



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Projekt Podpora procesů v sociálních službách

Aktivita 3

Popis intervencí/činností sociálních služeb

Výkony sociálních služeb

Třetím dílčím úkolem aktivity je navrhnout systém sledování poskytovaných intervencí (činností) a jejich rozsahu a náročnosti jednotlivým uživatelům sociálních služeb, zejména pomocí individuálního plánu a škálování rozsahu poskytnuté pomoci. Při realizaci tohoto úkolu se bude vycházet z analýzy, která bude popisovat a analyzovat existující systémy pro sledování výkonů efektivity služeb.

Sledováním těchto ukazatelů v sociálních službách bude umožněno nastavit kapacitu poskytovaných sociálních služeb s ohledem na úroveň závislosti uživatelů a míru náročnosti intervencí (činností) s ohledem na různé charakteristiky sociálních služeb. Tyto ukazatele budou nastaveny pro jednotlivé druhy sociálních služeb a budou se prolínat celým jejich spektrem. Navržený model vytvoří v návaznosti na předchozí aktivitu č. 2 řetězec: jev – oblasti potřeb cílové skupiny a společnosti – intervence (činnosti) jednotlivých druhů sociálních služeb – rozsah a náročnost intervencí (činností) - kapacita těchto služeb.

ÚVOD

Dokument, který je předkládán jako jeden z výstupů Aktivit 234, je výsledkem 18ti měsíční práce 100 členné skupiny odborníků a 1000 dalších zapojených aktérů v rámci diskusí a připomínkování.

Dokument popisuje **nový Model pro definování výkonů sociálních služeb a jejich sledování**.

Model shrnuje znalosti a dlouhodobé zkušenosti s poskytováním a vykazováním sociálních služeb v České republice.

Model má charakter obecného návrhu funkčního principu.

V dokumentu navržené konkrétní hodnoty lze dále diskutovat a měnit a pokud MPSV uzná za vhodné, lze zde nastavit normativy, které mohou být následně ukotveny v prováděcích předpisech k novele zákona 108/2006 Sb.

OBSAH

I Východiska

str. 3

Dosavadní model výkonů

Kritéria pro definování výkonu

II Výkony sociálních služeb

str. 5

Definice výkonu sociální služby

Časový rozměr výkonu sociální služby

Náročnost výkonu podle pracovníka

Náročnost výkonu podle uživatele

Výkony a kapacita

Model VUNP

str. 12

Model VUNP pro skupiny služeb

Návrh poměru přímé práce s uživatelem a přímé práce spojené s uživatelem

Evidence a sledování výkonů

str. 20

Návrh způsobu sledování výkonů sociálních služeb v modelu VUNP

Základní schéma evidence a sledování výkonů

Praxe

I VÝCHODISKA

1 Dosavadní model výkonů

Výkony jsou v dosavadní podobě součástí registračních údajů a grantových žádostí v souvislosti s nabízenou nebo dostupnou kapacitou zařízení sociální služby.

Praxe ukázala, že navržené ukazatele kapacity respektive výkonnosti nepopisují dostatečně činnost zařízení a mají následující hlavní nedostatky:

Počet klientů

Klienti neboli uživatelé sociálních služeb se nacházejí v rozdílných sociálně nepříznivých situacích a mají rozdílné potřeby. Z těchto skutečností logicky vyplývá, že uživatel není jednotka, kterou lze normovat vzhledem k výkonům sociální služby.

Přímá práce musí odpovídat potřebám uživatele a tím i množství výkonů a jejich charakter a náročnost.

Jako ukazatel výkonnosti nebo kapacity není možné uživatele jakožto jedince (fyzickou osobu) použít.

Počet kontaktů (10 min. jednání)

Ukazatel pracuje se stanovením normovaného časového rozměru. Pro precizní evidenci by bylo nutné časy přepočítávat podle reality. Chybí zde přesnější definice činnosti, ke které se vztahuje a tím i náročnosti na kvalifikaci pracovníka.

Sledování tohoto ukazatele přináší nezbytně nepřesnosti. Jako ukazatel výkonnosti nebo kapacity není možné kontakt takto definovaný použít.

Počet hovorů

Ukazatel pro telefonické výkony opět nezohledňuje přesně časové hledisko a obsah či náročnost takového výkonu. Jejich počet i rozsah kolísá.

Počet intervencí (30 min. jednání)

Ukazatel pracuje se stanovením normovaného časového rozměru. Pro precizní evidenci by bylo nutné časy přepočítávat podle reality. Chybí zde přesnější definice činnosti, ke které se vztahuje a tím i náročnosti na kvalifikaci pracovníka.

Sledování tohoto ukazatele přináší nezbytně nepřesnosti. Jako ukazatel výkonnosti nebo kapacity není možné intervenci v současném pojetí použít.

