



MONITOROVACÍ SYSTÉM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB V PLZNI

**Poskytování dotací na sociální služby na základě indikátorů
modulu výkon**

**Závěrečná zpráva z řešení
Cena Ministerstva vnitra za inovaci ve veřejné správě**

Plzeň, říjen 2011

Ceny Ministerstva vnitra za kvalitu a inovaci ve veřejné správě
ročník 2011

ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA Z ŘEŠENÍ

- bronzového stupně ceny
 stříbrného stupně ceny
 inovace

(zatrhněte cenu, o jakou soutěžíte)

1. Název řešení:

Monitorovací systém sociálních služeb v Plzni - Poskytování dotací na sociální služby na základě indikátorů modulu výkon.

2. Autor zprávy:

Jméno: Mgr. Alena Hynková, Mgr. Karolína Vodičková
Funkce: vedoucí Odboru sociálních služeb MMP, projektový analytik
Organizace: Magistrát města Plzně, Odbor sociálních služeb
Telefon: 37803353, 724 527 504
E-mail: vodickovak@plzen.eu

3. Organizace, kde bylo řešení aplikováno:

Magistrát města Plzně, Odbor sociálních služeb.

4. Popis řešení

4.1 Podstata řešení:

Městu Plzni jako poskytovateli dotací na podporu sociálních služeb, chyběl spravedlivý mechanismus na přidělování dotací. Požadavky organizací každým rokem rostly, rozpočet zůstával stejný, ale chyběla zdůvodněná kritéria pro posuzování adekvátnosti těchto požadavků. To vedlo město k vytvoření systému monitorování sociálních služeb jako optimálního analytického nástroje. V plné verzi umožňuje získat informace o potřebnosti kapacity dané služby, spokojenosti klientů s jejím poskytováním, ale zejména vzájemným porovnáváním poskytovatelů mezi sebou a v čase ve vztahu k hospodárnému využití poskytnutých prostředků.

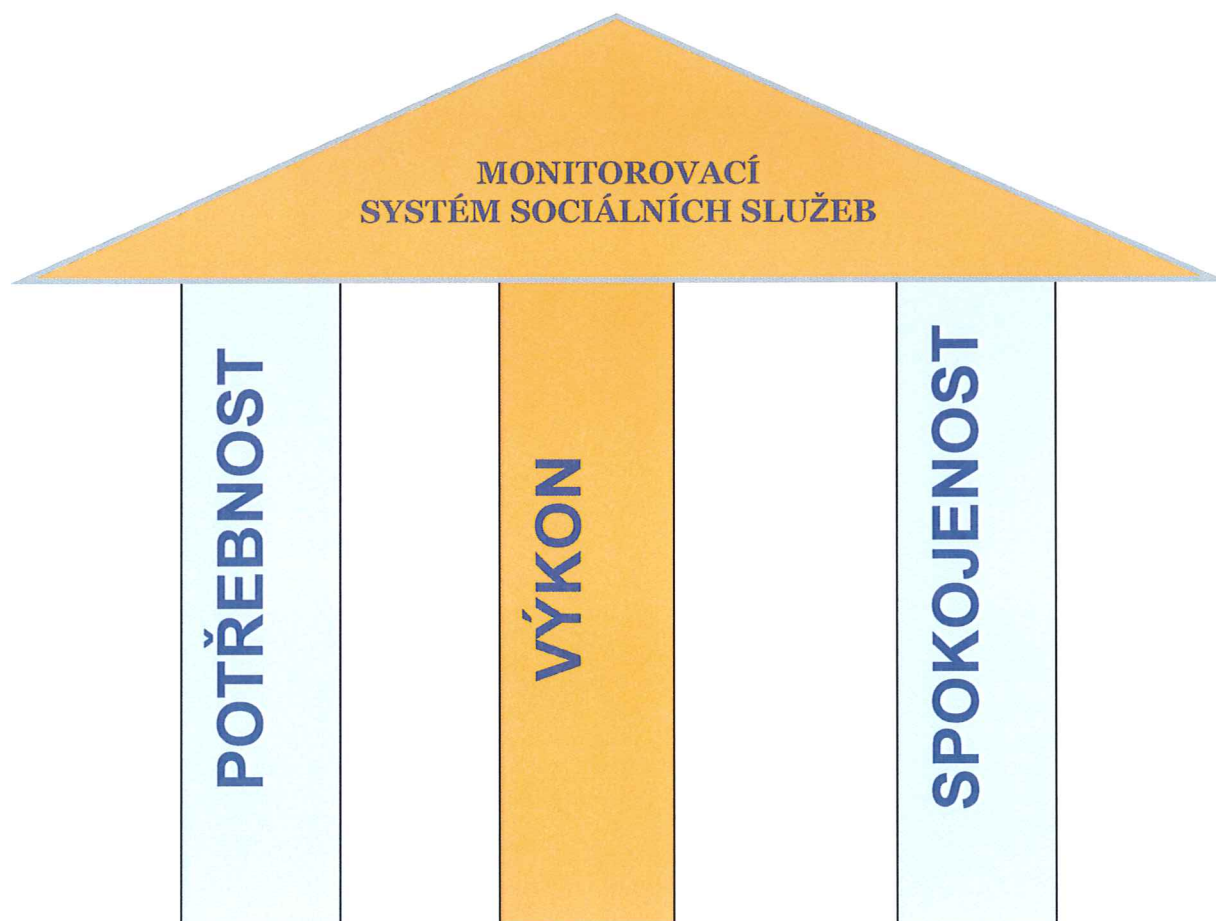
„MONITOROVACÍ SYSTÉM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB“ využívá město Plzeň již čtvrtým rokem, časová řada zvyšuje vypovídací hodnotu a umožňuje zefektivnit a zobjektivizovat dotační řízení v sociální oblasti. Přesná metodika sběru dat a jejich porovnatelnosti je předpokladem udržitelnosti projektu.

