



PŘÍRUČKA

pro práci
s indikátory kvality
v sociálních službách

Kolektiv autorů



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Akce je podpořena z prostředků EU.
Název projektu: Indikátory kvality v sociálních službách, výzva č. 98
Podpora procesů ve službách a podpora rozvoje sociální práce.
Registrační číslo projektu: CZ.03.2.63/0.0/0.0/19_098/0015168.

Odborný garant projektu Indikátory kvality v sociálních službách

Ing. Mgr. Alice Švehlová, výkonná ředitelka APSS ČR

Administrátor projektu Indikátory kvality v sociálních službách

Markéta Běhounová, asistentka výkonné ředitelky APSS ČR

Realizační tým – pobytové služby

Ing. Daniela Lusková, MPA, ředitelka, Domov U Biřičky

Mgr. Petra Zimmelová, Ph.D., ředitelka, Domov pro seniory Máj České Budějovice

Mgr. Et Bc. Alena Sakařová R.N., ředitelka (2004–2021), Domov pro seniory Bechyně

Realizační tým – ambulantní služby

Mgr. Irena Lintnerová, ředitelka, Základní škola a Mateřská škola a poskytovatel sociálních služeb, Kaňka

Mgr. Dana Kopecká, vedoucí sociální pracovnice, ARPIDA, centrum pro rehabilitaci osob se zdravotním postižením

Mgr. Jana Šesták, Ph.D., vedoucí sociální pracovník, ARPIDA, centrum pro rehabilitaci osob se zdravotním postižením

Realizační tým – terénní služby

Mgr. Marie Jarošová, ředitelka, Sociální služby Města Milevska

Ing. Renata Kainráthová, vedoucí Pečovatelské služby a Denního stacionáře, G – centrum Tábor

Mgr. Marcela Hauke, ředitelka, Pečovatelská služba Města Dvůr Králové

Realizační tým – občanské poradny

Mgr. Petr Hanuš, ředitel odborných sekcí APSS ČR

Mgr. Tereza Ševčíková, vedoucí občanské poradny a poradce, Občanská poradna Pod Křídly

Mgr. Hynek Kalvoda, předseda, Asociace občanských poraden

Akce je podpořena z prostředků EU.

Název projektu: Indikátory kvality v sociálních službách, výzva č. 98 Podpora procesů ve službách

a podpora rozvoje sociální práce. Registrační číslo projektu: CZ.03.2.63/0.0/0.0/19_098/0015168.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Indikátory kvality v sociálních službách – Příručka pro práci s indikátory kvality v sociálních službách



Vydala Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR

Vančurova 2904, 390 01 Tábor

Odpovědný redaktor: Ing. Petra Cibulková; Mgr. Ivana Vlnová

Vydání 1., červen 2022

ISBN 978-80-88361-26-8

Obsah

1 Kvalita sociálních služeb	5
1.1 Kvalita, její hodnocení a zvyšování	5
1.2 Kvalita jako pojem subjektivní, objektivní a proměnlivý	6
2 Indikátory kvality v sociálních službách	7
2.1 Návod na využití předkládaných indikátorů v sociálních službách	8
2.1.1 Identifikace	8
2.1.2 Formulace ZADÁNÍ a stanovení cíle hodnocení	9
2.1.3 Kdo může realizovat hodnocení	10
2.1.4 Měření	11
2.1.5 Interpretace zjištěné hodnoty indikátoru	12
2.1.6 Přijímání rozhodnutí a opatření	14
3 Chyby při práci s indikátory	15
4 Webová aplikace	16
5 Katalog indikátorů	17
6 Seznam zkratk	128

1 Kvalita sociálních služeb

1.1 Kvalita, její hodnocení a zvyšování

Latinský termín „*qualis*“ (v českém jazyce „*kvalita*“ či také „*jakost*“ nebo „*hodnota*“ apod.) označuje stav věci (či služby, činnosti atd.), tedy souhrn jejích vlastností; a to především v kontextu s určitým očekáváním, které vůči této věci někdo má.

Kvalita produktů (včetně produktů v podobě realizovaných služeb), její hodnocení a zvyšování patří ve vyspělých zemích mezi nejfrekventovanější témata. Lze na ni nahlížet více různými způsoby. Kvalitu můžeme hodnotit např. optikou schopnosti výrobců či poskytovatelů služeb vyhovět požadavkům právních předpisů, zákonů, vyhlášek a norem platných pro jednotlivé obory. Můžeme k ní ale přistupovat také z hlediska efektivity, tedy poměru mezi na výrobu či poskytnutí služby vynaloženými náklady (finančními, personálními, časovými) a užitek z toho pramenícím. Zpravidla nejdůležitějším kritériem hodnocení kvality bývá spokojenost zákazníků s výsledným produktem.

Problematika kvality, jejího hodnocení a zvyšování je klíčovou otázkou také v oblasti poskytování sociálních služeb. Také zde najdeme explicitní požadavky na kvalitu vyplývající z platné legislativy, významnou roli hraje efektivita a pak také spokojenost, resp. naplnění potřeb „zákaz-

níků“, tedy uživatelů, klientů služeb. Přitom je zjevné, že dodržení zákonnými předpisy stanovených norem a zajištění efektivity ještě zdaleka nemusí znamenat spokojenost těch, o které jde především. Také v tomto segmentu tedy probíhají diskuze, jaká kritéria jsou (mají či měla by být) pro hodnocení kvality nejdůležitější a jakými nástroji by kvalita měla být měřena a zvyšována.

Tyto polemiky jsou důležitější o to víc, že uživatelé jsou na sociálních službách ve svém bytí do značné míry závislí, v některých případech dokonce absolutně, a kvalita jejich vlastního života je tak přímo úměrná právě kvalitě čerpané služby. Současně platí, že uživatel je vůči poskytovateli sociální služby ve zjevně nerovném, tedy slabším postavení a velmi často pro něj neexistuje reálná alternativa sociální služby, kterou může běžně využít zákazník v některém segmentu standardního trhu: produkt (službu) začít odebírat od konkurence, tedy jiného subjektu, který jej poskytuje v kvalitnější podobě. Protože skutečný trh v oblasti sociálních služeb zatím v České republice nefunguje a minimálně v nejbližších letech ani fungovat nebude, výsledkem zvýšení kvality služeb nebude (minimálně zatím) získání většího počtu „zákazníků“, existuje tedy odůvodněná potřeba systematicky usilovat o zvyšování jejich kvality – jde o kvalitu života těch, kvůli kterým sociální služby existují.

1.2 Kvalita jako pojem subjektivní, objektivní a proměnlivý

Potíže při hodnocení kvality způsobují, že kvalita bude mít vždy jak složku zcela objektivní, a tedy dobře měřitelnou, tak i složku subjektivní. Navíc je třeba počítat s tím, že pojetí toho, co je kvalitní, je značně proměnlivé v čase, resp. v kontextu společenských, kulturních, duchovních a politických změn, nových odborných poznatků, sociologických výzkumů atd. Sociální služby, a tedy i chápání a hodnocení kvality v nich, se průběžně mění.

Při hodnocení kvality věci můžeme samozřejmě zůstat u jejího čistě subjektivního vnímání zainteresovanými osobami; v případě sociálních služeb tedy pracovníky přímé péče, jejich přímými nadřízenými, managementem organizace či příjemci služby a jejich blízkými. Pokud však subjektivní spokojenost bude hlavním kritériem hodnocení, ocitáme se takříkajíc zcela „na vodě“. Nelze se opřít o cokoli objektivně daného, a především je tímto přístupem zcela vyloučena možnost srovnávání kvality mezi různými subjekty poskytujícími určitý typ služby, a dokonce není dost dobře realizovatelné ani sledování a hodnocení vývoje kvality služeb v jedné konkrétní organizaci v určeném čase.

2 Indikátory kvality v sociálních službách

Kvalita služby a její měření je jedním z opěrných bodů kvalitního řízení jakékoliv organizace. Poskytování sociálních služeb je natolik specifické, že je jednoznačně nutné způsob měření kvality přizpůsobit právě pro tyto účely.

V segmentu sociálních služeb jsou státem stanovena kvalitu objektivizující kritéria obsažená v zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a v dalších, se sociálními službami souvisejících předpisech. Je však evidentní, že hodnocení kvality pouze touto optikou je nedostačující. Je třeba hodnotit kvalitu také s ohledem na technické vybavení, personální obsazení, efektivitu provozu i podobu realizace odborných činností. Prospěšným motivačním faktorem pro práci s kvalitou, instrumentem stanovování kritérií kvality, jejího měření, dosahování a dalšího zvyšování tak mohou být různé manažerské nástroje odrážející aktuální stav odborných poznatků: ať už vytvořené konkrétním poskytovatelem sociálních služeb pro jeho interní potřebu, nebo širěji uplatnitelné projekty regionální a národní, či dokonce mezinárodně uznávané a významnými institucemi garantované systémy, kterých je pro segment sociálních služeb k dispozici stále více. V sociálních službách je vždy jeden základní cíl, a tím je kvalitní péče o klienta. Vzhledem k šíři sociálních služeb nemůžeme dnes hovořit pouze o zdravotním stavu klienta nebo míře nutné pomoci a opory, ale je nutné do hodnocení kvality zahrnout komplexní šíři procesů na všech úrov-

ních (ekonomiku, personalistiku, řízení a péči). Pro naplnění kvality ve všech parametrech, tedy relativní bezchybnost, naplnění požadavků klienta, sekundárního klienta (rodiny, blízkých) a zadavatele (veřejné správy, korporace), je nutné zabývat se detailně třemi základními oblastmi, na kterých stojí sociální služby jako služby člověka vůči člověku. Jsou to:

1. Lidé, jejich počet, profesní a osobnostní kvalita.
2. Dostupné a využívané procesy péče a podpory a jejich znalost.
3. Provozní objekty, vybavení, materiálně-technické zabezpečení a ekonomika provozu.

Právě tuto komplexnost v sobě nese předkládaný výsledek projektu „Indikátory kvality v sociálních službách“. Připravené indikátory kvality jsou ve svém obsahu spojením aktivit, postupů a činností, které, pokud jsou naplňovány a řešeny optimálním způsobem, ve svém výsledku ukazují na kvalitu jednotlivých procesů.

Ve svém celku připravené indikátory chtějí naplnovat následující podmínky:

- Potenciál pro změnu – indikátory nemají být nástrojem „prázdného“ hodnocení ve smyslu „jsme nejlepší“, ale mají poskytnout managementu zařízení pravdivý obraz o hodnocených procesech. Výsledky by měly sloužit jako podnět pro aplikaci takových postupů, které pomohou v určitém časovém horizontu posunout procesy k lepším výsledkům.
- Měřitelnost – všechny indikátory vycházejí z procesů, které jsou pravidelně sledovány, evidovány a lze je tedy vypočítat bez většího úsilí.
- Porovnatelnost – vybrané indikátory, které jsou určeny pro benchmarking, jsou vytvořeny tak, že jejich výslednou hodnotu lze porovnat i v rámci různých zařízení v ČR.

Proces tvorby indikátorů kvality prošel komplexním připomínkováním. Vzhledem k velké variabilitě a specifičnosti byly indikátory připraveny 4 pracovními skupinami podle druhu sociální služby. Při tvorbě indikátorů v rámci jednotlivých skupin odborníci vypracovali seznam a popis indikátorů a vzájemně vše připomínkovali. Je důležité zmínit, že indikátory tvořili odborníci pracující v daných oblastech, a to s ohledem na jejich srozumitelnost, měřitelnost a porovnatelnost. V oblasti řízení a personalistiky byla u vybraných indikátorů shoda a jsou pro všechny typy služeb společné. Pilotní ověření indikátorů probíhalo přímo u vybraných poskytovatelů s cílem odstranit případné nejasnosti. Byla vytvořena webová platforma, která je vlastní základnou pro jednotlivé poskytovatele jako nástroj pro zjištění vlastních hodnot indikátorů. V rámci benchmarkingu lze pak vlastní hodnoty porovnat s ostatními poskytovateli.

2.1 Návod na využití předkládaných indikátorů v sociálních službách

2.1.1 Identifikace

Indikátory kvality jsou přizpůsobeny v samostatných sadách pro 4 formy a druhy sociálních služeb:

- 1) indikátory kvality **pro občanské poradny** (odborné sociální poradenství) poskytované dle odst. 3) § 37 zákona č. 108/2006 Sb. v platném znění;
- 2) indikátory kvality **pro pobytové služby sociální péče** (odlehčovací služby v pobytové formě, týdenní stacionáře, domovy pro osoby se zdravotním postižením, domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, chráněné bydlení);
- 3) indikátory kvality **pro ambulantní služby sociální péče** (centra denních služeb, denní stacionáře, odlehčovací služby v ambulantní formě + nad rámec služeb sociální péče také sociálně-terapeutické dílny);
- 4) indikátory kvality **pro terénní služby sociální péče** (osobní asistence, pečovatelská služba, tísňová péče, průvodcovské a předčítatelské služby, podpora samostatného bydlení, odlehčovací služby v terénní formě).

– DOPORUČENÍ –

Identifikujte vhodnou sadu indikátorů kvality s ohledem na vámi poskytovanou sociální službu.

V případě, že poskytujete více sociálních služeb, je potřeba identifikovat vhodnou sadu indikátorů kvality pro každou službu zvlášť.

Indikátory kvality je nutné aplikovat zvlášť pro každou sociální službu a při výpočtu hodnoty indikátoru používat jen informace a údaje související s hodnocenou sociální službou, nikoliv celou organizací.

V každé sadě jsou indikátory kvality vnitřním uspořádáním rozděleny do čtyř samostatných částí:

- A) Indikátory kvality pro oblast **EKONOMIKY** při poskytování sociální služby.
- B) Indikátory kvality pro oblast **PÉČE** při poskytování sociální služby.
- C) Indikátory kvality pro oblast **ŘÍZENÍ** při poskytování sociální služby.
- D) Indikátory kvality pro oblast **PERSONALISTIKY** při poskytování sociální služby.

Komplexní hodnocení sociální služby předpokládá aplikaci indikátorů kvality ze všech 4 oblastí.

Poznámka: Indikátory pro oblast PERSONALISTIKY a ŘÍZENÍ jsou připraveny jako společné pro všechny druhy sociálních služeb.

– DOPORUČENÍ –

Prostudujte pečlivě „Definici“, „Upřesnění/popis“ a „Užití/účel“ jednotlivých indikátorů celé sady i dílčích oblastí.

U každého indikátoru proveďte dílčí posouzení jeho využitelnosti a potřeby sledování a srovnání hodnoty z pohledu vámi poskytované a hodnocené sociální služby (viz dále – Zadání, tedy jaké indikátory chcete s ohledem na své Zadání využít a jaké ne).

2.1.2 Formulace ZADÁNÍ a stanovení cíle hodnocení

Indikátory kvality poskytované sociální služby jsou navrženy jako komplexní kvantitativní hodnocení a předpokládá se, že budou využity všechny navržené indikátory. Přesto jde však zejména o individuální nástroj, který může každý poskytovatel použít „podle svého“ s ohledem na subjektivně definovanou potřebu hodnocení nebo srovnávání dosažených hodnot v dílčích oblastech souvisejících s poskytováním sociální služby. Každý poskytovatel si tak sám může definovat své **ZADÁNÍ**, tedy co přesně od aplikace indikátorů kvality očekává, a vybrat si z celé sady jen některé indikátory.

Pro vhodné definování „Zadání“ je podstatné zejména:

Kdo „Zadání“ formuluje a pro koho?

- Zástupce zřizovatele organizace pro management organizace (poskytovatele);
- správní orgán právnické osoby pro ředitele organizace (poskytovatele);
- ředitel organizace (poskytovatele) pro manažera sociální služby;

- ředitel organizace (poskytovatele) nebo manažer sociální služby pro sebe sama (pro organizaci).

Co od využití indikátoru kvality očekáváme?

- Úplné kvantifikované zhodnocení kvality poskytované sociální služby ve všech souvisejících oblastech;
- částečné kvantifikované zhodnocení kvality poskytované sociální služby ve vybraných oblastech ekonomiky, péče, řízení a personalistiky související s poskytováním sociální služby;
- sledování změny hodnot všech nebo vybraných indikátorů v průběhu stanoveného časového období (např. 1krát za rok, období stanovené strategickým plánem nebo zřizovatelem apod.) a jejich srovnání a následná interpretace jako podklad pro přijímání opatření a rozhodnutí;
- porovnání hodnot všech nebo vybraných indikátorů s hodnotami jiných poskytovatelů stejné sociální služby (tzv. benchmarking) a následná interpretace jako podklad pro přijímání opatření a rozhodnutí.

– DOPORUČENÍ –

Na základě rešerše všech indikátorů v sadě a odpovědí na otázky „Kdo a pro koho formuluje Zadání?“ a „Co od využití indikátorů kvality očekáváme?“ srozumitelně zformulujte Zadání a stanovte cíl hodnocení (využití indikátorů kvality).

Podle definovaného Zadání poté použijte celou sadu indikátorů kvality nebo proveďte jejich výběr. Pamatujte ale na to, že případným výběrem jen některých indikátorů může být narušen komplexní pohled potřebný pro správnou interpretaci výsledků.

2.1.3 Kdo může realizovat hodnocení

Struktura indikátorů kvality a povaha informací a údajů potřebných pro jejich využití a výpočet hodnoty jednoznačně vymezuje okruh osob, které mohou hodnocení prostřednictvím indikátorů realizovat. Jsou to:

- ředitel organizace, která poskytuje sociální služby;
- vedoucí (náměstek) úseku poskytování sociálních služeb organizace v případě, že organizace působí také v jiných oblastech (podnikání, vzdělávání, zdravotní péče apod.);
- vedoucí (manažer) sociální služby.

Hodnocení je realizováno na základě „Zadání“ (viz výše). V širším smyslu se tak hodnocení účastní také případný zadavatel, tedy např. zřizovatel nebo správní orgán organizace. Jejich rolí je ale spíše přijímat výsledky hodnocení, společně s managementem je interpretovat a navrhnout nebo rozhodnutím přijímat opatření.

Pro realizaci hodnocení je však nutné mít k dispozici celý komplex vstupních údajů, informací, dat, statistik a ekonomických ukazatelů. Každý realizátor hodnocení proto potřebuje pomoc, podporu a zapojení dalších členů týmu. Obvykle jde o účetního (ekonomu), personalistu, fundraisera, sociálního pracovníka, vedoucího sociální služby, provozního vedoucího a další odborné

pracovníky organizace. Spolupráce s nimi pochopitelně vyžaduje detailní vysvětlení potřebného zapojení a žádaných informací, vhodnou motivaci a třeba i sdílení nadšení pro uskutečnění hodnocení.

– DOPORUČENÍ –

Do procesu hodnocení je důležité zapojit také širší tým pracovníků v přímé péči. Přínejmenším by měli být informováni o probíhajícím hodnocení a podrobně seznámeni s jeho výsledky, se zjištěnými hodnotami jednotlivých indikátorů. Zpětná vazba týmu pracovníků může napomoci interpretaci výsledku a zároveň být vodítkem pro opatření, která by mohla kvalitu poskytované služby zvýšit. Zapojení týmu pracovníků do procesu usnadňuje také zavádění případných změn.

2.1.4 Měření

Indikátory kvality jsou přizpůsobeny pro **kvantitativní vyhodnocení**, jehož **výsledkem je vždy číselná hodnota**. Ta může být využita pro porovnání hodnocení (změna hodnoty indikátoru = změna v kvalitě posuzované sociální služby) jedné sociální služby v pravidelných periodách (např. kalendářní rok, období stanovené strategickým plánem nebo zřizovatelem apod.) nebo pro srovnání hodnot indikátorů poskytované sociální služby s hodnotami jiných poskytovatelů stejné sociální služby (tzv. benchmarking). Každý indikátor obsahuje postup pro výpočet hodnoty a také konkrétní příklad výpočtu hodnoty indikátoru.

Pro každý výpočet je nutné shromáždit vstupní informace, statistické nebo ekonomické údaje, které jsou k realizaci výpočtu potřeba.

– DOPORUČENÍ –

Údaje potřebné k realizaci výpočtu najdete pojmenované a definované v řádku „Výpočet“, bližší pochopení a porozumění potřebnému údaji umožňuje také řádek „Příklad výpočtu indikátoru“.

Před realizací samotného výpočtu si vytvořte soupis definovaných vstupních údajů a tyto si vyhledejte, shromážděte nebo získajte jiným způsobem (např. kvalitativním šetřením).

Použité způsoby měření a výpočtu hodnoty indikátoru:

- 1) **Matematický vzorec** (sčítání, odečítání, násobení, dělení) – vstupní informace jsou vyjádřeny číselným údajem a zasazeny do připraveného vzorce. Výsledek je pak výslednou hodnotou indikátoru.
- 2) **Matematický vzorec s potřebou předchozího nebo doplňujícího kvalitativního šetření** – vstupní informace je nutné získat prostřednictvím specifického kvalitativního šetření ve formě analýzy, interview, dotazníkového šetření apod., teprve poté je můžeme zasadit do připraveného vzorce.
- 3) **Sebehodnoticí škála** – vstupní informace jsou porovnávány s popisem vyjadřujícím optimální stav naplnění indikátoru, každé

části popisu poskytovatel přiřazuje bodové hodnocení v rozsahu 0–20 nebo 0–25 bodů (v závislosti na počtu částí optimálního stavu). Výsledné číslo udává procentuální míru naplnění optimálního stavu indikátoru.

- 4) **Jiný způsob měření a výpočtu** – některé indikátory umožňují výpočet hodnoty jiným způsobem, např. prostým součtem sledovaných jevů nebo přiřazováním předepsaných bodů pro variantu sledovaného jevu.

– DOPORUČENÍ –

Před realizací samotného výpočtu je důležité pečlivě prostudovat a pochopit navržený způsob měření a výpočtu hodnoty indikátoru v řádku „Výpočet“, bližší pochopení a porozumění potřebnému údaji umožňuje také řádek „Příklad výpočtu indikátoru“.

Proveďte výpočet hodnoty indikátoru a zapíše si ji (v případě webové aplikace pro benchmarking zaznamenáváte pouze hodnotu vstupních údajů a hodnota indikátoru se vypočítává a zaznamenává sama).

2.1.5 Interpretace zjištěné hodnoty indikátoru

Provedení výpočtu a stanovení hodnoty indikátoru je základní krok využití indikátorů kvality. Důležitější je však způsob, jakým management sociální služby (nebo jiný „zadavatel“) zjištěný výsledek interpretuje a jak jej následně využije k dalším opatřením a rozhodnutím.

Vodítko pro interpretaci zjištěného výsledku obvykle najdete v řádku „Užití/účel“ u každého indikátoru. Interpretace je také odvislá od formulace „zadání“ a stanoveného cíle hodnocení.

Při opakovaném pravidelném sledování změny hodnoty indikátoru v průběhu stanoveného časového období (např. 1krát za kalendářní rok) porovnáme aktuální a minulou či více minulých hodnot indikátoru. Podle povahy indikátoru a výsledné hodnoty tak zjistíme, zda změna znamená v dané oblasti zvýšení, či snížení kvality poskytované služby nebo snížení, či zvýšení hodnoty indikátoru. Tímto způsobem můžeme hodnocení kvality opakovat periodicky a dlouhodobě a sledovat trend, kterým se daná oblast kvality poskytované sociální služby vyvíjí. Je ale potřeba si uvědomit, že interpretace hodnoty indikátoru může mít vícero příčin a měla by být vždy také imperativem pro přijetí vhodného opatření a rozhodnutí, na jehož základě by se hodnota daného indikátoru při opakovaném hodnocení mohla změnit (k lepšímu).

Příklad: *Hodnota indikátoru Využití kapacity sociální služby činí 25 %. Při předchozím hodnocení činila 27 %, o rok dříve 24 %. Prakticky se nemění. To managementu signalizuje, že stanovená kapacita a zajištěné personální, prostorové a technické zázemí pro poskytování sociální služby je dlouhodobě využíváno jen ze čtvrtiny. Takové poskytování sociální služby je subjektivně extrémně drahé a dochází k plýtvání finančních prostředků, energií i personálních kapacit. Interpretace hodnoty indikátoru může znamenat: nevhodné nastavení kapacity a zajištění sociální služby v daném místě a čase; špatně zvolenou provozní dobu poskytování sociální služby; příliš vysokou výši úhrady za poskytování sociální služby; chybnou evidenci poskytnuté služby;*

existenci jiných závažných důvodů, proč uživatelé tuto konkrétní službu nechtějí využívat. Management na tuto hodnotu indikátoru a trend zareaguje konkrétním strategickým nebo provozním opatřením či rozhodnutím na základě zvolené interpretace. Při příštím hodnocení pak vyhodnotí dopad svého rozhodnutí a přijatého opatření.

– DOPORUČENÍ –

Někdy je interpretace zjištěné hodnoty indikátoru jednoznačná, jednoduchá a příčina stavu zřejmá a příčinná. Mnohem častěji je však nutné dát zjištěnou hodnotu do kontextu s hodnotami jiných indikátorů a interpretovat ji po pečlivé analýze. Ve výše uvedeném příkladu by bylo určitě užitečné podívat se na hodnoty indikátorů souvisejících s osobními náklady, s výší úhrady, se stížnostmi na kvalitu poskytované služby, hodnotících spolupráci s rodinou uživatele nebo vybavení zázemí služby.

Při porovnání zjištěné hodnoty indikátoru s hodnotami jiných poskytovatelů stejné sociální služby (tzv. benchmarking) je interpretace relativně a zdánlivě jednoduchá. Přímým srovnáním zjistíme, zda jsme na tom u daného indikátoru oproti ostatním (oproti průměru, mediánu, středové hodnotě) lépe, nebo hůře než ostatní. Tato jednoduchost však v sobě nese také některé „pasti“, na něž je potřeba při interpretaci brát zřetel:

- výsledky benchmarkingu mohou být ovlivněny subjektivním (nebo nadsazeným) hodnocením ostatních poskytovatelů;

- výsledky benchmarkingu jsou ovlivněny počtem a výběrem poskytovatelů, kteří hodnoty indikátorů pro benchmarking poskytli;
- blízkost výsledku středové hodnotě benchmarkingu nás může „ukolébat“ (máme to podobně jako ostatní) a odrazovat od zvyšování kvality poskytované služby;
- porovnání hodnoty jednoho indikátoru nás může odvádět od potřeby vnímat hodnotu v potřebném kontextu jiných indikátorů (u sebe i u ostatních);
- benchmarking v principu hůře zohledňuje případná významná specifika poskytované sociální služby (lokality, specifická cílová skupina, podoba a stáří zázemí pro poskytování služby, mzdová a personální politika apod.).

– DOPORUČENÍ –

Srovnávání hodnoty indikátoru v rámci benchmarkingu má svoji relevanci zejména při porovnání s hodnotami poskytovatelů s obdobnými provozními podmínkami a stejným druhem poskytované služby.

Pokud je však kvalita poskytované sociální služby a její zvyšování naším strategickým cílem a motivací, poskytuje benchmarking také další příležitosti:

- poukazuje na slabiny i přednosti naše i ostatních poskytovatelů v jednotlivých oblastech souvisejících s poskytováním sociální služby;
- umožňuje inspiraci, učení a následování příkladů dobré praxe od úspěšnějších poskytovatelů služby;
- umožňuje sledovat proces změny kvality naší sociální služby v čase v kontextu ostatních poskytovatelů;

- validuje míru naplnění zásady „Buď nejlepší z nejlepších“.

Popsali jsme rozdílný způsob srovnávání a interpretace zjištěných hodnot indikátoru. Doporučujeme ale (pokud to situace umožňuje) tyto dva způsoby **kombinovat**. Takový postup interpretaci zpřesňuje a přibližuje ji skutečným příčinám, zároveň může být větší motivací pro opatření a rozhodnutí přinášející změnu.

Doplnění výše popsaného příkladu: *Pokud v rámci benchmarkingu u výše uvedeného příkladu indikátoru Využití kapacity sociální služby zjistíme, že středová hodnota indikátoru u poskytovatelů stejné sociální služby s obdobnou cílovou skupinou a podmínkami činí dlouhodobě 50 %, je naše zjištění o vlastní hodnotě indikátoru ve výši 25 % závažnější a důvody pro důkladnou analýzu příčin, interpretaci a pro zásadní opatření a rozhodnutí mnohem naléhavější.*

2.1.6 Přijímání rozhodnutí a opatření

Jak už jsme zmínili, interpretace hodnoty indikátoru kvality by měla být vždy také imperativem pro přijetí vhodného rozhodnutí a zavedení opatření, na základě kterého by se hodnota daného indikátoru při opakovaném hodnocení mohla změnit (k lepšímu).

Některá opatření mohou mít povahu drobné provozní změny. Jiná budou naopak zásadní, strategická, na úrovni celého systému poskytování sociální služby. Obecně mluvíme o tzv. **managementu** (řízení) **změn**. V této dovednosti je vhodné dlouhodobé zvyšování kompetencí pracovníků managementu poskytovatele.

