílených spotřebních daní
586 - Náklady z ostatních sdílených daní a poplatků
59 - Daň z příjmů
591 - Daň z příjmů
595 - Dodatečné odvody daně z příjmů
6 - Výnosy
60 - Výnosy z vlastních výkonů a zboží
601 Výnosy z prodeje vlastních výrobků
602 Výnosy z prodeje služeb
602.001 - Úhrady od uživatelů za poskytování základních činností - poskytnutá péče
602.002 - Úhrady od uživatelů za poskytování základních činností - poskytnuté ubytování
602.003 - Úhrady od uživatelů za poskytování základních činností - poskytnutá strava
602.004 - Úhrady od uživatelů za poskytování fakultativních činností
602.005 - Fondy zdravotních pojišťoven
602.006 - Individuální projekt
602.099 - Ostatní výnosy
603 - Výnosy z pronájmu
604 - Výnosy z prodaného zboží
606 - Výnosy z místních poplatků
607 - Výnosy ze soudních poplatků
609 - Jiné výnosy z vlastních výkonů
64 - Ostatní výnosy
641 - Smluvní pokuty a úroky z prodlení
642 - Jiné pokuty a penále
643 - Výnosy z vyřazených pohledávek
644 - Výnosy z prodeje materiálu
645 - Výnosy z prodeje dlouhodobého nehmotného majetku
646 - Výnosy z prodeje dlouhodobého hmotného majetku kromě pozemků
647 - Výnosy z prodeje pozemků
648 - Čerpání fondů
649 - Ostatní výnosy z činnosti

66 - Finanční výnosy
661 - Výnosy z prodeje cenných papírů a podílů
662 - Úroky
663 - Kurzové zisky
664 - Výnosy z přecenění reálnou hodnotou
665 - Výnosy z dlouhodobého finančního majetku
669 - Ostatní finanční výnosy
67 - Výnosy z transferů
671 - Výnosy vybraných ústředních vládních institucí z transferů
671.001 - Výnosy z nároků na prostředky státního rozpočtu - MPSV
671.002 - Výnosy z nároků na prostředky státního rozpočtu - ÚP ČR
671.003 - Výnosy z nároků na prostředky státního rozpočtu - Úřad vlády
671.004 - Výnosy z nároků na prostředky státního rozpočtu - Jiné resorty
671.005 - Výnosy z nároků na prostředky státního rozpočtu - Ostatní
672 - Výnosy vybraných místních vládních institucí z transferů
672.001 - Výnosy z nároků na prostředky rozpočtů územních samosprávných celků - Kraj
672.002 - Výnosy z nároků na prostředky rozpočtů územních samosprávných celků - Obec
672.003 - Výnosy z nároků na prostředky rozpočtů územních samosprávných celků - Ostatní
675 - Výnosy vybraných ústředních vládních institucí z předfinancování transferů

Nastavení účtových osnov na úrovni výnosových a nákladových účtů je pro všechny druhy sociálních služeb stejné. Jen tak lze zajistit porovnatelnost nejen mezi různými poskytovateli v rámci jednoho druhu sociální služby, ale současně také mezi jednotlivými druhy sociálních služeb.

Ekonomická struktura

Ekonomická struktura definuje základní ekonomické prvky organizace, typy a formy vztahů mezi těmito prvky s cílem zajistit transparentnost ekonomických procesů probíhajících uvnitř poskytovatele sociální služby. Ekonomická struktura se v převážné většině skládá ze čtyř základních prvků, a to nákladových středisek, interních zakázek, uzlových středisek a profitcenter. Pro tyto jednotlivé skupiny prvků jsou vytvořeny hierarchie, a to jak standardní, které odpovídají organizační struktuře, tak alternativní, které mohou být nadefinovány podle potřeb uživatele (procesní pohled).

Nákladová střediska slouží pro sledování nákladů (primární a sekundární náklady) a jsou pravými účetními objekty. Cílem členění nákladových středisek je sledování nákladů na činnosti organizace a jejich transformace na nositele nákladů, tj. objekty kalkulace (například ve formě diferencovaného příspěvku na základě definovaných vztahových veličin). Profitcentra slouží ke sledování nákladů a výnosů, resp. hospodářského výsledku, z pravidla na úrovni skupiny nákladových středisek.

Cílem vybudování ekonomické struktury v pojetí controllingu je definování nákladových středisek jako elementárních jednotek této struktury, tak aby bylo dosaženo zvýšení vypovídací schopnosti (transparentnosti), a to jak směrem k vnitřnímu ekonomickému řízení poskytovatele sociální služby, tak především pro výkaznictví pro externí subjekty (zejména poskytovatele veřejných zdrojů, tj. primárně MPSV, kraje, obce).

Rozdělení nákladových středisek do funkčních oblastí představuje jejich začlenění do oblastí přímé péče, správy a podpory. Cílem této diverzifikace je vytvoření vhodné základny s vazbou na stanovení správní nebo provozní režie. Ekonomická struktura by měla v praktických podmínkách poskytovatelů sociálních služeb minimálně zohledňovat následující podmínky:

- ekonomická struktura musí být vytvořena s ohledem na charakter činností a organizační strukturu poskytovatele, tj. existují **samostatná nákladová střediska pro činnosti přímé péče, správní činnosti** (management, finanční účtárna, mzdová účtárna, IT, personalistika apod.), **podpůrné činnosti** (údržba, kuchyň, prádelna apod.);
- potřeba podrobného členění bude definována charakterem vykonávané činnosti a jejím rozsahem s ohledem na ekonomickou významnost u poskytovatele (např. u malých poskytovatelů bude postačující jedno nákladové středisko pro podpůrné činnosti, u velkých poskytovatelů bude potřeba podrobného členění středisek samostatně například na prádelnu, údržbu apod.); **pro každou sociální službu poskytovanou v režimu vyrovnávací platby musí být vytvořen samostatný objekt** (nákladové středisko, zakázka).

Pravidla pro přiřazování prvotních nákladů a pro vnitropodnikové zúčtování, resp. alokaci nákladů a výnosů

Zajištění kvalitní datové základny pro potřeby nákladového a kalkulačního vyžaduje správné nastavení a důslednou aplikaci závazných pravidel pro přiřazování primárních a sekundárních nákladů a výnosů na objekty ekonomické struktury společnosti.

Konkrétně to znamená jednoznačně definovat principy a pravidla účtování jednotlivých druhů nákladů a výnosů na nákladová střediska, popř. projekty a zakázky na vstupu do ekonomického informačního systému organizace, a to na základě charakteru aktivit vykonávaných na daném nákladovém středisku a vyplývajících z organizačně-odpovědnostní struktury poskytovatele.

Pro účtování nákladových druhů, resp. vybraných analytických účtů společných pro více nákladových středisek (př. faktura za energie, nájemné budov) je nutné stanovit závazné alokační klíče používané pro rozvržení těchto nákladů na příslušná nákladová střediska. Tyto alokační klíče musí být pravidelně revidovány a aktualizovány. Příkladem alokačního klíče pro nájemné budovy je plocha odpovídající danému nákladovému středisku v budově.

Podstatou vnitropodnikové alokace nákladů se rozumí v 1. stupni realokace nákladů mezi pomocnými a hlavními nákladovými středisky (například přeúčtování nákladů pomocného nákladového střediska prádelna nebo vedení poskytovatele na jednotlivá nákladová střediska sociálních služeb) a v návaznosti na to ve 2. stupni alokace (zúčtování) nákladů z hlavních nákladových středisek na objekty kalkulace (klient, činnost, apod.), to vše na základě vhodně zvolených specifických vztažných veličin, resp. rozvrhových základů.

V případě poskytovatele by pak mohl celý postup přiřazení, resp. alokace nákladů probíhat dle následujícího postupu:

- (1) odsouhlasení prvotního dokladu osobou odpovědnou za příslušný náklad, resp. nákladové středisko (částka, účel, příslušnost k nákladovému středisku);

- (2) zaúčtování prvotního dokladu v účetnictví ve struktuře datum, účet, částka, nákladové středisko (zakázka);
- (3) rozúčtování, resp. alokace nákladů mezi jednotlivými pomocnými nákladovými středisky, resp. mezi pomocnými a hlavními nákladovými středisky;
- (4) zúčtování mezi hlavními nákladovými středisky a nositeli nákladů (např. klient, činnost).

Ve standardních podmínkách je vnitropodnikové zúčtování, resp. alokace nákladů realizována prostřednictvím alokačních klíčů (vztažných veličin), které reflektují vztah nákladů k danému výkonu. Například náklady interní údržby jsou zúčtovány prostřednictvím odpracovaných hodin údržbářů, náklady na budovy jsou zúčtovány prostřednictvím m² plochy, náklady vedení jsou zúčtovány prostřednictvím počtu úvazků podřízených pracovníků apod.