Řešitelům do dnešního dne není známo, že by obdobný nástroj byl používán jiným statutárním městem v České republice. Předkládané řešení je proto unikátní,

originální, vyvinuté pro město Plzeň, přesto však přenositelné. Podmínkou přenositelnosti je speciální software, metodika sběru dat a jejich vyhodnocení. Využití systému pro možnost porovnání je vhodné od určité četnosti poskytovaných služeb na sledovaném území. Systém se zásadně odlišuje od přístupu MPSV, které zejména přihlíží ke kapacitám. Předkládané řešení je založeno na porovnání výkonu, tedy využití kapacit, nikoliv na jejich pouhé existenci.

Monitorovací systém se skládá ze samostatných 3 modulů:

- 1. SOULAD SLUŽEB S OBJEKTIVIZOVANOU POTŘEBOU**
- 2. VÝKON** – cena služby, nákladovost, výnosnost a výkonnost
- 3. SPOKOJENOST UŽIVATELŮ** – zjišťováno na základě řízeného rozhovoru s klienty; sleduje čtyři oblasti: spokojenost se způsobem získání služby, s prostorovou dostupností služby, s prostředím poskytování služby a s jednáním personálu (s vlastním poskytnutím služby)



Moduly jsou založeny na zpracování běžně dostupných empirických dat za každé zařízení sociálních služeb, zvláštní metodika je vztažena v zásadě jen na sledování a evidenci výkonových jednotek. Výstupy jednotlivých modulů jsou definovány prostřednictvím odpovídajících indikátorů.

MODUL POTŘEBNOST

Hledá odpověď na otázku, zda a nakolik je potřeba sociálních služeb pokryta stávajícími již registrovanými sociálními službami.

Matematicko-statistické modely jsou použitelné k předpovědi tehdy, pokud existuje dobrá teorie, která prokáže vysokou závislost (korelaci) mezi vývojem podmiňujících ukazatelů (příčinou) a veličinou, jejíž vývoj chceme odhadnout (následkem). Dobrá teorie pro odhad potřebné kapacity sociálních služeb v zásadě neexistuje. Existuje několik zejména starších studií, které zkoumaly stav seniorů podle věku s potřebou pomoci prostřednictvím sociálních služeb. Jejich výsledky vzhledem k potřebě lůžkové kapacity mají poměrně značný rozptyl – pro Plzeň se pohybují někde mezi 547 a 777 lůžky (proti 530 lůžkům ve skutečnosti). Během 20 let se s demografickou strukturou seniorů zcela jistě udála změna, prodloužil se průměrný věk dožití, doporučená praxe se posunuje od dřívější lůžkové péče k udržení klienta v přirozeném prostředí, jednoduše řečeno, doporučení ze starých teoretických studií jsou sice zajímavá, ale obtížně obhajitelná jako jednoznačné řešení pro současnost či budoucnost.

Pro modul potřebnosti byly zvoleny 2 indikátory

Indikátor komplexnosti

Nabídka a kapacity služeb pro jednotlivé cílové skupiny

Indikátor dostatečnosti kapacity

Využití stávající kapacity jednotlivých zařízení sociálních služeb

KOMPLEXNOST

Indikátor komplexnosti posuzuje, zda-li pro klienty všech cílových skupin sociálních služeb dle vymezení MPSV existuje nabídka nějaké sociální služby na území města Plzně.

DOSTATEČNOST

Kapacita sociálních zařízení pro poskytování služeb ve zjednodušeném pojetí nechá měřit u lůžkových zařízení počty lůžek, u ostatních zařízení časovým fondem zaměstnanců v přímé péči.

U lůžkových zařízení se běžně uvádí pro účely dotačního řízení jejich kapacita. V monitorovacím systému je pohled doplněn ukazatelem strukturované obloženosti. Lůžková zařízení jsou určena zejména pro klienty s vyšším stupněm přiznaného příspěvku na péči (pnp). Podle evidence příjmů lze získat představu o rozdílné náročnosti péče v jednotlivých zařízeních a podílu kapacity lůžkových zařízení právě pro klienty s vyšším stupněm pnp jako významný faktor ke zvážení při poskytnutí dotace a její výše. Nicméně tento modul vypovídá zejména o dostatečnosti kapacity pro tyto klienty (i ve vazbě na počet klientů s přiznaným vyšším stupněm pnp na území města Plzeň a spádové oblasti).

U nelůžkových zařízení lze na základě monitorovacího systému zjistit rozsah přímé péče ve vazbě na časový fond zaměstnanců v přímé péči. Výsledky v modulu

výkonnost ukázaly významné rozdíly u ambulantních a terénních služeb mezi jednotlivými poskytovateli z hlediska počtu výkonových jednotek připadajících na jednoho zaměstnance v přímé péči, ale samozřejmě také jejich volnou časovou kapacitu.

Posuzování komplexnosti a dostatečnosti není nezbytně nutné opakovat každý rok, nepřímo se výsledky projeví i v modulu výkon.