Vhodnost přijatých rozhodnutí a opatření je podmíněna správnou interpretací zjištěných hodnot indikátorů kvality. Dopad samotných opatření pak závisí na kvalitě managementu poskytovatele, týmu pracovníků a schopnosti změnu zavádět (aplikovat) do každodenního života poskytování sociální služby.

Důležitou součástí zavádění změn je také jejich **vyhodnocování**. V tomto ohledu je pak **opakované použití indikátorů kvality** důležité a účelné a stává se kvantitativním (měřitelným) parametrem vyhodnocování dopadu přijatých rozhodnutí a opatření.

Příklad: *Indikátor Podíl výpovědí podaných zaměstnancem činil v posledních dvou letech 27 % a 30 %. V rámci benchmarkingu bylo zjištěno, že středová hodnota ostatních poskytovatelů se pohybuje okolo 10 %. Při interpretaci zjištěné hodnoty byl indikátor analyzován také v kontextu dalších indikátorů (přesčasová práce, odměňování pracovníků, benefity pro zaměstnance, atraktivita zaměstnavatele, využití kapacity sociální služby, supervize, plán dalšího rozvoje pracovníka atd.). Poskytovatel přijal rozhodnutí o opatřeních, která zvyšovala částku osobního ohodnocení pracovníka, zvýšila frekvenci organizované supervize a přidala možnost individuální supervize, poskytovala možnost čerpání tzv. sickdays a zavedla pravidelné zjišťování spokojenosti pracovníků. V následujícím roce činila hodnota indikátoru 15 %. Management poskytovatele dále pracoval s výstupy zjišťování spokojenosti pracovníků, při rozhovorech se zaměstnanci ověřoval a vyhodnocoval dopad jednotlivých opatření a dále zavedl některé drobné benefity pro zaměstnance. Management předpokládá, že při příštím hodnocení kvality bude hodnota indikátoru na úrovni 10 %.*

– DOPORUČENÍ –

Je třeba pamatovat na to, že i drobná, provozní opatření a změny mohou mít významný dopad na fungování celého systému. Před jejich zavedením je potřebné se nad souvislostmi zamyslet a analyzovat je.

Právnem poskytovatele je samozřejmě i rozhodnutí, že žádné změny realizovány nebudou. I takovému rozhodnutí by ale měla předcházet analýza a interpretace zjištěných hodnot indikátorů.

3 Chyby při práci s indikátory

Indikátory kvality pro hodnocení kvality poskytované sociální služby mohou být pro poskytovatele velmi komplexním nástrojem umožňujícím průběžně a opakovaně zachytit aktuální stav i trendy v jednotlivých oblastech souvisejících s poskytováním služby. Tento nástroj je potřeba ovšem využívat správně a vhodným způsobem a vyvarovat se možných chyb při práci s ním.

Dejte si tedy pozor na:

- chybějící zadání;
- realizaci hodnocení a interpretaci výsledku pracovníkem bez potřebných kompetencí, dovedností a vzhledu do problematiky;
- nepřesné nebo jen odhadované vstupní údaje potřebné pro výpočet hodnoty indikátoru;
- relativizaci a odmítání výsledků, které poukávají na problém v poskytování sociální služby (na místě je spíše racionalizace a správná interpretace);
- interpretaci hodnoty jednoho indikátoru bez kontextu se souvisejícími indikátory;
- nahodilý výběr použitých indikátorů;
- výběr použitých indikátorů, který neumožňuje komplexní interpretaci zjištěného výsledku;
- přisuzování přílišné váhy středové hodnotě benchmarkingu bez znalosti počtu a kvality poskytovatelů, z jejichž hodnot indikátorů je středová hodnota vypočítána.

4 Webová aplikace

Webová aplikace Indikátory kvality v sociálních službách je nástroj, do kterého poskytovatelé sociálních služeb budou moci zadat vstupní data – například o počtu personálu, klientů, odpracovaných hodinách, počtu úkonů, průzkumech spokojenosti a podobně dle své evidence a výkaznictví. Poskytovatel, který chce platformu využít, nahraje do systému anonymizovaná data, díky kterým může porovnat data s ostatními poskytovateli sociálních služeb, kteří již platformu využili (benchmarking). Díky tomuto nástroji je zajištěn benchmarking na celorepublikové úrovni. Webová platforma rozlišuje nahraná data dle roku jejich zadání tak, aby byla zajištěna náležitá komparace. Poskytovatelé sociálních služeb jsou povinni evidovat a vykazovat řadu údajů, přičemž s některými z nich není dále pracováno. Data, resp. výsledky využije kromě samot-

ných poskytovatelů také APSS ČR. V dobrovolně poskytnutých datech je značný potenciál, a to jak pro činnost APSS ČR v oblasti informačního servisu, tak i v rámci jejich aktivit zaměřených na zkvalitňování sociálních služeb napříč celou Českou republikou. Databáze je průběžně aktualizována.

Metodika popisuje podstatně více indikátorů, než nabízí benchmarking, protože pro hodnocení kvality nelze aplikovat všechny pro metodiku vytvořené indikátory. Indikátory byly upraveny tak, aby byl benchmarking využitelný v praxi.

Pro přístup do benchmarkingu kontaktujte, prosím, administrátora projektu na e-mailu: asistentka@apsscr.cz, který vám následně zašle přístupové údaje.

5 Katalog indikátorů

Všechny indikátory jsou představeny a popsány s použitím jednotné terminologie a na základě následujícího schématu:

Definice	Stručný popis, název, resp. označení indikátoru.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Popis indikátoru – z popisu musí být jasné, o jaký indikátor jde. ▪ Ospravedlnění indikátoru – popište, proč je zrovna tento indikátor důležitý pro měření a zvyšování kvality.
Výpočet	Podrobně popište, jak se tento indikátor získá/vypočítá, uveďte možné chyby při stanovování indikátoru.
Příklad výpočtu indikátoru	Uveďte příklad výpočtu indikátoru.
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Uveďte, co indikátor (resp. jeho hodnota) udává, jak s touto informací pracovat, jakou reflexi indikátor poskytuje apod. ▪ Uveďte, jaký cíl by si mohl poskytovatel za využití daného indikátoru stanovit a proč.

INDIKÁTORY

pro pobytové sociální služby

OBLAST: Péče

Indikátor č. 1 – Klienti s dekubitem

Indikátor č. 2 – Inkontinence klientů

Indikátor č. 3 – Monitoring bolesti

Indikátor č. 4 – Pády

Indikátor č. 5 – Malnutrice, podvýživa, problémy se stravováním

Indikátor č. 6 – Dehydratace klienta

Indikátor č. 7 – Klienti s problematickým chováním

Indikátor č. 8 – Klienti s depresí

Indikátor č. 9 – Klienti s deficitem v oblasti úst a zubů

Indikátor č. 10 – Osobní péče

Indikátor č. 11 – Klienti upoutaní na lůžko

Indikátor č. 12 – Klienti s umělou výživou (PEG sonda)

Indikátor č. 13 – Riziko poruchy příjmu potravy

Indikátor č. 14 – Klienti s poruchou mobility

Indikátor č. 15 – Emocionální podpora klientů a jejich rodin

Indikátor č. 16 – Znalost biografie klienta

Indikátor č. 17 – Rodina a zaměstnanci

Indikátor č. 18 – Rodina jako součást služby

Indikátor č. 19 – Návrhy a připomínky klientů

Indikátor č. 20 – Zajištění práv klientů

Indikátor č. 21 – Podpora zdraví

Indikátor č. 22 – Závěr života

Indikátor č. 23 – Paliativní péče u klientů

Indikátor č. 24 – Okamžitá pomoc klientovi

Indikátor č. 25 – Aktivní klient

Indikátor č. 26 – Vůně a pachy v zařízení

Indikátor č. 27 – Písemné pochvaly a poděkování

Indikátor č. 28 – Ochrana soukromí

Indikátor č. 29 – Rozhovory s rodinou

Indikátor č. 30 – Kulturní a duchovní potřeby

Indikátor č. 31 – Spokojenost s hlavními jídly

Indikátor č. 32 – Organizace dne klientem

Indikátor č. 33 – Klienti v péči odborných specialistů

Indikátor č. 34 – Gerontopsychiatrickí klienti

Indikátor č. 35 – Součást komunity

Indikátor č. 36 – Zapojení klientů



Indikátor č. 1**Klienti s dekubitem**

Definice	Podíl klientů s dekubity (stupeň 2–4), jimž se dekubity začaly objevovat po přijetí do zařízení.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aby mohl být indikátor měřen, je nutné mít určen stav dekubitů v době přijímání klienta do domova. Dekubity, které lze označit jako stupeň 1, se z důvodu možných nepřesností u stanovení diagnózy nehodnotí. ▪ Tento indikátor je založen v rámci systematické kontroly na dokumentaci ošetrovatelské péče s pravidelným vyhodnocováním (měsíčně). ▪ Alternativou může být měření indikátoru jednou ročně v určitý den. ▪ Alternativně lze využít pro účely stanovení indikátoru i celkové roční vyhodnocení, kdy bude stanoven průměrný měsíční indikátor jako 1/12, ovšem s vyšší mírou zkreslení. ▪ Cílem je, aby podíl klientů s dekubity stupně 2–4 směřoval k číslu 0. Vyšší úroveň koeficientu může být ukazatelem pro nové nastavení ošetrovatelského procesu v oblasti polohování, antidekubitních pomůcek a celého managementu sledování dekubitů.
Výpočet	Podíl počtu klientů s dekubity (stupeň 2–4) a počtu vyšetřených klientů.
Příklad výpočtu indikátoru	10 klientů s dekubitem / 100 sledovaných klientů = 0,1
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Účelem indikátoru je zlepšit či zavést nové strategie k prevenci dekubitů. Dekubity nejsou jen bolestivé, mohou také dlouhodobě velice negativně působit na zdraví a kvalitu života klientů. ▪ Cílem by mohlo být snížení počtu nově vzniklých dekubitů tak, aby ve sledovaném období dosáhl hodnoty 0.

Indikátor č. 2**Inkontinence klientů**

Definice	Podíl klientů s inkontinencí.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Podíl klientů s inkontinencí a jeho sledování v čase ve vztahu k ošetrovatelské dokumentaci pomáhá zkvalitnit ošetrovatelský proces. ▪ Tento indikátor ukazuje na kvalitně zavedenou a prováděnou podporu kontinence. ▪ Pravidelné sledování koeficientu může pomoci při nastavení strategie podpory kontinence. Indikátor může v závislosti na dalších indikátorech pomoci při nastavení procesu podpory kontinence; udržování stabilní úrovně kontinentních klientů přináší vyšší úroveň kvality života klienta. ▪ Zařízení si může stanovit, které klienty zahrne do měření. Lze vyjmout klienty, u kterých je objektivně inkontinence neovlivnitelná, ty do výpočtů nezahrnout. Dále je možné sledovat např. koeficient v různých stupních inkontinence. ▪ Pokud je řádně zdokumentován a metodicky řešen systém inkontinence (příčiny, řešení, opatření), je indikátor, který se ve sledovaném období významně zvyšuje, možným ukazatelem problémů s nácvikem a udržením kontinence klienta.
Výpočet	Počet klientů s inkontinencí / počet kontrolovaných klientů
Příklad výpočtu indikátoru	10 klientů s inkontinencí / 100 sledovaných klientů = 0,1
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pokud je koeficient vyšší než stanovený cíl (např. 0,25), lze hledat způsoby, jak podpořit kontinenci. Vyšší podíl nově inkontinentních klientů bez objektivní zdravotní příčiny může ukázat na problematickou dostupnost WC, malé zapojení personálu do podpory kontinence apod.

Indikátor č. 3**Monitoring bolesti**

Definice	Slouží k zjištění, zda jsou v zařízení používány správné metody pro zjišťování bolesti, a může být lépe nastaven proces řešení bolesti.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Podíl klientů s rozvinutou neřešenou bolestí může být ukazatelem pro změnu managementu řešení bolesti. ▪ Pokud je bolest u klienta nedostatečně odhalována, je následně i komplikována léčba bolesti. Bolest následně ovlivňuje celkovou kvalitu života ve všech dalších oblastech včetně základních potřeb (spánek, stravování, nálada apod.).
Výpočet	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Počet klientů s neřešenou bolestí / počet kontrolovaných klientů. ▪ Za klienta s neřešenou bolestí lze považovat: <ul style="list-style-type: none"> – Klienta, u kterého chybí záznam o bolestivém stavu v dokumentaci. – Klienta, který projevuje nepohodu a bolest jako možná příčina byla opomenuta. – Klienta, o nějž pečuje personál, který nezná způsoby, jak bolest detekovat. – Klienta, u kterého nebyla provedena intervence pro řešení bolesti. ▪ Pokud klient splňuje alespoň jeden z výše uvedených bodů, lze ho počítat jako klienta s neřešenou bolestí.
Příklad výpočtu indikátoru	$10 \text{ klientů s bolestí} / 100 \text{ sledovaných klientů} = 0,1$
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nastavení managementu bolesti. ▪ Vyšší podíl klientů s neřešenou bolestí může signalizovat: <ul style="list-style-type: none"> – Nedostatečný počet pečujících, kteří umí rozpoznat známky bolesti. – Neoptimální řešení bolesti ze strany lékaře. – Bagatelizaci bolestivých stavů. ▪ Cílem je mít nastavenou metodiku detekce a řešení bolesti tak, aby indikátor směřoval k hodnotě 0.

Indikátor č. 4**Pády**

Definice	Indikátor se prokáže na základě dokumentace ošetřovatelského procesu či protokolu o zaznamenávání pádů. Doporučuje se hodnotit počet pádů za posledních 30 dní; delší časový rámec je nutné případně zdůvodnit. Dále by měly být analyzovány úrazy podle místa, kde k nim došlo, a podle rozsahu jejich následků.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Podíl počtu klientů, kteří byli zraněni (je zaznamenán pád s následným ošetřením) při pádech během posledních 30 dní, a celkového počtu klientů. ▪ Přesné a cílené sledování pádů (příčina, typ pádů, následky apod.) může odhalit problémy na úrovni: <ul style="list-style-type: none"> – stavebních bariér; – problematické farmakoterapie; – problematického poskytování péče při pohybu (zácvik používání opěrných pomůcek, dopomoc při vertikalizaci apod.).
Výpočet	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Výpočet je opravdu nutné nastavit prostým podílem. Do celkového počtu klientů je nutné zahrnout i klienty upoutané na lůžko. ▪ Výpočet indikátoru bez klientů upoutaných na lůžko doporučujeme až ve chvíli, kdy minimálně 6 měsíců nebyl zaznamenán pád klienta z lůžka.
Příklad výpočtu indikátoru	$10 \text{ klientů s bolestí} / 100 \text{ sledovaných klientů} = 0,1$
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Účelem indikátoru je kontrola pádů a jejich prevence. Pády jsou jednou z příčin vážných zranění a úmrtí seniorů. ▪ Indikátor svědčící o vyšším podílu pádů klientů může pomoci detailnějšímu rozboru příčin a lepšímu využití možností jejich ovlivnění. ▪ Nezbytnou podmínkou pro objektivní řešení pádů je použití některého z nástrojů pro sledování pádů a přesná a pravidelná kontrola indikátorů.

Indikátor č. 5**Malnutrice, podvýživa, problémy se stravováním**

Definice	<ul style="list-style-type: none"> Podíl klientů s výkyvem hmotnosti, který nebyl způsoben ani záměrně, ani nebyl předmětem pečovatelského plánu klienta. Do celkového počtu klientů se zahrnují pouze MONITOROVANÍ klienti.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> Indikátor se obvykle prokáže na základě záznamů v dokumentaci: klienti s úbytkem hmotnosti větším než 3 kg za poslední měsíc nebo větším než 6 kg za posledních 6 měsíců. Výjimkou jsou klienti v rámci paliativní péče a ti, kteří odmítli kontrolu tělesné hmotnosti. Nezapočítávají se klienti v režimu redukce hmotnosti. Nezapočítávají se klienti s dg. porucha příjmu potravy (anorexie, bulimie, ortorexie apod.). Pokles váhy, který není žádoucí a cílený, může signalizovat řadu problémů, které jsou ovlivnitelné péčí.
Výpočet	<ul style="list-style-type: none"> Podíl počtu klientů, u nichž byla prokázána ztráta tělesné hmotnosti větší než 3 kg za poslední měsíc nebo větší než 6 kg za posledních 6 měsíců, a celkového počtu klientů, kterým je hmotnost kontrolována. Je vhodné zaznamenat i klienty, u kterých byla ztráta hmotnosti vyšší než 5 % tělesné váhy.
Příklad výpočtu indikátoru	10 klientů s váhovým úbytkem / 100 sledovaných klientů = 0,1
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> Účelem indikátoru je předcházení nepozorovanému úbytku hmotnosti, který u starších lidí může vést k většímu riziku vzniku infekcí, depresí a dalších komplikací na úrovni zdravotního stavu a psychické pohody. Může sloužit jako ukazatel pro zkvalitnění nutriční péče, dohledu nad stravováním. Může pomoci odhalit jevy jako, je nedostatek jídla zaviněný personálem, neochotu podávat stravu nastaveným způsobem apod.

Indikátor č. 6**Dehydratace klienta**

Definice	<p>Podíl klientů se symptomy dehydratace.</p> <p>Do celkového počtu klientů se zahrnují pouze MONITOROVANÍ klienti.</p>
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> Indikátor se obvykle prokáže na základě záznamů v dokumentaci, přičemž klient je označen za dehydratovaného, když ztratí za den více než 3 % celkové tělesné hmotnosti, nebo když je zjištěna náhodná ztráta hmotnosti vyšší než 1 kg. Jiné symptomy, jako např. stav pokožky nebo suchý povrch jazyku, mohou být způsobeny i jinými faktory, které nesouvisí s dehydratací (např. určité léky). Pokud jsou tyto symptomy sledovány a objektivně lze přiřadit např. k nutné léčbě, tyto klienty do výpočtu nezahrnujeme. Výjimkou jsou klienti v rámci paliativní péče a ti, kteří odmítli kontrolu tělesné hmotnosti. Sledování dehydratace je důležitým indikátorem kvality péče, ochoty personálu aktivně nabízet tekutiny. Vyšší podíl klientů s dehydratací může být signálem, že nabídka nápojů není dostatečná nebo že kvalita nápojů není optimální (přeslazený čaj apod.)
Výpočet	<ul style="list-style-type: none"> Podíl počtu klientů se symptomy dehydratace a celkového počtu klientů, kterým je hmotnost kontrolována.
Příklad výpočtu indikátoru	10 klientů s dehydratací / 100 sledovaných klientů = 0,1
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> Účelem indikátoru je kontrola a předcházení dehydratace, která může vést k dalším příznakům, jako je např. ztráta koncentrace, zmatenost, ztráta chuti k jídlu, ztráta zájmu o okolí, slabost. Dehydratace patří vedle podvýživy a zápalu plic k nejčastějším příčinám smrti osob s demencí. Cílem je dosáhnout indikátoru v nulové hodnotě.

Indikátor č. 7**Klienti s problematickým chováním**

Definice	Podíl klientů, kteří projevují problematické chování vůči zaměstnancům domova a/nebo ostatním klientům.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indikátor je prokazatelný z dokumentace ošetrovatelského procesu, přičemž jako problematické chování lze označit následující symptomy: <ul style="list-style-type: none"> – Verbální vyjadřování: klienti vyhrožují, křičí nebo nadávají ostatním lidem. – Fyzické projevy: klienti bijí, kopou, škrábou nebo straší jiné lidi. – Sociálně nepřijatelné chování: klient je hlučný, ubližuje si, špiní se jídlem či fekáliemi, slídí ve věcech ostatních, vykazuje sexuální nebo exhibicionistické známky chování. – Odmítnutí péče: klienti odmítají příjem léků nebo injekcí, odmítají podávané jídlo stejně jako účast na aktivitách. ▪ Vyšší podíl klientů s těmito poruchami může signalizovat a predikovat problémy v interakci mezi klienty, vyšší nároky na zcela individuální přístup a potřebu větší specializace personálu na práci s těmito klienty.
Výpočet	▪ Podíl počtu klientů, kteří projevují problematické chování za posledních 7 dní, a celkového počtu klientů.
Příklad výpočtu indikátoru	10 klientů se zaznamenaným problematickým chováním za sledované období / 100 sledovaných klientů = 0,1
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Účelem indikátoru je zjistit četnost znaků problematického chování klientů. Tam, kde se předpokládají narůstající problémy v chování klientů, by zařízení mělo uvažovat o případném školení zaměstnanců na téma postoj a zacházení s klienty se známkami problematického chování. ▪ Vyšší podíl klientů s problematickým chováním sledovaný v určitém časovém úseku může být objektivním argumentem pro navýšení počtu personálu.

Indikátor č. 8**Klienti s depresí**

Definice	Podíl klientů se symptomy deprese (k určitému termínu).
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indikátor je založen na dotazování (např. prostřednictvím geriatrické škály deprese GDS http://www.alzheimer.cz/res/archive/002/000297.pdf?seek=1445336834), jak se klient během posledního týdne cítil. ▪ Mohou být používány i jiné podobné metody. ▪ Vyšší podíl klientů s depresí může implikovat problémy s adaptací, případně potřebu individualizace práce s klientem a rodinou. ▪ Při zjištění rizikovějšího skóre je možné objektivizovat intervence psychologa a psychiatra.
Výpočet	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Podíl počtu klientů se symptomy deprese a celkového počtu dotázaných klientů. ▪ Započítáváme a sledujeme klienty, u kterých se depresivní syndrom objevil až v souvislosti s pobytem v zařízení.
Příklad výpočtu indikátoru	10 klientů s projevy deprese / 100 sledovaných klientů = 0,1
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Účelem indikátoru je zjistit, kolik klientů má deprese. Při zjišťování je zásadní, zda je deprese výsledkem pobytu klienta v zařízení. (Sledují se pouze klienti, u kterých se deprese rozvinula až po nástupu do zařízení.) Určování symptomů deprese by mělo proběhnout jak při nástupu klienta do zařízení, tak by měl být v pravidelných intervalech aktualizován profil klienta a individuální plán. V tomto případě může pozorování a kontrola dosažených výsledků prokázat úspěchy a neúspěchy prováděné terapie a poukázat na potřebu zavedení preventivních opatření. ▪ Cílem je minimalizovat nástup exogenní deprese spojené se změnou prostředí nebo s problematickým soužitím v rámci pobytové služby. Při zjištění rizikovějšího skóre je možné objektivizovat intervence psychologa a psychiatra.

Indikátor č. 9**Klienti s deficitem v oblasti úst a zubů**

Definice	Podíl klientů s deficitem v oblasti úst a zubů.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indikátor je založen na přezkoušení ústní sliznice a chrupu ve stanoveném termínu. Klientům s omezenou soběstačností často hrozí riziko změn v dutině ústní. ▪ Riziková pacienta jsou: <ul style="list-style-type: none"> – Klienti s poruchami žvýkání nebo polykání – příjem určitých léků (např. antidepresiv, antihypertenziv) může narušit přirozenou tvorbu slin nebo ovlivnit ústní mikroflóru (antibiotika, kortikoidy). – Klienti, kteří pravidelně dostávají kyslík nebo kteří mohou dýchat pouze ústy. – Klienti dehydrovaní, špatně živí. ▪ Indikátor by měl být měřen preventivně 1krát ročně ve stanovený den (ideální frekvence je jednou za 3 měsíce). ▪ Alternativně může být indikátor zjišťován na základě dokumentace ošetrovatelského procesu. ▪ Indikátor je ukazatelem, jak kvalitně je v rámci ošetrovatelského procesu nastavena a fakticky prováděna péče o dutinu ústní.
Výpočet	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Podíl počtu klientů s deficitem v oblasti úst a zubů a celkového počtu vyšetřených klientů.
Příklad výpočtu indikátoru	10 klientů s deficitem v dutině ústní / 100 sledovaných klientů = 0,1
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Účelem indikátoru je zvýšení kvality péče u osob s problémy ústní hygieny. Péče o ústní dutinu často není věnována dostatečná pozornost, ačkoliv má velký vliv na dobrý zdravotní stav klientů. ▪ Je vhodné sledovat indikátor např. s komparací indikátoru č. 5 ve vztahu k možnostem odborné stomatologické péče. Pokud je vyšší podíl klientů, u kterých nelze zajistit pravidelnou péči stomatologa, a zároveň se zvyšuje počet klientů s problémy v dutině ústní, lze se objektivně více domáhat ošetření klienta v odborné ambulanci.

Indikátor č. 10**Osobní péče**

Definice	Podíl klientů, kteří jsou spokojeni s osobní péčí.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indikátor se zjišťuje pomocí dotazníků spokojenosti (1krát ročně) nebo kvalitativních rozhovorů s klienty a/nebo jejich zástupci. ▪ Spokojenost klienta je jedním z ukazatelů kvality poskytované služby. Pokud je podíl spokojených klientů nízký, je nutné zhodnotit všechny základní procesy, které spokojenost ovlivňují (jednání se zájemcem o službu, kvalita ubytování, stravování, aktivizační činnosti, komunikace personálu apod.).
Výpočet	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Podíl počtu klientů, kteří jsou spokojeni s osobní péčí, a celkového počtu oslovených klientů. ▪ Za klienta, jenž je s péčí spokojený, lze považovat takového, u kterého alespoň 6 měsíců: <ul style="list-style-type: none"> – Nebyl zaznamenán vážnější problém se spolubydlícím. – Neměl zásadní výhrady k celkovému fungování zařízení. – V rámci všech činností vyjadřuje spokojenost.
Příklad výpočtu indikátoru	10 klientů, kteří jsou spokojeni / 100 sledovaných klientů = 0,1
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Účelem indikátoru je zjistit názor klientů na kvalitu péče a následně srovnat tyto subjektivní názory s výsledky dalších indikátorů kvality péče. Kombinací objektivních a subjektivních názorů vznikne celkový obraz, z něhož lze odvodit potenciální možnosti a potřeby, jak zlepšit kvalitu péče. ▪ Cílem je směřovat k vyšší indikátoru 1,00, za kritický pokles lze považovat výši indikátoru na 0,75, kdy 25 % sledovaných klientů není spokojených.

Indikátor č. 11**Klienti upoutaní na lůžko**

Definice	Podíl klientů trvale upoutaných na lůžko.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> Indikátor je měřen 1krát ročně ve stanoveném termínu. Jinou možností je zjistit informace z dokumentace ošetrovatelského procesu. Lze tedy sledovat např. i změny indikátoru v průběhu roku (např. kvartálně). Vyšší podíl klientů upoutaných na lůžko a případně sledovaný nárůst může objektivizovat potřebu modernizace zařízení usnadňujících práci s klientem upoutaným na lůžko či vyšší potřebu specializačního vzdělávání pracovníků.
Výpočet	<ul style="list-style-type: none"> Podíl počtu klientů trvale upoutaných na lůžko a počtu vyšetřených klientů. Pro upřesnění je vhodné zahrnout pouze klienty, kteří již při nástupu do zařízení byli upoutáni na lůžko, případně klienty, u kterých jejich zdravotní stav signalizoval, že je tento stav nevyhnutelný. Samostatně je možné sledovat počet klientů, kteří byli na lůžko upoutáni v důsledku akutního stavu a jejich následná rehabilitace a mobilizace nebyla úspěšná. Tento indikátor pak vypovídá o počtu klientů s imobilizačním syndromem.
Příklad výpočtu indikátoru	$10 \text{ klientů upoutaných na lůžko} / 100 \text{ sledovaných klientů} = 0,1$
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> Účelem indikátoru je zjistit počet klientů trvale upoutaných na lůžko a zlepšit strategii prevence imobility. Imobilita vede k různým zdravotním problémům, jako je např. ztráta svalové hmoty, zácpa, inkontinence, dekubity atd. Vyšší podíl klientů, u nichž vznikla imobilita již před zahájením poskytování služby nebo jejichž zdravotní stav jasně definuje imobilitu jako součást onemocnění, může být objektivním ukazatelem pro pořízení speciálního zařízení, které minimalizuje rizika spojená s imobilitou a zároveň sníží zatížení personálu při manipulaci s těmito klienty. Zároveň je možné objektivně prokázat potřebu zapojení fyzioterapie do péče o klienty.

Indikátor č. 12**Klienti s umělou výživou (PEG sonda)**

Definice	Podíl klientů s umělou výživou (PEG sonda).
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> Indikátor je měřen 1krát ročně ve stanoveném termínu. Jinou možností je zjistit informace z dokumentace ošetrovatelského procesu. Indikátor sledovaný v čase může ukázat na případné zneužívání tohoto typu výživy či na objektivní potřebu vyššího podílu personálu proškoleného pro práci s klienty na umělé výživě. Zároveň může být podnětem pro prošetření, zda je u všech klientů tento způsob výživy opravdu opodstatněný (např. revize specialistou na problematiku GIT).
Výpočet	Podíl počtu klientů s umělou výživou (PEG sonda) a celkového počtu klientů.
Příklad výpočtu indikátoru	$10 \text{ klientů s PEG} / 100 \text{ sledovaných klientů} = 0,1$
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> Tento indikátor může být také používán k ověření, zda výživa pomocí sondy není zaváděna příliš často a předčasně (např. aby zaměstnanci ušetřili čas, vzhledem k tomu, že výživa sondou je i méně nákladná než individuální podávání potravy proškoleným personálem).