VYKAZOVÁNÍ STRUKTURY PRACOVNÍCH POZIC

V současné době většina systémů výkaznictví rozděluje zaměstnance ve své evidenci na zaměstnance v přímé péči a na ostatní zaměstnance. Jednotlivé typové pozice se pak od sebe napříč jednotlivými systémy příliš neodlišují. Tento způsob členění je logický, avšak lze v jeho případě najít nedostatky. Tím hlavním je nejasný postup v členění úvazků ostatních zaměstnanců právě v případě jedné sociální služby, a to v těch případech, kdy poskytovatelé poskytují více sociálních služeb současně. Není např. (v žádné metodice k vyplňování dat) jasně stanoveno, jak rozdělit úvazek mzdové účetní organizace mezi služby, které organizace poskytuje.

Velkým nedostatkem naprosté většiny systémů výkaznictví je práce s pojmem „úvazek“ bez dalšího vysvětlení. V případě sledování, resp. vykazování údajů o zaměstnancích sociální služby je definice tohoto pojmu klíčová.

Dalším nedostatkem některých systémů výkaznictví je skutečnost, že nepracují se všemi druhy smluvních vztahů. Standardně je v systémech výkaznictví pracováno se standardním pracovním vztahem (hlavní pracovní poměr), dohodou o provedení práce a dohodou o pracovní činnosti. Dále je nutné zohlednit velikost úvazků lidí, kteří pracují v organizaci na základě živnostenského listu (specializované pozice), a to i přes to, že náklady na tyto zaměstnance vstupují do nákladů za služby.

Předpoklady pro tvorbu nového systému

Pro vykazování struktury pracovních pozic lze v oblasti sociálních služeb využít strukturu, která je obdobná té, kterou poskytovatelé vyplňují v rámci aplikace OKposkytovatel. Základním prvkem vykazování struktury pracovních pozic musí být rozdělení pracovníků na přímou péči a ostatní pracovníky (nepřímou péči).

Ke kategoriím pracovních pozic (v rozdělení na přímou a nepřímou péči) by pak byly přiřazeny jednotlivé pracovní pozice, které by měly vycházet z katalogu pracovních pozic a měly by mít přibližně stejnou náplň práce.

Z praxe totiž vyplývá, že v současné době mají někteří poskytovatelé formalizované náplně práce v případě jednotlivých pracovních pozic. V praxi se pak lze setkat s tím, že činnosti, které pracovník vykonává, nejsou zaneseny v náplni práce jeho pracovní pozice a naopak. To může vést k případům, kdy nebude jasné, k jaké typové pozici (dle současné struktury aplikace OKposkytovatel) daného pracovníka zařadit (zda dle jeho vykonávaných činností nebo dle formálního názvu jeho pozice). V tomto případě jsou pak výkazy struktury pracovních pozic neporovnatelné mezi jednotlivými poskytovateli, druhy sociálních služeb a v rámci stejného druhu sociální služby.

Před samotným zadáním tvorby nové aplikace určené k monitoringu sociálních služeb by, na základě výše popsaného problému, měl být sestaven **katalog pracovních pozic v sociálních službách**, a to včetně rámcové náplně práce těchto jednotlivých pozic. Byl by tak vytvořen jasný mantinel, ve kterém by se poskytovatelé pohybovali a nedocházelo by tak k nejednoznačnosti v případě vykazování dat.

Vedle katalogu pracovních pozic v sociálních službách je nutné vytvoření metodiky přiřazování úvazků pracovníků k jednotlivým sociálním službám poskytovatele. Tento krok je nutné učinit zejména s ohledem na financování sociálních služeb formou vyrovnávací platby (aby nemohlo docházet k tomu, že poskytovatelé budou vykazovat úvazky pouze v těch službách, které mají financovány z veřejných zdrojů). Např. v případě, kdy organizace poskytuje 4 sociální služby (má 4 specifické identifikátory), by měl být

úvazek ředitele organizace rozdělen mezi tyto služby. Obtížnější je pak situace v případě pracovníků v sociálních službách, sociálních pracovníků a některých provozních zaměstnanců (např. uklízeček, mzdových účetních apod.).

Jedním z možných metodických přístupů přiřazování úvazků pracovníků k jednotlivým sociálním službám poskytovatele může být následující postup:

1. **Úvazky pracovníků v přímé péči** budou přiděleny jednotlivým sociálním službám, resp. ostatním činnostem na základě pracovního výkazu skutečně odpracovaného času každého pracovníka v přímé péči, a to ideálně ve struktuře datum, vykonávaná činnost, klient (zakázka), sociální služba. Tento koncept vykazování předpokládá vytvoření jednotného číselníku činností pro každou pracovní pozici v přímé péči ve vazbě na druh sociální služby. Z praktického hlediska (přehlednost a jednoduchost vykazování) by pro každou pracovní pozici v přímé péči mělo být definováno maximálně 15 až 20 činností (např. v případě pobytových zařízení by mělo být jednou z činností pohyb uživatele mimo zařízení, vzdělávání uživatelů apod.), které budou předmětem vykazování. Tento koncept vykazování je možný při plošném rozšíření samozřejmě pouze za předpokladu existence odpovídající SW podpory. Některé SW aplikace využívané v současnosti pro řízení sociálních služeb již tuto funkcionalitu z části obsahují.

Další úvahy o případném zavedení uvedeného konceptu vykazování by měly být učiněny na základě podrobné analýzy, jež by kromě popisu technických podmínek a předpokladů (SW podpora), obsahovala návrh struktury činností pro vykazování, popis procesu a pravidel vykazování (frekvence, odpovědnost), identifikace rizik a finanční náročnost pro poskytovatele.

Získávání informací o vykonávaných činnostech pracovníky v přímé péči u jednotlivých služeb umožňuje vytvořit kvalitní informační základnu pro další analýzy, porovnávání a nastavování standardů, a to jak z hlediska efektivity a nákladové náročnosti vykonávaných činností, tak i z hlediska kvality přímé péče.

2. **Úvazky ostatních pracovníků** budou přiděleny jednotlivým sociálním službám, resp. ostatním činnostem na základě následujícího principu:
 - a. Pokud je **pracovní úvazek dané pracovní pozice přímo přiřaditelný dané sociální službě** (např. uklízečka vykonává činnost a je evidenčně přiřazena v organizačním útvaru (nákladové středisko), který zajišťuje pouze jednu konkrétní sociální službu), tak bude tento úvazek pracovní pozice evidován v této sociální službě.
 - b. Pokud **pracovní úvazek dané pracovní pozice není přímo přiřaditelný dané sociální službě** (mzdová účetní, ředitel apod.), přičemž výkon činnosti je realizován pro více sociálních služeb, tak tento pracovní úvazek dané pracovní pozice bude alokovan k jednotlivým službám na základě vhodně zvoleného klíče, který bude co nejlépe reflektovat vztah dané pozice ke službě. Univerzálním klíčem pro alokaci pracovních úvazků ostatních pracovníků může být např. počet úvazků pracovníků v přímé péči.

Absence této metodiky patří mezi nejpálčivější problémy současného systému výkaznictví (společně se systémem podávání žádostí o dotace), a to nejen z tohoto pohledu, ale současně i s ohledem na financování sociálních služeb.

Návrh hrubé podoby nového systému

V případě navrhovaného systému výkaznictví je možné pracovat se strukturou zaměstnanců obdobně, jako je tomu v případě současné podoby systému OKposkytovatel. Vykazovaná struktura pracovních pozic by tedy měla mít minimálně následující podobu:

- *pracovníci poskytující přímé péči;*
 - sociální pracovníci;
 - *pracovník v sociálních službách;*
 - přímá obslužná péče;
 - základní výchovná nepedagogická činnost;
 - pečovatelská činnost;
 - činnosti pod dohledem soc. pracovníka;
 - zdravotničtí pracovníci;
 - pedagogičtí pracovníci;
 - manželští a rodinní poradci;
 - další odborní pracovníci, kteří přímo poskytují soc. služby;
- *pracovníci neposkytující přímou péči;*
 - vedoucí pracovníci;
 - administrativní pracovníci;
 - ostatní pracovníci.