Společným nedostatkem dosud definovaných výkonů je chybějící popis činností, které se k výkonu vztahují v návaznosti na náročnost činnosti na pracovníka i uživatele. Interpretace jsou různé. Některé zahrnují pouze přímou práci face to face, jiné i práci spojenou s prací s uživatelem. Není zde jeden možný výklad.

Počet lůžek

Lůžko je uznávanou jednotkou kapacity. V tomto smyslu splňuje kritéria na tento ukazatel kladená. Pro popis výkonnosti je zde třeba dodat také možnost sledovat množství a charakter výkonů. Lůžko z hlediska výkonnosti znamená originální kombinaci činností (výkonů) poskytovaných uživateli na lůžku podle jeho individuálních potřeb.

2 Kritéria pro definování výkonu

Vzhledem k výše uvedenému jsme v rámci společné práce s experty multidisciplinární skupiny a expertní skupiny jádro@hnízdo stanovili tato kritéria pro ukazatel výkonnosti:

- 1) Ukazatel výkonnosti je definován jako pružný časový údaj vztážený ke konkrétní činnosti sociální služby
- 2) Ukazatel výkonnosti zahrnuje přímou práci s uživatelem a přímou práci spojenou s uživatelem s možností rozlišení
- 3) Ukazatel výkonnosti lze dále podrobně specifikovat podle dalších kritérií jako je náročnost podle kvalifikace pracovníka a náročnost podle uživatele
- 4) Ukazatel umožňuje jednoznačný výklad obsahu
- 5) Ukazatel umožňuje přesnou kvantifikaci bez odhadů a zaokrouhlování

II VÝKONY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

1 Definice výkonu sociální služby

Výkon sociální služby je množství času potřebné k vykonání jednoho nebo souvisejícího souboru úkonů tvořících dohromady definované činnosti sociální služby.

Činnosti jsou vykonávány v odpovídající struktuře pracovníky s adekvátní kvalifikací na základě vyhodnocení potřeb uživatele a individuálního plánu.

Výkony zde definujeme vždy z hlediska poskytování.

2 Časový rozměr výkonu sociální služby

Výkony v různých druzích sociálních služeb mají různý charakter, jejich délka se liší jak podle charakteru činnosti, tak podle konkrétních potřeb uživatele a ostatních okolností.

Stanovení přesné nebo rámcové délky výkonu je tedy problematické a má mnoho rizik při dalším používání tohoto ukazatele.

Pro měření časového rozměru výkonu v celé šíři je nejvhodnější časovou jednotkou

1 minuta.

Výkon sociální služby budeme v této práci dále definovat v minutách.

3 Náročnost výkonu podle pracovníka

Náročností podle pracovníka rozumíme nezbytnou kvalifikaci pracovníka, který danou činnost vykonává. Přičemž platí, že zastupitelnost v rámci provozu zařízení je možná směrem sestupným. Tedy pracovník s vyšší kvalifikací může v případě potřeby vykonávat činnosti s nižší náročností na kvalifikaci pracovníka (dále jen náročnost na pracovníka).

Pro potřeby definování výkonů sociálních služeb jsme zvolili tuto škálu náročnosti podle pracovníka:

Úroveň 4 Specialista

Splňuje nejvyšší nároky na kvalifikaci:

Vysokoškolské vzdělání magisterské úrovně v příslušném oboru.

Splňuje prokazatelně vzdělání v další odborné specializaci dle druhu služby, činnosti a cílové skupiny (například různé druhy psychosociálních výcviků, atestace, doktorské studium a dal.)

Může prokázat odbornou praxi v dané činnosti na dané úrovni minimálně 5 let.

Úroveň 3 Odborný pracovník

Splňuje nároky na kvalifikaci jako sociální pracovník dle Zákona 108/2006 Sb.:

Vysokoškolské vzdělání minimálně bakalářské úrovně v příslušném oboru nebo v jiném oboru v kombinaci s dalším vzděláním v sociální práci (200 hodin).

Úroveň 2 Pracovník v sociální službě

Splňuje nároky dle Zákona 108/2006 Sb.

Úroveň 1 Provozní pomocný pracovník

Splňuje nároky na vykonávání provozních činností. Požaduje se vzdělání dle druhu činnosti mimo sociální oblast (dohled, noční služba, vrátný, údržba, atd.).

Expertní zapojení do práce na úkolu (výkony a náročnost) zjišťovali, srovnávali a diskutovali, jaké činnosti jsou v jejich druhu služby vykonávány jakou úrovní náročnosti pracovníků. Výsledky průzkumu a diskusí poté uvedli do přehledů k jednotlivým činnostem. Souhrnné výsledky byly poté zpracovány do celkového přehledu - MAPY náročnosti výkonů dle pracovníka.