MODUL VÝKON

je jádrem celého řešení. Je založen na běžně dostupných údajích z účetnictví, týkající se nákladů (výdajů), výnosů (příjmů) ve struktuře dle jejich zdroje, evidenčního počtu zaměstnanců a jejich mezd a pojistného. Klíčovým je sledování (evidence) poskytnutých výkonových jednotek s rozlišením, zda-li je služba poskytována individuálně nebo skupinově:

kontakt - záměrná a sdílená interakce (osobní rozhovor, telefonický rozhovor, e-mail) mezi klientem a sociálním pracovníkem v délce cca 10 minut (např. získání informace o službě, rozhovor o situaci klienta, atd.). Pokud kontakt trvá do 15ti minut, vykazuje se 1 kontakt. Pokud kontakt trvá déle než 15 minut, vykazují se 2 kontakty.

intervence – cca 30 minutový osobní rozhovor o vážných problémech klienta. Pokud intervence trvá do 45 minut, vykazuje se 1 intervence. Pokud intervence trvá déle než 45 minut, vykazují se 2 intervence.

Individuální klientohodina – používá se pro vyjádření výkonu individuální práce s klientem v rozsahu cca 45 - 60 minut zejména ve službách: osobní asistence, pečovatelská služba, průvodcovské a předčitatelské služby a odlehčovací služby.

Skupinová klientohodina - specifická (má stanoven jasný obsah a cíl) práce s více klienty v rozsahu cca 60 minut. Tuto jednotku používáme u takových ambulantních (stacionárních) služeb, kdy se pracuje s více klienty najednou. Např. se může jednat o různé vzdělávací, sociálně terapeutické nebo obdobné aktivity. Skupinová klientohodina může být použita zejména u služeb: denní stacionář, kontaktní centrum, nízkoprahové denní centrum a nízkoprahové zařízení pro děti a mládež.

Klientoden - specifická práce s více klienty v rozsahu cca 6 - 8 hodin. Její rozsah se vyjadřuje v hodinách. Použití je obdobné jako u klientohodiny. Jednotka je vhodná zejména pro různé aktivity zážitkové pedagogiky.

Lůžkoden – používá se pouze u služeb, které poskytují klientovi bydlení - pobyt klienta v zařízení v délce 24 hodin nebo alespoň přenocování.

Základní indikátory modulu VÝKON

Cena služby

Někteří teoretici i praktici tvrdí, že **sociální služba nemá žádnou cenu**, protože cena je výsledkem nabídky a poptávky na trhu, a to sociální služba není. Přesto nelze popřít, že s poskytnutím služby souvisí náklady (příp. při účtování v soustavě jednoduchého účetnictví výdaje). V minulém „plánovitém“ období se většina cen tvořila nákladovým způsobem – tedy jako součet jednotlivých nákladových položek a přiměřeného zisku (od daně abstrahujeme), podobně se však tvoří i cena nových výrobků, které doposud nemají na trhu konkurenci. Nákladovou cenu sociální služby vypočteme velmi jednoduše – celkové se službou související náklady děleno počtem poskytnutých výkonových jednotek. Tuto cenu bychom mohli nazvat také účetní nákladovou cenou, protože by měla vázat na prokazatelné údaje vedené v účetnictví. Vypočtená **cena služby** sama o sobě ještě neříká nic o tom, zda-li je poskytovaná služba levná, drahá či s přiměřenou cenou. Na druhou stranu – pokud budou všechny ostatní podmínky stejné – odpovídající kvalita, spokojenost klientů apod. – a z rozboru vyjde nadbytečná kapacita, pak samozřejmě se nabízí dotovat nejprve službu, která dokáže nabídnout nižší cenu.

Nabízí se porovnání u stejného druhu služeb – kdy cena služby je buď vyšší nebo nižší než v jiném zařízení. Nejprve je však nutno hledat rozdíly ve způsobu poskytování služby, teprve pokud nebudou tyto věcné důvody nalezeny, pak vysvětlení přinese některý z dalších indikátorů výkonu.

Indikátor nákladovosti nám v zásadě odkrývá strukturu ceny podle jednotlivých druhů nákladů – základní strukturu nabízí výsledovka. Pokud porovnáme strukturu ceny stejné služby stejným způsobem poskytovaným – pak samozřejmě nalezneme rozdíly. Např. v položce nájemné – jedno zařízení mohlo získat od města nájem za symbolickou 1 Kč, jiné platí „komerční nájemné“ 40 tis. ročně. Pokud je toto rozdílné v ceně, pak není bezprostřední důvod neposkytovat dotaci také druhé organizaci, protože ta je již „poškozena“ skrytou dotací města svému „konkurentovi“. Rozdíl může být třeba i ve mzdách připadajících na jednotku výkonu. Vysvětlení a důvodů může být celá řada – začněme však porovnáním mzdy zaměstnance v přímé péči na jednotku výkonu. Menší nemusí znamenat lepší. Udaje jakoby naznačovaly, že v některých případech není zaměstnancům poskytována ani předepsaná minimální mzda. Mzda starších zaměstnanců dle tabulek je vyšší než mzda zaměstnanců bez zkušenosti po škole. Zaměstnanci s vyšší mzdou mohou vykazovat vyšší spokojenost klientů (ale také nemusí). Podle konkrétního výsledku analyzované situace pak lze poopravit dotační politiku.