Poskytovatel by měl mít jasný návod, jaká konkrétní pozice patří do jaké kategorie, a to díky vytvořenému katalogu pracovních pozic v sociálních službách (viz výše). V praxi poskytovatelů sociálních služeb se vyskytují běžně situace, kdy z označení pracovní pozice jednoznačně nevyplývá jejich zařazení do příslušné kategorie nebo různorodý charakter vykonávaných činností pracovní pozice často přesahuje její formální označení. Tyto problémy mohou převládat zejména u kategorie pracovníci neposkytující přímou péči, kdy nemusí být zcela zřejmé, zda konkrétní pracovní pozice patří do podkategorie vedoucí pracovníci, resp. ostatní pracovníci nebo administrativní pracovníci. Například u větších poskytovatelů se složitější organizační strukturou s více úrovněmi řízení (mnohdy nejednoznačně strukturovanou například ve standardní struktuře úsek, odbor, oddělení) nemusí být zcela zřejmé, zda vedoucí daného organizačního útvaru patří do kategorie vedoucí pracovníci nebo ostatní pracovníci. Například pozice vedoucí stravování může být v některých případech klasifikována v kategorii vedoucí pracovníci, avšak z konkrétní náplně práce je zřejmé zařazení do kategorie ostatní pracovníci (činnosti výkonného charakteru - příprava jídelničky, přejímka a uskladnění nakupovaných potravin, evidence potravin, výdej potravin ze skladu, apod.). V řadě případů se rovněž vyskytují situace, kdy některé konkrétní činnosti jsou některými poskytovateli vykonávány pracovníky poskytující přímou péči, v jiných organizacích je však stejná činnost vykonávána pracovníky neposkytující přímou péči (např. činnosti správy depozit klientů).

V případě pracovníků je rovněž nutné sledovat velikost jejich úvazku a dobu, po kterou byli ve službě (u poskytovatele) zaměstnáni, a to společně s formou právního vztahu, resp. smlouvy, kterou se zaměstnavatelem - poskytovatelem sociální služby uzavřeli. K výše zmíněným pracovním pozicím (definovaným v číselníku pracovních pozic), resp. ke struktuře pracovních pozic budou poskytovatelé vyplňovat formu právního vztahu, a to v následující podobě:

- zaměstnanec na hlavní pracovní poměr (pracovní smlouvou);
- zaměstnanec na dohodu o pracovní činnosti (DPČ);
- zaměstnanec na dohodu o provedení práce (DPP);

- dodavatel služeb na základě živnostenského oprávnění;
- dobrovolník.

V případě každého pracovníka by měla být evidována velikost jeho úvazku, a to na základě jednotného a jednoduchého principu. Z praxe, resp. z analýzy provedené v první hodnotící zprávě lze konstatovat, že nejsrozumitelnějším systémem vedení počtu úvazků je systém aplikovaný v současné době v Olomouckém kraji. Ten je popsán v následujícím schématu.

A = Celkový počet hodin odpracovaných všemi zaměstnanci + neodpracované hodiny v důsledku čerpání dovolené na zotavenou + neodpracované hodiny v důsledku překážek v práci a pracovní neschopnosti, za niž jsou poskytovány dávky nemocenského pojištění.

B = Celkový roční fond pracovní doby na jednoho zaměstnance pracujícího plnou pracovní dobu

Za rok pracovali ve službě 4 zaměstnanci:

- Anna - celý rok na plný úvazek
- Blažena - celý rok na plný úvazek
- Čeněk - od 1. 9. na 0,5 úvazku
- Dana - od 1. 1. do 1. 6. na plný úvazek

Průměrně má rok 365,25 dnů -> 52,1785 týdnů -> 4,348 týdnů v měsíci -> 2087,14 hodin -> plný úvazek = 40 hodin týdně.

$A = 5391,72 \text{ hodin} = 2087,14 \text{ (Anna)} + 2087,14 \text{ (Blažena)} + 4 * 4,348 * 20 \text{ (Čeněk)} + 5 * 4,348 * 40 \text{ (Dana)}$

$B = 2087,14 \text{ hodin} = 52,1785 * 40$

Počet přepočtených úvazků = A/B.

Počet přepočtených úvazků = $A / B = 2,58$ úvazku.

Vedle údaje o velikosti úvazku musí být v evidenci, resp. výkazu struktury pracovních pozic patrná i délka zaměstnání daného pracovníka, a to jak v konkrétním roce, tak i v případě celkové délky zaměstnání pracovníka u organizace.

VYKAZOVÁNÍ INFORMACÍ O KLIENTECH SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Evidence klientů sociálních služeb je v současných systémech výkaznictví (pokud jsou taková data vykazována) prováděna dvojím způsobem. Předně se jedná o kumulativní data o klientech (počet klientů dle stupně závislosti, rozdělení dle věkových kategorií, rozdělení dle cílových skupin apod.) a na druhé straně evidence konkrétních klientů jednotlivě, včetně úkonů a fakultativních služeb, které jsou klientovi poskytovány.

Předpoklady pro tvorbu nového systému

V prvé řadě je nutné odlišit výkaznictví sociálních služeb jako celku s ohledem na očekávání dat a informací, které má poskytovat od prvotní evidence poskytovatele sociální služby. Prvotní evidence poskytovatele sociální služby by měla evidovat velmi podrobně (anonymizovanou) identifikaci klienta a práci s ním. Systém výkaznictví by se pak měl zaměřovat pouze na souhrnná data, která budou výstupem prvotní evidence poskytovatele.

Informace o klientech sociální služby by měl mít poskytovatel vedeny primárně v prvotní evidenci poskytování sociální služby ve vazbě na individuální plánování s klientem. Poskytovatel by měl důsledně sledovat potřeby klienta a ty v době, kdy je klient uživatelem sociální služby, naplňovat. V prvotní evidenci poskytovatele by tak mělo být na denní bázi patrné, které základní a fakultativní činnosti služby byly klientovi v daném období poskytnuty, kolik kontaktů, popř. intervencí bylo s klientem uskutečněno apod.

Před samotnou tvorbou nového systému výkaznictví by tak měla vzniknout povinná struktura prvotní evidence, a to pro každý druh sociální služby (popř. pro skupinu druhů sociálních služeb). Vedle toho by měl vzniknout katalog činností sociální služby, resp. katalog potřeb uživatele sociální služby, a to pro každý druh sociální služby zvlášť a v případě vybraných druhů sociálních služeb dále rozpracovaný dle cílových skupin sociální služby. Tento katalog by měl jít ve svém vymezení mnohem dále, než je současné rozsah základních činností sociálních služeb v zákoně o sociálních službách, resp. ve vyhlášce č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Poskytovatel by tak (ideálně pomocí exportů ze systému vedení prvotní evidence) naplňoval jednotlivé položky systému výkaznictví. Systém výkaznictví by pak shromažďoval data za určité vymezené období (rok, popř. čtvrtletí).

Návrh hrubé podoby nového systému

Prvotní evidence na úrovni poskytovatele sociální služby by měla být v případě skupin druhů sociálních služeb být, pokud možno, totožná.

Pobytové služby sociální péče

Do této skupiny lze zařadit následující sociální služby: *domovy pro osoby se zdravotním postižením, domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, chráněné bydlení, odlehčovací služby (pobytová forma), soc. služby poskytované ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče, týdenní stacionáře.*

V rámci této skupiny druhů sociálních služeb by prvotní evidence na straně poskytovatele sociální služby měla mít minimálně podobu, která je znázorněna v tabulce dále. U každého z dnů poskytování sociálních

služby by bylo identifikováno, zda uživatel využil alespoň jednu ze základních činností sociální služby. Vedle toho by poskytovatel sledoval již zmíněné naplňování potřeb klienta, a to opět na denní bázi ve vazbě na individuální plánování s klientem.

Uživatel	Pohlaví	Stupeň závislosti	Věk	Den					
				1	2	3	4	5	X

Pobytové/ambulantní služby sociální prevence - služby s lůžkovou kapacitou

Do této skupiny lze zařadit následující sociální služby: *azylové domy, domy na půl cesty, služby následné péče (pobytová forma), sociální rehabilitace (pobytová forma), terapeutické komunity, noclehárny.*

V rámci této skupiny druhů sociálních služeb by prvotní evidence na straně poskytovatele sociální služby měla mít minimálně podobu, která je znázorněna v tabulce dále. U každého z dnů poskytování sociální služby by bylo identifikováno, zda uživatel využil alespoň jednu ze základních činností sociální služby. Vedle toho by poskytovatel sledoval, již zmíněné naplňování potřeb klienta, a to opět na denní bázi ve vazbě na individuální plánování s klientem.

Uživatel	Pohlaví	Věk	Den					
			1	2	3	4	5	X

Ambulantní a terénní služby sociální péče

Do této skupiny lze zařadit následující sociální služby: *centra denních služeb a denní stacionáře, odlehčovací služby (ambulantní, terénní forma), osobní asistence, pečovatelská služba, podpora samostatného bydlení, průvodcovské a předčitatelské služby, tísňová péče.*

V rámci této skupiny druhů sociálních služeb by prvotní evidence na straně poskytovatele sociální služby měla mít minimálně podobu, která je znázorněna v tabulce dále. U každého z dnů poskytování sociální služby by bylo identifikováno, zda uživatel využil alespoň jednu ze základních činností sociální služby. Vedle toho by poskytovatel sledoval již zmíněné naplňování potřeb klienta, a to opět na denní bázi ve vazbě na individuální plánování s klientem. V tomto případě je velmi důležité sledovat i trvalé bydliště, resp. obec, ve kterém má uživatel trvalé bydliště. Je to primárně z důvodu vazby financování sociální služby z ostatních veřejných zdrojů, resp. z rozpočtů obecních samospráv.