Doporučuji ke studiu výstup Aktivita 3 PPVSS:

Mgr. Pavel Bareš, Studie poznatků o činnostech sociálních služeb (dílčí výstup A234 /PPVSS)

3 Náročnost výkonu podle uživatele

Ukazatel náročnosti činnosti vychází z vyhodnocení potřeb a kompetencí uživatele pro danou činnost. V této oblasti je však velmi vysoké riziko zjednodušení.

Zmiňuji dvě hlavní rizika:

Ne u všech činnostech se časový fond výkonu zvyšuje s mírou náročnosti uživatele.

Zatímco u služeb péče můžeme při stanovení náročnosti uživatele vzít jako nosné kritérium úroveň příspěvku na péči, u služeb prevence je zatím stanovení náročnosti pouze teoretický, neověřený konstrukt.

Pro potřeby práce expertních skupin jsme definovali úrovně náročnosti:

3 – vysoká náročnost (PNP 3, 4)

Uživatel má v dané oblasti chybějící kompetence (70%) snížené kompetence (30%)

2 – střední náročnost (PNP 2,3)

Uživatel má v dané oblasti chybějící kompetence (40%) snížené kompetence (30%) dostačující kompetence (30%)

1 – nízká náročnost (PNP 1,2)

Uživatel má v dané oblasti snížené kompetence (70%) dostačující kompetence (30%)

Experti zapojení do práce na úkolu (výkony a náročnost) zjišťovali, srovnávali a diskutovali, jaký vliv má náročnost uživatele na časový rozsah výkonů podle druhů činností. Výsledky průzkumu a diskusí poté uvedli do přehledů k jednotlivým činnostem. Souhrnné výsledky byly poté zpracovány do celkového přehledu (MAPY náročnosti výkonů dle uživatele).

Doporučuji ke studiu výstup Aktivita 3 PPVSS:

Mgr. Pavel Bareš, Studie poznatků o činnostech sociálních služeb (dílčí výstup A234/PPVSS)

4 Výkony a kapacita

Jak jsem uvedla výše, v současném pojetí se mísí dva druhy ukazatelů - kapacita a výkony. V rámci úkolu v Aktivitě 3 jsme se zabývali definováním vhodného ukazatele pro popis kapacity sociální služby. Výsledkem obsáhlých debat na různých úrovních bylo popsání Kapacitní jednotky.

Kapacitní jednotka

1

Základem pro stanovení Kapacitní jednotky je uskutečňování činnosti sociální služby v rámci Přímé práce s uživatelem nebo skupinou (2 a více osob) uživatelů.

Činnosti jsou popsány v Katalogu činností sociálních služeb. Pro potřeby Karty služeb byl zpracován Soubor dat – činnosti sociálních služeb.

2

Do Přímé práce zahrnujeme takovou činnost, kterou vykonává pracovník v přímé práci a přímo souvisí s řešením sociálně nepříznivé situace uživatele. Jedná se o souhrn přímé práce s uživatelem (face to face) a přímé práce spojené s uživatelem (bez přímého kontaktu s uživatelem).

3

Pro definování Kapacitní jednotky je zásadní poskytovaná činnost a způsob zapojení pracovníků různého typu do dané činnosti.

4

Provádění činnosti probíhá konkrétně na daném místě a v daném čase pro jedince/ rodinu/ nebo skupinu.

5

Souběžným poskytováním rozumíme, že dva nebo více různých pracovníků realizují danou činnost pro dva různé uživatele (skupiny uživatelů).

1

POBYTOVÉ SLUŽBY

Kapacitní jednotka = Lůžko

Pobytovou službou rozumíme službu, jejíž součástí je ubytování uživatele:

Kompletní – 24 hodin denně 7 dní v týdnu.

Částečné – 24 hodin denně méně než 7 dní v týdnu (zpravidla 5 dní v týdnu).

2

STACIONÁRNÍ SLUŽBY

1 Kapacitní jednotka = Místo ve stacionární službě (židle)

Stacionární službou rozumíme službu, v jejíž prostorách v rámci poskytování tráví určitý čas skupina uživatelů.

3

AMBULANTNÍ SLUŽBY

1 Kapacitní jednotka = Místo v ambulanci službě = 1 Pracovník v přímé péči na plný úvazek poskytující přímou péči minimálně 6 hodin denně 5 dní v týdnu

Ambulantní službou rozumíme službu, kdy jsou činnosti přímé práce poskytovány jednotlivému uživateli nebo rodině (2 a více osob) v prostorách poskytovatele.

Poskytování služby je vázáno na čas, kdy je realizována konkrétní činnost konkrétním pracovníkem.