Indikátor č. 13**Riziko poruchy příjmu potravy**

Definice	Podíl klientů, u kterých hrozí rizika poruch příjmu stravy (např. psychické problémy s adaptací, dysfágie, Crohnova choroba atd.) nebo vykazují známky poruchy příjmu potravy. Porucha příjmu potravy je diagnóza, která by měla být stanovena odborným lékařem.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> Indikátor je měřen 1krát ročně ve stanoveném termínu. Jinou možností je zjistit informace z dokumentace ošetrovatelského procesu. Lze použít data z pravidelných nutričních screeningů. Poruchy příjmu potravy mohou mít řadu příčin. Pokud je indikátor vyšší než stanovená kritická hladina, je možné dovozovat nutnost podrobnější analýzy systému stravování, psychické pohody, rozvoje duševních chorob a v neposlední řadě celkové atmosféry ve službě.
Výpočet	Podíl počtu klientů, u kterých hrozí rizika poruch příjmu stravy, a celkového počtu klientů.
Příklad výpočtu indikátoru	10 klientů s rizikem poruch příjmu potravy / 100 sledovaných klientů = 0,1 Cílem je směřovat k hodnotě 0.
Užití/účel	Zjišťuje se, zda jsou klienti schopni samostatného příjmu potravy. Zanedbání eventuálních rizik může vést k nedostatku výživy. Klientům, kteří nejsou schopni samostatného příjmu potravy, se musí pomoci speciální péčí nebo technickými prostředky (PEG sondou).

Indikátor č. 14**Klienti s poruchou mobility**

Definice	Podíl klientů s poruchou mobility.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> Indikátor je měřen 1krát ročně ve stanoveném termínu. Data lze získat z ošetrovatelské a sociální dokumentace. Podíl obtížně pohyblivých klientů může být argumentem pro vyšší podíl specializovaných pracovníků (fyzioterapeutů), dále může indikovat vyšší rizika pádů apod.
Výpočet	Podíl počtu klientů, kteří mají problém s mobilitou, a celkového počtu klientů.
Příklad výpočtu indikátoru	10 klientů s poruchou mobility / 100 sledovaných klientů = 0,1
Užití/účel	Účelem indikátoru je zjistit počet klientů s poruchou mobility, přičemž strategií je maximální udržení mobility klienta.

Indikátor č. 15**Emocionální podpora klientů a jejich rodin**

Definice	Podíl klientů, kteří potřebují emocionální podporu, aby se dokázali vyrovnat s pocity marnosti, ztráty a odcizení.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> Indikátor je každý rok sledován pomocí dotazníků spokojenosti, které klienti vyplňují, nebo pomocí kvalitativních interview s klienty či jejich zástupci a s rodinnými příslušníky. Vyšší podíl klientů s potřebou emocionální podpory může být nástrojem pro objektivní zapojení např. psychologických nebo psychologických služeb v rámci zařízení.
Výpočet	<ul style="list-style-type: none"> Podíl počtu klientů, které je nutné emocionálně podporovat, a celkového počtu dotázaných klientů. Podíl počtu rodinných příslušníků / přátel, kteří potřebují obvykle nebo vždy emocionální podporu, a celkového počtu dotázaných rodinných příslušníků / přátel.
Příklad výpočtu indikátoru	10 klientů s potřebou emocionální podpory / 100 sledovaných klientů = 0,1
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> Nastěhování do zařízení, oslabení sociální sítě, přibývajících slabost a blížící se konec života mohou vést k pocitu odcizení, ztráty a marnosti. Klienti musí být podpořeni, aby tuto životní situaci zvládli – musí obdržet přesné informace o péči poskytované zařízením. Pokud jsou klienti emocionálně podpořeni, aby efektivně zvládli tyto náročné fáze, může dojít ke zlepšení určitých aspektů kvality života. Indikátor umožňuje objasnit důležitost emocionální podpory v domovech pro seniory. Kromě klientů potřebují emocionální podporu také zákonní zástupci, rodinní příslušníci či přátelé, protože často bojují s pocity ztráty a viny, že osobu sobě blízkou umístili do domova pro seniory. Emocionální podpora může rodinným příslušníkům ulehčit jejich tíživou situaci a může je více zapojit do ošetrovatelského procesu.

Indikátor č. 16**Znalost biografie klienta**

Definice	Podíl klientů, jejichž životní příběh zná pečující tým a zároveň s ním pracuje.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> Indikátor je sledován pomocí každoročně prováděných šetření jak u klientů, tak i pečujícího týmu. Indikátor slouží k objektivnímu zjištění, zda jde o faktickou znalost biografie klienta. Provedení komparace mezi objektivně zjištěnou znalostí pečujícího týmu a vyjádřením klientů (případně jejich rodinných příslušníků) pomáhá objektivizovat faktickou znalost biografie, a tím zajistit lepší porozumění potřebám klientů.
Výpočet	<ul style="list-style-type: none"> Podíl počtu klientů, případně rodinných příslušníků, kteří uvádějí, že zaměstnanci obvykle nebo vždy znají jejich životní příběh, a celkového počtu dotázaných klientů. Aby se předešlo zkreslení, do počtu klientů, kteří vyjadřují souhlas se sdílením svých příběhů, započítáme pouze ty, kde dochází ke shodě s komparací u pečujícího týmu. Započítáme i ty klienty, jejichž kognitivní funkce nejsou zcela v pořádku a souhlasně se vyjádřila rodina, případně lze ověřit znalost i jiným způsobem (dokumentací, životní mapou apod.). Klienta zahrnujeme do výpočtu, kdy 90 % pečujícího týmu dokáže popsat krátce biografii daného klienta.
Příklad výpočtu indikátoru	10 klientů potvrzující znalost / 100 sledovaných klientů = 0,1 Je žádoucí, aby indikátor směřoval k hodnotě 1,00.
Užití/účel	Znalost biografie klienta zlepšuje vztahy mezi klientem a personálem (v mnoha zemích je práce s biografií předepsaná zákonnými standardy). Skutečnost, že zaměstnanci znají životní příběhy klientů a rozumí jim, má pro zachování identity klienta obrovský význam.

Indikátor č. 17

Rodina a zaměstnanci

Definice	Podíl zákonných zástupců, rodinných příslušníků či přátel klientů, kteří znají zaměstnance zařízení.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> Indikátor je sledován pomocí každoročně prováděných dotazníků spokojenosti nebo kvalitativních interview s příbuznými či přáteli klientů. Pokud rodiny a přátelé klienta znají konkrétní pracovníky, jejich pozice, je to ukazatel, že rodina je zapojena do života klienta v zařízení a je součástí pečujícího týmu.
Výpočet	Podíl počtu zákonných zástupců, rodinných příslušníků a přátel klientů, kteří znají zaměstnance zařízení, a celkového počtu dotázaných zákonných zástupců, rodinných příslušníků či přátel.
Příklad výpočtu indikátoru	10 různých rodinných příslušníků, kteří dokáží vyjmenovat alespoň 3 zaměstnance (vždy znají klíčového pracovníka) / 100 sledovaných rodin = 0,1 Je žádoucí, aby indikátor směřoval k hodnotě 1,00.
Užití/účel	Přátelskou atmosféru a vnímání sebe jako součástí týmu je poněkud subjektivní pohled. Znalost alespoň 3 pracovníků jménem dává vyšší míru jistoty, že přátelská atmosféra a individuální přístup, kdy rodina je součástí týmu, je dobrou praxí v hodnocené službě.

Indikátor č. 18

Rodina jako součást služby

Definice	Podíl zákonných zástupců, rodinných příslušníků či přátel, kteří se cítí být v domově pro seniory vítáni.
Upřesnění/popis	Indikátor je sledován pomocí každoročně prováděných dotazníkových šetření spokojenosti nebo kvalitativních interview se zákonnými zástupci, rodinnými příslušníky či přáteli.
Výpočet	Podíl počtu příbuzných či přátel, kteří se obvykle nebo vždy cítí být v zařízení vítáni, a celkového počtu oslovených příbuzných či přátel.
Příklad výpočtu indikátoru	10 rodinných příslušníků 10 klientů, kteří se v dotazníku spokojenosti vyjádřili, že se obvykle nebo vždy cítí být v zařízení vítáni / 100 sledovaných = 0,1
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> Vztahy mezi zaměstnanci zařízení a příbuznými či přáteli klientů jsou zásadní pro tvorbu klidného společenství v domově pro seniory. Pocit sounáležitosti může vést k lepšímu vzájemnému porozumění a pocitu vážnosti. Pocit, že klient je v zařízení vítáný, může být podpořen jak chováním zaměstnanců, tak i např. podobou a uspořádáním místnosti. Indikátor ukazuje, do jaké míry je v zařízení vytvářen pocit vzájemné sounáležitosti a společenství.

Indikátor č. 19**Návrhy a připomínky klientů**

Definice	Počet návrhů a připomínek rady obyvatel, které byly vedením domova realizovány. (Pokud zařízení nemá radu obyvatel, lze vycházet z individuálně projevených přání a návrhů na zlepšení života klientů.)
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> Indikátor spočívá v analýze dokumentů, které předložili klienti, a analýze dokumentace odpovídajících rozhodnutí, které poskytlo vedení domova. Pokud klienti přinášejí návrhy na zlepšení svého života a životních podmínek a tyto jsou v určitém podílu realizovány, jasně je dokazováno, že klient a jeho přání jsou nedílnou součástí procesů a života zařízení. Nízký podíl může naznačovat, že klient je považován za pasivního konzumenta nastavených pravidel.
Výpočet	Podíl počtu návrhů rady obyvatel (případně individuálních návrhů, které byly realizovány) a celkového počtu návrhů na zlepšení či změnu, které předala rada obyvatel vedení domova. Do výpočtu se nezahrnují nerealistická přání a nápady (např. přítomnost slona v zahradě areálu apod.).
Příklad výpočtu indikátoru	10 realizovaných návrhů / 100 navržených = 0,1 Je žádoucí, aby indikátor směřoval k hodnotě 1,00 (platí pro realistická a splnitelná přání a návrhy).
Užití/účel	Účast na rozhodování, která se týká utváření centrálních životních podmínek (např. bydlení, volnočasových aktivit, domácího pořádku), je součástí sociálního života v pobytových službách. Indikátor vyslovuje všeobecné podmínky demokratického podílení se a spolurozhodování klientů. Všichni zúčastnění se musí dohodnout na podmínkách, aby mohli definovat, kdy a za jakých podmínek budou platit návrhy a argumenty rady obyvatel.

Indikátor č. 20**Zajištění práv klientů**

Definice	Počet klientů, kteří mají dojem, že jejich vlastní práva jsou uznávána.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> Indikátor je sledován pomocí každoročně prováděných dotazníků spokojenosti nebo kvalitativních interview s klienty či jejich zástupci. Indikátor ukazuje, zda klienti a rodinní příslušníci vědí o možnostem ohledně zajištění práv klienta a rozumí jim.
Výpočet	Podíl počtu klientů, kteří mají obvykle nebo vždy pocit, že jsou jejich práva uznávána, a celkového počtu dotázaných klientů.
Příklad výpočtu indikátoru	10 / 100 sledovaných = 0,1 Je žádoucí, aby indikátor směřoval k hodnotě 1,00.
Užití/účel	Společné hledání řešení je důležité pro kvalitu života v domovech pro seniory. Všichni klienti, včetně těch s kognitivním omezením, mohou být zahrnuti do všech aspektů péče, popřípadě i do průběhu dne, díky vyjednávacímu procesu, který vyrovnává práva a rizika klientů. Takový přístup v klientech upevňuje pocit kontroly nad běžným dnem a přispívá ke kvalitě života.

Indikátor č. 21

Podpora zdraví

Definice	Podíl klientů, kteří uvedli, že jejich zdraví bylo dostatečně podporováno.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> Indikátor je sledován pomocí každoročně prováděných dotazníků spokojenosti nebo kvalitativních interview s klienty a/nebo s jejich zástupci. Podpora zdraví patří k nástrojům, které mohou snížit propad klientů do vyšší úrovně závislosti na pomoci či podpoře pečujících. Příklady podpory zdraví – pravidelná mobilizace, hodnocení nutričního stavu, umožnění psychologické intervence apod., přednášky a sdílení informací ohledně podpory zdraví.
Výpočet	Podíl klientů, kteří uvedli, že jejich zdraví bylo obvykle nebo vždy dostatečně podporováno, a celkového počtu dotázaných klientů. Klient, který je podporován v dodržování zdravého životního stylu, zná alespoň jeden konkrétní způsob, jak je zdraví podporováno.
Příklad výpočtu indikátoru	10 / 100 sledovaných = 0,1 Je žádoucí, aby indikátor směřoval k hodnotě 1,00.
Užití/účel	Tento indikátor slouží ke zhodnocení vlastní podpory zdraví klientů (jejich pohledem), opatření k zachování co nejlepší úrovně zdravotní kondice.

Indikátor č. 22

Závěr života

Definice	Podíl klientů a rodinných příslušníků, kteří uvedli, že se zaměstnanci mohou na požádání mluvit o smrti a umírání.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> Indikátor je sledován pomocí každoročně prováděných dotazníků spokojenosti nebo kvalitativních interview s klienty nebo jejich zástupci. Do ankety by měli být zahrnuti všichni klienti (s eventuálně upravenými otázkami pro osoby s kognitivním omezením). V řadě pobytových služeb klienti dožijí až do své smrti. Znat postoje klientů a rodin k poslední fázi života a respektování potřeb spojených se smrtí je jedním z klíčových ukazatelů kvality služby. Zároveň je indikátor spojen s podílem pracovníků, kteří jsou vyškoleni v komunikaci s klienty a rodinami o konci života.
Výpočet	Indikátor bude mít dvě hodnoty: <ul style="list-style-type: none"> Hodnota A: Podíl počtu klientů a rodinných příslušníků, kteří uvedli, že mohou obvykle nebo vždy se zaměstnanci na přání mluvit o smrti a umírání, a celkového počtu dotázaných klientů a rodinných příslušníků. Hodnota B: Podíl zaměstnanců, kteří mají v náplni práce řešit tyto otázky.
Příklad výpočtu indikátoru	10 / 100 sledovaných = 0,1 Je žádoucí, aby indikátor směřoval k hodnotě 1,00. 10 členů pečujícího týmu / 4 pracovníci mají v náplni práci řešit otázky týkající se smrti a umírání = 0,4 Podíl zaměstnanců přímého personálu v jednotlivých pečujících týmech by neměl být nižší než 0,4.
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> Domovy pro seniory jsou komplexní systémy, ve kterých lidé žijí, ale i umírají. Proto vzniká potřeba vyvinout ošetrovatelskou kulturu, která život a umírání starších lidí rovnocenně ohodnocuje. Péče, při které bude kladen důraz na vážnost přístupu a na osobní potřeby, může klienta podporovat k otevřeným rozhovorům o smrti a umírání. Takové rozhovory mohou zvýšit pravděpodobnost, že klienti zemrou dle svých představ. Indikátor přezkoumává subjektivní vnímání klientů ve vztahu k možnostem mluvit se zaměstnanci o smrti a umírání.

Indikátor č. 23**Paliativní péče u klientů**

Definice	Podíl klientů, kterým byla v posledním roce indikována paliativní péče. Indikátor sleduje ty klienty, kteří umírají v zařízeních. Indikátor sleduje klienty, u kterých byly poskytnuty alespoň obecné prvky paliativní péče.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tento indikátor je vytvářen na základě analýzy dokumentace ošetrovatelského procesu. ▪ Pokud se zařízení zavazuje poskytovat paliativní péči, je nutné sledovat, zda všechny procesy probíhají u všech klientů, u kterých je to možné. ▪ Každé zařízení by mělo poskytovat alespoň obecnou paliativní péči, pokud klienti v zařízení umírají. ▪ Nedílnou součástí poskytování obecné paliativní péče je poskytování emocionální podpory rodinám a umožnění saturace duchovních potřeb. ▪ Klient, kterému byla poskytnuta obecná paliativní péče, je ten, u kterého bylo zajištěno: <ul style="list-style-type: none"> – detekce a stvrzení terminálního stavu „pre finem“; – klidného a intimního prostoru; – klidné umírání (bez invazivních zásahů); – doprovázení rodinou, příp. pracovníkem služby; – setkání s rodinou; – setkání s duchovním; – důstojné rozloučení se zemřelým.
Výpočet	Podíl počtu klientů, kterým byla indikována paliativní péče, k celkovému počtu klientů ve finální části života. Za finální období života klienta lze považovat období, kdy lékař a pečující tým v dokumentaci zaznamenali propad celkového stavu a zahájili poskytování péče alespoň v principech obecné paliativní péče.
Příklad výpočtu indikátoru	10 / 100 sledovaných = 0,1 Je žádoucí, aby indikátor směřoval k hodnotě 1,00.
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Přiměřená péče na konci života patří k nejdůležitějším úlohám v domovech pro seniory. Je potřeba stanovit odpovídající organizaci procesu umírání a zajistit podporu rodinným příslušníkům. ▪ Účelem indikátoru je posouzení procesu umírání ve vztahu k náboženským, kulturním a léčebným potřebám klientů a rodinných příslušníků v rámci přiměřené paliativní péče. Indikátor zdůrazňuje potřebu aplikace alespoň prvků obecné paliativní péče. Odpovídající opatření je třeba rozvíjet.

Indikátor č. 24

Okamžitá pomoc klientovi

Definice	Podíl zákonných zástupců, rodinných příslušníků či přátel klientů, kteří uvedli, že personál reagoval rychle, když se klienti dožadovali pomoci.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> Indikátor je sledován pomocí každoročně prováděných dotazníků spokojenosti nebo kvalitativních interview s klienty a jejich zákonnými zástupci, rodinnými příslušníky. Tento indikátor prokazuje, že funguje týmová spolupráce a pečující týmy jsou schopny rychle reagovat. Indikátor vypovídá o nastavení týmu.
Výpočet	Podíl zákonných zástupců, rodinných příslušníků či přátel klientů, kteří uvedli, že personál obvykle nebo vždy reagoval rychle, k celkovému počtu dotázaných zákonných zástupců, rodinných příslušníků či přátel klientů.
Příklad výpočtu indikátoru	10 / 100 sledovaných = 0,1 Je žádoucí, aby indikátor směřoval k hodnotě 1,00.
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> Když klienti potřebují s něčím pomoci, přinese jim rychlá reakce zaměstnanců pocit jistoty a bezpečí. Vnímání dosažitelnosti pomoci je subjektivní a indikátor sleduje, zda okolí klienta (rodina a přátelé) má pocit, že je pomoc okamžitě dosažitelná. Bezpochyby je vnímání rychlosti reakce výhradně subjektivní, proto je pro interpretaci výsledků a opatření ke zvyšování kvality zcela zásadní dialog mezi všemi zúčastněnými. Případná opatření by přirozeně neměla spočívat v tom, že „rychlá reakce“ nastane pouze v případě, když rodinní příslušníci či přátelé navštíví klienta v zařízení.

Indikátor č. 25

Aktivní klient

Definice	Podíl klientů a zákonných zástupců, rodinných příslušníků či přátel klientů, kteří uvedli, že jejich návrhy na zlepšení byly od personálu přijaty a realizovány. Dále klienti a rodinní příslušníci vyjadřují spokojenost s atmosférou, metodami, jak zachovat schopnosti klientů a jak je udržet aktivními. Tento indikátor sleduje také spokojenost s možností, aby klienti sdíleli život s rodinou a přáteli.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> Indikátor je sledován pomocí každoročně prováděných dotazníků spokojenosti nebo kvalitativních interview se zákonnými zástupci, rodinnými příslušníky či přáteli klientů. Aktivní klient je ten, který uvádí: <ul style="list-style-type: none"> pocit bezpečí; přátelskou atmosféru; možnost navrhnout vylepšení pro svůj život; možnost sdílet svůj život s rodinou a přáteli; podporu v činnostech, které si udržel, a při zachování schopností. Minimálně 4 z 5 faktorů ztvrdzuje i rodina a přátelé klienta.
Výpočet	Podíl zákonných zástupců, rodinných příslušníků či přátel klientů, kteří uvedli, že jejich návrhy na zlepšení byly obvykle nebo vždy přijaty a představeny, k celkovému počtu dotázaných zákonných zástupců, rodinných příslušníků či přátel klientů.
Příklad výpočtu indikátoru	10 / 100 sledovaných = 0,1 Je žádoucí, aby indikátor směřoval k hodnotě 1,00.
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> V pozitivní atmosféře jsou znalosti a názory všech zúčastněných oceňovány. To znamená, že i zákonní zástupci, rodinní příslušníci a přátelé klientů budou posuzováni jako součást „týmu“ pro kvalitativní rozvoj. V rámci externí účasti mohou zákonní zástupci, rodinní příslušníci či přátelé klientů dát hodnotný pohled na ošetrovatelský proces a mohou nabídnout kreativní odpovědi na kritické otázky. Přijetí takovýchto zpětných reakcí a představení jejich návrhů může u příbuzných a přátel klientů posílit pocit, že jsou bráni jako partneři a že k tomuto procesu patří. Tento indikátor osvětluje pocit příslušnosti příbuzných a přátel klientů ke společenství v domovech pro seniory.

Indikátor č. 26**Vůně a pachy v zařízení**

Definice	Podíl rodinných příslušníků, zákonných zástupců a přátel, kteří uvádějí, že to v zařízení příjemně voní. Lze zahrnout i odpovědi, kde je stvrzena absence zápachu.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> Indikátor je sledován pomocí každoročně prováděných dotazníků spokojenosti nebo kvalitativních interview s klienty a jejich zákonnými zástupci, rodinnými příslušníky. Zjistit, jak vůni domova vnímají návštěvníci, je důležité pro kvalitu života klientů i pečující. Určitou typickou vůni nebo zápach po určité době často přestáváme vnímat, a proto je vhodné zjistit, jaké čichové vjemy mají návštěvníci. Správně kladené otázky mohou pomoci odhalit místa, která nejsou dostatečně odvětrána a mohou kazit jinak příjemný čichový vjem ve službě.
Výpočet	Podíl rodinných příslušníků a přátel, kteří uvádějí, že to v zařízení příjemně voní, k celkovému počtu dotázaných zákonných zástupců, rodinných příslušníků či přátel.
Příklad výpočtu indikátoru	10 / 100 sledovaných = 0,1 Je žádoucí, aby indikátor směřoval k hodnotě 1,00.
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> Příjemná vůně je dle zákonných zástupců, rodinných příslušníků či přátel klientů (a nejen dle nich) důležitým prvkem dobré kvality života v zařízení. Tento indikátor osvětluje důležitý aspekt kvality života v zařízení, na který vedení a zaměstnanci často neberou zřetel. Indikátor podněcuje k jednoduchým a realizovatelným opatřením, která zlepšují čichové vjemy.

Indikátor č. 27**Písemné pochvaly a poděkování**

Definice	Podíl zákonných zástupců, rodinných příslušníků a přátel, kteří uvádějí a písemně dokládají pozitivní přínos péče o klienty a pomoc při péči o ně a oceňují práci pečovatelských týmů.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> Indikátor je sledován jednou ročně na základě analýzy korespondence (včetně elektronické) s jasně vyjádřenou pochvalou. Oproti verbálnímu projevu vyjadřuje písemná komunikace a ocenění práce pečujících vyšší úroveň spokojenosti. Rodina či klient již vlastním sepsáním pochvaly dávají najevo, že jsou nebo byli s určitým jednáním spokojeni.
Výpočet	Podíl zákonných zástupců, rodinných příslušníků a přátel, kteří uvádějí, že obvykle nebo vždy oceňují personál zařízení a jeho přínos a pomoc v péči o klienta, k celkovému počtu dotázaných zákonných zástupců, rodinných příslušníků a přátel.
Příklad výpočtu indikátoru	10 pochval / 100 sledovaných = 0,1
Užití/účel	Ocenění personálu za péči o klienta rodinnými příslušníky a přáteli je většinou vnímáno velice pozitivně. Odpovídající úspěchy a pochvala mohou pozitivně motivovat personál k odpovídajícím pracovním výkonům.

Indikátor č. 28

Ochrana soukromí

Definice	Podíl klientů, kteří uvádějí, že jejich soukromí je přiměřeně chráněno.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> Indikátor je sledován pomocí každoročně prováděných dotazníků spokojenosti nebo kvalitativních interview s klienty a/nebo jejich zákonnými zástupci. Ochrana soukromí je jedním ze zásadních parametrů kvality života klienta. Zajištění ochrany soukromí úzce souvisí s důstojností a pocitem bezpečí. Např. je ideální, pokud po dobu hospitalizace klienta je jeho pokoj nepřístupný třetím osobám.
Výpočet	Podíl počtu klientů, kteří uvádějí, že jejich soukromí je většinou nebo vždy chráněno, k celkovému počtu dotazovaných klientů.
Příklad výpočtu indikátoru	<p>$10 / 100 \text{ sledovaných} = 0,1$</p> <p>Je žádoucí, aby indikátor směřoval k hodnotě 1,00.</p>
Užití/účel	Vedle ochrany majetku je míra soukromí a intimity důležitý faktor pro individuální vnímání osobní svobody a kvality života. Významnou roli přitom hraje ochrana osobních údajů. Tento indikátor udává spokojenost klientů s mírou zachování soukromí a podněcuje k vypořádání se s protikladnými faktory (jistota vs. sociální kontakty).

Indikátor č. 29

Rozhovory s rodinou

Definice	Podíl rodinných příslušníků a zákonných zástupců, s nimiž byl alespoň 2krát ročně proveden rozhovor o kvalitě péče.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> Tento indikátor je vytvářen na základě dokumentace o počtu rozhovorů s rodinnými příslušníky či zákonnými zástupci o klientech. Zaznamenané a odsouhlasené záznamy rozhovorů jsou cenným zdrojem řady informací. Existence těchto rozhovorů dokládá aktivní zájem pečujícího týmu o názory rodin.
Výpočet	Podíl počtu klientů, o nichž byl alespoň 2krát ročně proveden rozhovor s rodinnými příslušníky a zákonnými zástupci, k počtu klientů s alespoň jedním rodinným příslušníkem / právním zástupcem.
Příklad výpočtu indikátoru	$10 / 100 \text{ sledovaných} = 0,1$
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> Rozhovory s rodinnými příslušníky sloužící k posouzení kvality péče by se měly zabývat především tématy uplynulého období, jako např. spokojeností rodinných příslušníků, jejich vnímáním péče, rozvojem klientů a informacemi o jejich biografii, stížnostmi atd. V druhé části rozhovoru by v popředí měly stát návrhy a plány pro nastávající období (individuální plánování péče): speciální potřeby ve vztahu ke kvalitě péče a života, plány a předsevzetí zaměstnanců atd. Při hodnoticích setkáních by také měla být stanovena obsahová, příp. metodická analýza rozhovorů s rodinnými příslušníky.

Indikátor č. 30**Kulturní a duchovní potřeby**

Definice	Podíl klientů, u nichž jsou zohledněny jejich kulturní a duchovní potřeby a požadavky.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> Indikátor vychází z posouzení individuálního plánování péče a příslušné dokumentace a je sledován pomocí každoročně prováděných dotazníků spokojenosti nebo kvalitativních interview s klienty a/nebo jejich zákonnými zástupci. Míra saturace kulturních a duchovních potřeb ovlivňuje život klienta. Pokud klient ke své spokojenosti potřebuje duchovní službu, návštěvy divadla, případně potřebuje své kulturní potřeby naplnit mimo zařízení, je dobré sledovat, zda je tato potřeba naplněna.
Výpočet	Podíl počtu klientů, jejichž kulturní a duchovní preference jsou většinou nebo vždy zohledňovány, k celkovému počtu klientů v zařízení. Na základě IP jsou definovány kulturní a duchovní potřeby a je evidováno, jakým způsobem jsou naplněny nebo proč k naplnění nemohlo dojít.
Příklad výpočtu indikátoru	10 / 100 sledovaných = 0,1 Je žádoucí, aby indikátor směřoval k hodnotě 1,00.
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> Tento indikátor se zabývá zohledňováním kulturních, duchovních a dalších potřeb klienta (příp. také zaměstnanců). Na základě struktury klientů v zařízení a národnostních zvláštností je třeba rozlišovat, zda je tento indikátor pro konkrétní zařízení relevantní. Pokud ano, slouží k prověření, zda byla implementována, příp. připravena přiměřená opatření s ohledem na kulturní rozdíly a zda měli klienti a jejich rodiny možnost podílet se bez omezení na hodnotícím procesu a rozvoji/realizaci ošetrovatelských plánů.