Uživatel	Pohlaví	Stupeň závislosti	Obec	Věk	Den				
					1	2	3	4	X

Ambulantní a terénní služby sociální prevence a odborné sociální poradenství

Do této skupiny lze zařadit následující sociální služby: *odborné sociální poradenství, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, nízkoprahová denní centra, telefonická krizová pomoc, kontaktní centra, krizová pomoc (terénní, ambulantní i pobytová forma), intervenční centra (terénní, ambulantní i pobytová forma), sociálně terapeutické dílny, raná péče, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, služby následné péče (ambulantní forma), sociální rehabilitace (terénní, ambulantní forma), tlumočnické služby, sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením, terénní programy.*

V případě tohoto druhu sociálních služeb je vedení prvotní evidence obtížné, a to zejména u terénních služeb, které podrobnou identifikaci klienta nesledují. U těchto služeb je tak vhodné sledovat pouze počet uživatelů (např. v souhrnu za den), kterým byl poskytnut alespoň jeden úkon dané sociální služby.

V celkovém výkazu za jednu sociální službu se na základě sbíraných dat z prvotní evidence poskytovatele objevila pouze souhrnná informace o uživateli sociální služby. V tomto výkazu by se měla objevit informace o celkovém počtu unikátních uživatelů, kteří využili alespoň jednu ze základních činností sociální služby v daném období. Další důležitou informací (v případě některých druhů sociálních služeb) je struktura uživatelů dle příspěvku na péči, průměrný věk uživatelů a v případě některých služeb např. informace, z jakých krajů, resp. měst uživatelé nejčastěji pochází.

Vedle těchto informací by se v případě sociální služby měla ve výkazu objevit informace o počtu hodin přímé péče všech pracovníků v přímé péči, resp. o počtu poskytnutých kontaktů a intervencí.

V případě, že by bylo požadavkem od nového systému financování sledovat uživatele detailněji, lze využít k výkaznictví strukturu, která je navržena v tabulce níže. V rámci tohoto vykazování za celou sociální službu by se objevila ve výkazu informace se základní (anonymizovanou) identifikací klienta (věk, cílová skupina, stupeň závislosti, pohlaví apod.). Vedle toho by se měla u uživatele objevit informace o obci jeho trvalého bydliště, a to ve vazbě na spolufinancování sociálních služeb formou vyrovnávací platby. Klient by byl vykazován ve výkaznictví pod vlastním kódem, jehož dešifraci může provést pouze poskytovatel služby zpětně. Minimální rozsah systému výkaznictví týkající se klientů sociální služby je navržen v tabulce níže.

Identifikace uživatele	Věk	Pohlaví	Trvalé bydliště	Stupeň závislosti	Cílová skupina	Počet úkonů	Počet inter./kont.
Uživatel 1							
Uživatel 2							
Uživatel 3							
Uživatel 4							

Dále by se ve výkazu informací o klientech sociální služby měla objevit informace o tom, které potřeby byly s uživatelem za dané období identifikovány, řešeny a který byly úspěšně vyřešeny.

Výkaznictví o klientech sociální služby má pak přímou vazbu na vytížení pracovníků v přímé péči. Pokud by byly v rámci každého druhu sociální služby definovány úkony, a to včetně jejich přibližné časové dotace, lze pak zpětně porovnávat vytížení pracovníků v přímé péči s jejich výkazem práce.

VYKAZOVÁNÍ INFORMACÍ O KAPACITĚ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

V rámci současných jednotlivých systémů výkaznictví je kapacita sociální služby chápána odlišně, a to mnoha způsoby. Může se jednat o hodnotu, která je uváděna v registru poskytovatelů sociálních služeb, může jít o průměr roční kapacity apod. Z praxe pak vyplývá, že poskytovatelé, kteří vyplňují v průběhu roku několik výkazů (OKposkytovatel, žádost o dotace, krajské výkaznictví apod.), udávají pokaždé jinou hodnotu. Bez jasné definice pojmu kapacita sociální služby nemá smysl tento ukazatel sledovat, ale spolehnout se vždy na hodnotu uváděnou v registru.

Vykazování kapacity sociální služby v mnoha systémech výkaznictví nemá vazbu na kapacitu uváděnou v registru poskytovatelů sociálních služeb. Již na bázi registru však bývá kapacita služby (zejména v případě ambulantní a terénní formy poskytování) uváděna v rámci jednoho druhu sociální služby jinak. Bez jasné vazby na registr poskytovatelů sociálních služeb postrádá vykazování kapacity hlubšího smyslu. Na centrální úrovni by mělo dojít k jasnému definování pojmu kapacita pro všechny druhy sociálních služeb a analogicky by měl být tento termín využíván i v případě reportingu.

Předpoklady pro tvorbu nového systému

Kapacita sociálních služeb má vazbu na výkonnostní ukazatele sociálních služeb. V současné praxi se však stává, že poskytovatelé uvádějí jinou kapacitu sociální služby v registru poskytovatelů sociálních služeb, ve výkazu v aplikaci OKposkytovatel, v žádosti o dotaci atd. K tomu se přidává problém, který se týká primárně ambulantních a terénních služeb, u kterých lze kapacitu sociální služby vyjádřit několika způsoby (okamžitý počet uživatelů, počet uživatelů za určité období, počet úvazků pracovníků v přímé péči apod.).

Prvním krokem pro účelné využívání informace o kapacitě sociálních služeb je provázání systémů výkaznictví s registrem poskytovatelů sociálních služeb. V registru poskytovatelů musí být vždy uvedena aktuální kapacita sociální služby (tak, jak to vyplývá ze zákona o sociálních službách). Ve všech výkazech poskytovatele se pak musí objevit identická informace, kterou má uvedenu právě v registru sociálních služeb.

Tomu pochopitelně musí předcházet jasné vymezení ukazatele kapacity v případě všech druhů sociálních služeb. Ve vazbě na vyrovnávací platbu lze v případě pobytových sociálních služeb využívat ukazatel kapacity „lůžko“. v případě ambulantních a terénních služeb je pak rozhodujícím ukazatelem počet úvazků pracovníků v přímé péči. Jako doplňkový ukazatel pak může sloužit maximální počet uživatelů, kteří mohou využívat základních činností služby ve stanoveném časovém období (den, měsíc, rok).

Návrh hrubé podoby nového systému

V rámci nového systému výkaznictví by se měla kapacita objevovat zcela automaticky, to právě ve vazbě na registr poskytovatelů sociálních služeb. Nemělo by se tak stávat, že ačkoli se poskytovateli reálná kapacita nikterak nezměnila, v registru, ve výkazech a v žádosti o dotaci má uvedenu vždy odlišnou hodnotu.

Ukazatel kapacity lze chápat pouze jako prostředek pro získání přehledu o efektivnosti a vytižení sociální služby, a to společně s dalšími indikátory.

S výkaznictvím kapacity sociální služby stojí za úvahu zavést přísnější sankční opatření pro ty poskytovatele, kteří informace v registru sociálních služeb aktualizují se zpožděním, popř. vůbec. Registr poskytovatelů sociálních služeb by měl být primárním místem vykazování kapacity sociální služby.

V případě pobytových služeb sociální péče je vhodné vykazovat kapacitu v lůžkách. Stejně tomu je v případě pobytových/ambulantních služeb sociální prevence - služeb s lůžkovou kapacitou, a to bez ohledu na jejich aktuální obsazenost. V případě ambulantních a terénních služeb sociální péče je nutné pracovat s jednotkou kapacity na bázi úvazku pracovníků v přímé péči a současně na bázi počtu hodin, které mohou pracovníci v přímé péči v průměru poskytnout uživatelům za jednotku času (den/týden). Stejně je tomu v případě ambulantních a terénních služeb sociální prevence a odborného sociálního poradenství.

VYKAZOVÁNÍ MATERIÁLNÍHO ZAJIŠTĚNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Materiálním zajištěním sociální služby se v současné době dopodrobna zabývá pouze aplikace OKposkytovatel. Jiné systémy výkaznictví tuto oblast buď přehlížejí, nebo ji nesledují do takového detailu. V systému OKposkytovatel je pak materiální zajištění služby sledováno pouze vágně a je možné do výkazů vyplnit takřka cokoli (např. sledování vybavení internetem - není specifikována jeho rychlost a ani to, zda jej mají klienti k dispozici, nebo zda je pouze k dispozici).

V souvislosti s předpokládaným růstem tlaku na zvyšování kvality sociální služby lze předpokládat, že se ke sledování materiálního vybavení uchýlí i kraje ve svých systémech výkaznictví. Zde bude potřeba velmi precizně definovat sledované údaje. Dosud vyplněné výkazy týkající se materiálního vybavení (v aplikaci OKposkytovatel) mohou být pomůckou pro nastavení materiálního standardu sociálních služeb.