4 TERÉNNÍ SLUŽBY INDIVIDUÁLNÍ

1 Kapacitní jednotka = Místo v terénní individuální službě = 1 Pracovník v přímé péči

Terénní službou individuální rozumíme službu, kdy jsou činnosti přímé práce poskytovány jednotlivému uživateli nebo skupině mimo prostory zařízení zpravidla v domácnosti uživatele nebo v místě pobytu uživatele.

5 TERÉNNÍ SLUŽBY – STREET WORK

1 Kapacitní jednotka = Terénní pracovník = Pracovník v přímé péči poskytující službu v daném čase a místě a odpovídající odbornosti

Terénní službou v lokalitě rozumíme službu, kdy jsou činnosti přímé práce poskytovány různým uživatelům nebo skupině mimo prostory zařízení a to venku v daném místě nebo oblasti.

6 TELEFONICKÉ SLUŽBY

Kapacitní jednotka = Linka

Telefonickou službou rozumíme službu, kdy jsou činnosti přímé práce poskytovány jednotlivému uživateli nebo skupině po telefonu.

5 Kapacita a výkonnost

„Kapacita nerovná se výkonnost. Výkonnost nerovná se kapacita.“

Vazba mezi Kapacitní jednotkou a výkonností

Samotné definování kapacitních jednotek není dostačující pro popis výkonnosti sociální služby.

Kapacitní jednotka a jejich počet pro dané zařízení popisuje referenční rámec pro popis zařízení.

Ke kapacitní jednotce je třeba dále popsat:

- a) činnosti, kterých se týká
- b) činnosti v časovém vyjádření – výkony

MODEL MĚŘENÍ VÝKONNOSTI PRO DANÉ KAPACITNÍ JEDNOTKY

Možné přístupy k měření výkonnosti:

1 Hlediskem je uživatel

- a) Normativně předem na uživatele.

Příklad: Senior v DPS má nárok na 14 hodin pečovatelské činnosti týdně. Výkony jsou evidovány a kvantitativně vyhodnocovány.

Pozitiva: kontrola porovnává normativ a realitu

Negativa: model nezohledňuje individuální potřeby a plán uživatele

b) Volně na uživatele.

Příklad: Uživatel denního centra čerpá danou činnost podle svých potřeb a individuálního (flexibilního) plánu. Druhy výkonů pro daného uživatele jsou evidovány a kvantitativně a kvalitativně vyhodnocovány.

Pozitiva: model zohledňuje individuální potřeby a plán uživatele

Negativa: vyhodnocování vyžaduje sledování více hledisek a komparace, flexibilitu

Možné využití: definování minimálního standardu poskytování a podobně

2 Hlediskem je pracovník

a) Normativně předem na pracovníka.

V praxi stanovením počtu minut, které pracovník působí v přímé práci s uživatelem a v přímé práci spojené s uživatelem.

Například: Pečovatelka provádí pečovatelské činnosti 75% své pracovní doby, tedy 6 hodin denně.

Pozitiva: normativem je předem stanoveno využití pracovníků a efektivita

Negativa: je třeba řešit podle druhů služeb a činností situace, kdy uživatel nepřišel nebo z jiných důvodů službu nečerpal a další možné překážky

Možné využití: jako definování standardu využití pracovníků

b) Volně na pracovníka.

Pracovníci evidují svoje výkony respektive čas, po který vykonávali dané činnosti. Evidence je zpětně vyhodnocována.

Pozitiva: při poctivé evidenci lze dostat nejobjektivnější informaci o provozu služeb

Negativa: nelze stanovit požadovanou míru využití a tím i hladinu efektivity

3 Kombinovaná varianta: MODEL VUNP

Kombinuje tyto dvě varianty

Volně na uživatele (VU).

Uživatel čerpá danou strukturu činností podle svých potřeb a individuálního (flexibilního) plánu. Druhy výkonů pro daného uživatele jsou evidovány (je používán identifikační kód uživatele) a kvantitativně a kvalitativně vyhodnocovány.

Je možno stanovit minimální standard poskytování pro skupiny uživatelů různé náročnosti.

Normativně (interval) na pracovníka (NP).

Je stanoven interval počtu minut, které pracovník působí v přímé práci s uživateli celkově a v přímé práci spojené s uživateli celkově.

Například: Pečovatelka provádí přímou práci 75% své pracovní doby, tedy 6 hodin denně.

Druhy výkonů (činnost a počet minut) daného pracovníka pro daného uživatele jsou evidovány.

Pro evidenci každé zařízení generuje:

Identifikační kód uživatele.

Identifikační kód pracovníka.

Výsledky evidence jsou statisticky zpracovány, kvantitativně a kvalitativně vyhodnocovány.