Indikátor výnosovosti

umožňuje porovnání struktury zdrojů k úhradě ceny služby a porovnání její výše mezi jednotlivými zařízeními poskytujícími tuto službu. Tento ukazatel musel vycházet z praxe rozdělování dotací MPSV jako rozhodujícího zdroje financování sociálních služeb. Rozdíly v centrálně poskytovaných dotacích mezi jednotlivými poskytovateli sociálních služeb neodrážely dosud rozsah poskytovaných výkonů, ale deklarovanou kapacitu služby a výši dotace poskytnuté v minulých letech s částečnou korekcí nejrůznějšího charakteru – od poznatků inspekce, kraje či celkové částky vyčleněné na dotace v daném roce.

Samozřejmě rozdíl ve struktuře neznamena sám o sobě špatné znamení, ale spíše výzvu ke zjištění příčiny tohoto rozdílu. Město Plzeň na rozdíl od jiných měst přistupuje aktivně k řešení dostupnosti sociálních služeb a svoji dotační politiku orientuje na poskytovatele potřebných služeb, u kterých je odpovídající cena poskytnutého výkonu.

Indikátor výkonnosti

zjišťuje efektivnost vynaložení živé práce, tedy informuje o výkonu zaměstnanců v přímé péči (při poskytování přímé péče) ve vazbě na jejich fond pracovní doby.

Poskytli byste dotaci

- pokud by Vám monitorovací systém ukázal, že pracovník v odborném sociálním poradenství denně v průměru poskytuje jednu intervenci a jednu konzultaci, tedy během 8 hodin je rozsah jeho přímé práce cca 45 minut?
- pokud zjistíte, že náklady na lůžkoden v domě na půli cesty dosahují 7 tisíc korun (aniž by k tomu byl jakýkoli věcný důvod)?

I to jsou výsledky, které Vás při první aplikaci monitorování a analýzy údajů nejspíše čekají. I proto je monitorovací systém efektivní, protože umožňuje upozornit na rozdíly a extrémy – tedy indikovat, že něco je nestandardního. Vlastní posouzení oprávněnosti nestandardních výsledků je však vždy na příslušném odboru, který je musí kvalifikovaně posoudit. To nelze od monitorovacího systému a indikátorů očekávat.

MODUL SPOKOJENOST UŽIVATELŮ

byl součástí řešení v roce 2007 na základě dotazníkového šetření s klienty služeb. Získání odpovídajících dat bylo poměrně administrativně náročné a i „velmi citlivé“ na náhodný výběr klientů – respondentů. V této chvíli odbor sociálních služeb dává možnost k vyjádření všem uživatelům či občanům města Plzně např. prostřednictvím webu www.plzen.eu/socialnisluzby, písemně dopisem (poštou) nebo vhozením do anonymní schránky, případně telefonicky či osobní návštěvou, informovat OSS o spokojenosti/nespokojenosti se službou, která je jim nebo osobě blízké poskytována. Tato možnost se stala velmi vyhledávanou a OSS tak umožňuje vytvořit si lepší obrázek o městem garantovaných službách.

IDEÁLNÍ ADMINISTRATIVNÍ POSTUP

- 1) úvodní schůzka s poskytovateli k oživení metodiky a harmonogramu zpracování na daný rok
- 2) poskytovatel služby vyplní za každé zařízení on-line webový dotazník, vytiskne, potvrdí a předá odboru sociálních služeb
- 3) expertní kontrola správnosti dat – event.. dovysvětlení či oprava ze strany poskytovatelů služeb
- 4) výstupy indikátorů za každé zařízení, v porovnání s minulými roky, v porovnání se zařízeními poskytujícími stejnou sociální službu a jejich expertní vyhodnocení
- 5) ověření indikovaných nestandardních výsledků na místě
- 6) návrh na poskytnutí dotace na příští rok

Indikátory podávají základní informace o práci organizace, dávají organizaci věcné argumenty pro udržitelnost poskytování sociálních služeb, umožňují základní srovnání s podobnými organizacemi, jsou získány stejným postupem u všech poskytovatelů, jde o akceptovatelný rámec pro sledování systému.

Každý nástroj má své optimální použití, což platí pochopitelně i pro monitorovací systém sociálních služeb. Z povahy nástroje vyplývá, že se zabývá minulostí, tedy pozoruje (monitoruje) realizované děje a za určitých okolností při použití doplňujících přístupů dokáže tyto děje objektivně vyhodnocovat.

Objektivně proto, že nebere v úvahu žádné polehčující okolnosti a měří všem stejně. Zároveň však samotný systém nestačí, protože život je složitější, než aby mohl být zjednodušen sebelepší statistikou. Proto je důležité, aby ti, kdo hodnotí žádosti o dotaci a pracují se systémem, velmi dobře znali poskytované služby a situaci z „terénu“. Ne vždy je pravda, že co je levné, je vždy nejhorší a naopak. To platí zvláště o sociálních službách. Číslům je potřeba rozumět, vidět za nimi klienty a úroveň poskytované služby. A o to se Plzeň snaží především, takže ruku v ruce s monitorovacím systémem vznikl ve struktuře Magistrátu města Plzně nový Odbor sociálních služeb, složený z odborníků erudovaných v oblasti sociálních služeb.