Předpoklady pro tvorbu nového systému

Nejdůležitější roli hraje materiální vybavení poskytovatele v případě pobytových služeb sociální péče. Nabízí se však otázka, zda lze úroveň materiálního vybavení zcela dobře postihnout v jakémkoli výkaznictví. Na druhou stranu je možné data získaná ve výkaznictví materiálního vybavení využít v případě nastavení materiálního standardu jednotlivých druhů sociálních služeb.

V případě budov, resp. objektů sloužících poskytování sociální služby lze zjišťovat např. **plochu dané budovy, plochu budovy určenou pro uživatele sociální služby** apod. Ke každému ze sledovaných objektů lze pak sledovat vztah poskytovatele k této budově, resp. objektu (nájem, bezplatné užívání, vlastní objekt). V případě pobytových služeb je pak vhodné sledovat strukturu a vybavení pokojů (obdobně jako v současné podobě systému OKposkytovatel), tj. počet jedno, dvou a vícelůžkových pokojů, jejich vybavení sociálním zařízením (koupelna, toaleta apod.). Do většího detailu v případě budov nemá smysl v případě výkaznictví zacházet, a to z důvodu administrativní náročnosti na poskytovatele sociální služby.

V případě terénních a ambulantních sociálních služeb je vhodné opět sledovat **plochu dané budovy a plochu budovy určenou pro uživatele sociální služby**. Dále pak informaci o vybavení poskytovatele automobilem, nebo jiným dopravním prostředkem (zejména v případě terénních sociálních služeb).

Návrh hrubé podoby nového systému

Výkaznictví materiálního zajištění sociální služby by v navrhovaném systému financování mělo hrát méně důležitou roli, než je tomu doposud. V případě sociální služby by měla být postihnuta informace ohledně vlastnického vztahu poskytovatele sociální služby k budově, resp. budovám, ve kterých sociální službu poskytuje, tj. zda je jeho vlastní, zda ji využívá za úplatu nebo zda ji využívá bezplatně. Stejně kategorie by měly být sledovány např. v případě osobních automobilů nebo dodávek poskytovatele.

Dále lze sledovat přístup uživatelů k rozhlasovému či televiznímu přijímači, k internetovému připojení / WiFi (včetně rychlosti přenosu dat), k počítači s připojením na internet, ke kuchyňce, a dalším kategoriím materiálního vybavení. Nelze však definovat pouze jeho kvantitu, ale též kvalitu (např. v případě výše zmíněného připojení k internetu je nutné sledovat rychlost tohoto připojení).

VYKAZOVÁNÍ VÝKONŮ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Výkony sociálních služeb patří mezi nejdůležitější ukazatele v této oblasti. Na základě těchto dat je možné hodnotit jednotlivé služby, resp. poskytovatele navzájem. Výkony sociálních služeb sledují v různé míře všechny současné systémy výkaznictví (OKposkytovatel, krajské systémy a statistické výkaznictví). V oblasti sociálních služeb se v případě výkonnostních ukazatelů ustálily ukazatele, se kterými systémy výkaznictví operují. Jedná se o:

- intervenci;
- kontakt;
- lůžkoden;
- uživateloden/uživatelohodina;
- apod.

Tyto ukazatele jsou problematické v oblasti jejich definice. Na centrální úrovni k definování těchto pojmů nedošlo a tak, ačkoli jsou v různých systémech výkaznictví užívány, jsou chápány vždy odlišným způsobem. To znemožňuje jejich porovnání napříč jednotlivými systémy výkaznictví (zejména pak v mezikrajském srovnání).

Vykazování výkonů sociální služby má velmi silnou vazbu na prvotní evidenci poskytovatele, resp. vedení evidence o uživatelích v rámci prvotní evidence (viz výše).

Předpoklady pro tvorbu nového systému

Výkony sociální služby jsou patrně nejdůležitějším ukazatelem, který je nutné ve výkaznictví sociálních služeb sledovat, a to s ohledem na různá specifika jednotlivých druhů sociálních služeb. Pro jednoduchost a srozumitelnost jednotlivých výkazů lze jednotlivé druhy sociálních služeb rozdělit do čtyř kategorií, a to:

- pobytové služby sociální péče;
- pobytové/ambulantní služby sociální prevence - služby s lůžkovou kapacitou;
- ambulantní a terénní služby sociální péče;
- ambulantní a terénní služby sociální prevence a odborné sociální poradenství.

Pro všechny tyto skupiny by byla vytvořena stejná struktura vykazovaných dat. Díky tomu bude možné porovnávat jednotlivé sociální služby nejen v rámci daného druhu (dle zákona o sociálních službách), ale také v rámci jednotlivých skupin různé druhy sociálních služeb (např. domov se zvláštním režimem a domov pro seniory).

V rámci vykazování výkonů kterékoli sociální služby je však podstatné zavedení jednotné prvotní evidence poskytovatele služby na úrovni konkrétního uživatele. Bez jejího nastavení postrádá výkaznictví na úrovni dané sociální služby smyslu. V tomto směru by měla být dána jasná struktura prvotní evidence, a to pro každý druh sociální služby zvlášť. Tuto strukturu by pak poskytovatelé jednotlivých softwarových aplikací implementovali do svých systémů pro prvotní evidenci.

Stejně jako v případě vykazování údajů o zaměstnancích sociální služby, je v případě výkaznictví výkonů sociální služby nutné nadefinovat úkony jednotlivých druhů sociálních služeb, které jdou za rámec jejich vymezení v zákoně o sociálních službách a dalších navazujících předpisech. Pouze díky tomuto kroku je

možné úspěšně sledovat vytížení sociální služby, resp. vytížení zaměstnanců sociální služby a sledovat tak její, resp. jejich efektivitu.

Návrh hrubé podoby nového systému

Níže je představen návrh pro možnou podobu struktury výkaznictví výkonů sociální služby, a to vždy pro jednotlivých skupinách druhů sociálních služeb, tak jak byly definovány výše.

Pobytové služby sociální péče

Do této skupiny lze zařadit následující sociální služby: *domovy pro osoby se zdravotním postižením, domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, chráněné bydlení, odlehčovací služby (pobytová forma), soc. služby poskytované ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče, týdenní stacionáře.*

Prvotní evidence

V rámci prvotní evidence by měl poskytovatel sociální služby vést evidenci na denní bázi, která zpětně poskytne informace o **kapacitě sociální služby v konkrétním dni** (s ohledem na možné změny kapacity), o **provozu služby v daném dni** (zejména pro případ sužeb, které fungují jen v pracovní dny), **identifikaci konkrétního uživatele** (označení uživatele, pohlaví, věk, cílová skupina, stupeň závislosti apod.) a informaci o tom, **zda v daném dni uživatel službu využíval**, resp. to, jaké úkony a fakultativní činnosti byly uživateli poskytnuty.

Výkaznictví sociální služby

V rámci samotného výkaznictví za celou službu za určité období (měsíc/čtvrtletí/rok) by měly být sledovány ty indikátory, které dokáží poskytnout přehledné informace o poskytování sociální služby v daném období, a to ve vazbě na data sebraná v rámci denní prvotní evidence.

V případě pobytových služeb sociální péče se jedná zejména o indikátory, které poskytnou informaci o počtu dní, po které byla daná služba v provozu. Dále by měl být z této evidence patrný počet uživatelů služby v daném období, resp. to s kolika unikátními uživateli měl poskytovatel uzavřenu smlouvu o poskytování sociální služby. Na základě těchto dvou informací by měl systém být schopen vypočítat průměrný počet uživatelů za den (vztaženo k počtu dní, po které byla služba v daném období poskytována).

Nejdůležitějším ukazatelem výkonu této skupiny sociálních služeb je pak obložnost lůžka, resp. celé kapacity sociální služby. Obložností se rozumí procentuální vyjádření využití počtu lůžek dané sociální služby.

Systém výkaznictví by pak měl rovněž poskytnout informaci o absolutním a relativním počtu uživatelů rozděleného do jednotlivých skupin dle příspěvku na péči.

Pobytové/ambulantní služby sociální prevence - služby s lůžkovou kapacitou

Do této skupiny lze zařadit následující sociální služby: *azylové domy, domy na půl cesty, služby následné péče (pobytová forma), sociální rehabilitace (pobytová forma), terapeutické komunity, noclehárny.*

Prvotní evidence

V rámci prvotní evidence by měl poskytovatel sociální služby vést evidenci na denní bázi, která zpětně poskytne informace o **kapacitě sociální služby v konkrétním dni** (s ohledem na možné změny kapacit), o **provozu služby v daném dni** (zejména pro případ sužeb, které fungují jen v pracovní dny), o **počtu hodin provozu služby** (pro uživatele sociální služby), **identifikaci konkrétního uživatele** (označení uživatele, pohlaví, věk, cílová skupina apod.), informaci o tom, **zda v daném dni uživatel službu využíval**, resp. to, jaké úkony a fakultativní činnosti byly uživateli poskytnuty, informaci o **počtu úvazků pracovníků**, kteří byli uživatelům služby v daný den k dispozici (možno i ve vyjádření využitelného počtu hodin těchto pracovníků), o **využitém počtu hodin pracovníků** v daný den (tj. kolik hodin reálně službu poskytovali), o **počtu poskytnutých intervencí** a o **počtu poskytnutých kontaktů** za daný den.