Indikátor č. 31**Spokojenost s hlavními jídly**

Definice	Podíl klientů, kteří jsou spokojeni s chutí a kvalitou hlavních jídel (snídaně, oběd a večeře).
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> Indikátor vychází z posouzení individuálního plánování péče a příslušné dokumentace a je sledován pomocí každoročně prováděných dotazníků spokojenosti nebo kvalitativních interview s klienty a/nebo jejich zákonnými zástupci. Jako pomocný faktor lze využít počet dnů, kdy byla pochvala za stravu zaznamenána vyšším podílem klientů. Kvalita stravy a nalezení maximální shody s chuťovými preferencemi klientů je jeden z nejdůležitějších faktorů ovlivňujících kvalitu života. Sledování preferencí, které klienti v rámci nabídky stravy projevují, a možností inovací je důležité pro celkovou pohodu a spokojenost klientů.
Výpočet	Podíl počtu klientů, kteří uvádějí, že jsou většinou nebo vždy s hlavními jídly spokojeni, k celkovému počtu dotazovaných klientů.
Příklad výpočtu indikátoru	10 / 100 sledovaných = 0,1 Je žádoucí, aby indikátor směřoval k hodnotě 1,00.
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> Doba hlavních jídel je důležitá sociální událost. Požitek z chutných a kvalitativně odpovídajících jídel může zvýšit kvalitu života. Tento indikátor udává informace o spokojenosti klientů s hlavními jídly. Všichni pracovníci, kteří se na procesu přípravy stravy podílejí (od plánování k uskutečnění), by se měli účastnit hodnotících setkání, aby byla projednána opatření a možnosti zlepšení.

Indikátor č. 32 Organizace dne klientem

Definice	Podíl klientů, kteří uvádějí, že mají dostatečnou kontrolu nad organizací všedního dne v zařízení.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> Indikátor vychází z posouzení individuálního plánování péče a příslušné dokumentace a je sledován pomocí každoročně prováděných dotazníků zjišťujících spokojenost nebo kvalitativních interview s klienty a/nebo jejich zákonnými zástupci. Pokud je sledován podíl klientů, kteří si svoji organizaci dne upravili dle osobních preferencí, ukazuje se schopnost zařízení poskytovat individualizovanou péči a fakticky realizovat osobní preference klientů.
Výpočet	Podíl počtu klientů, kteří uvádějí, že mají většinou nebo vždy dostatečnou kontrolu nad organizací svého dne, k celkovému počtu klientů.
Příklad výpočtu indikátoru	$10 / 100 \text{ sledovaných} = 0,1$
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> Míra kontroly nad vlastním uspořádáním dne je důležitým faktorem, který ovlivňuje kvalitu života klientů. Odpovídající části dne zahrnují čas vstávání a spánku, jídlo (čas a místo), péči o tělo (frekvenci) a další důležité aspekty všedního dne. Indikátor vykazuje subjektivní vnímání klientů, do jaké míry jsou spokojeni s možnostmi kontroly v průběhu všedního dne v zařízení. V rámci hodnotících setkání musí být analyzováno, jaké objektivní faktory ovlivňují toto vnímání a jaká jsou možná opatření pro zlepšení výsledků.

Pomocné indikátory, které je doporučeno sledovat.

Indikátor č. 33 Klienti v péči odborných specialistů

Definice	<ul style="list-style-type: none"> Podíl klientů s pravidelnými zprávami o zdravotním stavu od odborných lékařů (očního lékaře, zubního lékaře, ortopeda). Poskytovatel nemůže vlastní intervencí nařídít odborným specialistům převzetí klienta do péče.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> Indikátor se obvykle prokáže na základě záznamů v dokumentaci. Tento indikátor slouží k objektivnímu posouzení, zda je u klientů pobytové služby zajištěna péče ambulantních specialistů. Vyšší podíl klientů, kteří nejsou ošetřeni ambulantním specialistou, může být signálem pro tvorbu strategie na úrovni jednání se zdravotními pojišťovkami, odbornými komorami specialistů apod.
Výpočet	<ul style="list-style-type: none"> Podíl počtu klientů, kteří jsou alespoň jednou ročně vyšetřeni odborným lékařem (nebo měli být vyšetřeni a vyšetření z vlastní vůle odmítli) a celkového počtu klientů. Lze vycházet z doporučení, kdy každá dospělá osoba by měla v rámci prevence navštívit 1krát ročně stomatologa, očního lékaře, gynekologa apod.
Příklad výpočtu indikátoru	$10 \text{ klientů s pravidelným záznamem} / 100 \text{ sledovaných klientů} = 0,1$
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> Pokud nemůže vedení domova ovlivnit návštěvnost klientů u odborných lékařů, bylo by velice žádoucí zajistit možnost přístupu těchto lékařů ke klientům domova (viz také indikátor). Klienti v domovech pro seniory by neměli být v možnostech přístupu k odborným lékařům diskriminováni. Sledování tohoto indikátoru může pomoci odhalit problém s dostupností specialistů i v širším měřítku a např. otevřít možnost sdílených ordinací.

Indikátor č. 34**Gerontopsychiatři klienti**

Definice	Podíl klientů s gerontopsychiatrickými diagnózami v domově pro seniory.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diagnóza stanovená praktickým nebo odborným lékařem; záznamy v dokumentaci ošetrovatelského procesu – např. biografie, kontakt na členy rodiny, testy. ▪ Četnost měření se může dle potřeby měnit. ▪ V případech, že se zvyšuje podíl klientů, kteří ve vztahu ke gerontopsychiatrické diagnóze potřebují specializovanější péči, vzniká objektivní ukazatel pro transformaci či případně vznik nové služby, popř. lůžek DZR. ▪ Indikátor doporučujeme sledovat ve službě domov pro seniory.
Výpočet	Podíl počtu klientů s gerontopsychiatrickými diagnózami a celkového počtu klientů v zařízení.
Příklad výpočtu indikátoru	10 klientů s gerontopsychiatrickými diagnózami / 100 sledovaných klientů = 0,1
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Klienti s kognitivními poruchami (obzvláště spojených s demencí) vyžadují zvláštní péči a pozornost. Vzhledem k tomu by zaměstnanci měli mít odpovídající vzdělání. ▪ Péče o klienty s kognitivními poruchami vyžaduje: <ul style="list-style-type: none"> – koncept péče; – kvalifikaci zaměstnanců; – organizaci služeb (denní/noční); – architektonické přizpůsobení (uvnitř a vně zařízení).

Indikátor č. 35**Součást komunity**

Definice	Podíl klientů, zákonných zástupců, rodinných příslušníků, přátel a zaměstnanců, kteří zařízení považují za součást místního společenství.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indikátor je sledován pomocí každoročně prováděných dotazníků spokojenosti nebo kvalitativních interview s klienty, zákonnými zástupci, rodinnými příslušníky či přáteli a se zaměstnanci. ▪ Pokud poskytovatel cílí na fakt, že je služba poskytována jako součást dané komunity, je indikátor objektivním nástrojem, jak zjistit, zda tomu tak je.
Výpočet	Podíl počtu klientů, příbuzných či přátel a zaměstnanců, kteří se obvykle nebo vždy považují za součást místního společenství, a celkového počtu oslovených klientů, příbuzných či přátel a zaměstnanců.
Příklad výpočtu indikátoru	10 / 100 sledovaných = 0,1
Užití/účel	<p>Zařízení, která jsou součástí většího společenství a jsou otevřena širšímu sociálnímu okolí, mají lepší přístup ke zdrojům, jež mohou napomoci zkvalitnění poskytované péče.</p> <p>Větší společenství může přispět k tomu, že si klienti udrží dřívější vztahy a zůstanou aktivní, čímž je možné do značné míry omezit pocity odcizení mezi klienty a příbuznými či přáteli. Indikátor ukazuje, do jaké míry existuje napojení na lokální společenství.</p>

Indikátor č. 36

Zapojení klientů

Definice	Průměrný počet klientů zařízení, kteří se dobrovolně podílejí na organizovaných sociálních aktivitách.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tento indikátor je vytvářen na základě dokumentace počtu návštěvníků při akcích v zařízení. Započítávají se i klienti zapojení do pravidelných aktivit. ▪ Indikátor je informativní, protože zapojení do aktivit je svobodným rozhodnutím klienta a není možné ho k účasti na aktivitách nutit. ▪ Pokud ukazatel v rámci srovnání klesá nebo je setrvale nízký, lze cíleně zjistit, zda by nebylo vhodné rozšířit či inovovat nabídku aktivit tak, aby lépe korespondovala se zájmy klientů.
Výpočet	Podíl počtu účastníků na sociálních aktivitách k celkovému počtu klientů.
Příklad výpočtu indikátoru	$10 / 100 \text{ sledovaných} = 0,1$
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tento indikátor měří rozsah podpory klientů při rozvoji a udržování vztahů uvnitř zařízení. Sociální aktivity tak mohou působit smysluplně a zvýšit pocit sounáležitosti. ▪ V rámci uspořádání všedních dnů v zařízení je vždy důležitá přesná definice a stanovení cílových hodnot. Díky tomu může indikátor objasnit, zda byly předem dohodnuté cíle dosaženy. Tím je podnícena diskuse o zavedení vhodných řídicích opatření.

INDIKÁTORY

pro pobytové sociální služby

OBLAST: Ekonomika

Indikátor č. 1 – Příspěvek na péči

Indikátor č. 2 – Závislost na péči

Indikátor č. 3 – Náklady na lůžko

Indikátor č. 4 – Náklady na energie

Indikátor č. 5 – Náklady na odpady

Indikátor č. 6 – Mzdové náklady

Indikátor č. 7 – Investice

Indikátor č. 8 – Obložnost lůžek

Indikátor č. 9 – Příjem ze zdravotních pojišťoven

Indikátor č. 10 – Ubytování a stravování

Indikátor č. 11 – Příjem z úhrad

Indikátor č. 12 – Příspěvek zřizovatele

Indikátor č. 13 – Úhrada za ubytování

Indikátor č. 14 – Snížené úhrady klientů

Indikátor č. 36 – Zapojení klientů



Indikátor č. 1**Příspěvek na péči**

Definice	Příspěvek na péči.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Průměrná výše PNP na 1 lůžko/klienta měsíčně. ▪ Údaje z ekonomického softwaru. ▪ Indikátor ukazuje celkovou schopnost poskytovat péči pobytové služby osobám vysoce závislým na péči, zároveň indikuje, jak je poskytovatel zatížen náročností péče o klienty.
Výpočet	Celkové příjmy poskytovatele z úhrad za péči (z PNP) / sledované období / počet lůžek.
Příklad výpočtu indikátoru	<p>Příjem z úhrad za péči (z PNP): 1 200 000 Kč</p> <p>Sledované období: 12 měsíců</p> <p>10 klientů</p> $1\,200\,000 / 12 / 10 = 10\,000$ <p>Průměrná výše PNP na jedno lůžko činí 10 000 Kč měsíčně.</p>
Užití/účel	<p>Poskytovatel může na základě vývoje a srovnávání průměrné výše PNP v čase a mezi organizacemi sledovat míru zatížení organizace klienty vyžadujícími náročnou péči. Díky získaným údajům může připravovat interní strategie a ovlivnit tak strukturu klientů, může sociálním pracovníkům dávat pokyny (za předpokladu, že budou zachovány parametry zákona, kdy rozhodující je potřeba péče, nikoli výše příspěvku na péči). Stoupající trend je podkladem pro vyjednávání se zřizovatelem o počtu pracovních míst.</p>

Indikátor č. 2**Závislost na péči**

Definice	Závislost na péči.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indikátor vyjadřuje podíl klientů s vysokou mírou závislosti na péči. ▪ Lze využít údaje ze softwaru klientských agend (např. Cygnus). ▪ Indikátor vyjadřuje míru zatížení personálu a plnění poslání pobytových sociálních služeb.
Výpočet	Počet klientů ve 3. a 4. stupni závislosti na péči / kapacita lůžek * 100
Příklad výpočtu indikátoru	<p>Počet klientů ve 3. a 4. stupni závislosti na péči: 75.</p> <p>Kapacita lůžek: 100.</p> $75 / 100 = 0,75 * 100 = 75\%$
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Poskytovatel může na základě vývoje a srovnávání průměrné výše PNP v čase a mezi organizacemi sledovat míru zatížení organizace klienty vyžadujícími náročnou péči. Díky získaným údajům může připravovat interní strategie a ovlivnit tak strukturu klientů, aby poskytovatel vyrovnal zátěž na odděleních a zabránil přetížení některých oddělení. ▪ Stoupající trend je podkladem pro vyjednávání se zřizovatelem o počtu pracovních míst. ▪ Optimální hodnota by neměla být výrazně nižší než 75 % a než medián srovnávaných poskytovatelů (aplikace benchmarkingu). Pobytové sociální služby jsou totiž primárně určeny pro osoby s vysokou mírou závislosti na péči druhé osoby. Pakliže osoba spadá do nižších stupňů závislosti na péči druhé osoby, zpravidla postačuje péče rodiny a terénních a ambulantních služeb.

Indikátor č. 3**Náklady na lůžko**

Definice	Náklady na lůžko.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Celkové náklady zařízení na 1 lůžko/klienta. ▪ Lze využít údaje z ekonomického softwaru. ▪ Celkové náklady registrované sociální služby / organizace na jedno lůžko měsíčně/denně.
Výpočet	Celkové náklady / sledované období / počet lůžek.
Příklad výpočtu indikátoru	<p>Celkové náklady: 48 000 000 Sledované období: 12 měsíců Kapacita: 100 lůžek $48\,000\,000 / 12 / 100 = 40\,000$ Náklady na 1 lůžko činí 40 000 Kč měsíčně.</p>
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indikátor umožňuje sledovat náklady na 1 lůžko v zařízení v letech, analyzovat, proč se mění náklady či srovnat průměrné náklady na lůžko s jinými poskytovateli. ▪ Umožňuje vyjednávat se zřizovatelem o dotaci, s klienty o výši úhrad za ubytování a stravování, plánovat rozpočet a možné úspory na další období.

Indikátor č. 4**Náklady na energie**

Definice	Náklady na energie.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Náklady zařízení na energie na 1 lůžko/klienta (variantně lze rozdělit na vodu, elektřinu, plyn). ▪ Lze využít údaje z ekonomického softwaru. ▪ Náklady organizace na energie na 1 lůžko měsíčně/denně.
Výpočet	Celkové náklady / sledované období / počet lůžek.
Příklad výpočtu indikátoru	<p>Náklady na energie: 8 000 000 Sledované období: 12 měsíců Kapacita: 340 lůžek $8\,000\,000 / 12 / 340 = 1960$ Náklady na energie na 1 lůžko činí 1960 Kč měsíčně.</p>
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indikátor umožňuje sledovat náklady na energie na 1 lůžko v zařízení v čase, analyzovat, proč se náklady mění, či srovnat průměrné náklady na lůžko s jinými poskytovateli. ▪ Umožňuje hledat rezervy a úspory na další období.

Indikátor č. 5**Náklady na odpady**

Definice	Náklady na odpady.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indikátor sleduje náklady zařízení na odpady na 1 lůžko/klienta (variantně lze hodnotit náklady na jakoukoli jinou službu, např. datové služby). ▪ Lze využít údaje z ekonomického softwaru. ▪ Náklady na odpady na 1 lůžko ročně/měsíčně/denně.
Výpočet	Celkové náklady / sledované období / počet lůžek.
Příklad výpočtu indikátoru	<p>Náklady na odpady: 1 000 000 Kč Sledované období: 12 měsíců Kapacita: 200 lůžek $1\,000\,000 / 200 = 5\,000$ Náklady na odpady na 1 lůžko činí 5 000 Kč ročně.</p>
Užití/účel	Indikátor umožňuje sledovat náklady na likvidaci odpadů na 1 lůžko v zařízení v čase, analyzovat důvody, proč se mění náklady, či srovnat průměrné náklady na lůžko s jinými poskytovateli. Umožňuje hledat rezervy, nové postupy a úspory na další období.

Indikátor č. 6 Mzdové náklady

Definice	Mzdové náklady.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> Indikátor udává podíl mzdových nákladů v celkovém rozpočtu. Lze využít údaje z ekonomického softwaru. Jedná se o největší položku v rozpočtech poskytovatelů.
Výpočet	$\text{Výše mzdových nákladů} / \text{celkové náklady} * 100$
Příklad výpočtu indikátoru	<p>Výše mzdových nákladů: 700 000 Kč Celkové příjmy poskytovatele: 1 000 000 Kč $700\,000 / 1\,000\,000 = 0,7 * 100 = 70\%$</p>
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> Indikátor umožňuje sledovat vývoj a srovnat podíly mzdových nákladů na celkovém rozpočtu v čase a mezi organizacemi. Poskytovateli umožňuje sledovat vývoj nejvýznamnější složky rozpočtu. Optimální hodnota by měla být v rozsahu 65–80 % podle druhu sociální služby. Tento podíl je dlouhodobým trendem v sociálních službách, služby jsou založeny primárně na práci člověka.

Indikátor č. 7 Investice

Definice	Investice.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> Podíl investic na 1 lůžko. Lze využít údaje z ekonomického softwaru. Jedná se o položku, která promítá míru rozvoje infrastruktury zařízení.
Výpočet	$\text{Výše nákladů na investice} / \text{počet lůžek}$
Příklad výpočtu indikátoru	<p>Výše investic: 1 000 000 Kč Počet lůžek: 100 $1\,000\,000 / 100 = 10\,000\text{ Kč}$</p>
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> Indikátor umožňuje sledovat vývoj a srovnat podíl investic na lůžko v čase a mezi organizacemi. Poskytovateli umožňuje sledovat míru rozvoje infrastruktury zařízení. Optimální hodnota by neměla být výrazně nižší než 10 000 na 1 lůžko.

Indikátor č. 8 Obloženost lůžek

Definice	Obloženost lůžek.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> Lze využít údaje z ekonomického softwaru. Slouží k vyhodnocení využití potenciálu lůžek k optimálnímu výnosu do rozpočtu.
Výpočet	<ol style="list-style-type: none"> $\text{Součet denních evidenčních stavů s uzavřenou smlouvou} / \text{počet kalendářních dnů} = \text{průměrný denní počet klientů}$ $\text{Průměrný denní počet klientů} / \text{kapacita lůžek} * 100$
Příklad výpočtu indikátoru	<p>Součet denních evidenčních stavů s uzavřenou smlouvou: 35 770 Počet kalendářních dnů: 365 Kapacita lůžek: 100 $35\,770 / 365 = 98$ $98 / 100 * 100 = 98\%$</p>
Užití/účel	<p>Indikátor je odrazem obchodní činnosti zařízení a schopnosti efektivně využívat potenciálu lůžek. Jinými slovy, prodlevy v obsazení lůžek mají negativní dopad na ekonomiku zařízení. Příjmy z úhrad klientů by zařízení mělo plánovat na 98% obloženost lůžek s ohledem na ceník úhrad. Optimální hodnota by neměla klesnout pod 98%.</p>

Indikátor č. 9**Příjem ze zdravotních pojišťoven**

Definice	Příjem ze zdravotních pojišťoven.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> Indikátor sleduje průměrnou výši příjmu ze zdravotních pojišťoven na 1 lůžko/klienta ve sledovaném období. Lze využít údaje z ekonomického softwaru. Indikátor vyjadřuje celkovou schopnost vytěžit z fondu veřejného zdravotního pojištění příjmy na pokrytí nákladů na zajištění zdravotní péče v zařízení.
Výpočet	Celkové příjmy poskytovatele z úhrad za zdravotní péči od pojišťoven / sledované období / počet lůžek
Příklad výpočtu indikátoru	<p>Příjem z úhrad za zdravotní péči: 1 200 000 Kč Sledované období: 12 měsíců 10 klientů $1\,200\,000 / 12 / 10 = 10\,000$ Průměrná výše příjmu ze zdravotních pojišťoven činí 10 000 Kč měsíčně na 1 klienta.</p>
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> Na základě sledování vývoje a srovnávání průměrné výše příjmu ze zdravotních pojišťoven v čase a mezi organizacemi může poskytovatel sledovat míru zatížení organizace klienty náročnými na zdravotní péči. Díky získaným údajům může připravovat interní strategie, jak ovlivnit strukturu klientely, také může dávat pokyny zdravotním pracovníkům či si zvolit, jakým způsobem vyjednávat s pojišťovnami. Stoupající trend je podkladem pro vyjednávání se zřizovatelem o počtu pracovních míst.

Indikátor č. 10**Ubytování a stravování**

Definice	Ubytování a stravování (absolutní vyjádření).
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> Průměrná výše příjmu za ubytování a stravování uhrazená 1 klientem ve sledovaném období. Lze využít údaje z ekonomického softwaru. Indikátor udává celkovou schopnost vytěžit ze zdrojů klientů příjmy na pokrytí nákladů na zajištění stravování a ubytování.
Výpočet	Celkové příjmy poskytovatele z úhrad za ubytování a stravování / sledované období / počet lůžek
Příklad výpočtu indikátoru	<p>Příjem z úhrad za ubytování a stravování: 1 200 000 Kč Sledované období: 12 měsíců 10 klientů $1\,200\,000 / 12 / 10 = 10\,000$ Průměrná výše příjmu o 1 klienta za ubytování a stravování činí 10 000 Kč měsíčně.</p>
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> Na základě sledování vývoje a srovnávání průměrné výše příjmu za ubytování a stravování v čase a mezi organizacemi může poskytovatel sledovat hladinu cen se srovnatelnými organizacemi. Díky získaným údajům může připravovat interní strategie, jak nastavit ceník a jakým způsobem vyjednávat s klienty.

Indikátor č. 11**Příjem z úhrad**

Definice	Příjem z úhrad (relativní vyjádření).
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> Indikátor udává podíl příjmu z úhrad na stravování a ubytování v celkovém rozpočtu. Lze využít údaje z ekonomického softwaru. Indikátor udává celkovou schopnost vytěžit ze zdrojů klientů příjmy na pokrytí nákladů na zajištění stravování a ubytování ve sledovaném období.
Výpočet	Výše příjmu z úhrad za ubytování a stravování za sledované období / celkové příjmy za sledované období * 100
Příklad výpočtu indikátoru	Výše příjmu z úhrad za ubytování a stravování: 300 000 Kč Celkové příjmy poskytovatele: 1 000 000 Kč $300\,000 / 1\,000\,000 * 100 = 30\%$
Užití/účel	Na základě sledování vývoje a srovnání podílu výše příjmu z úhrad na stravování a ubytování v celkovém rozpočtu v čase a mezi organizacemi může poskytovatel sledovat hladinu cen v porovnání se srovnatelnými organizacemi a bude schopen krýt výdaje z příjmů z vlastní činnosti. Díky získaným údajům může poskytovatel připravovat interní strategie, jak nastavit ceník a jakým způsobem vyjednávat s klienty.

Indikátor č. 12**Příspěvek zřizovatele**

Definice	Příspěvek zřizovatele.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> Podíl příspěvku zřizovatele v celkovém rozpočtu. Lze využít údaje z ekonomického softwaru. Jedná se o indikátor vyjadřující míru samostatnosti poskytovatele, resp. jeho závislosti na zřizovateli.
Výpočet	Výše příspěvku zřizovatele za sledované období / celkové příjmy za sledované období * 100
Příklad výpočtu indikátoru	Výše příspěvku zřizovatele: 300 000 Kč Celkové příjmy poskytovatele: 1 000 000 Kč $300\,000 / 1\,000\,000 * 100 = 30\%$
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> Na základě sledování vývoje a srovnávání podílu výše příspěvku zřizovatele v celkovém rozpočtu v čase a mezi organizacemi může poskytovatel sledovat míru nezávislosti na zřizovateli a bude schopen krýt výdaje z příjmů z vlastní činnosti. Díky získaným údajům může poskytovatel připravovat interní strategie, jak nastavit ceník, doplňkové činnosti apod.

Indikátor č. 13**Úhrada za ubytování**

Definice	Úhrada za ubytování.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> Indikátor udává cenu za dvoulůžkový pokoj s příslušenstvím ve vztahu k maximu umožněnému legislativou. Lze využít údaje z ceníku poskytovatele. Vzhledem k různorodosti lze srovnávat pouze dvoulůžkový pokoj s příslušenstvím, který je nejčastějším typem ubytování. Indikátorem je míra využití maximální ceny vyplývající z vyhlášky.
Výpočet	Cena pokoje za den / denní úhradový limit * 100
Příklad výpočtu indikátoru	<p>Cena pokoje: 205 Kč Cena stanovená vyhláškou: 210 Kč $(205 / 210) * 100 = 98 \%$ Cena dvoulůžkového pokoje s příslušenstvím dosahuje 98 % úhradového limitu.</p>
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> Sledování vývoje a srovnávání cen je obvyklý marketingový nástroj. Srovnání mezi organizacemi poskytovateli umožní sledovat hladinu cen se srovnatelnými organizacemi. Na základě získaných údajů může připravovat interní strategie, díky kterým nastaví ceník a bude vědět, jak postupovat při vyjednávání s klienty. Optimální hodnota by neměla být výrazně nižší než 95 %.

Indikátor č. 14**Snížené úhrady klientů**

Definice	Snížené úhrady klientů.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> Indikátor ukazuje podíl klientů se sníženou úhradou. Lze využít údaje ze softwaru klientské agendy. Udává celkovou schopnost vytěžit ze zdrojů klientů příjmy na pokrytí nákladů na zajištění stravování a ubytování ve zvoleném termínu (např. kvartálně).
Výpočet	Počet klientů se sníženou úhradou / kapacita lůžek * 100
Příklad výpočtu indikátoru	<p>Klientů se sníženou úhradou: 100 Kapacita: 200 lůžek $(100 / 200) * 100 = 50 \%$ Podíl klientů se sníženou úhradou činí v daném okamžiku 50 %.</p>
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> Na základě sledování vývoje a srovnávání podílu snížených úhrad klientů za ubytování a stravování v čase a mezi organizacemi může poskytovatel sledovat hladinu cen se srovnatelnými organizacemi. Na základě získaných údajů může připravovat interní strategie, aby mohl správně nastavit ceník a vyjednat s klienty. Vzhledem k tomu, že ukazatel nelze ovlivnit, nejsou stanovena optima. Jedná se pouze o údaj pro interní sledování vývoje.

INDIKÁTORY

pro odborné sociální poradenství poskytované občanskými poradnami

OBLAST: Poskytování péče

Indikátor č. 1 – Evidence výkonů služby

Indikátor č. 2 – Zapojení dalších odborníků do průběhu poskytování služby

Indikátor č. 3 – Komplexní intervence v zájmu klienta

Indikátor č. 4 – Bezbariérovost služby

Indikátor č. 5 – Zastupitelnost pracovníků

Indikátor č. 6 – Přímá práce v poradenství

Indikátor č. 7 – Dálková komunikace v poradenství



Indikátor č. 1**Evidence výkonů služby**

Definice	Počet standardizovaných záznamů o poskytnuté péči – realizovaných intervencí.
Upřesnění/popis	Odborné poradenství je specifické s ohledem na individuální plánování služby, velmi často je realizováno pouze formou jedné intervence s uživatelem. Proto je velmi důležité vést standardizovaný záznam o průběhu služby. Záznam intervence standardizovanou formou rovněž slouží k předávání informací mezi jednotlivými poradci, umožňuje snadnou zastupitelnost pracovníků v rámci služby. Záznam intervence obsahuje popis výchozí situace, cíl, řešení – jednotlivé kroky k naplnění cíle. Standardizované záznamy mohou rovněž sloužit jako podklady pro další kazuistiku, řešení systémových opatření apod. Ke každému unitivnímu uživateli (UU) v daném kalendářním roce je založen záznamový arch (ZA), do tohoto ZA je zaznamenáván průběh poskytování sociální služby v daném kalendářním roce, záznam průběhu intervencí.
Výpočet	Součet všech UU / součet všech založených ZA = X <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pokud $X = 1$, jedná se o žádoucí stav. ▪ Pokud $X > 1$, jsou uživatelé bez záznamu poskytovaných činností – pracovníci si u některých uživatelů nevedou dokumentaci. ▪ Pokud $X < 1$, je více záznamových archů pro 1 uživatele – pracovníci vedou dokumentaci špatně.
Příklad výpočtu indikátoru	980 klientů za rok = 980 založených ZA = 1
Užití/účel	Cíl: Informace ze standardizovaných záznamů dále využít pro řešení systémových či legislativních nedostatků – na úrovni obcí, krajů, státu, např. pro vytvoření systému včasné intervence při vzniku dluhu za bydlení a prevenci ztráty bydlení u nájemníků v obecních bytech.