Odbor sociálních služeb MMP využívá monitoring při hodnocení žádostí o poskytnutí dotace. Při vyhodnocování žádosti se posuzuje zejména výkonnost dané sociální služby v poměru k celkovým nákladům. Není možné financovat služby, které nemají výkony a uživatele služby - pokud by se tak dělo, byly by poškozovány právě ty sociální služby, které mají uživatele služby a výkony. Ne vždy platí, že to, co je levné je špatné a obráceně. Je velice důležité za jednotlivými čísly vidět konkrétní službu, poskytovatele, ale i samotného uživatele služby.

Pravdivost udávaných výkonů a uživatelů služby se kontroluje při provádění veřejnosprávní kontroly podle zákona 320/2001 Sb. v organizaci. Povinnost dodávat data do SW Monitoring vychází ze smlouvy o poskytnutí dotace. Vzhledem k tomu, že při veřejnosprávních kontrolách byly v některých případech zjištěny nesrovnalosti v datech, byla nově do smlouvy o poskytnutí dotace zanesena tato povinnost:

Příjemce je povinen vést písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby tak, aby ze záznamů byl patrný počet uživatelů služby, kterým byla služba poskytnuta a dále počet provedených úkonů v souladu s poskytovanými daty do Monitorovacího systému sociálních služeb města Plzně.

WEBOVÁ APLIKACE je přístupná na adrese <http://socmon.plzen.eu/>. Každý poskytovatel má k dispozici pouze svoje výsledky na základě svého jména a hesla. V rámci svých výsledků vidí i anonymní porovnání s ostatními poskytovateli stejné služby. Přístupová jména a hesla sděluje zaměstnanec Odboru sociálních služeb MMP - výhradní administrátor systému Mgr. Karolína Vodičková.

4. 2 Důvod a cíle řešení (včetně doložení jejich měřitelnosti):

Monitoring vzešel jako zásadní požadavek účastníků projektu Komunitní plánování sociálních služeb v Plzni (2005 – 2007). Následně se stal prioritou Střednědobé rozvojové koncepce sociálních služeb v Plzni na období 2008 – 2015.

Cílem projektu bylo vytvoření přehledného informačního systému o garantovaných sociálních službách, kterým se zvýší **transparentnost poskytování dotací města na tyto služby**.

Dílčí cíle projektu:

- základní porovnání ceny a výkonu poskytovatelů sociálních služeb prostřednictvím indikátorů,
- zjištění průměrné ceny dané sociální služby ve městě Plzni,
- základní informace o spokojenosti uživatelů se službami.

V roce 2010 bylo v Plzni pro potřeby monitorovacího systému evidováno celkem 108 zařízení sociálních služeb. Z toho bylo 25 zařízení poskytujících odborné sociální poradenství, 29 zařízení poskytujících služby sociální péče a 54 zařízení poskytujících služby sociální prevence.

4.3 Implementace řešení:

- zainteresované strany

Magistrát města Plzně - Odbor sociálních služeb, poskytovatelé sociálních služeb poskytující sociální služby na území města Plzně, uživatelé sociálních služeb, veřejnost.

- odpovědnost za řešení byla svěřena Mgr. Aleně Hynkové, vedoucí Odboru sociálních služeb MMP

Podpora řešení ze strany vedení – Rada města Plzně přijala usnesení č. 84 ze dne 26. ledna 2009, kterým schválila Monitorovací systém sociálních služeb města Plzně jako nástroj transparentnějšího způsobu rozdělování a poskytování dotací z rozpočtu města Plzně na podporu sociálních služeb.

- podpora řešení ze strany zaměstnanců – do aplikace SW Monitoring jsou zapojeni všichni zaměstnanci Odboru sociálních služeb MMP.
- překážky zejména na straně poskytovatelů sociálních služeb, poskytující sociální služby na území města Plzně – snaha o zkrácení vstupů
- úspěchy

Na základě sběru dat SW Monitoringu a jeho následného vyhodnocování, byly odhaleny neefektivní a drahé sociální služby, kterým nebyly následně ze strany města poskytovány dotace. Při kontrole v organizacích dochází k nedoložení uváděných čísel do monitorovacího dotazníku, toto zjištění vede k odebrání dotací či vrácení dotace. U řady sociálních služeb došlo ke zlevnění. Díky tomuto systému jsou veřejné prostředky poskytovány efektivněji.

5. Výsledky řešení

- Jaké byly hlavní výsledky (uvést pokud možno kvalitativní i kvantitativní ukazatele)?

U každé sociální služby máme k dispozici data od roku 2007 do roku 2010 a odpovídající indikátory modulu výkon. Hlavní výsledky definovány v bodě 4.3 jako úspěchy – využití monitorovacího systému jako nástroje pro hospodárné a efektivní vynakládání veřejných prostředků, což umožňuje zabezpečení kvalitnějších a potřebných služeb pro občany města Plzeň.

- Jaké nástroje pro jejich měření jste použili a jak hodnověrné jsou důkazy?

Indikátory uvedené v popisu řešení založeném na údajích z účetnictví, průběžně ověřované veřejnosprávní kontrolou.

- Vyskytly se nějaké specifické faktory, které mohly ovlivnit úspěch tohoto řešení?

Přesvědčit poskytovatele o tom, že výsledky nebudou aplikovány černobíle, ale s přihlédnutím ke způsobu poskytování služby, kdy i stejná služba může být poskytována různým způsobem s rozdílnou cenou, přičemž vyšší cena u některého poskytovatele je odůvodnitelná např. jiným způsobem poskytnutím služby pro jinou cílovou skupinu.