Výkaznictví sociální služby

V rámci samotného výkaznictví za celou službu za určité období (měsíc/čtvrtletí/rok) by měly být sledovány ty indikátory, které dokáží poskytnout přehledné informace o poskytování sociální služby v daném období, a to ve vazbě na data sebraná v rámci denní prvotní evidence.

V případě pobytových služeb sociální prevence - služeb s lůžkovou kapacitou se jedná zejména o indikátory, které poskytnou informaci o počtu dní, po které byla daná služba v provozu. Dále by měl být z této evidence patrný počet uživatelů služby v daném období, resp. s kolika unikátními uživateli měl poskytovatel uzavřeno smlouvu o poskytování sociální služby. Na základě těchto dvou informací by měl systém být schopen vypočítat průměrný počet uživatelů za den (vztaženo k počtu dní, po které byla služba v daném období poskytována).

Důležitým ukazatelem výkonu této skupiny sociálních služeb je pak obloženost lůžka, resp. celé kapacity sociální služby. Obložeností se rozumí procentuální vyjádření využití počtu lůžek dané sociální služby.

V této skupině sociálních služeb je pak sledován rovněž počet intervencí a kontaktů s uživateli a zájemci o službu. Ve výkaznictví za dané období by se tedy měla objevit informace o celkovém a průměrném počtu intervencí a kontaktů na jednoho uživatele.

Kontaktem/setkáním se rozumí komunikace pracovníka v přímé péči s uživatelem sociální služby, nebo zájemcem o poskytnutí sociální služby, a to za účelem řešení nepříznivé sociální situace uživatele nebo zájemce o poskytnutí sociální služby. S jedním uživatelem může být v průběhu jednoho dne uskutečněno více kontaktů. Pokud je současně kontaktováno více uživatelů současně, jedná se rovněž o jeden kontakt, a to bez ohledu na počet skupiny uživatelů a jejich příbuzenské vazby.

Intervencí se pak rozumí odborná pomoc pracovníka ve prospěch uživatele (v praxi se může jednat rovněž o zpracování dokumentace související s řešením konkrétní potřeby uživatele, jednání s institucemi apod., tj. u intervence nemusí být uživatel vždy fyzicky přítomen), o které existuje písemný záznam v prvotní evidenci poskytovatele sociální služby. Intervence může mít podobu osobního rozhovoru, telefonického rozhovoru, elektronické nebo písemné komunikace.

Pokud je pracovníkem v přímé péči prováděna skupinová intervence, tj. s více uživateli sociální služby zároveň, je tato intervence vykázána jako jedna intervence, a to bez ohledu na vzájemný příbuzenský vztah uživatelů.

Pokud je intervence prováděna dvěma pracovníky v přímé péči, z pohledu monitoringu se jedná o dvě intervence, a to bez ohledu, zda tato intervence probíhá s jedním uživatelem nebo se jedná o skupinovou intervenci.

Vedle těchto informací by měla být sledováno vytížení pracovníků v přímé péči, a to primárně v relativním vyjádření. Tuto informaci lze získat z prvotní evidence. Do vyjádření vytíženosti pracovníků v přímé péči by měly vstupovat informace o využitelném počtu hodin daného pracovníka za určité období a skutečně využitého času, který pracovník v daném období věnoval práci s klientem. Podílem těchto dvou ukazatelů lze získat informaci o vytížení pracovníka v přímé péči.

Ambulantní a terénní služby sociální péče

Do této skupiny lze zařadit následující sociální služby: *centra denních služeb a denní stacionáře, odlehčovací služby (ambulantní, terénní forma), osobní asistence, pečovatelská služba, podpora samostatného bydlení, průvodcovské a předčitatelské služby, tísňová péče.*

Prvotní evidence

V rámci prvotní evidence by měl poskytovatel sociální služby vést evidenci na denní bázi, která zpětně poskytne informace o **kapacitě sociální služby v konkrétním dni** (s ohledem na možné změny kapacit), o **provozu služby v daném dni** (zejména pro případ sužeb, které fungují jen v pracovní dny), o **počtu hodin provozu služby** (pro uživatele sociální služby), **identifikaci konkrétního uživatele** (označení uživatele, pohlaví, věk, cílová skupina, stupeň závislosti apod.), informaci o tom, **zda v daném dni uživatel služby využíval**, resp. to, jaké úkony a fakultativní činnosti byly uživateli poskytnuty, informaci o **počtu úvazků pracovníků**, kteří byli uživatelům služby v daný den k dispozici (možno i ve vyjádření využitelného počtu hodin těchto pracovníků), o **využitém počtu hodin pracovníků** v daný den (tj. kolik hodin reálně službu poskytovali).

Výkaznictví sociální služby

V rámci samotného výkaznictví za celou službu za určité období (měsíc/čtvrtletí/rok) by měly být sledovány ty indikátory, které dokáží poskytnout přehledné informace o poskytování sociální služby v daném období, a to ve vazbě na data sebraná v rámci denní prvotní evidence.

V případě ambulantních a terénních služeb sociální péče se jedná zejména o indikátory, které poskytnou informaci o počtu dní, po které byla daná služba v provozu. Dále by měl být z této evidence patrný počet uživatelů služby v daném období, resp. s kolika unikátními uživateli měl poskytovatel uzavřenu smlouvu o poskytování sociální služby. Na základě těchto dvou informací by měl systém být schopen vypočít průměrný počet uživatelů za den (vztaženo k počtu dní, po které byla služba v daném období poskytována).

Vedle těchto informací by měla být sledováno vytížení pracovníků v přímé péči, a to primárně v relativním vyjádření. Tuto informaci lze získat opět z prvotní evidence. Do vyjádření vytíženosti pracovníků v přímé péči by měly vstupovat informace o využitelném počtu hodin daného pracovníka za určité období a skutečně využitého času, který pracovník v daném období věnoval práci s klientem. Podílem těchto dvou ukazatelů lze získat informaci o vytížení pracovníka v přímé péči.

Ambulantní a terénní služby sociální prevence a odborné sociální poradenství

Do této skupiny lze zařadit následující sociální služby: *odborné sociální poradenství, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, nízkoprahová denní centra, telefonická krizová pomoc, kontaktní centra, krizová pomoc (terénní, ambulantní i pobytová forma), intervenční centra (terénní, ambulantní i pobytová forma), sociálně terapeutické dílny, raná péče, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, služby následné péče (ambulantní forma), sociální rehabilitace (terénní, ambulantní forma), tlumočnické služby, sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením, terénní programy.*

Prvotní evidence

V rámci prvotní evidence by měl poskytovatel sociální služby vést evidenci na denní bázi, která zpětně poskytne informace o **kapacitě sociální služby v konkrétním dni** (s ohledem na možné změny kapacit), o **provozu služby v daném dni** (zejména pro případ sužeb, které fungují jen v pracovní dny), o **počtu hodin provozu služby** (pro uživatele sociální služby), **identifikaci konkrétního uživatele** (označení uživatele, pohlaví, věk, cílová skupina apod.), informaci o tom, **zda v daném dni uživatel službu využíval**, resp. to, jaké úkony a fakultativní činnosti byly uživateli poskytnuty, informaci o **počtu úvazků pracovníků**, kteří byli uživatelům služby v daný den k dispozici (možno i ve vyjádření využitelného počtu hodin těchto pracovníků), o **využitém počtu hodin pracovníků** v daný den (tj. kolik hodin reálně službu poskytovali), o **počtu poskytnutých intervencí**, o **počtu poskytnutých kontaktů** a o **počtu uskutečněných hovorů** (jen v případě služby telefonická krizová pomoc) za daný den.

Výkaznictví sociální služby

V rámci samotného výkaznictví za celou službu za určité období (měsíc/čtvrtletí/rok) by měly být sledovány ty indikátory, které dokáží poskytnout přehledné informace o poskytování sociální služby v daném období, a to ve vazbě na data sebraná v rámci denní prvotní evidence.

V případě ambulantních a terénních služeb sociální prevence a odborného sociálního poradenství se jedná zejména o indikátory, které poskytnou informaci o počtu dní, po které byla daná služba v provozu. Dále by měl být z této evidence patrný počet uživatelů služby v daném období, resp. s kolika unikátními uživateli měl poskytovatel uzavřenu smlouvu (pokud se v případě dané služby uzavírá) o poskytování sociální služby. Na základě těchto dvou informací by měl systém být schopen vypočítat průměrný počet uživatelů za den (vztaženo k počtu dní, po které byla služba v daném období poskytována).