Pozitiva: model zohledňuje individuální potřeby a plán uživatele, normativem je předem stanoveno využití pracovníků a efektivita

Negativa: je třeba sofistikovaně evidovat a vyhodnocovat výkony z obou hledisek

MODEL VUNP zohledňuje maximálně pozitiva vyjmenovaných variant a eliminuje některá rizika.

Tento model považuji za nejvhodnější a je rozpracován dále.

6 VUNP MODEL

Východiska

1 činnosti

Činnosti sociálních služeb jsou předem definovány a popsány. Viz výstup A234 PPVSS Katalog činností sociálních služeb nebo Soubor činností do Karty sociálních služeb.

Činnosti navazují na vyhodnocení sociálně nepříznivé situace uživatele (jevy) a vyhodnocení potřeb (kompetencí a podmínek pro jejich uspokojování). Viz výstupy A234 Katalog jevů, Katalog potřeb a odpovídající Soubory do Karty služeb).

Činnosti sociálních služeb jsou poskytovány adresně uživatelům na základě vyhodnocených potřeb a individuálního plánu.

Činnosti sociálních služeb jsou zajišťovány pracovníky odpovídající úrovně kvalifikace. Viz str. 3.

2 výkony

Výkon je realizovaná činnost v určitém časovém rozsahu.

Časový rozsah výkonů je měřen v minutách.

3 evidence

Výkony jsou vždy evidovány podle pracovníka a podle uživatele příslušnými nezaměnitelnými identifikačními kódy pro dané zařízení sociálních služeb.

4 čerpání výkonů uživatelem

Uživatel čerpá výkony podle individuálního plánu nebo jiné dohody (jednorázové intervence a pod.).

Plán je revidován a flexibilně upravován podle potřeb a vývoje situace uživatele.

5 poskytování výkonů pracovníkem

Pracovník má stanoven interval očekávaného počtu výkonů respektive počtu minut přímé práce na pracovní směnu.

Jsou stanoveny a popsány situace, kdy pracovník nemůže realizovat výkon z důvodu na straně uživatele nebo organizace.

8 MODEL VUNP pro hlavní skupiny sociálních služeb

1

POBYTOVÉ SLUŽBY

Kapacitní jednotka = Lůžko

Výkon = počet minut, po kterou byla vykonávána činnost přímé práce (definovaná činnost sociální služby) v daném čase pro všechny uživatele.

Celkové součty reálně vykonaných minut lze převést pro přehlednost na hodiny respektive přepočítané hodiny.

Struktura výkonů na konkrétní lůžko= počet minut (přepočítaných hodin) za vykonávané činnosti za dané období pro daného uživatele na lůžku.

Uvedené návrhy jsou míněny jako dlouhodobé (čtvrtletní, pololetní, roční) průměrné žádoucí hodnoty.

Pracovník	Interval přepočteného počtu hodin přímé práce na jednu směnu 1 směna = 8 hodin	Procentní podíl přímé práce na celkovém rozsahu práce na 1 směnu 1 směna = 8 hodin
4 / Specialista – odborný pracovník	5 – 6 hodin 300 – 360 minut	60 – 75 %
3 / Odborný sociální pracovník	5 – 6 hodin 300 – 360 minut	60 – 75 %
2 / Pracovník v sociální službě	6 – 7 hodin 360 – 420 minut	75 – 85 %
1 / Provozní pomocný pracovník Zabezpečuje provoz zařízení (noční služba, dohled a dal.)	6 – 7 hodin 360 – 420 minut	75 – 85 %

Komentář:

Poměr zapojení různých typů pracovníků bude odpovídat druhu pobytové služby.

Odborní, pomocní a provozní pracovníci zajišťující činnosti spojené s provozem zařízení (tedy pracují ve „službách“) mají v rámci přímé práce tuto činnost zahrnutou bez toho, že budou sledovány jednotlivé výkony ke konkrétním uživatelům. Pokud takový individuální výkon přesáhne 30 minut a je vykonán pro konkrétního uživatele nebo skupinu uživatelů, je možné takový výkon evidovat ve stejném režimu jako ostatní výkony.

2

STACIONÁRNÍ SLUŽBY

1 Kapacitní jednotka = Místo ve stacionární službě (židle)

Výkon = počet minut, po kterou byla vykonávána činnost přímé práce (definovaná činnost sociální služby) v daném čase pro skupinu uživatelů.

Celkové součty reálně vykonaných minut lze převést pro přehlednost na hodiny respektive přepočítané hodiny.

Struktura výkonů na skupinu uživatel respektive skupinu Míst (židlí) = počet minut podle druhů vykonávaných činností za dané období pro skupinu uživatelů stacionární služby.

Pozn. V případě individuálně vykonávaných činností s jedním uživatelem se postupuje dle skupiny Ambulantních služeb.