- Projevil se nějaký vedlejší negativní či pozitivní účinek?

Jako možný negativní vedlejší účinek je v jistém slova smyslu možné označit zvýšený požadavek na kontrolní činnost vůči poskytovatelům sociálních služeb ve městě Plzni, kteří jsou příjemci účelových dotací od města Plzně na provoz sociálních služeb. Tento negativní dopad je však v zásadě eliminován objektivními informacemi o výkonu celého systému sociálních služeb ve městě, který pokrývá celou škálu poskytovatelů a cílových skupin.

Z hlediska pozitivních dopadů je mimo výše uvedenou objektivizaci výkonu systému sociálních služeb dále možné označit ukončení činnosti poskytování sociálních služeb u některých zařízení s nejnižší efektivitou výkonu. Tento výsledek byl dosažen díky existenci monitorovacího systému, který poskytl nezpochybnitelné argumenty pro provedení tohoto nepopulárního opatření. Dalším významným pozitivním dopadem je existence exaktních dat o výkonu a efektivitě jednotlivých služeb, které umožňují provádět veřejnosprávní kontrolu o využití účelovosti dotace získané od města Plzně. Na základě této kontroly bylo v řadě zařízení zjištěn nesoulad mezi vykázaným výkonem a reálně poskytnutou službou. Tyto výsledky pomohly provést objektivní korekci výše poskytované dotace na danou službu, což znamená vyšší efektivitu vynakládání veřejných prostředků z rozpočtu města Plzně.

6. Inovativnost a přenositelnost dobré praxe¹

- V čem spočívá inovativnost tohoto řešení? Jak se liší od jiných či podobných aplikací/přístupů?

Monitorovací systém založený na sledování dotací ve vazbě na poskytovaný výkon považujeme za originální řešení, které přináší odpovídající a měřitelné efekty - narozdíl od přidělování dotací na základě deklarované kapacity poskytovatele bez ohledu na skutečný výkon.

- Může být/bylo již toto řešení přeneseno/aplikováno v jiné organizaci či sektoru? Pokud ano, které jeho základní prvky? Nebo jste v tomto případě sami využili dobrou praxi od jiných organizací?

Monitorovací systém objektivizuje dotace na základě porovnání, tedy je využitelný ve městech s větším počtem poskytovatelů sociálních služeb. Je využitelný i v rámci kraje, příp. celostátně za podmínky respektování shodné metodiky a využití odpovídajícího software.

- Jaké nejdůležitější poznatky/zkušenosti jste při realizaci řešení získali?

Při poskytování dotací je důležitější aktuální výkon a kvalita, než-li historické pokračování poskytování dotací bez zpětné vazby o jejich skutečném využití.

¹ Vyplní pouze uchazeč o cenu MV za inovaci ve veřejné správě

Cena MV za inovaci ve veřejné správě – Plzeň 2011

- Jaké je Vaše doporučení pro ty, kteří se zajímají o implementaci tohoto řešení ve své organizaci?

Nebát se a začít. I relativně administrativně jednoduchý systém dokáže indikovat významné nesrovnalosti a přispět k úsporám či zvýšení efektu. A počítat s tím, že reakce ze strany NNO nebudou zpočátku vůbec příznivé....

- Souhlasíte s prezentací Vašeho řešení na nadcházející Národní konferenci kvality ve veřejné správě a v časopise Veřejná správa jakožto s prezentací dobré praxe?

Ano na konferenci, v časopise Veřejná správa po autorizaci

7. Přílohy

Příloha č. 1 – Přehled jednotek výkonů

Příloha č. 2 - Ukázka dostupných dat za domovy pro seniory v Plzni

Příloha č. 3 – Webová aplikace

Datum: 20. října 2011

Podpis: Mgr. Karolína Vodičková

Pozn.: V případě ceny udílené za implementaci modelu CAF musí být přílohou závěrečné zprávy sebehodnotící zpráva CAF a na ni navazující akční plán zlepšování, případně vyhodnocení plnění předchozího akčního plánu zlepšování. Sebehodnotící zpráva musí obsahovat popis naplnění minimálních kritérií pro udělení daného stupně Ceny MV za model CAF. Pokud jsou výše uvedené informace součástí sebehodnotící zprávy, lze na ně pouze odkázat.