V této skupině sociálních služeb je pak sledován rovněž počet intervencí a kontaktů s uživateli a zájemci o službu. Ve výkaznictví za dané období by se tedy měla objevit informace o celkovém a průměrném počtu intervencí a kontaktů. V případě služby telefonická krizová pomoc je namísto počtu kontaktů a intervencí sledován počet uskutečněných hovorů.

Kontaktem/setkáním se v případě této skupiny služeb rozumí komunikace pracovníka v přímé péči s uživatelem sociální služby, nebo zájemcem o poskytnutí sociální služby, a to za účelem řešení nepříznivé sociální situace uživatele nebo zájemce o poskytnutí sociální služby. S jedním uživatelem může být v průběhu jednoho dne uskutečněno více kontaktů. Pokud je současně kontaktováno více uživatelů současně, jedná se rovněž o jeden kontakt, a to bez ohledu na počet skupiny uživatelů a jejich příbuzenské vazby.

Intervencí se pak rozumí odborná pomoc pracovníka ve prospěch uživatele (v praxi se může jednat rovněž o zpracování dokumentace související s řešením konkrétní potřeby uživatele, jednání s institucemi apod., tj. u intervence nemusí být uživatel vždy fyzicky přítomen), o které existuje písemný záznam v prvotní evidenci poskytovatele sociální služby. Intervence může mít podobu osobního rozhovoru, telefonického rozhovoru, elektronické nebo písemné komunikace. V případě služby telefonická krizová pomoc má intervence vždy formu telefonického rozhovoru.

Pokud je pracovníkem v přímé péči prováděna skupinová intervence, tj. s více uživateli sociální služby zároveň, je tato intervence vykázána jako jedna intervence, a to bez ohledu na vzájemný příbuzenský vztah uživatelů.

Pokud je intervence prováděna dvěma pracovníky v přímé péči, z pohledu monitoringu se jedná o dvě intervence, a to bez ohledu, zda tato intervence probíhá s jedním uživatelem nebo se jedná o skupinovou intervenci.

Vedle těchto informací by mělo být sledováno vyčerpání pracovníků v přímé péči, a to primárně v relativním vyjádření. Tuto informaci lze získat z prvotní evidence. Do vyjádření vyčerpání pracovníků v přímé péči by měly vstupovat informace o využitelném počtu hodin daného pracovníka za určité období a skutečně využitého času, který pracovník v daném období věnoval práci s klientem. Podílem těchto dvou ukazatelů lze získat informaci o vyčerpání pracovníka v přímé péči. Klíčem k získání těchto dat je právě výše zmíněná standardizace výkonů sociální služby.

ZPŮSOB PODÁVÁNÍ VÝKAZŮ A JEJICH NÁSLEDNÁ VYUŽITELNOST

V současné době mají poskytovatelé povinnost předkládat, resp. vyplňovat data ohledně poskytování sociálních služeb v několika systémech výkaznictví (v případě systému OKposkytovatel tato povinnost vyplývá přímo ze zákona o sociálních službách). Tyto systémy jsou vzájemně mezi sebou nekompatibilní a vyžadují po poskytovateli sociální služby vyplňování velkého množství dat duplicitně (s jinými systémy). Současné systémy výkaznictví (až na výjimky v případě krajských systémů), resp. data nejsou využívána v dalších činnostech v oblasti sociálních služeb (plánování, financování apod.), čímž není jejich potenciál stoprocentně využit.

Předpoklady pro tvorbu nového systému

Předpokladem pro plné využití potenciálu nového systému výkaznictví sociálních služeb je vytvoření nástrojů, díky kterým bude tento systém sloužit více subjektům současně. Primárními subjekty jsou v tomto případě sami poskytovatelé sociálních služeb, MPSV, resp. centrální orgány, Český statistický úřad, jednotlivé kraje a jednotlivé obce. Tato využitelnost souvisí zejména s financováním sociálních služeb a plánováním kapacit sociálních služeb v rámci střednědobého a krátkodobého plánování.

Tyto vazby by měly přirozeně vyplývat ze samé podstaty systému, to znamená, že by měl nabízet taková data, která mohou tyto subjekty smysluplně využívat. Je pochopitelně nutné zajistit těmto uživatelům k těmto datům (v různé míře omezení) přístup.

Návrh hrubé podoby nového systému

Výkazy by měli poskytovatelé podávat ve webové aplikaci (obdobně, jako je tomu v případě aplikace OKposkytovatel). Tato aplikace by tak byla spustitelná ve webovém prohlížeči, bez nutnosti instalace dalších programů a aplikací do počítače uživatele.

Webová aplikace pro výkaznictví by měla mít jasnou a přehlednou strukturu, ideální se nabízí dělení základního menu aplikace na:

- výkaz o pracovnících a pracovních pozicích;
- výkaz ekonomických informací;
- výkaz o sociální službě;
- výkaz o efektivitě sociální služby.

Aplikace by měla mít možnost získávání dat z prvotní evidence poskytovatele, a to formou exportu ze systémů prvotní evidence a importu do aplikace výkaznictví. Měla by tak spolupracovat buď s jednotlivými softwarovými aplikacemi pro prvotní evidenci poskytovatele, anebo s exporty z těchto aplikací ve formátu MS Excel.

Výkaznictví, zejména pak ekonomická část by měla být vyplňována, resp. revidována a aktualizována i v průběhu roku, a to s ohledem na potřeby jednotlivých krajů průběžného monitoringu financování sociální služby. V rámci tohoto výkaznictví by měla být vytvořena sekce určená přímo pro potřeby jednotlivých krajů, resp. krajských úřadů s ohledem na poskytování dotací formou vyrovnávací platby. Obdobně by měl poskytovatel např. na čtvrtletní bázi vyplňovat informace o klientech, resp. o kapacitě a výkonech sociální služby.

Aplikace by rovněž měla umožnit poskytovateli nahlížet do dat v průběhu roku, a to z obdobných důvodů, jako je tomu v případě jednotlivých krajů. Poskytovatel by mohl v aplikaci sledovat ekonomické údaje, údaje o kapacitě a jejím využití, resp. údaje o klientech.

System výkaznictví by měl být současně oporou pro plánování sociálních služeb v kraji (pro tvorbu střednědobých plánů rozvoje sociálních služeb, popř. i na menším území).

ZÁVĚR

V případě vytvoření nového zadání pro tvorbu systému pro výkaznictví v oblasti sociálních služeb je důležité začít řešit problematiku, které samotnému výkaznictví logicky předchází. Bez vyřešení současných slabých stránek systému sociálních služeb, resp. evidence a výkaznictví sociálních služeb nelze úspěšně systém výkaznictví nastavit a využívat pak jeho data k analýzám a plánování sociálních služeb.

Těmito kroky, které předcházejí samotné tvorbě systému výkaznictví, jsou:

- stanovení jasných určení a kalkulace kapacity sociální služby;
- nastavení vazby systému výkaznictví na registr poskytovatelů sociálních služeb;
- vytvoření katalogu pracovních pozic v oblasti sociálních služeb;
- vytvoření metodiky pro přiřazování úvazků;
- vytvoření katalogu potřeb uživatelů;
- vytvoření metodiky pro přiřazování nákladů.

Bez těchto zásadních předpokladů nebude možné vytvořit smysluplný systém výkaznictví, který lze v oblasti sociálních služeb využívat.

Stanovení jasných určení a kalkulace kapacity sociální služby

V případě kapacity sociálních služeb je v současné době praxe taková, že poskytovatelé sociálních služeb v rámci jednoho druhu sociální služby vyplňují kapacitu, která je založena na různých bázích (zejména pak v případě ambulantních a terénních sociálních služeb). Díky tomuto problému není možné smysluplně určitě např. celkovou kapacitu sociální služby, a to jak na celorepublikové, tak i na regionální, popř. krajské úrovni.

Dalším problémem je, že poskytovatelé vyplňují v průběhu roku různé výkazy, ve kterých uvádějí kapacitu odlišnou od registru poskytovatelů, popř. ji uvádějí vypočítanou na jiné bázi.

Před samotným zahájením prací na tvorbě nového systému výkaznictví sociálních služeb musí být jasné nedefinováno, jaká jednotka kapacity danému druhu sociální služby přísluší. V těchto jednotkách pak budou poskytovatelé uvádět kapacitu svých sociálních služeb, a to bezvýhradně.

Nastavení vazby systému výkaznictví na registr poskytovatelů sociálních služeb

Vedle stanovení jasných určení a kalkulace kapacity sociální služby je dalším důležitým krokem propojení registru poskytovatelů sociálních služeb se systémem výkaznictví. Nesmí se tak stávat, že poskytovatel má uvedenu v registru jednu hodnotu kapacity sociální služby a ve výkaznictví ve stejném čase jinou.