Indikátor č. 2**Zapojení dalších odborníků do průběhu posky. služby**

Definice	V rámci odborného sociálního poradenství poskytujeme v základních činnostech poradenství v oblasti práva, psychologie, systému soc. zabezpečení atd. Nejčastěji poskytujeme rady a informace v oblasti práva, kdy se jedná o velmi širokou oblast. Zapojením dalšího odborníka do průběhu poskytování sociální služby zvyšujeme odbornost poskytovaného poradenství, nenahrazujeme však roli advokátů či notářů.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Poradna má k dispozici právního konzultanta (či jiného odborníka), který poradce podporuje při poskytování odborného soc. poradenství; s tímto odborníkem mohou poradci konzultovat zejména komplikovanější situace, do kterých se klienti dostávají. ▪ Odborné poradenství musí mít smluvně garantovanou podporu odborníka, např. pro poskytování služeb v oblasti oddlužení.
Výpočet	Indikátor sleduje vytváření odborné podpůrné sítě odborností, pomáhající poradcům v jejich činnosti směrem ke klientům. Za každou odbornost zastoupenou alespoň jedním smluvním vztahem se započte 1 bod.
Příklad výpočtu indikátoru	Poradna spolupracuje formou určitého smluvního vztahu s právníkem, který poradcům poskytuje podporu: 1 bod. Smlouva s jiným odborníkem dle potřeb poradny: 1 bod. Poradna v tomto indikátoru dosáhla 2 bodů.
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pokud poradna spolupracuje s právníkem (či jiným odborníkem) na bázi určitého smluvního vztahu, mohou poradci využívat této odborné externí podpory při poskytování poradenství, zvyšuje se takto odbornost poskytovaného poradenství. ▪ Cíl: Bodové vyjádření indikátoru ukazuje úspěšnost poradny při vytváření podpůrné sítě odborníků pro potřeby poradenského týmu. Dostupnost této podpůrné sítě vyžaduje např. akreditace u Ministerstva spravedlnosti pro poskytování služeb v oblasti oddlužení.

Indikátor č. 3

Komplexní intervence v zájmu klienta

Definice	Poradna klientovi neposkytuje jen intervence ambulantní formou, ale v rámci jeho podpory a zvyšování kompetencí jej podporuje i při jednání s úřady, před soudy, insolvenčními správci apod. Poradna nejedná za klienta ani jménem klienta, ale nabízí mu aktivní podporu při uplatňování jeho práv a oprávněných zájmů.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Poradna zajišťuje podporu klientům při jednání: <ul style="list-style-type: none"> – s úřady; – soudy; – insolvenčními správci apod. ▪ Tato podpora je nejčastěji realizovaná formou doprovodu či zprostředkování komunikace s dotčenými subjekty. Díky této podpoře pomáhá poradna zvyšovat kompetence klientů a dále předchází prohlubování nepříznivé sociální situace klienta. ▪ Mnoho klientů služby netrápí pouze jeden konkrétní problém, zpravidla řeší složitou životní a sociální situaci, nejsou schopni se v ní zorientovat, mají obavy, cítí úzkost. Zajištěním této podpory se velmi výrazně zvyšuje úspěšnost při řešení nepříznivé soc. situace (zejména u osob se sníženými mentálními a komunikačními schopnostmi).
Výpočet	Počet klientů, u kterých byla provedena alespoň jedna komplexní intervence, se vydělí počtem všech klientů v daném roce. Vyjádření indikátoru je v procentech.
Příklad výpočtu indikátoru	Poradna měla v roce 2020 celkem 980 klientů. Komplexní intervence byla poskytnuta 380 klientům. $380 / 980 * 100 = 38,8\%$
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aktivní podpora uživatele při uplatňování jeho práv a oprávněných zájmů, preventivní předcházení zhoršení nepříznivé sociální situace klientů. ▪ Cíl: Indikátor vyjadřuje úroveň náročnosti práce vyjádřené poměrem potřeby komplexní intervence u klientů služby ke všem klientům. Cílem je tedy sledovat meziroční trend vývoje náročnosti práce v občanských poradnách z pohledu poskytnutí komplexní intervence části klientů.

Indikátor č. 4

Bezbariérovost služby

Definice	Poradna má definovány bariéry, které by mohly být při poskytování sociální služby problémem. Poradna má pro odstranění bariér zpracovány postupy.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Poradna má zpracovány postupy, jak poskytnout poradenství klientům s různými typy znevýhodnění – smyslovým, duševním, tělesným, jazykovým. ▪ Poradna zpracovala postupy pro poskytování služby osobám s jednotlivými typy znevýhodnění, kdy definuje, kde je schopna službu poskytnout.
Výpočet	<p>Poradna má tyto okruhy osob:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Poskytování služby osobám se sluchovým postižením 2. Poskytování služby osobám se zrakovým postižením 3. Poskytování služby osobám s tělesným postižením 4. Poskytování služby cizincům 5. Poskytování služby osobám s jiným typem postižením (dle potřeb poradny). <p>Za každý okruh, u něhož je poradna schopná bariéry vyřešit, se započítává 1 bod. Součet bodů vyjádří hodnotu indikátoru. Maximální počet bodů je 5.</p>
Příklad výpočtu indikátoru	<p>Poskytování služby osobám se sluchovým postižením: 1 bod. Poskytování služby osobám se zrakovým postižením: 1 bod. Poskytování služby osobám s tělesným postižením: 1 bod. Poskytování služby cizincům: 0 bodů. Poskytování služby osobám s jiným typem postižení (dle potřeb poradny): 0 bod. $1 + 1 + 1 + 0 + 0 = 3$</p>
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Poskytovatel je schopen zajistit službu osobám s různými typy zdravotního znevýhodnění. Poradna neodmítne klienta kvůli tomu, že např. nemá poradce, který ovládá znakový jazyk, nebo protože je poradna umístěna v 2. poschodí bez výtahu. ▪ Cíl: Minimalizovat bariéry při poskytování soc. služby, zpracovat postupy pro poskytování poradenství pro klienty s různými typy znevýhodnění, navázat spolupráci např. s tlumočníky (znakového jazyka, cizího jazyka).

Indikátor č. 5**Zastupitelnost pracovníků**

Definice	Zastupitelnost pracovníků – zajištění dostatečného počtu zaměstnanců a pracovních úvazků pro zajištění poskytování sociální služby.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> Poskytovatel má dostatečný počet zaměstnanců, respektive pracovních úvazků, aby byl schopen zajistit poskytování sociální služby. Dostatečný počet kvalifikovaných zaměstnanců je důležitý proto, aby zaměstnanci nebyli přetěžováni, byli schopni službu poskytovat efektivně, byla možná zastupitelnost zaměstnanců.
Výpočet	<ul style="list-style-type: none"> Služba nemůže být zajišťována pouze jedním pracovníkem. V poradenství považujeme za minimum jeden celý pracovní úvazek, který je rozdělen mezi více pracovníků s menšími úvazky, kdy minimálně dva pracovníci mají úvazek minimálně 0,5. Výpočet: Součet všech úvazků ve službě, kdy musí platit $X \geq 1$.
Příklad výpočtu indikátoru	$0,6 + 1 + 0,2 = 1,8$ $1,8 > 1$ Zastupitelnost: ANO. Podmínka je tedy splněna.
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> Zajištění fungování sociální služby, kontinuita poradenství, zastupitelnost v případě dovolené, nemoci apod. Cíl: Faktické zajištění poskytování odborného poradenství nejméně 2 poradci, minimální výše přepočteného úvazku 1,00.

Indikátor č. 6**Přímá práce v poradenství**

Definice	<ul style="list-style-type: none"> Poskytovatel využívá pro přímou práci s klienty více než 60% fondu pracovní doby. Poskytovatel má transparentním způsobem zveřejněny konzultační hodiny, ve kterých mohou klienti službu využít.
Upřesnění/popis	<p>Poskytovatel stanovil minimální počet konzultačních hodin na týden, poskytují konzultace bez objednání i na objednání. Konzultační hodiny by měly být stanoveny tak, aby službu mohli klienti využívat v dopoledních i odpoledních hodinách, a byla tak zajištěna široká dostupnost služby (např. do 17.00 hod. minimálně jednou týdně).</p> <p>Poradna poskytuje konzultace minimálně v rozsahu 60% fondu pracovní doby.</p> <ul style="list-style-type: none"> ano: 1 bod; ne: 0 bod.
Výpočet	<p>Poskytovatel nabízí konzultace v dopoledních i odpoledních hodinách.</p> <ul style="list-style-type: none"> ano: 1 bod ne: 0 bodů. <p>Poskytovatel vyčlenil minimálně 2 hodiny pro nové neobjednané klienty.</p> <ul style="list-style-type: none"> ano: 1 bod; ne: 0 bod. <p>Maximální součet bodů: 3.</p>
Příklad výpočtu indikátoru	<p>Pokud má poradna v přepočtu 2 celé pracovní úvazky, měl by 1 poradce poskytovat poradenství nejméně 24 hodin týdně (přímá práce s klientem). První poradce pracuje 28 hodin, druhý 24.</p> <p>Konzultační doba poskytovatele je rozložená do dopoledních i odpoledních hodin: 1 bod. Poskytovatel v konzultační době vyčlenil 4 hodiny (2 x 2 hodiny) pro nové neobjednané klienty: 1 bod.</p> <p>Výpočet: $1 + 1 + 1 = 3$</p> <p>V rámci indikátoru bylo dosaženo 100% úspěšnosti.</p>
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> Zajištění dostupnosti služby pro uživatele, zajištění nízkoprahovosti služby, kdy uživatelé mohou využít službu i bez předchozího objednání. Rozvržení konzultačních hodin do dopoledních i odpoledních hodin, minimálně 1krát týdně poskytovat službu např. do 17 hod. Cíl: Rozšířit konzultační hodiny, nabídnout možnost konzultací i bez objednání, rozšířit hodiny odpoledne minimálně 1krát týdně do 17.00 hod.

Indikátor č. 7**Dálková komunikace v poradenství**

Definice	Poradna poskytuje konzultace i prostřednictvím technologií dálkové komunikace.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Poradna poskytuje poradenství i formou technologií dálkové komunikace – např. prostřednictvím aplikací Skype, Messenger aj. Poradna zpracovala postupy pro poskytování poradenství v těchto formách. ▪ Poskytováním poradenství formou technologií dálkové komunikace rozšiřuje okruh osob, které mohou služby využívat. Zpřístupňuje tak službu.
Výpočet	Za každý komunikační způsob, který je klientům k dispozici, aby mohli využít poradenství, se započte 1 bod. Započítává se i základní metoda „face to face“. Součet bodů je možné srovnávat mezi službami i meziročně v rámci jedné služby.
Příklad výpočtu indikátoru	<p>Metoda „face to face“: 1 bod. Skype komunikace: 1 bod. Telefonní konzultace: 1 bod. E-mailová poradna: 1 bod. Chat: 1 bod. Služba získala celkem 5 bodů.</p>
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Poradna je schopna reagovat na měnící se prostředí a požadavky uživatelů. Je schopna zprostředkovat službu a zajistit komunikaci i prostřednictvím nových technologií. Schopnost reagovat na měnící se podmínky, reflektovat např. současný nouzový stav, omezení osobního kontaktu. ▪ Cíl: Zajištění poradenství alespoň jednou z forem dálkové komunikace (např. prostřednictvím aplikací Skype, Messenger, Facebook aj.). ▪ Cíl: Poskytovat poradenství vedle metody „face to face“ i formou dálkové komunikace alespoň 2 dalšími způsoby. Cílem je tedy zvýšení dostupnosti služby.

INDIKÁTORY

pro odborné sociální poradenství

OBLAST: Ekonomika

Indikátor č. 1 – Náklady na pracovníky v přímé péči

Indikátor č. 2 – Náklady na poskytnuté intervence

Indikátor č. 3 – Výkon poradce v oblasti intervencí

Indikátor č. 4 – Financování z veřejných zdrojů

Indikátor č. 5 – Financování z privátních zdrojů



Indikátor č. 1**Náklady na pracovníky v přímé péči**

Definice	Náklady na průměrný přepočtený úvazek pracovníka v přímé péči.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> Organizace porovnává údaje o celkových nákladech služby a přepočtené úvazky pracovníků v přímé péči. Údaje pro srovnání mohou vycházet z výkazů pro MPSV, což jsou údaje o celkových nákladech služby / počet přepočtených úvazků pracovníků v přímé péči. Indikátor může pocházet také z jiného zdroje, důležité je, aby příslušný dokument umožňoval vypočítat náklady na průměrný úvazek pracovníka v přímé péči. Tento indikátor je důležitý pro porovnání nákladů i mezi jednotlivými službami. Tento ukazatel zároveň zobrazuje efektivitu poskytované služby. U organizací odměňujících mzdou lze identifikátor také porovnat s odpovídající hodnotou platů stanovenou příslušným nařízením vlády.
Výpočet	Celkové náklady služby / přepočtené úvazky pracovníků v přímé péči
Příklad výpočtu indikátoru	<p>Celkové náklady na službu za rok (1 126 000 Kč) / počet přepočtených úvazků pracovníků v přímé péči (např. 1,5 úvazku)</p> <p>Výpočet: $1\,126\,000 / 1,5 = 750\,667$ Kč</p>
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> Určení ceny služby, přiměřenosti nákladů, porovnání nákladů srovnatelných služeb, jeden z ukazatelů, podle kterého se hodnotí zařazení služby do krajské sítě služeb a následné financování služby (MPSV, krajem). Tento ukazatel slouží ke srovnání služeb na určitém území nebo stejného typu.

Indikátor č. 2**Náklady na poskytnuté intervence**

Definice	Indikátorem jsou náklady přepočtené na hodinu poskytnutých intervencí za rok během poskytované služby.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> Indikátor udává efektivnost služby vztaženou na náklady intervencí poskytnutých za rok. Údaje pro srovnání lze použít z krajského výkazu, vycházíme z celkových nákladů služby za rok a počtu poskytnutých hodin intervencí za rok. Indikátor je důležitý, protože nám ukazuje velmi podstatný ekonomický údaj.
Výpočet	Celkové náklady služby za rok / počet hodin poskytnutých intervencí za rok
Příklad výpočtu indikátoru	<p>Celkové náklady na službu za rok (1 126 000 Kč) / počet poskytnutých hodin intervencí (např. 1 200 hodin)</p> <p>Výpočet: $1\,126\,000 / 1200 = 938$</p> <p>Náklad na hodinu intervence činí 938 Kč.</p>
Užití/účel	Tento ukazatel slouží k porovnání služeb na určitém území nebo stejného typu, ukazuje efektivitu nákladů na hodinu intervence.

Indikátor č. 3**Výkon poradce v oblasti intervencí**

Definice	Počet intervencí na průměrný přepočtený úvazek poradce a pracovní den.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> Indikátor zobrazuje kvantitativně vyjádřenou efektivitu poradce. Údaje pro srovnání lze získat z krajského výkazu.
Výpočet	<p>Výkazy služeb, údaje o celkovém počtu intervencí, přepočtené úvazky poradců / počet pracovních dnů v roce</p> <p>Subindikátor A: Celkový počet intervencí / přepočtený počet úvazků poradců / počet pracovních dnů (viz předchozí indikátor)</p> <p>Subindikátor B: Celkový počet hodin intervencí / přepočtený počet úvazků poradců / počet pracovních dnů (viz předchozí indikátor)</p>
Příklad výpočtu indikátoru	<p>Subindikátor A: 1356 intervencí / 1,5 přepočtených úvazků / 220 pracovních dní = 4,1 intervence na den</p> <p>Subindikátor B: 1220 hodin intervencí / 1,5 přepočtených úvazků / 220 pracovních dní = 3,7 hodin intervence na den</p>
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> Efektivita využití úvazků, přímé práce s uživateli, porovnání mezi službami stejného druhu, optimalizace úvazků v přímé péči pro danou službu. Tento ukazatel slouží k porovnání služeb na určitém území nebo stejného typu. Možný cíl: Denní počet hodin intervencí stanovit tak, aby odpovídal cca 50 % skutečné denní pracovní doby. Počet intervencí by měl být při plném úvazku více než 4 intervence denně.

Indikátor č. 4**Financování z veřejných zdrojů**

Definice	Podíl dotací z veřejných zdrojů. Vyjadřuje procentuální podíl financí z veřejných zdrojů vzhledem k celkovým nákladům sociální služby.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> Indikátor zobrazuje úspěšnost sociální služby při získávání peněz z veřejných zdrojů. Lze z něj odvodit spolehlivost a pověst služby u poskytovatele dotace. Údaje lze získat z výkazu MPSV. Všeobecným cílem v oblasti financování sociálních služeb je zapojit obce do financování ve větším měřítku, a to jak podílem na celkovém financování, tak počtem „domovských“ obcí klientů služby. Do financování ze strany obcí se započítává i financování ze strany mikroregionů – tedy zájmových sdružení obcí.
Výpočet	<p>Procentuální vyjádření poměru dotací z veřejných zdrojů (obcí a krajů) vzhledem k celkovému rozpočtu služby za rok.</p> <p>Dotace kraje (obce) / celkové náklady služby x 100</p> <p>Subidentifikátor: Procentuální vyjádření lze zobrazit v podrobnosti na jednotlivé obce či kraje.</p>
Příklad výpočtu indikátoru	<p>Celkové náklady na službu za rok: 1 126 000 Kč</p> <p>Dotace z obcí: 75 000 Kč</p> <p>Dotace z rozpočtu kraje: 50 000 Kč</p> <p>Výpočet: $75\,000 / 1\,126\,000 \cdot 100$ – Dotace obcí činí 6,7 % z rozpočtu služby.</p> <p>Výpočet: $50\,000 / 1\,126\,000 \cdot 100$ – Dotace kraje činí 4,4 % z rozpočtu služby.</p>
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> Např. Zlínský kraj má v metodice pro určení vyrovnávací platby uvedena %, kterým by územně samosprávný celek (ÚSC) přispíval na daný druh sociální služby. Řada obcí se řídí tímto doporučením a podle toho přispívá na financování sociálních služeb. Obce je potřeba více zapojit do financování služeb, tyto ukazatele mohou být vodítkem např. pro zapojení obcí mikroregionu do financování soc. služeb. Cílové procento může být stanoveno v rámci systému financování sociálních služeb na úrovni státu, kraje či individuálně v rámci kontraktu se zadavatelem služby (konkrétní obcí). Tento ukazatel může sloužit k porovnání služeb na určitém území nebo stejného typu.

Indikátor č. 5

Financování z privátních zdrojů

Definice	Podíl darů a grantů ze soukromých zdrojů na celkovém rozpočtu organizace.
Upřesnění/popis	Indikátor popisuje úspěšnost žadatele při získávání darů prostřednictvím individuálního fundraisingu a je vyjádřen poměrem objemu získaných finančních prostředků k celkovému rozpočtu organizace. Údaje pro srovnání s dalšími službami jsou identifikovatelné z výkazu MPSV, výkazů sociálních služeb.
Výpočet	<p>Procentuální vyjádření dotací a grantů ze soukromých zdrojů vzhledem k celkovému rozpočtu služby za rok.</p> <p>$\text{Dary (soukromé zdroje) / celkové náklady služby} * 100$</p>
Příklad výpočtu indikátoru	<p>Celkové náklady na službu za rok: 1 126 000 Kč</p> <p>Příjmy ze soukromých zdrojů: 50 000 Kč</p> <p>Výpočet: $50\,000 / 1\,126\,000 * 100 = 4,4\%$</p> <p>Dotace (dary) ze soukromých zdrojů činí 4,4% z rozpočtu služby.</p>
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Získání finančních prostředků z privátních zdrojů může službě přinést některé další možnosti rozvoje a PR pro danou službu. Roli zde hraje společenská zodpovědnost firem i úroveň individuálního a firemního dárcovství. ▪ Úspěch fundraisingu může být v kontextu vyrovnávací platby vymazán snížením veřejné podpory. ▪ Tento ukazatel slouží k porovnání služeb na určitém území nebo stejného typu.

INDIKÁTORY

pro ambulantní služby – DS, CDS, OS (amb.), STD

OBLAST: Péče

- Indikátor č. 1 – Časový rozsah poskytované péče
- Indikátor č. 2 – Průměrný roční počet kontaktů
- Indikátor č. 3 – Roční časový rozsah poskytované péče
- Indikátor č. 4 – Využití kapacity sociální služby
- Indikátor č. 5 – Denní počet uživatelů služby
- Indikátor č. 6 – Denní časový rozsah poskytnuté péče
- Indikátor č. 7 – Komparace fondu pracovní doby přímé péče
s celkovým počtem hodin poskytnuté péče
- Indikátor č. 8 – Prostorová kapacita a vybavenost služby
- Indikátor č. 9 – Opatření omezující pohyb osob
- Indikátor č. 10 – Návaznost na sociální službu
– podpora sociálního začleňování
- Indikátor č. 11 – Alternativní a augmentativní komunikace
- Indikátor č. 12 – Bazální stimulace®
- Indikátor č. 13 – Snoezelen
- Indikátor č. 14 – Sexualita a vztahy lidí s postižením
- Indikátor č. 15 – Reminiscenční terapie
- Indikátor č. 16 – Smyslová aktivizace seniorů
- Indikátor č. 17 – Individuální plánování zaměřené na člověka
- Indikátor č. 18 – Multidisciplinární spolupráce
- Indikátor č. 19 – Nouzové a havarijní situace
- Indikátor č. 20 – Zapojení odborníků v týmu poskytovatele
- Indikátor č. 21 – Psychologická (psychosociální) podpora
pro klienty a pečující
- Indikátor č. 22 – Dostupnost vedoucích pracovníků pro uživatele a rodiny
- Indikátor č. 23 – Partnerství s rodinou uživatele



Indikátor č. 1

Časový rozsah poskytované péče

Definice	Časový rozsah poskytované péče.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indikátor ukazuje, jaká je průměrně doba (počet hodin), po kterou je poskytována péče uživateli v rámci jeho denního využívání služby, tedy kolik času stráví uživatel průměrně ve službě v rámci jednoho kontaktu. ▪ Každá sociální služba je definována mimo jiné svou časovou dostupností, okamžitou kapacitou a výší úhrady. Tyto parametry vymezují potřebné personální a provozní zajištění poskytování sociální služby. Průměrná doba poskytnuté péče na jeden kontakt pak vhodnost nastavené časové dostupnosti, kapacity a výše úhrady ve vztahu k využívání sociální služby indikuje.
Výpočet	Celkový počet hodin poskytnuté péče všem uživatelům služby za kalendářní rok / celkový počet realizovaných kontaktů s uživateli služby za kalendářní rok = hodnota indikátoru v hodinách
Příklad výpočtu indikátoru	<p>Poskytovatel služby denní stacionář poskytl v kalendářním roce 15 000 hodin péče všem uživatelům. Celkový počet kontaktů s (uživatelodní) uživateli činil v kalendářním roce 3 000 kontaktů.</p> <p>Výpočet: $15\,000 / 3\,000 =$ průměrně 5 hodin poskytnuté péče na 1 kontakt (uživateloden) s uživatelem</p>
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hodnota indikátoru vypovídá o využívání kapacity služby, o nastavení provozní doby služby i o nastavení personálního zajištění poskytování služby. Její ideální hodnota by se měla co nejvíce přibližovat denní provozní době služby. Je však nutné posuzovat ji v kontextu s parametrem průměrného denního počtu uživatelů. Čím vyšší průměrný denní počet uživatelů (nad rámec okamžité kapacity), tím nižší hodnota je uspokojivá (tj. ve službě se střídá více uživatelů po menších časových úsecích). ▪ Hodnota indikátoru pro konkrétního poskytovatele sociální služby se samozřejmě může značně lišit podle druhu poskytované služby a cílové skupiny uživatelů. Svoji relevanci tak má tato hodnota zejména při srovnání stejné hodnoty za různá období nebo při porovnání hodnoty s hodnotami poskytovatelů s podobnými podmínkami a stejným druhem poskytované služby. ▪ Komplexní posouzení je vhodné realizovat s využitím zjištěných hodnot u dalších indikátorů (č. 1–8). ▪ Indikátor je definován pro období kalendářního roku. Lze jej ale také využít i pro jiná (kratší či delší) časová období, pokud k nim existují relevantní údaje.

Indikátor č. 2**Průměrný roční počet kontaktů**

Definice	Průměrný roční počet kontaktů.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indikátor zobrazuje průměrný roční počet kontaktů (uživatelodní) s jedním uživatelem služby, tedy průměrně kolikrát v kalendářním roce využije službu jeden uživatel. Kontakt (jeden uživatel) ve službě / den (pokud uživatel službu využije ráno a přijde znovu i odpoledne – počítají se dva kontakty). ▪ Každá sociální služba je definována mimo jiné svou časovou dostupností, okamžitou kapacitou a výší úhrady. Tyto parametry vymezují potřebné personální a provozní zajištění poskytování sociální služby. Průměrný roční počet kontaktů s jedním uživatelem pak indikuje, zda je vhodně nastavená časová dostupnost, kapacita a výše úhrady ve vztahu k využívání sociální služby.
Výpočet	Celkový počet realizovaných kontaktů s uživateli služby za kalendářní rok / celkový počet uživatelů, kterým byla v kalendářním roce poskytnuta služba = hodnota indikátoru v počtu kontaktů
Příklad výpočtu indikátoru	<p>Celkový počet kontaktů (uživatelodní) uživatelů ve službě denní stacionář činil v kalendářním roce 3 000 kontaktů. Službu v daném kalendářním roce aktivně využilo celkem 40 uživatelů.</p> <p>Výpočet: $3\,000 / 40 =$ průměrně 75 kontaktů (uživatelodní) 1 uživatele služby za kalendářní rok</p>
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hodnota indikátoru vypovídá o využívání kapacity služby, o nastavení provozní doby služby, nastavení personálního zajištění poskytování služby a výše úhrady. Její ideální hodnota by se měla co nejvíce přibližovat počtu provozních dní služby v kalendářním roce. ▪ Hodnota indikátoru pro konkrétního poskytovatele sociální služby se samozřejmě může lišit podle druhu poskytované služby a cílové skupiny uživatelů. Svoji relevanci tak má tato hodnota zejména při srovnání stejné hodnoty za různá období nebo při porovnání hodnoty s hodnotami poskytovatelů s podobnými podmínkami a stejným druhem poskytované služby. ▪ Komplexní posouzení je vhodné realizovat s využitím zjištěných hodnot u dalších indikátorů (č. 1–8). ▪ Indikátor je definován pro období kalendářního roku. Lze jej ale také využít i pro jiná (kratší či delší) časová období, pokud k nim existují relevantní údaje.

Indikátor č. 3

Roční časový rozsah poskytované péče

Definice	Roční časový rozsah poskytované péče.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indikátor zobrazuje průměrný počet hodin poskytnuté péče jednomu uživateli za kalendářní rok, tedy kolik hodin péče průměrně využije jeden uživatel v kalendářním roce. ▪ Každá sociální služba je definována mimo jiné svou časovou dostupností, okamžitou kapacitou a výší úhrady. Tyto parametry vymezují potřebné personální a provozní zajištění poskytování sociální služby. Průměrný roční počet hodin poskytnuté péče jednomu uživateli pak indikuje vhodně nastavená časová dostupnost, kapacita a výše úhrady ve vztahu k využívání sociální služby.
Výpočet	Celkový počet hodin poskytnuté péče všem uživatelům služby za kalendářní rok / celkový počet uživatelů, kterým byla v kalendářním roce poskytnuta služba = hodnota indikátoru v hodinách
Příklad výpočtu indikátoru	<p>Poskytovatel služby denní stacionáře poskytl v kalendářním roce 15 000 hodin péče všem uživatelům. Službu v daném kalendářním roce aktivně využilo celkem 40 uživatelů.</p> <p>Výpočet: $15\,000 / 40 = 375$ hodin péče poskytnuté průměrně jednomu uživateli za kalendářní rok</p>
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hodnota indikátoru vypovídá o využívání kapacity služby, o nastavení provozní doby služby, nastavení personálního zajištění poskytování služby a výše úhrady. Ideální hodnota indikátoru by se měla co nejvíce přibližovat násobku počtu provozních dní služby v kalendářním roce a denní provozní doby. ▪ Hodnota indikátoru pro konkrétního poskytovatele sociální služby se samozřejmě může lišit podle druhu poskytované služby a cílové skupiny uživatelů. Svoji relevanci tak má tato hodnota zejména při srovnání stejné hodnoty za různá období nebo při porovnání hodnoty s hodnotami poskytovatelů s podobnými podmínkami a stejným druhem poskytované služby. ▪ Komplexní posouzení je vhodné realizovat s využitím zjištěných hodnot u dalších indikátorů (č. 1–8). ▪ Indikátor je definován pro období kalendářního roku. Lze jej ale také využít i pro jiná (kratší či delší) časová období, pokud k nim existují relevantní údaje.