Příloha č. 1

JEDNOTKA VÝKONU				
108/2006	název služby	jednotka výkonu individuální	jednotka výkonu skupinová	Pozn.
§ 37	odborné sociální poradenství	kontakt / intervence		
	služby sociální péče	xxx	xxx	
§ 39	osobní asistence	klientohodina		
§ 40	pečovatelská služba	klientohodina		
§ 41	tísňová péče	kontakt / intervence		
§ 42	průvodcovské a předčitatelské služby	klientohodina		
§ 43	podpora samostatného bydlení	kontakt / intervence		
§ 44	odlehčovací služby	klientohodina/lůžkoden		
§ 45	centra denních služeb	klientohodina		
§ 46	denní stacionáře		klientohodina	
§ 47	týdenní stacionáře		lůžkoden	
§ 48	domovy pro osoby se zdravotním postižením		lůžkoden	
§ 49	domovy pro seniory		lůžkoden	
§ 50	domovy se zvláštním režimem		lůžkoden	
§ 51	chráněné bydlení		lůžkoden	
§ 52	soc. sl. poskytované ve zdrav. zař. ústavní péče		lůžkoden	v Plzni nereg.
	služby sociální prevence	xxx	xxx	
§ 54	raná péče	kontakt / intervence/klientohodina		
§ 55	telefonická krizová pomoc	kontakt / intervence		
§ 56	tlumočnické služby	kontakt / intervence/klientohodina		
§ 57	azylové domy		lůžkoden	
§ 58	domy na půl cesty		lůžkoden	
§ 59	kontaktní centra	kontakt / intervence	klientohodina/klientoden	
§ 60	krizová pomoc	kontakt / intervence		
§ 60a	intervenční centra	kontakt/intervence	lůžkoden	
§ 61	nízkoprahová denní centra	kontakt / intervence	klientohodina/klientoden	
§ 62	nízkoprahová zařízení pro děti a mládež	kontakt / intervence	klientohodina/klientoden	
§ 63	noclehárny		lůžkoden	
§ 64	služby následné péče	kontakt/intervence	lůžkoden	
§ 65	soc. aktiv. služby pro rodiny s dětmi	kontakt / intervence/klientohodina		
§ 66	soc. aktiv. služby pro sen. a os. se zdrav. postižením	kontakt / intervence/klientohodina		
§ 67	sociálně terapeutické dílny	intervence/klientohodina		
§ 68	terapeutické komunity		lůžkoden	
§ 69	terénní programy	kontakt / intervence		
§ 70	sociální rehabilitace	intervence/klientohodina	lůžkoden	

Cena MV za inovaci ve veřejné správě – Plzeň 2011

INDIVIDUÁLNÍ VÝKONOVÉ JEDNOTKY	kontakt - rozhovor s klientem v délce cca 10 minut
	intervece - rozhovor nebo jiná práce s klientem v délce cca 30 minut
	Individuální klientohodina - práce s klientem v rozsahu cca 60 minut
SKUPINOVÉ VÝKONOVÉ JEDNOTKY	Skupinová klientohodina - specifická práce s více klienty v rozsahu cca 60 minut - vyjadřuje se v hodinách
	klientoden - specifická práce s více klienty v rozsahu 6 - 8 hodin - vyjadřuje se v hodinách
	lůžkoden - pouze pro služby poskytující klientovi bydlení - pobyt klienta v zařízení v délce 24 hodin či přenocování

Ukázka dostupných dat za domovy pro seniory v Plzni – jednotlivá zařízení jsou barevně odlišena


CENA VÝK. JEDNOTKY				NÁKLADOVOST			VÝNOSOVOST				VÝKONNOST		
Zařízení (služba)	Výk. jedn.	poč. výk. jedn.	Náklady upravené (v tis. Kč)	cena (v Kč)	Osobní nákl. na jedn.	Věcné nákl. na jedn.	Dotace veř. prostř. celk. na jedn.	Dotace města Plzeň na jedn.	Platby klient celkem na jedn.	Jiné platby celkem na jedn.	Přepoč. počet zam. V průmě péči	Prům. mzda v průmě péči (v Kč)	Poč. jedn. na zam. v př. péči měs.
2010	L	8925,0	8655,0	969,75	566,95	402,8	416,13	154,96	502,63	50,98	15,25	17420,77	48,77
2009	L	9092,0	7458,0	820,28	501,98	318,3	370,22	137,48	373,85	72,48	13,29	16058,44	57,01
2008	L	9490,0	7017,0	739,41	419,07	320,34	338,46	108,75	331,72	68,81	11,19	15355,97	70,67
2007	L	10248,0	5166,9	504,19	309,62	194,56	190,94	0,0	252,15	40,66	12,9	12202,84	66,2
2010	L	25296,0	23304,0	921,25	489,96	431,29	368,75	146,27	549,73	21,15	30,0	16738,89	70,27
2009	L	25307,0	22321,0	882,01	461,14	420,87	347,69	146,2	511,76	20,03	27,5	17387,88	76,69
2008	L	23287,0	17604,0	755,96	453,77	302,19	253,4	151,16	490,14	15,76	29,0	14100,57	66,92
2007	L	24730,0	17527,7	708,76	399,3	309,46	217,15	139,91	420,53	85,69	25,7	13598,57	80,19
2010	L	13073,0	11264,0	861,62	362,04	499,58	412,84	228,5	362,96	21,95	14,66	19599,82	74,31
2009	L	13021,0	10261,0	788,03	347,59	440,44	422,47	239,23	378,7	4,15	10,13	27303,39	107,12
2008	L	13493,0	10532,0	780,55	380,49	400,06	436,0	275,7	558,88	3,41	11,96	23174,47	94,01
2007	L	13376,0	7992,1	597,5	294,83	302,66	346,37	142,25	254,77	96,32	10,9	19535,17	102,26
2010	L	64976,0	42080,0	647,62	231,01	416,62	212,12	36,35	445,92	17,64	41,32	21200,39	131,04
2009	L	64607,0	40664,0	629,41	227,78	401,63	240,35	48,03	382,45	6,61	40,63	21777,83	132,51
2008	L	64201,0	35484,0	552,7	236,35	316,35	256,38	100,45	526,47	31,03	45,81	19342,57	116,79
2007	L	62936,0	31395,6	498,85	243,04	255,81	245,13	0,0	286,31	4,28	42,2	18088,47	124,28
2010	L	10796,0	11957,5	1107,59	422,63	684,96	510,68	41,68	599,81	2,78	8,0	19577,08	112,46
průměr za uvedené služby 2010	L	24613,2	19452,1	901,57	414,52	487,05	384,11	120,95	492,21	22,9	21,85	19113,64	87,37
průměr za uvedené služby 2009	L	28006,75	20176,0	779,93	384,62	395,31	345,18	142,74	411,69	25,82	22,89	20240,31	93,33
průměr za uvedené služby 2008	L	27617,75	17659,25	707,16	372,42	334,73	321,06	159,01	476,8	29,75	24,49	17803,18	87,1
průměr za uvedené služby 2007	L	27822,5	15520,58	577,32	311,7	306,06	249,9	141,08	303,44	56,74	22,93	16174,12	93,23
rozdíl průměrů 2010-2009	L	-3393,55	-723,9	121,63	29,9	91,74	38,92	-21,78	80,52	-2,92	-1,04	-1126,66	-5,96
podíl průměrů 2010/2009	L	0,88	0,96	1,16	1,08	1,23	1,11	0,85	1,2	0,89	0,95	0,94	0,94