Registr poskytovatelů sociálních služeb pak může sloužit (obdobně jako je tomu v případě systému OKposkytovatel) k naplnění vybraných informací do výkazu sociální služby. Registr poskytovatelů sociálních služeb by měl být vždy nadřazen jakémukoli systému výkaznictví, je proto důležité zajistit jeho pravidelnou aktualizaci ze strany poskytovatelů (což se v současné době, i přes povinnost jej aktualizovat, často neděje).

Vytvoření katalogu pracovních pozic v oblasti sociálních služeb

Pro nastavení smysluplné evidence pracovníků zajišťujících poskytování sociálních služeb je předem nutné definovat jednotlivé pracovní pozice v této oblasti. Výsledkem této práce by měl být katalog pracovních pozic, a to včetně hrubého popisu náplně práce jednotlivých pracovních pozic. Všichni poskytovatelé by museli tuto strukturu využívat nejen při evidenci v rámci výkaznictví, ale rovněž interně.

Ke každé pracovní pozici uvedené v katalogu by byla přiřazena typová pozice a zařazení pracovníka buď do přímé, nebo do nepřímé péče.

Díky tomuto kroku lze velmi jednoduše a efektivně sledovat rozvrstvení pracovních pozic v případě jednotlivých poskytovatelů, stejně tak jako jednotlivých druhů sociálních služeb mezi sebou.

Vytvoření metodiky pro přiřazování úvazků

Velikým problémem, který vyvstal do popředí zejména v souvislosti se zavedením systému vyrovnávací platby v oblasti sociálních služeb, je přiřazování jednotlivých úvazků poskytovatele k službám, které tento poskytovatel nabízí. Tato problematika se týká jak pracovníků v přímé péči, tak i pracovníků ostatních (těch zejména).

Není tak jasné, jak například rozdělit na jednu službu úvazek např. mzdové účetní (dle počtu uživatelů služeb, dle počtu úvazků v jednotlivých službách, jednotkově apod.). V současné době je tak tato činnost na libovůli poskytovatelů, což vede ke zkreslení výkazů a také to může mít dopad na veřejnou podporu poskytovatele.

Vytvoření katalogu potřeb uživatelů

Celému systému sociálních služeb v České republice by prospělo, pokud by byl vytvořen katalog potřeb uživatelů v případě jednotlivých sociálních služeb. Od tohoto kroku se odvíjí další aspekty poskytování a zejména pak vykazování sociálních služeb, včetně jejich vzájemného porovnávání. V současné době je jen zčásti v zákoně o sociálních službách vymezeno, jaké základní činnosti se k danému druhu sociální služby váží.

Pro každou potřebu by pak měla být stanovena časová náročnost činnosti, kterou je nutné vykonat ze strany pracovníka v přímé péči pro to, aby byla daná potřeba klienta uspokojena (např. „česání /úprava vlasů klienta“). Časovou náročnost je možné přitom stanovit jednak na bázi normované (plánované) hodnoty, resp. skutečně spotřebovaného času ze strany pracovníka v přímé péči. Normovaná (plánovaná) hodnota by pak měla vyjadřovat očekávaný standard, resp. cíl, který by měl daný poskytovatel sociální služby být schopen zvládnout. Závaznou normovanou hodnotu časové náročnosti je vhodné stanovit na základě statistického vyhodnocení rozsáhlého souboru skutečně evidovaných údajů ze strany poskytovatelů sociálních služeb. Porovnáním normované hodnoty časové náročnosti a skutečné hodnoty časové náročnosti je pak možné vyhodnocovat efektivitu výkonu činností konkrétního poskytovatele sociální služby.

Porovnáním poměru objemu času spotřebovaného (normovaného, resp. skutečného) pro výkon činností přímé péče k disponibilnímu objemu času pracovníků poskytujících přímou péči je možné vyhodnocovat využitelnost (utilizaci) pracovníků v přímé péči. Porovnáním poměru objemu času spotřebovaného

(normovaného, resp. skutečného) pro výkon činností přímé péče, resp. disponibilního objemu času pracovníků poskytující přímou péči k objemu disponibilního času pracovníků neposkytující přímou péči je možné stanovit „poměr přímé a nepřímé péče“.

Vytvoření metodiky pro přiřazování nákladů

Stejně tak jako v případě přiřazování úvazků k jednotlivým druhům sociálních služeb poskytovatele, není v současné době jasné, jakým způsobem by měl poskytovatel rozúčtovávat náklady (zejména pak nepřímé, režijní náklady) na jednotlivé sociální služby, které poskytuje.

V případě, kdy tato metodika nebude existovat, povede to k situaci, kdy poskytovatelé budou mít tendenci náklady směřovat do těch služeb, které financují z veřejných zdrojů. Ve výsledku tak dojde ke zkreslení i samotných výkazů poskytovatele v rámci systému výkaznictví.

Obecná doporučení

Všechny tyto problémy by měly být vyřešeny před zahájením prací na tvorbě zadání pro nový systém výkaznictví sociálních služeb. V opačném případě bude velice obtížné tyto zásady implementovat do již fungujícího systému. Pokud by nebyly tyto zásady vytvořeny a zahrnuty do nového systému výkaznictví, vznikne systém, který bude nabízet nepoužitelná data, a to již z výše popsaných důvodů.

Nový systém výkaznictví by neměl být pouhým nástrojem pro sledování oblasti poskytování sociálních služeb, ale rovněž být nástrojem pro práci poskytovatelů, zaměstnanců krajských úřadů, ministerstev apod.). Mezi jeho atributy lze zařadit následující teze:

- systém výkaznictví by měl být nástrojem pro poskytovatele z hlediska vlastní kontroly financí, kapacity a uživatelů;
- systém výkaznictví by měl být online přístupný krajům, resp. krajským úřadům, a to pro práci s daty, které tento systém shromažďuje;
- systém výkaznictví by měl být užitečným nástrojem pro plánování kapacit sociálních služeb na vymezeném území;
- systém by měl poskytovatelům a jiným zainteresovaným osobám automaticky poskytovat statistické údaje, které se týkají sociální služby (např. obloženost, naplnění kapacity v čase apod.).

Některé z výše představených návrhů by se rovněž měly odrazit v legislativě, která je s výkaznictvím, resp. s poskytováním sociálních služeb spjata. V současné době se jedná zejména o:

- zákon o sociálních službách (108/2006 Sb.);
- zákon o státní statistické službě (89/1995 Sb.);
- krajskou legislativu (normy stanovené daným krajem v souvislosti s decentralizací řízení sociálních služeb na krajskou úroveň).

Dále se výkaznictví v oblasti sociálních služeb týkají nejrůznější prováděcí předpisy k výše zmíněným zákonům, a to formou vyhlášek, resp. nařízení.

Legislativně by měla být ukotvena zejména oblast evidence a reportingu ekonomických a provozních informací, a to jako příloha k zákonu o sociálních službách nebo ve formě jiného právního předpisu (vyhláška, nařízení apod.). V případě ekonomických informací se jedná především o strukturu účtového

rozvrhu a pravidla přiřazování přímých nákladů a alokace nepřímých nákladů sociální služby. V případě provozních informací se jedná zejména o katalog potřeb, resp. činností v případě všech druhů sociálních služeb a s tím souvisejících časových norem.

V případě samotného výkaznictví lze doporučit **úpravu zákona o sociálních službách**, a to zejména **§ 85** tohoto zákona, ve kterém je taxativně vyjmenováno, jaká data poskytovatelé reportují. Zde stojí za úvahu, zda přinejmenším vypustit reportování ohledně materiálního vybavení poskytovatele (viz předchozí text).

Cílem úpravy právních předpisů, které se dotýkají výkaznictví sociálních služeb, je zejména:

- definování struktury vykazovaných informací;
- provázanost statistického výkaznictví se systémem OKposkytovatel (či v budoucnu jiným);
- umožnění krajům nahlížení do systému reportingu a využívání jeho dat, a to v reálním čase.

Pro usnadnění vykazování informací týkajících se poskytování sociálních služeb lze doporučit vytvoření jednotné datové struktury (např. v jazyce XML), která by nejen sloužila pro tvorbu nového systému výkaznictvím, ale především by byla určena pro tvůrce jednotlivých softwarových aplikací určených pro prvotní evidenci poskytovatele. Tito tvůrci by pak měli možnost úpravy těchto softwarových aplikací, a to tak, aby mohla být vytvořena vazba (nastavení možnosti exportu a importu dat) mezi těmito aplikacemi a centrálním systémem výkaznictví.

Návrh podoby struktury dat (ve formátu xls) tvoří přílohu tohoto dokumentu (viz níže). V tomto souboru lze nalézt základní datovou strukturu reportingu v oblasti ekonomiky, personálního zajištění a provozních informací.