Uvedené návrhy jsou míněny jako dlouhodobé (čtvrtletní, pololetní, roční) průměrné žádoucí hodnoty

Pracovník	Interval přepočteného počtu hodin přímé práce na jednu směnu 1 směna = 8 hodin	Procentní podíl přímé práce na celkovém rozsahu práce na 1 směnu 1 směna = 8 hodin
4 / Specialista – odborný pracovník	5 – 6 hodin 300 – 360 minut	60 – 75 %
3 / Odborný sociální pracovník	5 – 6 hodin 300 – 360 minut	60 – 75 %
2 / Pracovník v sociální službě	6 – 7 hodin 360 – 420 minut	75 – 85 %
1 / Provozní pomocný pracovník Zabezpečuje provoz zařízení (noční služby, dohled a pod.)	6 – 7 hodin 360 – 420 minut	75 – 85 %

Komentář:

Poměr zapojení různých typů pracovníků bude odpovídat druhu stacionární služby.

Odborní, pomocní a provozní pracovníci zajišťující činnosti spojené s provozem zařízení (tedy pracují ve „službách“) mají v rámci přímé práce tuto činnost zahrnutou bez toho, že budou sledovány jednotlivé výkony ke konkrétním uživatelům. Pokud takový individuální výkon přesáhne 30 minut a je vykonán pro konkrétního uživatele nebo skupinu uživatelů, je možné takový výkon evidovat ve stejném režimu jako ostatní výkony.

3 AMBULANTNÍ SLUŽBY

1 Kapacitní jednotka = Místo v ambulanci službě = 1 Pracovník v přímé péči na plný úvazek vykonávající přímou práci v požadovaném rozsahu 5 dní v týdnu.

Výkon = počet minut, po kterou byla vykonávána činnost přímé práce (definovaná činnost sociální služby) pro všechny uživatele v daném čase.

Celkové součty reálně vykonaných minut lze převést pro přehlednost na hodiny respektive přepočítané hodiny.

Struktura výkonů na daného uživatele = počet minut za vykonávané druhy činnosti za dané období pro konkrétního uživatele.

Uvedené návrhy jsou míněny jako dlouhodobé (čtvrtletní, pololetní, roční) žádoucí průměrné hodnoty)

Pracovník	Interval přepočteného počtu hodin přímé práce na jednu směnu 1 směna = 8 hodin	Procentní podíl přímé práce na celkovém rozsahu práce na 1 směnu 1 směna = 8 hodin
4 / Specialista – odborný pracovník	5 – 6 hodin 300 – 360 minut	60 – 75 %
3 / Odborný sociální pracovník	5 – 6 hodin 300 – 360 minut	60 – 75 %
2 / Pracovník v sociální službě	6 – 7 hodin 360 – 420 minut	75 – 85 %

Komentář:

Poměr zapojení různých pracovníků odpovídá konkrétnímu druhu služby.

Pracovníci působící ve dvojici (vedení rozhovoru, skupiny apod.) vykazují výkony oba.

(Z hlediska poskytování se jedná o 2 totožné výkony pro daného uživatele v daném čase.)

4 TERÉNNÍ SLUŽBY INDIVIDUÁLNÍ

1 Kapacitní jednotka = Místo v terénní individuální službě = 1 Pracovník v přímé péči

Výkon = počet minut, po kterou byla vykonávána činnost přímé práce (definovaná činnost sociální služby) pro všechny uživatele v daném čase.

Celkové součty reálně vykonaných minut lze převést pro přehlednost na hodiny respektive přepočítané hodiny.

Struktura výkonů na daného uživatele = počet minut za vykonávané činnosti za dané období pro konkrétního uživatele.

Uvedené návrhy jsou míněny jako dlouhodobé (čtvrtletní, pololetní, roční) žádoucí průměrné hodnoty.

Pracovník	Interval přepočteného počtu hodin přímé práce na jednu směnu 1 směna = 8 hodin	Procentní podíl přímé práce na celkovém rozsahu práce na 1 směnu 1 směna = 8 hodin
4 / Specialista – odborný pracovník	5 – 6 hodin 300 – 360 minut	60 – 75 %
3 / Odborný sociální pracovník	5 – 6 hodin 300 – 360 minut	60 – 75 %
2 / Pracovník v sociální službě	6 – 7 hodin 360 – 420 minut	75 – 85 %

Komentář:

Poměr zapojení různých pracovníků odpovídá konkrétnímu druhu služby. Pracovníci působící ve dvojici (vedení rozhovoru, skupiny apod.) vykazují výkony oba. (Z hlediska poskytování se jedná o 2 totožné výkony pro daného uživatele v daném čase.)

5 TERÉNNÍ SLUŽBY – STREET WORK

1 Kapacitní jednotka = Terénní pracovník = Pracovník v přímé péči poskytující službu v daném čase a místě a odpovídající odbornosti.