Od roku 2010 je služba **domov pro seniory** zabezpečována v 5 zařízeních. Pro lůžková zařízení s klienty s příspěvkem na péči doplněna zvláštní analýza. Průměrný pnp udává míru náročnosti péče o klienty

	Počet lůžek	PNP / klientoměsíce				PNP / klienti v %				prům PNP
		I.	II.	III.	IV.	I.	II.	III.	IV.	
2010	26	50,5	79,75	51	115,64	17,0	26,9	17,2	38,9	2,77
2009	26	79	53,5	20	131	27,8	18,9	7,1	46,2	2,54
2010	70	36	292	288	204	4,4	35,6	35,1	24,9	2,72
2009	70	62,5	325,25	312,63	137,55	7,5	38,8	37,3	16,4	2,60
2010	38	107	152,5	4,13	27,09	36,8	52,5	1,4	9,3	1,22
2009	38	134	143	112	12	33,4	35,7	27,9	3,0	1,85
2010	180	298,5	985,75	514,63	258,55	14,5	48,0	25,0	12,5	2,23
2009	180	675	942	327,75	215	31,2	43,6	15,2	10,0	2,03
2010	44	44	183	129	10	12,0	50,0	35,3	2,7	2,24

Plzeň - oficiální info Vítajte na stránkách socmon.plzen.eu

MONITOROVACÍ SYSTÉM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB MĚSTA PLZEŇ



MONITOROVACÍ SYSTÉM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB MĚSTA PLZEŇ

Vstup pro veřejnost

- [Najdi službu](#)
- [Najdi poskytovatele](#)
- [Najdi zařízení](#)

Pro odbornou veřejnost


Jméno:

Heslo:

Máte zájem podílet se na hodnocení sociálních služeb ve městě Plzeň?

Pokud ano, kontaktujte administrátora!

email: vodickovak@plzen.eu telefon: 724527504




POTŘEBUJETE POMOCI V TOMTO OKAMŽIKU? VOLEJTE ☎ 377 462 314 📍 NONSTOP!!!

Plzeň - oficiální info Vítajte na stránkách socmon.plzen.eu/fir

← socmon.plzen.eu/finds.php

Odborné sociální poradenství

- odborné sociální poradenství
- odborné sociální poradenství



Služby sociální péče

- denní stacionáře
- domovy pro osoby se zdravotním postižením
- domovy pro seniory
- domovy se zvláštním režimem
- chráněné bydlení
- odlehčovací služby
- osobní asistence
- pečovatelská služba
- průvodcovské a předčitatelské služby
- a. sl. postl. ve zdravot. zařízení
- tělová péče
- týdenní stacionáře

Služby sociální prevence

- zrylové domy
- domy na půl cesty
- intervenční centra
- kontaktní centra
- krizová pomoc
- mikroprahová denní centra
- mikroprahová zařízení pro děti a mládež
- noclehárny
- raná péče
- a. sl. sl. pro seni. a osoby se zdravot. postižením
- služby následné péče
- sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi
- sociálně terapeutické dílny
- sociální rehabilitace
- telefonická krizová pomoc
- terapeutické komunity
- terénní programy
- tlumočnické služby

Cena MV za inovaci ve veřejné správě – Plzeň 2011

Plzeň - oficiální inf. Vířejte na stránkách socmon.plzen.eu/uzi

← socmon.plzen.eu/uzivatel_nabidka.php


PILSEN Plzeň
EVROPSKÉ HLAVNÍ MĚSTO KULTURY 2015

telefon 724227504
e-mail vedickova@plzen.eu
změť

INDIKÁTORY MODULU 2009

- VÝKON
- VÝKON ZARÍZENÍ
- VÝKON PŘEVŮŽNÍ
- VÝKON PŘOVĚRY ZA SLUŽBY
- SPOKOJENOST
- NESPOKOJENOST
- KOMPLEXNOST SPJ
- KOMPLEXNOST SOCIÁLNÍ PÉČE
- KOMPLEXNOST SOCIÁLNÍ PŘEVĚŘENÍ
- DOSTUPNOST (CÍLOVÉ SKUPINY)
- DOSTUPNOST A UDRŽITELNOST

ROK 2009 změť



ADMIN menu

Zde je možno nahrát **KOMPLEXNOST a DOSTUPNOST**

Vybrat soubor Soubor naskybn
Uložit