Indikátor č. 4**Využití kapacity sociální služby**

Definice	Využití kapacity sociální služby.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indikátor zobrazuje využití kapacity sociální služby, tedy její procentuální vyjádření ve vztahu k jejím nastaveným časovým a kapacitním parametrům. ▪ Každá sociální služba je definována mimo jiné svou časovou dostupností, okamžitou kapacitou a výší úhrady. Tyto parametry vymezují potřebné personální a provozní zajištění poskytování sociální služby. Využívanost služby pak indikuje, zda je vhodně nastavená časová dostupnost, kapacita a výše úhrady ve vztahu k využívání sociální služby.
Výpočet	Celkový počet hodin poskytnuté péče všem uživatelům služby za kalendářní rok / (průměrná denní provozní doba poskytování služby * počet provozních dnů sociální služby za kalendářní rok * okamžitá kapacita počtu uživatelů služby) * 100 = hodnota indikátoru v %
Příklad výpočtu indikátoru	Poskytovatel služby denní stacionáře poskytl v kalendářním roce 15 000 hodin péče všem uživatelům. Průměrná denní provozní doba poskytování služby činí 9 hodin. V kalendářním roce byla služba poskytována 255 dní. Okamžitá kapacita služby (např. dle údajů v registru) činí 15 uživatelů. Výpočet: $15\,000 / (9 * 255 * 15) * 100 = 43\%$ využití kapacit sociální služby v kalendářním roce
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hodnota indikátoru vypovídá o využívání kapacity služby, o nastavení její provozní doby, nastavení personálního zajištění poskytování služby a výše úhrady. Ideální hodnota indikátoru by se měla co nejvíce přibližovat 100 %. Reálně se však bude pohybovat v pásmu 30–70 %. Hodnota indikátoru pro konkrétního poskytovatele sociální služby se samozřejmě může lišit podle druhu poskytované služby a cílové skupiny uživatelů. Svoji relevanci tak má tato hodnota zejména při srovnání stejné hodnoty za různá období nebo při porovnání hodnoty s hodnotami poskytovatelů s podobnými podmínkami a stejným druhem poskytované služby. ▪ Komplexní posouzení je vhodné realizovat s využitím zjištěných hodnot u dalších indikátorů (č. 1–8). ▪ Indikátor je definován pro období kalendářního roku. Lze jej ale také využít i pro jiná (kratší či delší) časová období, pokud k nim existují relevantní údaje.

Indikátor č. 5**Denní počet uživatelů služby**

Definice	Denní počet uživatelů služby.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indikátor zobrazuje průměrný denní počet uživatelů služby, tedy kolik uživatelů průměrně využije službu každý provozní den. ▪ Každá sociální služba je definována mimo jiné svou časovou dostupností, okamžitou kapacitou a výší úhrady. Tyto parametry vymezují potřebné personální a provozní zajištění poskytování sociální služby. Průměrný denní počet uživatelů služby pak indikuje, zda je vhodně nastavená časová dostupnost, kapacita a výše úhrady ve vztahu k využívání sociální služby.
Výpočet	Celkový počet realizovaných kontaktů s uživateli služby za kalendářní rok / počet provozních dnů sociální služby za kalendářní rok = hodnota indikátoru v počtu uživatelů (je možné zaokrouhlit)
Příklad výpočtu indikátoru	Celkový počet kontaktů (uživatelodní) uživatelů ve službě denní stacionář činil v kalendářním roce 3 000 kontaktů. V kalendářním roce byla služba poskytována 255 dní. Výpočet: $3\,000 / 255 =$ průměrný denní počet uživatelů služby činil v kalendářním roce 11,8 (12) uživatelů
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hodnota indikátoru vypovídá o využívání kapacity služby, o nastavení provozní doby služby, nastavení personálního zajištění poskytování služby a výše úhrady. ▪ Hodnota indikátoru pro konkrétního poskytovatele sociální služby se samozřejmě může lišit podle druhu poskytované služby a cílové skupiny uživatelů. Svoji relevanci tak má tato hodnota zejména při srovnání stejné hodnoty za různá období nebo při porovnání hodnoty s hodnotami poskytovatelů s podobnými podmínkami a stejným druhem poskytované služby. ▪ Nelze jednoduše stanovit její ideální hodnotu. Varovným signálem ale může být hodnota významně nižší, než je maximální okamžitá kapacita služby. Komplexní posouzení je ale nutné realizovat s využitím zjištěných hodnot u dalších indikátorů (č. 1–8). Indikátor je definován pro období kalendářního roku. Lze jej ale také využít i pro jiná (kratší či delší) časová období, pokud k nim existují relevantní údaje.

Indikátor č. 6**Denní časový rozsah poskytnuté péče**

Definice	Denní časový rozsah poskytnuté péče.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indikátor zobrazuje průměrný denní časový rozsah (počet hodin) poskytnuté péče všem uživatelům služby, tedy kolik času (klientohodin) poskytovatel průměrně věnuje péči v jednom dni. ▪ Každá sociální služba je definována mimo jiné svou časovou dostupností, okamžitou kapacitou a výší úhrady. Tyto parametry vymezují potřebné personální a provozní zajištění poskytování sociální služby. Průměrný denní časový rozsah poskytnuté péče pak indikuje, zda je vhodně nastavená časová dostupnost, kapacita a výše úhrady ve vztahu k využívání sociální služby.
Výpočet	Celkový počet hodin poskytnuté péče všem uživatelům služby za kalendářní rok / počet provozních dnů sociální služby za kalendářní rok = hodnota indikátoru v hodinách
Příklad výpočtu indikátoru	<p>Poskytovatel služby denní stacionáře poskytl v kalendářním roce 15 000 hodin péče všem uživatelům. V kalendářním roce byla služba poskytována 255 dní.</p> <p>Výpočet: $15\,000 / 255 =$ průměrný denní počet hodin poskytnuté péče činil v kalendářním roce 59 hodin</p>
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hodnota indikátoru vypovídá o využívání kapacity služby, o nastavení provozní doby služby, nastavení personálního zajištění poskytování služby a výše úhrady. ▪ Hodnota indikátoru pro konkrétního poskytovatele sociální služby se samozřejmě může lišit podle druhu poskytované služby a cílové skupiny uživatelů. Svoji relevanci tak má tato hodnota zejména při srovnání stejné hodnoty za různá období nebo při porovnání hodnoty s hodnotami poskytovatelů s podobnými podmínkami a stejným druhem poskytované služby. ▪ Nelze jednoduše stanovit její ideální hodnotu. Komplexní posouzení je ale nutné realizovat s využitím zjištěných hodnot u dalších indikátorů (č. 1–8). Indikátor je definován pro období kalendářního roku. Lze jej ale také využít i pro jiná (kratší či delší) časová období, pokud k nim existují relevantní údaje.

Indikátor č. 7

Komparace fondu pracovní doby přímé péče s celkovým počtem hodin poskytnuté péče

Definice	Komparace fondu pracovní doby přímé péče s celkovým počtem hodin poskytnuté péče.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indikátor vyjadřuje v procentech podíl pracovní doby pracovníků v přímé péči na celkovém počtu hodin poskytnuté péče. Ukazuje, zda je pracovní doba pracovníků adekvátní k počtu poskytovaných hodin péče. ▪ Každá sociální služba je definována mimo jiné svou časovou dostupností, okamžitou kapacitou a výší úhrady. Tyto parametry vymezují potřebné personální a provozní zajištění poskytování sociální služby. Komparace fondu pracovní doby pracovníků v přímé péči s celkovým počtem hodin poskytnuté péče pak indikuje, zda je vhodně nastavená časová dostupnost, kapacita a výše úhrady ve vztahu k využívání sociální služby.
Výpočet	<p>(Roční přepočtený počet úvazků pracovníků služby v přímé péči * 8 hodin práce denně * počet provozních dnů sociální služby za kalendářní rok * 0,85 index zohledňující nepřítomnost pracovníků na pracovišti z důvodu dovolené, pracovní neschopnosti apod.) / celkový počet hodin poskytnuté péče všem uživatelům služby za kalendářní rok * 100 = hodnota indikátoru v procentech vyjadřující podíl pracovní doby pracovníků v přímé péči na celkovém počtu hodin poskytnuté péče</p>
Příklad výpočtu indikátoru	<p>Roční přepočtený počet úvazků pracovníků služby v přímé péči ve službě denní stacionář činil v kalendářním roce 6,8 úvazku. V kalendářním roce byla služba poskytována 255 dní. Poskytovatel služby denní stacionář poskytl v kalendářním roce 15 000 hodin péče všem uživatelům.</p> <p>Výpočet: $(6,8 * 8 * 255 * 0,85) / 15\ 000 * 100 = 79\%$ podíl pracovní doby pracovníků v přímé péči na celkovém počtu hodin poskytnuté péče v kalendářním roce</p>
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hodnota indikátoru vypovídá o využívání kapacity služby, o nastavení provozní doby služby a personálního zajištění poskytování služby a výše úhrady. ▪ Hodnota indikátoru pro konkrétního poskytovatele sociální služby se samozřejmě může lišit podle druhu poskytované služby a cílové skupiny uživatelů. Svoji relevanci tak má tato hodnota zejména při srovnání stejné hodnoty za různá období nebo při porovnání hodnoty s hodnotami poskytovatelů s podobnými podmínkami a stejným druhem poskytované služby. ▪ Komplexní posouzení je vhodné realizovat s využitím zjištěných hodnot u dalších indikátorů (č. 1–8). Indikátor je definován pro období kalendářního roku. Lze jej ale také využít i pro jiná (kratší či delší) časová období, pokud k nim existují relevantní údaje.

Indikátor č. 8**Prostorová kapacita a vybavenost služby**

Definice Prostorová kapacita a vybavenost služby.

Upřesnění/popis

- Indikátor zobrazuje velikost prostoru zázemí sociální služby v poměru k okamžité kapacitě počtu uživatelů v přepočtu na jednoho uživatele služby v metrech čtverečních a zároveň uvádí počet samostatných odborných pracovišť pro terapie a samostatných speciálně vybavených dílen pro pracovní a ergoterapeutické aktivity. Pokud je v rámci poskytování sociální služby nabízena či realizována odborná terapie nebo aktivita, je potřeba pro ni mít vhodný prostor, speciální pomůcky, podmínky, aby terapie mohla probíhat individuálně nebo v malé skupince a nebyla rušená ostatními aktivitami či provozem. Mluvíme zejména o fyzioterapii, ergoterapii, logopedii, snoezelenu, tělocvičně, výtvarné dílně, keramické dílně, truhlářské dílně, cvičné kuchyňce apod.
- Indikátor nabízí možnost komparace okamžité kapacity služby (počtu uživatelů) ve vztahu k velikosti prostorového zázemí služby jako zásadního kritéria kvality poskytované služby. Umožňuje stanovit minimální hodnotu tohoto indikátoru a tím i posoudit, zda je vhodně nastavena okamžitá kapacita služby. Zároveň ukazuje vybavenost a členění prostoru zázemí poskytování služby v souvislosti se samostatnými odbornými pracovišti a dílnami.

a) Prostorová kapacita

Rozloha zázemí (prostoru) pro poskytování sociální služby v m² (vyjma technického zázemí – kotelny, technické místnosti, prádelny, zázemí pro personál, společnou jídelnou apod., včetně šaten, WC a umývárny, kuchyňky pro uživatele) / okamžitá kapacita sociální služby, tedy počet uživatelů = hodnota indikátoru v m² na jednoho uživatele služby

Výpočet**b) Vybavenost prostoru**

Pokud je v rámci prostoru zázemí sociální služby vyčleněna samostatná místnost, která je specificky vybavená a určena pro nabízenou a realizovanou odbornou terapii nebo aktivizační činnost, pak každá taková místnost je ohodnocena 1 bodem

Příklad výpočtu indikátoru

- Zázemí sociální služby denní stacionář činí celkem 150 m². Z toho na technické zázemí v podobě kotelny a zázemí pro personál připadá 30 m². Okamžitá kapacita služby činí dle údajů v registru poskytovatelů sociálních služeb 15 uživatelů.
Výpočet: $(150 - 30) / 15 =$ prostorová kapacita služby činí 8 m² na jednoho uživatele služby
- V zázemí denního stacionáře se také nalézá speciálně upravená a vybavená místnost pro realizaci metody snoezelen a další místnost využívaná a vybavená sdíleně pro fyzioterapii a logopedii. K dispozici je také samostatná a vybavená dílna využívaná pro práci s keramikou a se dřevem. Vybavenost prostoru tak má v tomto případě hodnotu 3. Výsledná společná hodnota indikátoru je: 8 m² / 3

Užití/účel

- Hodnota indikátoru ukazuje velikost prostoru v m² připadající na 1 uživatele při maximálním využití okamžité kapacity služby a zároveň vybavenost prostoru upravenými a tímto samostatnými a místnostmi zařízeními pro specifické terapie a aktivity.
- Hodnota indikátoru pro konkrétního poskytovatele sociální služby se samozřejmě může lišit podle druhu poskytované služby a cílové skupiny uživatelů. Umožňuje však poměrně jednoduché a měřitelné srovnání velikosti zázemí jednotlivých poskytovatelů.
- Komplexní posouzení je vhodné realizovat s využitím zjištěných hodnot u dalších indikátorů (č. 1–8).

Indikátor č. 9**Opatření omezující pohyb osob**

Definice	Opatření omezující pohyb osob.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ V § 89 zákona o sociálních službách je definováno opatření omezující pohyb osob (uživatelů) a způsob jeho využití. Při poskytování sociálních služeb nelze používat opatření omezující pohyb osob, jimž jsou sociální služby poskytovány, s výjimkou případů přímého ohrožení jejich zdraví a života nebo zdraví a života jiných fyzických osob, a to za dále stanovených podmínek pouze po dobu nezbytně nutnou, která postačuje k odstranění přímého ohrožení zdraví a života jejich či jiných fyzických osob. Poskytovatel sociálních služeb je povinen vést evidenci případů použití opatření omezujících pohyb osob. Používání tohoto opatření je součástí obrazu kvality poskytování sociální služby, schopnosti předcházet situacím, které vyžadují opatření, nebo znalosti postupů, které takové opatření nahrazují. ▪ Indikátor zobrazuje četnost využívání opatření v podobě indexu na stupnici 0–100.
Výpočet	Počet evidovaných případů použití opatření omezujících pohyb osob při poskytování sociální služby v kalendářním roce / celkový počet uživatelů, kterým byla v kalendářním roce poskytnuta služba * 100 = hodnota indexu využívání opatření omezujících pohyb osob na stupnici 0–100, přičemž v případě výsledku >100 je hodnota rovna 100
Příklad výpočtu indikátoru	Poskytovatel služby denní stacionář eviduje v kalendářním roce 8 realizovaných opatření omezujících pohyb osob dle § 89 ZSS. Službu v daném kalendářním roce aktivně využilo celkem 40 uživatelů. Výpočet: $8 / 40 * 100 =$ index využívání opatření omezujících pohyb osob činí 20 na stupnici 0–100
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hodnota indikátoru zobrazuje zejména četnost využívání opatření omezujících pohyb osob v praxi poskytování sociální služby. ▪ Hodnota indikátoru pro konkrétního poskytovatele sociální služby se samozřejmě může lišit podle druhu poskytované služby a cílové skupiny uživatelů. Svoji relevanci tak má tato hodnota zejména při srovnání stejné hodnoty za různá období nebo při porovnání hodnoty s hodnotami poskytovatelů s podobnými podmínkami a stejným druhem poskytované služby. Žádoucí je, pokud možno, co nejnižší hodnota indexu. ▪ Indikátor je definován pro období kalendářního roku. Lze jej ale také využít i pro jiná (kratší či delší) časová období, pokud k nim existují relevantní údaje, nedoporučujeme však období kratší než 3 měsíce.

Indikátor č. 10**Návaznost na sociální službu – podpora soc. začleňování**

Definice Návaznost na sociální službu – podpora sociálního začleňování.

Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ V souladu s bodem 8 standardů kvality sociálních služeb v příloze vyhlášky č. 505/2006 Sb. poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat. Dále osobě zprostředkovává služby jiných fyzických a právnických osob podle jejich individuálně určených potřeb a podporuje osoby v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím. Tyto činnosti jsou důležitou prevencí před vytvářením závislosti na poskytované službě a naplněním podpory začlenění uživatelů do běžného sociálního prostředí. ▪ Při poskytování služby je důležitá míra spolupráce s rodinami uživatelů, protože i rodiny je mnohdy nutné podpořit, aby více zapojili osobu s postižením či v seniorském věku do blízké komunity s návazností na veřejné služby, dobrovolníky apod. Naplnění indikátoru předchází sociálnímu vyloučení lidí se ZP a podporuje je v běžném způsobu života. ▪ Výpočet indikátoru je realizován prostřednictvím „sebehodnocení“ poskytovatele služby.
Výpočet	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tento indikátor je velmi obtížné objektivně kvantifikovat. Stejně jako „množství“ je totiž důležitá i „kvalita“ realizované návaznosti na poskytovanou sociální službu. ▪ Pro výpočet indikátoru je stanoven následující popis „optimálního“ stavu: <ol style="list-style-type: none"> 1. Poskytovatel má v přehledné, srozumitelné a aktuální podobě k dispozici soubor vnitřních pravidel pro naplňování kritérií standardů kvality poskytované služby. 2. Poskytovatel je aktivně zapojen do sítě spolupracujících služeb a institucí v místním společenství (např. v knihovnách, komunitních centrech apod.), vytváří příležitosti, aby uživatelé mohli takové služby využívat. 3. Poskytovatel motivuje každého uživatele k využívání různých služeb v místě, kde žije. Podporuje jeho vztahy s rodinou a partnerem, vztahy s širší rodinou, přáteli, kolegy, sousedy. Poskytovatel pro každého uživatele zajišťuje možnosti, jak využít volný čas smysluplnými aktivitami, které ho naplňují (sportovními, rekreačními a kulturními akcemi, zájmovými kroužky apod.). Navštěvuje s uživateli nejružnější kulturní a sportovní akce (kino, divadlo, koncerty, bazén, sportovní soutěže a zápasy apod.), účastní se s nimi společenského života v blízkém i širším okolí (navštěvují kavárny, trhy, nákupní a kulturní centra apod.). 4. Poskytovatel průběžně aktualizuje kontakty na další instituce a služby, pověřený pracovník je schopen poradit, na koho se uživatel může obrátit, pokud potřebuje informace o využití dalších zdrojů. ▪ Poskytovatel na základě vlastního zhodnocení vyjádří míru a kvalitu naplnění jednotlivých částí popisu „optimálního“ stavu na stupnici 0–100 (procentuální vyjádření). Každá z částí popisu „optimálního“ stavu představuje přibližně 25 bodů na stupnici 0–100.
Příklad výpočtu indikátoru	<p>Každá z částí popisu „optimálního“ stavu představuje přibližně 25 bodů na stupnici 0–100. Pokud tedy poskytovatel splňuje např. pouze části 1, 2 a 3, jeho vlastní hodnocení indikátoru by mělo být blízké hodnotě 75 %. V rámci hodnocení je ale nutné zhodnotit i kvalitu naplnění jednotlivých částí. Pokud bychom konstatovali, že např. část 3, je naplněna pouze částečně, hodnota indikátoru by měla být nižší (např. 60–70 %).</p>
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hodnota indikátoru vypovídá o tom, jak organizace podporuje uživatele při začleňování do běžného sociálního prostředí. ▪ Indikátor je koncipován jako sebehodnotící indikátor, přičemž se jednotlivé aspekty vztahují k popisu „optimálního“ stavu. Hodnotu indikátor ukazuje, zda procesy a parametry související se sociálním začleněním uživatelů v organizaci existují a jakým způsobem probíhají. Ideálním případem je zapojení všech klientů do procesu začleňování, žádoucí je, pokud se co nejvíce blíží hodnotě 100 %. ▪ Indikátor je definován pro období kalendářního roku. Lze jej ale také využít i pro jiná (kratší či delší) časová období, pokud k nim existují relevantní údaje.

Indikátor č. 11

Alternativní a augmentativní komunikace

Definice Alternativní a augmentativní komunikace.

- Upřesnění/popis**
- V organizaci pracují všichni zaměstnanci pracují jednotně podle ucelených a uznávaných konceptů práce s uživateli. Jedná se především o koncepty, které podporují právo uživatelů na svobodné rozhodování a uplatňování vlastní vůle, respektují právo uživatelů na osobní a sexuální život, pomáhají navázat nebo zlepšit komunikaci s uživateli sociálních služeb, podporují a umožňují rozvoj vlastního vnímání, rozvíjí vlastní identitu uživatelů, zvládnání orientace v prostoru a čase, zlepšují funkce organismu apod. Při uplatňování konceptu je důležitá spolupráce pracovníků v týmu a individuální přístup ke každému uživateli.
 - U osob se zdravotním postižením je velmi častá porucha komunikace. Poskytovatel u osob se zdravotním postižením podporuje a rozvíjí veškeré formy jejich komunikace. Při poskytování služby plně respektuje práva lidí se zdravotním postižením, vytváří podmínky pro jejich svobodné rozhodování a uplatňování jejich vlastní vůle při řešení jejich nepříznivé situace.
 - U verbálně nekomunikujících uživatelů používají pracovníci pro vzájemnou komunikaci metody alternativní a augmentativní komunikace. Cílem těchto metod je podpořit vyjadřovací schopnosti uživatelů, možnosti dorozumění, komunikace, vyjádření pocitů, přání či potřeb. Všichni uživatelé jsou podporováni v rozvoji svých komunikačních dovedností a prosazování svých práv.
 - Výpočet indikátoru je realizován prostřednictvím „sebehodnocení“ poskytovatele služby.

- Výpočet**
- Pro výpočet indikátoru je stanoven následující popis „optimálního“ stavu:
 1. Poskytovatel je při práci s uživateli v případě potřeby schopen využít prvky a metody AAK. Pro využívání těchto metod má odborně vzdělané pracovníky. Poskytovatel průběžně vzdělává všechny pracovníky, má připraven plán vzdělávání. V základním kurzu AAK je proškolen 90 % pracovníků. Vzdělávání je akreditované MPSV/MŠMT v minimálním rozsahu 8 hodin.
 2. Poskytovatel umožní uživatelům využít vhodné technické pomůcky pro komunikaci dle individuálních potřeb uživatele (např. komunikátory, tablety, iPady, speciálně upravené příslušenství k počítači, multimediální programy apod.). V případě potřeby používá systémy grafických symbolů, piktogramy, komunikační tabulky, popřípadě vlastní vyrobené pomůcky.
 3. Poskytovatel určí odborného pracovníka (logopeda, speciálního pedagoga) s kompetencí a odpovědností za aplikaci principů AAK, průběžnou kontrolu a aktualizaci prvků a metod AAK v organizaci. Aplikace prvků a konceptů AAK je u každého uživatele prováděna v návaznosti na individuální potřeby uživatele a ve spolupráci s multidisciplinárním týmem.
 4. O využívání prvků a metod AAK vede poskytovatel u každého uživatele záznam v dokumentaci. Poskytovatel dle komunikačních schopností uživatele zpracoval většinu důležitých materiálů vizualizovanou formou za použití prvků AAK nebo ve formě „Easy to read“ (např. smlouvy, informace o podávání stížností, informace o činnostech a terapiích, údaje o pracovnících a jiné důležité dokumenty).
 - Poskytovatel na základě vlastního posouzení vyjádří míru a kvalitu naplnění jednotlivých částí popisu „optimálního“ stavu na stupnici 0–25 (procentuální vyjádření) u každého kritéria. Maximální procentuální výše při součtu naplňování všech kritérií je 100 %.

Příklad výpočtu indikátoru

Každá z částí popisu „optimálního“ stavu představuje přibližně 25 bodů na stupnici 0–100. Pokud tedy poskytovatel splňuje např. pouze části 1, 2 a 4, jeho vlastní hodnocení indikátoru by mělo být blízké hodnotě 75 %. V rámci hodnocení je ale nutné zhodnotit i kvalitu naplnění jednotlivých částí. Pokud bychom konstatovali, že např. část 4 je naplněna pouze částečně, hodnota indikátoru by měla být nižší (např. 60–70 %).

- Užití/účel**
- Indikátor nepřináší tzv. „tvrdá“ data, naopak je koncipován jako sebehodnotící, přičemž se jednotlivé aspekty vztahují k popisu „optimálního“ stavu. Hodnota indikátoru vyjadřuje, zda jsou prvky a metody AAK v organizaci aplikovány, zda procesy a parametry související s tímto konceptem v organizaci existují a jakým způsobem probíhají. Ideálním případem je splnění všech kritérií, žádoucí je, pokud se hodnota co nejvíce blíží hodnotě 100 %.
 - Používání konceptu může být ovlivněno aktuální personální situací, může mít souvislost s aktuální cílovou skupinou a jejími potřebami. Hodnota indikátoru pro konkrétního poskytovatele sociální služby se samozřejmě může lišit podle druhu poskytované služby a cílové skupiny uživatelů. Svoji relevanci má tak tato hodnota zejména při srovnání stejné hodnoty za různá období nebo při porovnání hodnoty s hodnotami poskytovatelů s podobnými podmínkami a stejným druhem poskytované služby.
 - Indikátor je definován pro období kalendářního roku. Lze jej ale také využít i pro jiná (kratší či delší) časová období, pokud k nim existují relevantní údaje.