Výkon = počet minut, po kterou byla vykonávána činnost přímé práce (definovaná činnost sociální služby) pro všechny uživatele v daném místě (terén / kancelář) a čase.

Celkové součty reálně vykonaných minut lze převést pro přehlednost na hodiny respektive přepočítané hodiny.

Struktura výkonů = počet minut sečtených za vykonávané činnosti za dané období.

Uvedené návrhy jsou míněny jako dlouhodobé (čtvrtletní, pololetní, roční) žádoucí průměrné hodnoty.

Pracovník	Interval přepočteného počtu hodin přímé práce na jednu směnu 1 směna = 8 hodin	Procentní podíl přímé práce na celkovém rozsahu práce na 1 směnu 1 směna = 8 hodin
4 / Specialista – odborný pracovník	5 – 6 hodin 300 – 360 minut	60 – 75 %
3 / Odborný sociální pracovník	5 – 6 hodin 300 – 360 minut	60 – 75 %
2 / Pracovník v sociální službě Pobývá venku v terénu	4 - 5 hodin 280 - 300 minut	50 – 60%

Komentář

Poměr zapojení různých pracovníků odpovídá konkrétnímu druhu služby.

Pracovníci působící ve dvojici (vedení rozhovoru, skupiny apod.) vykazují výkony oba.

(Z hlediska poskytování se jedná o 2 totožné výkony pro daného uživatele v daném čase.)

Vzhledem k náročnosti pobytu přímo v terénu navrhuji snížený počet výkonu přímé práce face to face v terénu.

6 TELEFONICKÉ SLUŽBY

Kapacitní jednotka = Linka

Výkon = počet minut, po kterou byla vykonávána činnost přímé práce (definovaná činnost sociální služby) pro všechny uživatele v daném čase.

Celkové součty reálně vykonaných minut lze převést pro přehlednost na hodiny respektive přepočítané hodiny.

Struktura výkonů na daného uživatele = počet minut sečtených za vykonávané činnosti za dané období pro konkrétního uživatele.

Uvedené návrhy jsou míněny jako dlouhodobé (čtvrtletní, pololetní, roční) žádoucí průměrné hodnoty).

Pracovník	Interval přepočteného počtu hodin přímé práce na jednu směnu 1 směna = 8 hodin	Procentní podíl přímé práce na celkovém rozsahu práce na 1 směnu 1 směna = 8 hodin
4 / Specialista – odborný pracovník	4 – 5 hodin 300 – 360 minut	50 – 65 %
3 / Odborný sociální pracovník	4 - 5 hodin 300 – 360 minut	50 – 65 %
2 / Pracovník v sociální službě	6 – 7 hodin 360 – 420 minut	75 – 85 %

Komentář

Poměr zapojení různých pracovníků odpovídá konkrétnímu druhu služby.

Vzhledem k náročnosti poskytování krizové intervence nebo tísňové péče navrhuji snížený počet výkonu přímé práce face to face v terénu.

9 Návrh poměru přímé práce s uživatelem a přímé práce spojené s uživatelem

Přímá práce

Ve výstupu A3 – Katalog činností sociálních služeb - definujeme přímou práci v sociálních službách jakou souhrn dvou typů činností:

1 Činnost vykonávaná s uživatelem za jeho přítomnosti

Jedná se o všechny činnosti, které pracovníci vykonávají přímo s uživatelem nebo jeho rodinou či jinými blízkými. V praxi se užívá termín „face to face“, i když zahrnuje například i telefonování přímo s uživatelem. **V dalším textu bude užívána zkratka: PPF.**

2 Činnost vykonávaná pro uživatele a v jeho zájmu v souvislosti s řešením jeho nepříznivé sociální situace bez jeho přítomnosti

Jedná se o všechny činnosti, které pracovníci vykonávají pro uživatele, aniž by činnosti byl fyzicky přítomen. Pro praxi navrhujeme termín „přímá práce spojená s uživatelem“.

V dalším textu bude užívána zkratka: PPSU

Pracovník	Interval přepočteného počtu hodin přímé práce na jednu směnu 1 směna = 8 hodin	+) % podíl PPF na celkové přímé práci	+) %podíl PPSU na celkové přímé práci
4 / Specialista – odborný pracovník	5 – 6 hodin 300 – 360 minut	40	60
3 / Odborný sociální pracovník	5 – 6 hodin 300 – 360 minut	40	60
2 / Pracovník v sociální službě	6 – 7 hodin 360 – 420 minut	80	20
1 / Provozní pomocný pracovník, zabezpečující provoz zařízení	6 – 7 hodin 360 – 420 minut	90	10

+)

Návrh hodnot ukazatele je míněn jako dlouhodobý průměr za minimální měřené období 3 měsíců.

Tato konstrukce umožňuje korigovat krátkodobé výkyvy způsobené aktuální strukturou uživatelů.

10 Návrh způsobu sledování výkonů sociálních služeb v modelu VUPN

1 Základní pojmy a ukazatele

Kvantitativní charakteristiky výkonu

Výkon sociální služby je množství času potřebné k vykonání jednoho nebo souvisejícího souboru úkonů tvořících dohromady definované činnosti sociální služby.

Činnosti jsou vykonávány v odpovídající struktuře pracovníky s adekvátní kvalifikací na základě vyhodnocení potřeb uživatele a individuálního plánu.

Výkon sociální služby měříme v minutách.

Pro účely statistiky nebo vykazování výkonů za delší časová období lze použít odvozený ukazatel, který přepočítává celkový počet minut za určité období na celé hodiny.

Odvozeným ukazatelem pro sledování výkonů je **přepočtený počet hodin za období**.

2 Kvalitativní charakteristiky výkonu

Náročnost na pracovníka vyjádřená Úrovní 1 – 4 (viz Kapitola II)+)

Náročnost na uživatele vyjádřená Úrovní 1- 3 (viz Kapitola II)++)

3 Identifikace

Pro účely detailního sledování výkonnosti pracovníků a čerpání služeb individuálními klienty je nezbytné identifikovat pracovníky a uživatele pomocí KÓDŮ.

IDENTIFIKAČNÍ KÓD pracovníka obsahuje rovněž číslo odpovídající jeho úrovni +).

IDENTIFIKAČNÍ KÓD uživatele může obsahovat (péčové služby) číslo odpovídající ++).

4 Výstupy evidence výkonů

Pro sledování výkonů je vhodné v organizacích a zařízeních zavést **JEDNOTNÝ FORMULÁŘ** pro evidenci výkonů s předem definovanými vstupy (viz návrh níže).

5 Software

Pro práci se shromážděnými daty je vhodné vytvořit software umožňující snadnou práci s daty a jejich tříděním či exportem výsledků.

Optimálním řešením je jednotný software pro Kartu sociálních služeb a Formulář Výkonů s možností převodu dat.

Požadavky na software

Software by měl umožnit jednoduchou práci s vloženými daty a tvorbu minimálně těchto výstupů:

1) Součty prosté za období

2) Součty dle předem definovaných kritérií:

Kód pracovníka

Kód uživatele

Období

Druh činnosti

Další dle požadavků

3) Výpočty hodnot předem definovaných ukazatelů:

Procentní podíl výkonů dle druhů činnosti celkově a na pracovníka či uživatele

Procentní podíl PPF a PPSU celkově a na pracovníka

Procentní podíl uživatele na celkových výkonech nebo činnostech

A další

4) Graficky přehledný export výstupů do pdf

5) Převedení dat a vypočítaných ukazatelů do Karty služby nebo jiného softwaru

6) Možnost vkládat další sekce se shodnými funkcemi

11 Základní schéma formuláře pro evidenci a sledování výkonů / požadavek na software

Navržené ukazatele lze dále rozšiřovat o další položky podle potřeb zadavatele nebo poskytovatele

DATUM	KÓD UŽIVATELE	KÓD PRACOVNÍKA	DRUH ČINNOSTI PPFF	POČET MINUT	DRUH ČINNOSTI PPSU	POČET MINUT
XX.YY.ZZZZ	UUUUU	PPPPP	ČČČČČ	11111	ČČČČČ	11111
	Kód je generován. Obsahuje identifikaci poskytovatele, zařízení, druhu služby, osobu uživatele, náročnost. POZOR Kód podléhá ochraně jako osobní a citlivý údaj!!!!	Kód je generován. Obsahuje identifikaci poskytovatele, zařízení, druhu služby, osobu pracovníka, úroveň kvalifikace.	Software umožňuje výběr z hlavních skupin činností definovaných v Kartě služby. Výběr je umožněn klikem na položku rolety a podobně.	Vpisuje se konkrétní číslo	Software umožňuje výběr z hlavních skupin činností definovaných v Kartě služby. Výběr je umožněn klikem na položku rolety a podobně.	Vpisuje se konkrétní číslo

11 Praxe využití Formuláře

Každý individuální výkon pro jedince nebo skupinu má samostatný řádek.

Řádek vyplňuje odpovědný pracovník vykonávající činnost.

K evidovanému výkonu je vedena povinně dokumentace dle interních pravidel zařízení.

Dokumentace je dostupná při Inspekci kvality a jiných kontrolách poskytování služeb.

Vedoucí pracovník zálohuje data a zpracovává výstupy či převádí data do Karty služby nebo výkazů.

Výstupy i databáze jsou povinně archivovány.