Indikátor č. 12

Bazální stimulace®

<p>Definice</p>	<p>Bazální stimulace®.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Všichni zaměstnanci v organizaci pracují jednotně podle ucelených a uznávaných konceptů práce s uživateli. Jedná se především o koncepty, které podporují právo uživatelů na svobodné rozhodování a uplatňování vlastní vůle, respektují právo uživatelů na osobní a sexuální život, pomáhají navázat nebo zlepšit komunikaci s uživateli sociálních služeb, podporují a umožňují rozvoj vlastního vnímání, rozvíjí vlastní identitu uživatelů, zvládání orientace v prostoru a čase, zlepšují funkce organismu apod. Při uplatňování konceptu je důležitá spolupráce pracovníků v týmu. ▪ Hodnota indikátoru vypovídá o využívání konceptu Bazální stimulace® (BS) v organizaci. Hlavní myšlenkou je potřeba holistického vnímání každého člověka. U lidí se ZP vede ztráta schopnosti pohybu a nedostatek podnětů z okolního světa k senzomotorické deprivaci a k následné nedostatečné organizaci vlastní neuronální sítě. Koncept BS vychází z předpokladu individuální strukturované péče na základě biografické anamnézy klienta. Důležitým faktorem je také integrace klientovy nejbližší osoby do péče. Tento koncept péče umožňuje neustálý (situaci klienta přiměřený) přísun podnětů z vlastního organismu a také z jeho okolního světa. Koncept respektuje různé vývojové stupně člověka a základem péče jsou zkušenosti se svým tělem z období prenatálního vývoje. Cílem je podpořit rozvoj vlastní identity klienta, umožnit mu orientaci na svém těle a následně v jeho okolí a podpořit komunikaci na úrovni jemu adekvátních komunikačních kanálů. ▪ Výpočet indikátoru je realizován prostřednictvím „sebehodnocení“ poskytovatele služby.
<p>Upřesnění/popis</p>	<p>Pro výpočet indikátoru je stanoven následující popis „optimálního“ stavu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Poskytovatel integroval koncept BS do každodenní péče o klienty, u uživatelů pravidelně aplikuje prvky BS. Jeho pracovníci jsou odborně vyškolení, aby mohli tento koncept využívat. Poskytovatel průběžně vzdělává všechny pracovníky, připravil plán vzdělávání, vzdělávání je akreditováno MPSV. Pracovníci jsou proškoleni v základním, rozšiřujícím a prohlubujícím vzdělávání v rámci kurzů akreditovaných MPSV. V základním kurzu BS je proškoleno 90 % pracovníků, v rozšiřujícím kurzu BS alespoň 50 % pracovníků. Organizace je zařazena do pravidelného supervizního sledování využívání konceptu BS. 2. Poskytovatel dává uživatelům k dispozici dostatečné množství vhodných pomůcek pro jednotlivé druhy stimulace (vibrační, somatickou, vestibulární, auditivní, olfaktorickou, taktile-haptickou, optickou – např. různé druhy polohovacích pomůcek, vibrační pomůcky apod.). 3. Poskytovatel určil odborného pracovníka (proškoleného v základním, rozšiřujícím a prohlubujícím kurzu BS) s kompetencí a odpovědností za aplikaci konceptu Bazální stimulace®, průběžnou kontrolu a aktualizaci prvků a metod BS v organizaci. Aplikace konceptu Bazální stimulace® je u každého uživatele prováděna v návaznosti na individuální potřeby uživatele a ve spolupráci s multidisciplinárním týmem. 4. Poskytovatel má u každého uživatele, který koncept BS využívá, zpracovanou mapu těla s vyznačením kontaktních míst. O využívání konceptu BS poskytovatel u každého uživatele vede záznam v dokumentaci. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Poskytovatel vyjádří na základě vlastního posouzení míru a kvalitu naplnění jednotlivých částí popisu „optimálního“ stavu na stupnici 0–25 (procentuální vyjádření) u každého kritéria. Maximální procentuální výše při součtu naplňování všech kritéria je 100 %.
<p>Výpočet</p>	<p>Každá z částí popisu „optimálního“ stavu představuje přibližně 25 bodů na stupnici 0–100. Pokud tedy poskytovatel splňuje např. pouze části 1, 2 a 4, jeho vlastní hodnocení indikátoru by mělo být blízké hodnotě 75 %. V rámci hodnocení je ale nutné zhodnotit i kvalitu naplnění jednotlivých částí. Pokud bychom konstatovali, že např. část 4 je naplněna pouze částečně, hodnota indikátoru by měla být nižší (např. 60–70 %).</p>
<p>Příklad výpočtu indikátoru</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indikátor nepřináší tzv. „tvrdá“ data, naopak je koncipován jako sebehodnotící, přičemž se jednotlivé aspekty vztahují k popisu „optimálního“ stavu. Indikuje, zda je koncept BS v organizaci aplikován, zda procesy související s tímto konceptem v organizaci existují a jakým způsobem probíhají a jaké mají parametry. Ideálním případem je splnění všech kritérií, žádoucí je, pokud se hodnota co nejvíce blíží hodnotě 100 %. ▪ Indikátor je definován pro období kalendářního roku. Lze jej ale také využít i pro jiná (kratší či delší) časová období, pokud k nim existují relevantní údaje.
<p>Užití/účel</p>	

Indikátor č. 13

Snoezelen

<p>Definice</p>	<p>Multisenzorická stimulace.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ V organizaci pracují všichni zaměstnanci jednotně podle ucelených a uznávaných konceptů práce s uživateli. Jedná se především o koncepty, které podporují právo uživatelů na svobodné rozhodování a uplatňování vlastní vůle, respektují právo uživatelů na osobní a sexuální život, pomáhají navázat nebo zlepšit komunikaci s uživateli sociálních služeb, podporují a umožňují rozvoj vlastního vnímání, rozvíjí vlastní identitu uživatelů, zvládnání orientace v prostoru a čase, zlepšují funkce organismu apod. Při uplatňování konceptu je důležitá spolupráce pracovníků v týmu a individuální přístup ke každému uživateli. ▪ Hodnota indikátoru vypovídá o využívání konceptu Snoezelen. Multisenzorická stimulace se využívá zejména u uživatelů s velmi těžkým postižením. Probíhá v místnosti zvané Snoezelen – jedná se o prostředí specificky vytvořené pomocí světelných a zvukových prvků, vůní a hudby pro účely senzorické stimulace, relaxace a prožití osobní zkušenosti. Tyto prvky mohou působit na nejrůznější oblasti vnímání jako uklidňující, ale i stimulující. Cílem obecně není jen uvolnění, pohoda a spokojenost, ale i stimulace smyslového vnímání a podpora rozvoje osobnosti klienta. Nabídka smyslových podnětů „řídí a usměrňuje“ stimulaci, probouzí pozornost, navozuje pocit pohody a uspokojení, vyvolává vzpomínky, ovlivňuje vztahy, zbavuje strachu a evokuje pocit jistoty a bezpečí. Aplikace konceptu Snoezelen u uživatelů ovlivňuje především oblasti vývoje vnímání, emocionality, kognitivních procesů, komunikace nebo motoriky. Dalšími cíli může být např. redukce stresu a stereotypního chování, zvýšení spontaneity, motivace, iniciativy a zlepšení vztahu mezi klientem a pracovníkem. ▪ Výpočet indikátoru je realizován prostřednictvím „sebehodnocení“ poskytovatele služby.
<p>Upřesnění/popis</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pro výpočet indikátoru je stanoven následující popis „optimálního“ stavu: <ol style="list-style-type: none"> 1. Poskytovatel u uživatelů pravidelně aplikuje prvky multisenzorické stimulace. Správné využívání konceptu zajišťují odborně vzdělaní pracovníci. Poskytovatel průběžně vzdělává všechny pracovníky, připravil plán vzdělávání, přičemž vzdělávání je akreditováno MPSV. Pracovníci absolvovali základní a rozšiřující vzdělávací kurzy akreditované MPSV. V základním kurzu je proškoleno 90 % pracovníků, v rozšiřujícím kurzu konceptu Snoezelen alespoň 50 % pracovníků. 2. Poskytovatel uživatelům zpřístupnil vhodně zařízenou multisenzorickou místnost. Ke stimulaci uživatelů využívá vhodné pomůcky, např. bublinkové válce, hvězdné nebe, projektory s olejovými nebo tematickými kotoučky, optická vlákna, aromalampy, zrcadlové koule, speciální pohodlný měkký nábytek, vodní postele apod., a to dle individuální potřeby uživatele. 3. Poskytovatel určil odborného pracovníka (proškoleného v základním a rozšiřujícím kurzu konceptu Snoezelen) s kompetencí a odpovědností za aplikaci konceptu multisenzorické stimulace, průběžnou kontrolu a aktualizaci prvků a metod konceptu Snoezelen v organizaci. Aplikace konceptu Snoezelen je u každého uživatele prováděna v návaznosti na individuální potřeby uživatele a ve spolupráci s multidisciplinárním týmem. 4. O využívání konceptu Snoezelen vede poskytovatel u každého uživatele záznam v dokumentaci. ▪ Poskytovatel na základě vlastního posouzení vyjádří míru a kvalitu naplnění jednotlivých částí popisu „optimálního“ stavu na stupnici 0–25 (procentuální vyjádření) u každého kritéria. Maximální procentuální hodnota při součtu naplňování všech kritérií je 100 %.
<p>Výpočet</p>	<p>Každá z částí popisu „optimálního“ stavu představuje přibližně 25 bodů na stupnici 0–100. Pokud tedy poskytovatel splňuje např. pouze části 1, 2 a 4, jeho vlastní hodnocení indikátoru by mělo být blízké hodnotě 75 %. V rámci hodnocení je ale nutné zhodnotit i kvalitu naplnění jednotlivých částí. Pokud bychom konstatovali, že např. část 4 je naplněna pouze částečně, hodnota indikátoru by měla být nižší (např. 60–70 %).</p>
<p>Příklad výpočtu indikátoru</p>	<p>Indikátor nepřináší tzv. „tvrdá“ data, naopak je koncipován jako sebehodnotící, přičemž se jednotlivé aspekty vztahují k popisu „optimálního“ stavu. Indikuje, zda je multisenzorická stimulace v organizaci aplikována, zda procesy a parametry související s tímto konceptem v organizaci existují a jakým způsobem probíhají. Ideálním případem je splnění všech kritérií, žádoucí je, pokud se hodnota co nejvíce blíží hodnotě 100 %.</p> <p>Indikátor není definován pro konkrétní časové období, ale působí tzv. okamžitě, v aktuálním čase. Lze jej tedy využít opakovaně a kdykoliv, pokud došlo ke změně v realizaci procesů managementu kvality.</p>
<p>Užití/účel</p>	

Indikátor č. 14**Sexualita a vztahy lidí s postižením**

Definice Sexualita a vztahy lidí s postižením.

Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ V organizaci pracují všichni zaměstnanci jednotně podle ucelených a uznávaných konceptů práce s uživateli. Jedná se především o koncepty, které podporují právo uživatelů na svobodné rozhodování a uplatňování vlastní vůle, respektují právo uživatelů na osobní a sexuální život, pomáhají navázat nebo zlepšit komunikaci s uživateli sociálních služeb, podporují a umožňují rozvoj vlastního vnímání, rozvíjí vlastní identitu uživatelů, zvládání orientace v prostoru a čase, zlepšují funkce organismu apod. Při uplatňování konceptu je důležitá spolupráce pracovníků v týmu a individuální přístup ke každému uživateli. ▪ Hodnota indikátoru vypovídá o tom, jak poskytovatel pracuje s naplňováním sexuálních a vztahových potřeb lidí se zdravotním postižením. Organizace adekvátně reaguje na projevy sexuality uživatelů, pomáhá uživatelům řešit jejich obtížné situace v oblasti prožívání vztahů a sexuality. V případě potřeby je připravena o těchto tématech klienty bezpečně informovat. Lidé se zdravotním postižením by měli mít možnost naplňovat svou sexualitu a rozvíjet sexuální vztahy, potlačovaná sexualita může mít velké fyzické a psychické dopady na život člověka s postižením. ▪ Výpočet indikátoru je realizován prostřednictvím „sebehodnocení“ poskytovatele služby.
Výpočet	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pro výpočet indikátoru je stanoven následující popis „optimálního“ stavu: <ol style="list-style-type: none"> 1. Poskytovatel má v přehledné, srozumitelné a aktuální podobě písemně zpracovaný soubor vnitřních pravidel, tzv. Protokol sexuality, který vyjasňuje práva a povinnosti uživatele z hlediska obecných norem sexuality a vymezuje přístup organizace k sexualitě uživatelů sociálních služeb. Poskytovatel určil odborného pracovníka (proškoleného v základním a rozšiřujícím kurzu) s kompetencí a odpovědností za aplikaci Protokolu sexuality, průběžnou kontrolu a aktualizaci těchto vnitřních pravidel. 2. Poskytovatel má pro tyto účely odborně vzdělané pracovníky. Poskytovatel průběžně vzdělává všechny pracovníky, má připraven plán vzdělávání, přičemž vzdělávání je akreditováno MPSV. Pracovníci absolvovali základní a rozšiřující vzdělávací kurzy akreditované MPSV. V základním kurzu je proškolen 90% pracovníků, v rozšiřujícím alespoň 50% pracovníků. 3. Poskytovatel má proškolené tzv. koordinátory sexuality (minimálně 2 – muže a ženu), kteří absolvovali základní i rozšiřující kurz. V případě potřeby reagují na konkrétní zakázky uživatelů (rodičů nebo opatrovníků). V problematice vztahů a sexuality lidí se zdravotním postižením (ZP) provádí individuální (skupinovou) osvětu či intervenci. 4. Poskytovatel má k dispozici vhodné edukační pomůcky pro práci se sexualitou lidí s postižením. ▪ Poskytovatel na základě vlastního posouzení vyjádří míru a kvalitu naplnění jednotlivých částí popisu „optimálního“ stavu na stupnici 0–25 (procentuální vyjádření) u každého kritéria. Maximální procentuální hodnota při součtu naplňování všech kritérií je 100%.
Příklad výpočtu indikátoru	<p>Každá z částí popisu „optimálního“ stavu představuje přibližně 25 bodů na stupnici 0–100. Pokud tedy poskytovatel splňuje např. pouze části 1, 2 a 4, jeho vlastní hodnocení indikátoru by mělo být blízké hodnotě 75%. V rámci hodnocení je ale nutné zhodnotit i kvalitu naplnění jednotlivých částí. Pokud bychom konstatovali, že např. část 4 je naplněna pouze částečně, hodnota indikátoru by měla být nižší (např. 60–70%).</p>
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indikátor nepřináší tzv. „tvrdá“ data, naopak je koncipován jako sebehodnoticí, přičemž se jednotlivé aspekty vztahují k popisu „optimálního“ stavu. Indikuje, zda se v organizaci pracuje se sexualitou lidí se ZP, zda procesy a parametry související s tímto konceptem v organizaci existují a jakým způsobem probíhají. Ideálním případem je splnění všech kritérií, žádoucí je, pokud se hodnota co nejvíce blíží 100%. ▪ Indikátor je definován pro období kalendářního roku. Lze jej ale také využít pro jiná (kratší či delší) časová období, pokud k nim existují relevantní údaje.

Indikátor č. 15

Reminiscenční terapie

Definice	Reminiscenční terapie.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Systematické zapojování vzpomínek do veškerých činností prováděných se seniory, jehož cílem je navázání kontaktu, zlepšení komunikace, zaměření se na kvalitu jejich života (posílení identity, sociálního začlenění). Vytváření příležitostí pro vzpomínání jako přirozené součásti života a významné potřeby poslední životní etapy. ▪ Reminiscenční terapie pomáhá pracovníkům v sociálních službách lépe chápat jedinečnosti osobnosti klientů. Díky tomu dochází k ukotvení vztahu mezi klientem a pracovníkem a lepšímu plánování služby. ▪ Výpočet indikátoru je realizován prostřednictvím „sebehodnocení“ poskytovatele služby.
Výpočet	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pro výpočet indikátoru je stanoven následující popis „optimálního“ stavu: <ol style="list-style-type: none"> 1. Poskytovatel proškolil minimálně 50 % pracovníků v konceptu Reminiscenční terapie, přičemž noví pracovníci mají tento koncept v plánu vzdělávání. 2. Uživatelé mají tento koncept uvedený v individuálních plánech. Poskytovatel požádá rodiny uživatelů, aby daly svému blízkému do zařízení fotografie a předměty, které vyvolávají libé vzpomínky. 3. Poskytovatel má místnost vybavenou dobovým nábytkem, doplňky a sadami předmětů určených k terapii. 4. Poskytovatel má koncept Reminiscenční terapie uvedený v popisu průběhu služeb. ▪ Poskytovatel na základě vlastního posouzení vyjádří míru a kvalitu naplnění jednotlivých částí popisu „optimálního“ stavu na stupnici 0–25 (procentuální vyjádření) u každého kritéria. Maximální procentuální výše při součtu naplňování všech kritérií je 100 %.
Příklad výpočtu indikátoru	Každá z částí popisu „optimálního“ stavu představuje přibližně 25 bodů na stupnici 0–100. Pokud tedy poskytovatel splňuje např. pouze části 1, 2 a 4, jeho vlastní hodnocení indikátoru by mělo být blízké hodnotě 75 %. V rámci hodnocení je ale nutné zhodnotit i kvalitu naplnění jednotlivých částí. Pokud bychom konstatovali, že např. část 4 je naplněna pouze částečně, hodnota indikátoru by měla být nižší (např. 60–70 %).
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ V rámci reminiscenční terapie mohou probíhat nejrůznější aktivity. Mohou vznikat umělecké projekty nebo se pořádají setkání, kde lidé společně vzpomínají na svou minulost. ▪ Indikátor nepřináší tzv. „tvrdá“ data, naopak je koncipován jako sebehodnotící, přičemž se jednotlivé aspekty vztahují k popisu „optimálního“ stavu. ▪ Požadovaná hodnota by měla být co nejbližší 100 %. Zjištění doporučené hodnoty bude předmětem pilotního testování využití indikátoru. ▪ Indikátor není definován pro konkrétní časové období, ale působí tzv. okamžitě, v aktuálním čase. Lze jej tedy využít opakovaně a kdykoliv, pokud došlo ke změně v realizaci procesů managementu kvality.

Indikátor č. 16**Smyslová aktivizace seniorů**

Definice	Smyslová aktivizace seniorů.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Poskytovatel při práci s uživateli využívá různé smyslové aktivizace, které zastupují různé koncepty. Jedná se o celostní koncepty, které se zaměřují na podporu a uchování či navrácení samostatnosti a dovedností seniora. ▪ Smyslová aktivizace (dle Hany Vojtové) vyvolává pomocí různých podnětů u seniorů vzpomínky, obnovuje paměťové stopy a umožňuje komunikaci s cílem uspokojit potřeby, udržet kvalitu života a zapojit seniory do běžných, každodenních aktivit. ▪ Montessori stimulace seniorů s různým stupněm demence prostřednictvím praktických činností, zapojení smyslů, kognitivního tréninku a kulturní a sociální vazby v uceleném, individuálně nastaveném konceptu dle principů Marie Montessori, udržuje funkce a schopnosti na stejné úrovni, popř. je vylepšuje. ▪ Prostřednictvím konceptů navazují pracovníci přirozený vztah s uživatelem, lépe chápou jeho potřeby, jsou schopni s ním lépe plánovat službu a chápat jeho individuální projevy. ▪ Výpočet indikátoru je realizován prostřednictvím „sebehodnocení“ poskytovatele služby.
Výpočet	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pro výpočet indikátoru je stanoven následující popis „optimálního“ stavu: <ol style="list-style-type: none"> 1. Poskytovatel proškolil minimálně 50 % pracovníků v konceptech Smyslové aktivizace, přičemž noví pracovníci mají některý koncept v plánu vzdělávání. 2. Uživatelé mají používaný koncept/koncepty uveden/y v individuálních plánech. Poskytovatel od rodin uživatelů v anamnestickém dotazníku zjišťuje informace o prostředí, ve kterém senior žil, o činnostech, které rád dělal, atd. 3. Poskytovatel má pomůcky určené k těmto konceptům. 4. Poskytovatel má koncept/koncepty uveden/y v popisu průběhu služby. ▪ Poskytovatel na základě vlastního posouzení vyjádří míru a kvalitu naplnění jednotlivých částí popisu „optimálního“ stavu na stupnici 0–25 (procentuální vyjádření) u každého kritéria. Maximální procentuální hodnota při součtu naplňování všech kritérií je 100 %.
Příklad výpočtu indikátoru	Každá z částí popisu „optimálního“ stavu představuje přibližně 25 bodů na stupnici 0–100. Pokud tedy poskytovatel splňuje např. pouze části 1, 2 a 4, jeho vlastní hodnocení indikátoru by mělo být blízké hodnotě 75 %. V rámci hodnocení je ale nutné zhodnotit i kvalitu naplnění jednotlivých částí. Pokud bychom konstatovali, že např. část 4 je naplněna pouze částečně, hodnota indikátoru by měla být nižší (např. 60–70 %).
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indikátor nepřináší tzv. „tvrdá“ data, naopak je koncipován jako sebehodnoticí, přičemž se jednotlivé aspekty vztahují k popisu „optimálního“ stavu. ▪ Požadovaná hodnota by měla být co nejbližší hodnotě 100 %. Zjištění doporučené hodnoty bude předmětem pilotního testování využití indikátoru. ▪ Indikátor není definován pro konkrétní časové období, ale působí tzv. okamžitě, v aktuálním čase. Lze jej tedy využít opakovaně a kdykoliv, pokud došlo ke změně v realizaci procesů managementu kvality.

Indikátor č. 17

Individuální plánování zaměřené na člověka

Definice Individuální plánování zaměřené na člověka.

Upřesnění/popis

- V organizaci všichni zaměstnanci pracují s každým uživatelem individuálně dle přístupu zaměřeného na člověka. Podporují u uživatelů právo na svobodné rozhodování a uplatňování vlastní vůle, respektují právo uživatelů na osobní život. Indikátor je zaměřený na kvalitu procesu plánování práce s uživateli. Při aplikaci přístupu zaměřeného na člověka vycházíme z toho, jací lidé jsou a jaké jsou jejich možnosti. Je důležité, jaké podmínky pro něj vytvoříme. Při plánování zaměřeném na člověka je klíčové hledání silných stránek každého člověka v kontextu jeho komunity. Individuální plánování je proces, ve kterém by pracovníci měli mít dostatek kompetencí, aby zjistili, jaké individuální potřeby každý uživatel opravdu má. Metodika může být stejná, ale proces plánování a hledání cílů musí být individuální, což je prokazatelné uchovanými podklady, které vzniknou při procesu plánování. Množství využitých metod a nástrojů individuálního plánování i kreativita pracovníků dokazuje kvalitní individuální plánování.
- Výpočet indikátoru je realizován prostřednictvím „sebehodnocení“ poskytovatele služby.

Výpočet

- Pro výpočet indikátoru je stanoven následující popis „optimálního“ stavu:
 1. Poskytovatel má v přehledné, srozumitelné a aktuální podobě dostupný soubor vnitřních pravidel pro individuální plánování dle standardů kvality poskytované služby. Každý uživatel má určeného pracovníka, který je ve vztahu ke konkrétnímu uživateli sociální služby zodpovědný za zjišťování jeho potřeb, plánování a hodnocení procesu poskytování sociální služby.
 2. Poskytovatel má pro tyto účely odborně vzdělané pracovníky. Poskytovatel průběžně vzdělává všechny pracovníky, má připraven plán vzdělávání, přičemž vzdělávání je akreditováno MPSV. Pracovníci absolvovali základní a rozšiřující vzdělávací kurzy akreditované MPSV. V základním kurzu je proškolen 90 % pracovníků, v rozšiřujícím kurzu alespoň 50 % pracovníků.
 3. Pracovník při individuálním plánování používá vhodné nástroje plánování zaměřeného na člověka, např. Profil na jednu stránku, Kruh vztahů, Mapa, Kruhy podpory aj. Při plánovacím procesu využívá nástroje vhodné pro plánování, které mu na jedné straně pomáhají dobře porozumět potřebám uživatele, na druhé pomáhají uživateli zjistit, co je pro něj v životě důležité. Cílem je navrhnout optimální podpůrná řešení a praktické strategie pro uživatele.
 4. Do plánovacího procesu pracovník zapojuje co nejvíce lidí z přirozeného prostředí uživatele nebo ty, kteří jsou pro něho důležití, např. členy rodiny, širší rodinu, přátele, pracovníky poskytující podporu apod.
- Poskytovatel na základě vlastního posouzení vyjádří míru a kvalitu naplnění jednotlivých částí popisu „optimálního“ stavu na stupnici 0–25 (procentuální vyjádření) u každého kritéria. Maximální procentuální hodnota při součtu naplňování všech kritérií je 100 %.

Příklad výpočtu indikátoru

Každá z částí popisu „optimálního“ stavu představuje přibližně 25 bodů na stupnici 0–100. Pokud tedy poskytovatel splňuje např. pouze části 1, 2 a 4, jeho vlastní hodnocení indikátoru by mělo být blízké hodnotě 75 %. V rámci hodnocení je ale nutné zhodnotit i kvalitu naplnění jednotlivé části. Pokud bychom konstatovali, že část 1 je naplněna pouze částečně, hodnota indikátoru by měla být nižší (např. 60–65 %).

Užití/účel

- Indikátor nepřináší tzv. „tvrdá“ data, naopak je koncipován jako sebehodnoticí, přičemž se jednotlivé aspekty vztahují k popisu „optimálního“ stavu. Ukazuje, zda se v organizaci pracuje dle přístupu zaměřeného na člověka, zda v organizaci existují procesy a parametry související s tímto konceptem a jakým způsobem probíhají. Ideálním případem je splnění všech kritérií, žádoucí je, pokud se hodnota co nejvíce blíží 100 %.
- Indikátor je definován pro období kalendářního roku. Lze jej ale také využít pro jiná (kratší či delší) časová období, pokud k nim existují relevantní údaje.

Indikátor č. 18**Multidisciplinární spolupráce****Definice** Multidisciplinární spolupráce.**Upřesnění/popis**

- Indikátor zobrazuje míru spolupráce pracovníků sociální služby s dalšími odborníky. Multidisciplinární spolupráce je systémová práce s uživatelem (rodinou uživatele), kdy dvě či více osob odlišných profesí komunikují a kooperují k dosažení společného cíle. Multidisciplinární spolupráce propojuje odborníky nejčastěji z oblasti zdravotní, sociální a pedagogické. Tým má různý počet odborníků s ohledem na potřeby klienta. Součástí multidisciplinárních týmů nejčastěji bývá: lékař, lékař specialista (psychiatr, ortoped, neurolog apod.), fyzioterapeut, logoped, ergoterapeut, psycholog, sociální pracovník, speciální pedagog apod. Klíčovou roli v rámci multidisciplinární spolupráce zaujímá sociální pracovník. Správně nastavená multidisciplinární spolupráce vede ke komplexní, sjednocené a koordinované péči o uživatele. Spolupráce v týmu má pozitivní přínos pro klienty, pracovníky i celou organizaci.
- Výpočet indikátoru je realizován prostřednictvím „sebehodnocení“ poskytovatele služby.

Výpočet

- Pro výpočet indikátoru je stanoven následující popis „optimálního“ stavu:
 1. Poskytovatel má v přehledné, srozumitelné a aktuální podobě dostupný soubor vnitřních pravidel multidisciplinární spolupráce.
 2. Poskytovatel má pro tyto účely odborně vzdělané pracovníky. Poskytovatel průběžně vzdělává všechny pracovníky, má připraven plán vzdělávání, přičemž vzdělávání je akreditováno MPSV. Poskytovatel má pro každého uživatele stanoveného tzv. koordinátora multidisciplinárního týmu (sociálního pracovníka, klíčového pracovníka, průvodce apod.). Pracovník hájí zájmy uživatele a zjišťuje jeho potřeby, zodpovídá za plánování a hodnocení procesu poskytování sociální služby.
 3. Multidisciplinární spolupráce s odborníky je nastavena uvnitř organizace, je navázán také funkční kontakt s odborníky mimo organizaci. Multidisciplinární tým se pravidelně informuje a setkává, cílem je navrhnout optimální podpůrná řešení a praktické strategie pro uživatele. Do multidisciplinárního týmu pracovník zapojuje také osoby z přirozeného prostředí uživatele nebo ty, kteří jsou pro něho důležití (členy rodiny, širší rodinu, přátele, pracovníky poskytující podporu apod.).
 4. Poskytovatel má v multidisciplinárním týmu nastaven funkční systém sdílení informací. Setkávání multidisciplinárního týmu probíhá pravidelně minimálně 2krát ročně.
- Poskytovatel na základě vlastního posouzení vyjádří míru a kvalitu naplnění jednotlivých částí popisu „optimálního“ stavu na stupnici 0–25 (procentuální vyjádření) u každého kritéria. Maximální procentuální hodnota při součtu naplňování všech kritérií je 100 %.

Příklad výpočtu indikátoru

Každá z částí popisu „optimálního“ stavu představuje přibližně 25 bodů na stupnici 0–100. Pokud tedy poskytovatel splňuje např. pouze části 1, 2 a 4, jeho vlastní hodnocení indikátoru by mělo být blízké hodnotě 75 %. V rámci hodnocení je ale nutné zhodnotit i kvalitu naplnění jednotlivých částí. Pokud bychom konstatovali, že např. část 4 je naplněna pouze částečně, hodnota indikátoru by měla být nižší (např. 60–70 %).

Užití/účel

- Indikátor nepřináší tzv. „tvrdá“ data, naopak je koncipován jako sebehodnoticí, přičemž se jednotlivé aspekty vztahují k popisu „optimálního“ stavu. Ukazuje, zda se v organizaci pracuje na základě multidisciplinární spolupráce, zda v organizaci existují procesy a parametry související s uplatňováním tohoto konceptu a jakým způsobem probíhají. Ideálním případem je splnění všech kritérií, žádoucí je, pokud se hodnota co nejvíce blíží 100 %.
- Indikátor je definován pro období kalendářního roku. Lze jej ale také využít pro jiná (kratší či delší) časová období, pokud k nim existují relevantní údaje.

Indikátor č. 19

Nouzové a havarijní situace

Definice	Nouzové a havarijní situace.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ V souladu s bodem 14 standardů kvality sociálních služeb v příloze vyhlášky č. 505/2006 Sb. má poskytovatel písemně definovány nouzové a havarijní situace a vede dokumentaci o jejich průběhu a řešení. ▪ Indikátor ukazuje na snahu poskytovatele zajistit maximální bezpečí uživatelů. Při využívání moderních elektronických pomůcek i na snahu vytvářet prostředí přátelské uživatelům i pracovníkům.
Výpočet	Počet zaznamenaných nouzových a havarijních situací v kalendářním roce / celkový počet uživatelů, kterým byla v kalendářním roce poskytnuta služba x 100 = hodnota indexu nouzových a havarijních situací. Žádoucí je pokud možno co nejnižší hodnota indexu.
Příklad výpočtu indikátoru	Poskytovatel služby denní stacionář má zaznamenaný 4 nouzové a havarijní situace v kalendářním roce. Službu v daném kalendářním roce aktivně využilo 40 uživatelů. Výpočet: $4 / 40 * 100 =$ index nouzových a havarijních situací činí 10
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hodnota indikátoru zobrazuje zejména četnost nouzových a havarijních situací v praxi poskytování sociální služby. ▪ Hodnota indikátoru pro konkrétního poskytovatele sociální služby se samozřejmě může lišit podle druhu poskytované služby a cílové skupiny uživatelů. Svoji relevanci má tato hodnota zejména při porovnání stejné hodnoty za různá období nebo při porovnání hodnoty s hodnotami poskytovatelů s podobnými podmínkami a stejným druhem poskytované služby. Žádoucí je pokud možno co nejnižší hodnota indexu. ▪ Indikátor je definován pro období kalendářního roku. Lze jej ale také využít pro jiná (kratší či delší) časová období, pokud k nim existují relevantní údaje, nedoporučujeme však období kratší než 3 měsíce.

Indikátor č. 20**Zapojení odborníků v týmu poskytovatele**

Definice Jiní odborní pracovníci v týmu poskytovatele.

Upřesnění/popis

- Indikátor zobrazuje podíl zastoupení jiných odborností pracovníků v týmu poskytovatele sociální služby nad rámec standardního personálního zajištění služby pracovníky v sociálních službách a sociálními pracovníky.
- Specifické odbornosti nebo dlouhodobé vzdělávání ve specifických odbornostech má přímý vliv na kvalitu poskytované služby, na obohacení, šíři a komplexnost využívaných metod, podpory, intervencí a konceptů. Tito odborníci mohou zároveň sdílet své zkušenosti a znalosti také s ostatními členy týmu. Zastoupení těchto odborníků v týmu pracovníků je tak žádoucí, nicméně obvykle „nadstandardní“.

Výpočet

- Hodnota indikátoru je stanovena jako podíl vyjadřující četnost zastoupení jednotlivých odborností v týmu pracovníků v přímé péči poskytovatele sociální služby.
- Mezi další odbornosti zahrnujeme pracovníky, kteří mají ukončené VOŠ, VŠ (výjimečně i SŠ – např. konzervatoř) nebo dlouhodobé celoživotní vzdělání (min. 500 hodin) v oborech jako např.: speciální pedagogika, sociální pedagogika, pedagogika v oblasti tělesné, výtvarné a hudební výchovy, ergoterapie, fyzioterapie, logopedie, muzikoterapie, hra na hudební nástroj a výuka, arteterapie, psychologie, dramaterapie, herectví, etopedie, geriatrické, a to v případě, že tuto odbornost při své práci, byť i v minimální míře nebo přirozeně, využívají.
- Mezi další odbornosti můžeme zařadit také pracovníky s ukončeným učňovským a středoškolským profesním vzděláním v řemeslných a dalších činnostech v případě, že tuto profesní odbornost využívají v rámci realizovaných aktivizačních a jiných činností při poskytování sociální služby. Zde se jedná zejména o odbornosti: práce v keramické výrobě, truhlářské a tesařské práce, textilní výroba, zahradnické práce, aranžování květin, sklářství a šperkařství, zpracování potravin, kuchař, pekař, cukrář, příp. další obdobné.
- Každý pracovník s uvedenou jinou odborností v týmu pracovníků (při zachování podmínky, že tuto odbornost při poskytování sociální služby využívá) představuje ve výpočtu hodnoty indikátoru 1 bod. Výsledné číslo poté vydělíme přepočteným počtem úvazků pracovníků v přímé péči a vynásobíme 100. Platí tedy, že: počet pracovníků s jinou odborností / přepočtený počet pracovníků v přímé péči * 100 = procentuální četnost pracovníků s jinou odborností.

Příklad výpočtu indikátoru

Denní stacionáře mají celkem 10,0 úvazků pracovníků v přímé péči. V týmu pracovníků služby denní stacionář působí jako pracovník v sociálních službách učitel hry na klavír a zpěvu, který v rámci programu aktivit vede pravidelnou skupinovou a individuální muzikoterapii. V týmu je také pracovník v sociálních službách, který je absolventem střední keramické školy a s uživateli služby v rámci ergoterapeutických aktivit pracuje s keramickou hlinou. Mezi pracovníky v sociálních službách najdeme také absolventa střední zahradnické školy, tuto odbornost ale v rámci poskytování sociální služby nijak nevyužívá a do hodnoty indikátoru ho tak zahrnovat nebudeme. Výsledná hodnota počtu pracovníků s jinou odborností je tedy v tomto případě 2.

Výpočet: $2 / 10 * 100 = 20\%$ pracovníků s jinou odborností

Užití/účel

- Indikátor zobrazuje přítomnost a četnost zastoupení jiných a vhodně využitelných odborností pracovníků v týmu poskytovatele sociální služby. To je „nadstandardní“ výhoda, která má přímý vliv na kvalitu poskytované služby i na kvalitu jednotlivých aktivizačních činností. Indikátor umožňuje přímé srovnání s jinými poskytovateli sociálních služeb.
- Žádoucí je co nejvyšší hodnota indikátoru.

Indikátor č. 21

**Psychologická (psychosociální)
podpora pro klienty a pečující**

Definice	Psychologická (psychosociální) podpora pro klienty a pečující.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indikátor zobrazuje, jakým způsobem se poskytovatel stará o klienty a rodiče z pohledu psychosociální podpory. Lidé se ZP mohou mít spousty otázek a pochybností, které je v životě trápí a souvisí s jejich zdravotním stavem. Může se jednat např. o problematiku vyrovnávání se se zdravotním postižením, navazování vztahů, fyzických limitů, zařazení se do běžného života ve společnosti apod. Pro rodiče, sourozence i další blízké osoby může život s člověkem se zdravotním postižením přinášet mnoho nezodpovězených otázek. Poskytovatel má pro tyto případy dlouhodobě nasmlouvaného odborníka, který nabízí pravidelné individuální (skupinové) konzultace. Péče o seniora nebo OZP je pro blízké velmi náročná, je zátěží pro partnerské i rodinné vztahy a odborná podpora je pro zachování úplných rodin a ošetření vztahů v pečující rodině i pro zachování klienta v jeho přirozeném prostředí často základem úspěchu. ▪ Výpočet indikátoru je realizován prostřednictvím „sebehodnocení“ poskytovatele služby.
Výpočet	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pro výpočet indikátoru je stanoven následující popis „optimálního“ stavu: <ol style="list-style-type: none"> 1. Organizace má uzavřený kontrakt o spolupráci s odborníkem s dostatečnou kvalifikací (psychologem, psychiatrem, psychoterapeutem, jiným odborníkem obdobného zaměření). 2. Organizace nabízí individuální i skupinová setkání. 3. Organizace má s odborníkem dohodnuté pravidelné návštěvy v zařízení, a to minimálně 1krát za měsíc. 4. Podpora nabízena uživatelům i pečujícím (rodičům). ▪ Poskytovatel na základě vlastního posouzení vyjádří míru a kvalitu naplnění jednotlivých částí popisu „optimálního“ stavu na stupnici 0–25 (procentuální vyjádření) u každého kritéria. Maximální procentuální hodnota při součtu naplňování všech kritérií je 100 %.
Příklad výpočtu indikátoru	Každá z částí popisu „optimálního“ stavu představuje přibližně 25 bodů na stupnici 0–100. Pokud tedy poskytovatel splňuje např. pouze části 1, 2 a 4, jeho vlastní hodnocení indikátoru by mělo být blízké hodnotě 75 %. V rámci hodnocení je ale nutné zhodnotit i kvalitu naplnění jednotlivých částí. Pokud bychom konstatovali, že např. část 4 je naplněna pouze částečně, hodnota indikátoru by měla být nižší (např. 60–70 %).
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indikátor nepřináší tzv. „tvrdá“ data, naopak je koncipován jako sebehodnotící, přičemž se jednotlivé aspekty vztahují k popisu „optimálního“ stavu. Ukazuje, zda organizace pro klienty a pečující nabízí psychologickou (psychosociální) podporu, zda v organizaci existují procesy a parametry související s uplatňováním tohoto konceptu a jakým způsobem probíhají. Ideálním případem je splnění všech kritérií, žádoucí je, pokud se hodnota co nejvíce blíží 100 %. ▪ Indikátor je definován pro období kalendářního roku. Lze jej ale také využít pro jiná (kratší či delší) časová období, pokud k nim existují relevantní údaje.

Indikátor č. 22**Dostupnost vedoucích pracovníků pro uživatele a rodiny**

Definice Dostupnost vedoucích pracovníků pro uživatele a rodiny.

Upřesnění/popis

- Indikátor zobrazuje naplnění „optimálního“ stavu dostupnosti vedoucích pracovníků sociální služby (sociálních pracovníků, klíčových pracovníků, vedoucích služby, ředitelů organizace apod.) pro uživatele služby a jejich rodinné příslušníky a pečující.
- Pro rodiny uživatelů i pro samotné uživatele je komunikace s jednotlivými vedoucími pracovníky služby velmi důležitá. Často potřebují informace ohledně kompenzačních pomůcek, sociálně-právních záležitostí, odborné práce s uživatelem, možných připomínek nebo stížností souvisejících s poskytováním služby atd. Zvláště u větších organizací s více středisky a sociálními službami je dostupnost v reálu často problematická a její zajištění o to důležitější.
- Výpočet indikátoru je realizován prostřednictvím „sebehodnocení“ poskytovatele služby.

Výpočet

- Pro výpočet indikátoru je stanoven následující popis „optimálního“ stavu:
 1. Poskytovatel v místě poskytování sociální služby vhodně informuje uživatele a pečující o kontaktech (telefonem, e-mailem, v konzultačních hodinách) na vedoucího služby, sociálního pracovníka a ředitele organizace.
 2. Vedoucí služby, sociální pracovník a ředitel (nebo pověřený zástupce) jsou schopni se osobně sejit s uživatelem služby nebo rodinnými příslušníky a pečovateli do 2 dnů od kontaktování.
 3. Uživatel služby a rodinní příslušníci mají k dispozici přímý kontakt na klíčového pracovníka uživatele a znají ho.
 4. Klíčový pracovník je v pravidelném osobním kontaktu s uživatelem minimálně 2krát v průběhu týdne.
 5. Sociální pracovník, vedoucí služby a ředitel pravidelně osobně navštěvují místo poskytování sociální služby a umožňují osobní oslovení a komunikaci uživatelům služby a rodinným příslušníkům.
- Poskytovatel na základě vlastního zhodnocení vyjádří míru a kvalitu naplnění jednotlivých částí popisu „optimálního“ stavu na stupnici 0–100 (procentuální vyjádření). Každá z částí popisu „optimálního“ stavu představuje přibližně 20 bodů na stupnici 0–100.

Příklad výpočtu indikátoru

Každá z částí popisu „optimálního“ stavu představuje přibližně 20 bodů na stupnici 0–100. Maximální procentuální hodnota při součtu naplnění všech kritérií je 100 %. Pokud tedy poskytovatel splňuje např. pouze části 3 a 4, jeho vlastní hodnocení indikátoru by mělo být blízké hodnotě 40. V rámci hodnocení je ale nutné zhodnotit i kvalitu naplnění jednotlivé části. Pokud bychom konstatovali, že část 4 je naplněna pouze částečně, protože klíčový pracovník je v kontaktu s uživatelem obvykle 1krát za 2 týdny, hodnota indikátoru by měla být nižší (např. 30–35).

Užití/účel

- Cílem poskytovatele by měla být dostatečná informovanost uživatele i jeho rodiny a zároveň dostatečně navázaná komunikace na všech úrovních hierarchie zařízení. Otevřená a dostatečná komunikace ukazuje na snahu poskytovatele zlepšovat sociální službu i z pohledu managementu zařízení.
- Požadovaná hodnota by měla být co nejbližší 100 %. Doporučenou hodnotou je minimálně 80 %.
- Indikátor není definován pro konkrétní časové období, ale působí tzv. okamžitě, v aktuálním čase. Lze jej tedy využít opakovaně a kdykoliv, pokud došlo ke změně v realizaci procesů managementu kvality.

Indikátor č. 23

Partnerství s rodinou uživatele

Definice	Partnerství s rodinou uživatele.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indikátor zobrazuje míru spolupráce mezi poskytovatelem a rodinou uživatele. Rodiče (opatrovníky) a všechny blízké členy rodiny vnímáme jako naše partnery, jako přirozenou součást týmu odborníků poskytujících službu jejich rodinnému příslušníkovi. Rodiny je mnohdy nutné podpořit v jejich aktivitě zapojit osobu s postižením či v seniorském věku do blízké komunity s návazností na veřejné služby, dobrovolníky apod. ▪ Dobře nastavené a funkční partnerství s rodinou uživatele může mít zásadní vliv na kvalitu poskytované služby. Na spokojenosti klienta se stejnou měrou podílí jak poskytovatel sociálních služeb, tak také jeho rodina. Funkce rodiny je v tomto směru nezastupitelná a nenahraditelná. Pro poskytovatele sociálních služeb je důležité nastavit spolupráci s rodinou co nejlépe a pravidelně s ní komunikovat. Rodina a pečující mohou být pro poskytovatele cenným zdrojem informací o klientovi, jeho zvycích, přáních a potřebách. Zapojení rodiny a blízkých do péče o seniora nebo člověka se zdravotním postižením patří mezi klíčové ukazatele kvalitní péče. ▪ Výpočet indikátoru je realizován prostřednictvím „sebehodnocení“ poskytovatele služby.
Výpočet	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pro výpočet indikátoru je stanoven následující popis „optimálního“ stavu: <ol style="list-style-type: none"> 1. V organizaci probíhají pravidelná setkávání rodičů (rodinných příslušníků) s vedoucími pracovníky sociální služby (ředitelem zařízení, vedoucím služby, vedoucím oddělení apod.) minimálně 1krát za 3 měsíce. Rodiče nebo rodinní příslušníci jsou pravidelně informováni o všech aktuálních činnostech poskytovaných v zařízení. 2. Rodina je zapojena do procesu individuálního plánování, je součástí společných setkání, kterých se účastní všichni, kdo o klienta pečují (dále např. klíčový pracovník, sociální pracovník, terapeut, klient, opatrovník aj.), společně tak plánují další možnosti podpory. 3. Poskytovatel rodinám v případě potřeby nabízí sociálně-právní poradenství a poradenství v oblasti kompenzačních pomůcek nebo také nabízí psychosociální podporu odborníka. 4. Poskytovatel pravidelně připravuje další vzdělávání pro rodiče, rodinné příslušníky a pečující z oblasti kvality a způsobů péče o lidi se zdravotním postižením nebo seniory. ▪ Poskytovatel na základě vlastního zhodnocení vyjádří míru a kvalitu naplnění jednotlivých částí popisu „optimálního“ stavu na stupnici 0–100 (procentuální vyjádření). Každá z částí popisu „optimálního“ stavu představuje přibližně 25 bodů na stupnici 0–100.
Příklad výpočtu indikátoru	Každá z částí popisu „optimálního“ stavu představuje přibližně 25 bodů na škále 0–100. Pokud tedy poskytovatel splňuje např. pouze části 1, 2 a 4, jeho vlastní hodnocení indikátoru by mělo být blízké hodnotě 75 %. V rámci hodnocení je ale nutné zhodnotit i kvalitu naplnění jednotlivých částí. Pokud bychom konstatovali, že např. část 4 je naplněna pouze částečně, hodnota indikátoru by měla být nižší (např. 60–70 %).
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indikátor nepřináší tzv. „tvrdá“ data, naopak je koncipován jako sebehodnotící, přičemž se jednotlivé aspekty vztahují k popisu „optimálního“ stavu. Indikuje, zda organizace dostatečně využívá a naplňuje principy spolupráce s rodinou uživatele, zda v organizaci existují procesy a parametry související s uplatňováním této spolupráce a jakým způsobem probíhají. Ideálním případem je splnění všech kritérií, žádoucí je, pokud se hodnota co nejvíce blíží 100 %. ▪ Indikátor je definován pro období kalendářního roku. Lze jej ale také využít pro jiná (kratší či delší) časová období, pokud k nim existují relevantní údaje.

INDIKÁTORY

pro ambulantní služby – DS, CDS, OS (amb.), STD

OBLAST: Ekonomika

- Indikátor č. 1 – Náklady poskytovatele služby na 1 hodinu poskytnuté péče
- Indikátor č. 2 – Osobní náklady poskytovatele služby na 1 hodinu poskytnuté péče
- Indikátor č. 3 – Osobní náklady poskytovatele služby ve vztahu k celkovému objemu nákladů poskytované služby
- Indikátor č. 4 – Náklady poskytovatele služby na energie ve vztahu k objemu poskytnuté péče
- Indikátor č. 5 – Náklady poskytovatele služby na energie ve vztahu k celkovému objemu nákladů poskytované služby
- Indikátor č. 6 – Náklady na nájemné (nebo odpisy) poskytovatele služby na 1 hodinu poskytnuté péče
- Indikátor č. 7 – Náklady na nájemné poskytovatele služby ve vztahu k celkovému objemu nákladů poskytované služby
- Indikátor č. 8 – Náklady na obnovu a pořízení technického a materiálního vybavení poskytovatele služby ve vztahu k celkovému objemu nákladů poskytované služby
- Indikátor č. 9 – Náklady na outsourcingové služby
- Indikátor č. 10 – Vynaložené investiční finanční prostředky ve vztahu k celkovým provozním nákladům
- Indikátor č. 11 – Úhrady od uživatelů služby ve vztahu k celkovým nákladům
- Indikátor č. 12 – Provozní dotace z veřejných zdrojů ve vztahu k celkovým provozním nákladům
- Indikátor č. 13 – Dary a granty ze soukromých zdrojů ve vztahu k celkovým provozním nákladům
- Indikátor č. 14 – Průměrná výše úhrady uživatelů za 1 hodinu poskytnuté péče



Indikátor č. 1

Náklady poskytovatele služby
na 1 hodinu poskytnuté péče

Definice	Náklady poskytovatele služby na 1 hodinu poskytnuté péče.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> Indikátor ukazuje celkové náklady poskytovatele v hodnotě přepočtu na 1 hodinu poskytnuté péče. Indikátor zobrazuje indikativní hodnotu efektivity vynaložených finančních prostředků tak, že je srovnatelná s ostatními poskytovateli a její výše indikuje vztah mezi náklady a množstvím poskytnuté péče.
Výpočet	Celkové náklady na poskytování služby za rok v Kč / celkový počet hodin poskytnuté péče za rok = hodnota indikátoru v Kč
Příklad výpočtu indikátoru	Poskytovatel služby denní stacionář vykazuje za kalendářní rok celkové náklady na poskytování této sociální služby ve výši 7 500 000 Kč. Za uvedený kalendářní rok poskytl svým uživatelům službu v celkovém rozsahu 15 000 hodin péče. Výpočet: $7\,500\,000 / 15\,000 = 500$ Kč nákladů na 1 hodinu poskytnuté péče
Užití/účel	Indikátor srovnává množství vynaložených finančních prostředků (nákladů) poskytovatele v závislosti na množství poskytované péče uživatelům. Jednoznačně jde o indikátor efektivity a poskytovateli dává informaci jak o objemu nákladů ve srovnání s ostatními, tak i o objemu poskytované péče. Příliš vysoká hodnota ve srovnání s ostatními může znamenat zbytečně vysoké náklady nebo menší efektivitu a objem poskytnuté péče nebo kombinaci obou těchto faktorů. Detailní vzhled může poskytovatel získat při posouzení dalších souvisejících indikátorů – uvedených dále. Hodnota indikátoru pro konkrétního poskytovatele sociální služby se samozřejmě může značně lišit podle druhu poskytované služby, personálního obsazení, výše mezd, místa poskytování apod. Svoji relevanci tak má tato hodnota zejména při srovnání stejné hodnoty za různá období nebo při srovnání hodnoty s hodnotami poskytovatelů s obdobnými podmínkami a stejným druhem poskytované služby.

Indikátor č. 2

Osobní náklady poskytovatele služby
na 1 hodinu poskytnuté péče

Definice	Osobní náklady poskytovatele služby na 1 hodinu poskytnuté péče.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> Indikátor ukazuje objem vynaložených osobních nákladů poskytovatele v hodnotě přepočtené na 1 hodinu poskytnuté péče. Indikátor zobrazuje indikativní hodnotu efektivity vynaložených finančních prostředků na osobní náklady tak, že je srovnatelná s ostatními poskytovateli a její výše indikuje vztah mezi výší osobních nákladů a množstvím poskytnuté péče.
Výpočet	Celkový objem osobních nákladů na poskytování služby za rok v Kč / celkový počet hodin poskytnuté péče za rok = hodnota indikátoru v Kč
Příklad výpočtu indikátoru	Poskytovatel služby denní stacionář vykazuje za kalendářní rok celkové osobní náklady na poskytování této sociální služby ve výši 5 500 000 Kč. Za uvedený kalendářní rok poskytl svým uživatelům službu v celkovém rozsahu 15 000 hodin péče. Výpočet: $5\,500\,000 / 15\,000 = 367$ Kč osobních nákladů na 1 hodinu poskytnuté péče
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> Indikátor srovnává množství vynaložených osobních nákladů poskytovatele v závislosti na množství poskytované péče uživatelům. Jde jednoznačně o indikátor efektivity a poskytovatele informuje jak o objemu osobních nákladů ve srovnání s ostatními, tak i o objemu poskytované péče. Příliš vysoká hodnota ve srovnání s ostatními může znamenat větší množství pracovníků nebo vyšší mzdy nebo menší efektivitu a objem poskytnuté péče nebo kombinaci všech těchto faktorů. Naopak vyšší hodnota indikátoru č. 9 (subdodavatelé a outsourcing) by měla ovlivnit snížení hodnoty indikátoru č. 2 a 3. Hodnota indikátoru pro konkrétního poskytovatele sociální služby se samozřejmě může značně lišit podle druhu poskytované služby, personálního obsazení, výše mezd apod. Svoji relevanci tak má tato hodnota zejména při srovnání stejné hodnoty za různá období nebo při srovnání hodnoty s hodnotami poskytovatelů s obdobnými podmínkami a stejným druhem poskytované služby.

Indikátor č. 3**Osobní náklady poskytovatele služby ve vztahu k celkovému objemu nákladů poskytované služby**

Definice	Osobní náklady poskytovatele služby ve vztahu k celkovému objemu nákladů poskytované služby.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> Indikátor popisuje podíl osobních nákladů poskytovatele služby na celkovém objemu nákladů poskytované služby. Indikátor doplňuje indikátor č. 2 a upřesňuje kontext celkového objemu vynaložených osobních nákladů poskytovatele. Ukazuje, jak velkou část nákladů (podíl nákladů) tvoří právě osobní náklady.
Výpočet	Celkový objem osobních nákladů na poskytování služby za rok v Kč / celkové náklady na poskytování služby za rok v Kč x 100 = hodnota indikátoru v %
Příklad výpočtu indikátoru	<p>Poskytovatel služby denní stacionář vykazuje za kalendářní rok celkové osobní náklady na poskytování této sociální služby ve výši 5 500 000 Kč a celkové náklady na poskytování této sociální služby ve výši 7 500 000 Kč.</p> <p>Výpočet: $5\,500\,000 / 7\,500\,000 * 100 = 73\%$ podíl osobních nákladů na celkovém objemu nákladů za kalendářní rok</p>
Užití/účel	Indikátor srovnává podíl vynaložených osobních nákladů na celkovém objemu nákladů poskytovatele. Jde o jeden z indikátorů efektivity a poskytovatele informuje o struktuře jeho nákladů ve srovnání s ostatními. Zároveň doplňuje indikátor č. 2 a obraz o osobních nákladech poskytovatele.

Indikátor č. 4**Náklady poskytovatele služby na energie ve vztahu k objemu poskytnuté péče**

Definice	Náklady poskytovatele služby na energie ve vztahu k objemu poskytnuté péče.
Upřesnění/popis	Indikátor ukazuje objem vynaložených nákladů na energie (elektřinu, vodu, topení, plyn apod.) v přepočtu na 1 hodinu poskytnuté péče. Zobrazuje indikativní hodnotu efektivity vynaložených finančních prostředků na energie tak, že je srovnatelná s ostatními poskytovateli a její výše indikuje vztah mezi výší nákladů na energie a množstvím poskytnuté péče.
Výpočet	Celkový objem nákladů na energie na poskytování služby za kalendářní rok v Kč / celkový počet hodin poskytnuté péče za kalendářní rok = hodnota indikátoru v Kč
Příklad výpočtu indikátoru	<p>Poskytovatel služby denní stacionář vykazuje za kalendářní rok celkové náklady na energie při poskytování této sociální služby ve výši 350 000 Kč. Za uvedený kalendářní rok poskytl svým uživatelům službu v celkovém rozsahu 15 000 hodin péče.</p> <p>Výpočet: $350\,000 / 15\,000 = 23$ Kč nákladů na energie na 1 hodinu poskytnuté péče</p>
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> Indikátor srovnává množství vynaložených nákladů na energie v závislosti na množství poskytované péče uživatelům. Jednoznačně jde o indikátor efektivity a poskytovatele informuje jak o objemu nákladů na energie ve srovnání s ostatními, tak i o objemu poskytované péče. Příliš vysoká hodnota ve srovnání s ostatními může znamenat drahé dodavatele energií, velké množství využívaných prostorů, neefektivitu při spotřebě vody, tepla a elektrické energie, nedostatek opatření pro šetření energií, energeticky nevyhovující prostory, zastaralé technologie nebo menší objem poskytnuté péče nebo kombinaci všech těchto faktorů. Naopak vyšší hodnota indikátoru č. 9 (subdodavatelé a outsourcing) by měla ovlivnit snížení hodnoty indikátoru č. 4 a 5. Hodnota indikátoru pro konkrétního poskytovatele sociální služby se samozřejmě může značně lišit podle druhu poskytované služby a specifických podmínek. Svoji relevanci má tak tato hodnota zejména při srovnání stejné hodnoty za různá období nebo při srovnání hodnoty s hodnotami poskytovatelů s obdobnými podmínkami a stejným druhem poskytované služby.

Indikátor č. 5

Náklady poskytovatele služby na energie ve vztahu k celkovému objemu nákladů poskytované služby

Definice	Náklady poskytovatele služby na energie ve vztahu k celkovému objemu nákladů poskytované služby.
Upřesnění/popis	Indikátor doplňuje indikátor č. 4 a upřesňuje kontext celkového objemu vynaložených nákladů na energie. Ukazuje, jak velkou část nákladů (podíl nákladů) tvoří právě náklady na energie.
Výpočet	Celkový objem nákladů na energie při poskytování služby za kalendářní rok v Kč / celkové náklady na poskytování služby za kalendářní rok v Kč * 100 = hodnota indikátoru v %
Příklad výpočtu indikátoru	Poskytovatel služby denní stacionář vykazuje za kalendářní rok celkové náklady na energie při poskytování této sociální služby ve výši 350 000 Kč a celkové náklady na poskytování této sociální služby ve výši 7 500 000 Kč. Výpočet: $350\,000 / 7\,500\,000 * 100 = 4,7\%$ podíl nákladů na energie na celkovém objemu nákladů za kalendářní rok
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> Indikátor srovnává podíl vynaložených nákladů na energie na celkovém objemu nákladů poskytovatele. Jednoznačně jde o indikátor efektivity a poskytovatele informuje o struktuře jeho nákladů ve srovnání s ostatními. Doplňuje zároveň indikátor č. 4 a obraz o nákladech na energie poskytovatele. Příliš vysoká hodnota ve srovnání s ostatními může znamenat drahé dodavatele energií, velké množství využívaných prostorů, neefektivitu při spotřebě vody, tepla a elektrické energie, nedostatek opatření pro šetření energií, energeticky nevyhovující prostory, zastaralé technologie nebo kombinaci všech těchto faktorů.

Indikátor č. 6

Náklady na nájemné (nebo odpisy) poskytovatele služby na 1 hodinu poskytnuté péče

Definice	Náklady na nájemné (nebo odpisy) poskytovatele služby na 1 hodinu poskytnuté péče.
Upřesnění/popis	Indikátor ukazuje objem vynaložených nákladů na nájemné (nebo odpisů týkajících se nemovitostí, ve kterých je služba poskytována) poskytovatele v přepočtu na 1 hodinu poskytnuté péče. Zobrazuje indikativní hodnotu efektivity vynaložených finančních prostředků na nájemné (nebo odpisy) tak, že je srovnatelná s ostatními poskytovateli a její výše indikuje vztah mezi výší nákladů na nájemné a množstvím poskytnuté péče.
Výpočet	Celkový objem nákladů na nájemné (nebo odpisů týkajících se nemovitostí, ve kterých je služba poskytována) při poskytování služby za kalendářní rok v Kč / celkový počet hodin poskytnuté péče za kalendářní rok = hodnota indikátoru v Kč
Příklad výpočtu indikátoru	Poskytovatel služby denní stacionář vykazuje za kalendářní rok celkové náklady na nájemné (odpisy) při poskytování této sociální služby ve výši 890 000 Kč. Za uvedený kalendářní rok poskytl svým uživatelům službu v celkovém rozsahu 15 000 hodin péče. Výpočet: $890\,000 / 15\,000 = 59$ Kč nákladů na nájemné (odpisy) na 1 hodinu poskytnuté péče
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> Indikátor srovnává množství vynaložených nákladů na nájemné (odpisy) poskytovatele v závislosti na množství poskytované péče uživatelům. Jednoznačně jde o indikátor efektivity a poskytovatele informuje jak o objemu nákladů na nájemné (odpisy) ve srovnání s ostatními, tak i o objemu poskytované péče. Příliš vysoká hodnota ve srovnání s ostatními může znamenat příliš velké množství využívaných prostor, vysokou sjednanou cenu nájemného, finančně náročnou vstupní investici nebo menší objem poskytnuté péče nebo kombinaci všech těchto faktorů. Poskytovatel může získat detailní vhled při posouzení dalších souvisejících indikátorů uvedených dále. Hodnota indikátoru pro konkrétního poskytovatele sociální služby se samozřejmě může značně lišit podle druhu poskytované služby a také podle lokality a regionu, kde je služba poskytována. Svoji relevancí má tak tato hodnota zejména při porovnání stejné hodnoty za různá období nebo při srovnání hodnoty s hodnotami poskytovatelů s obdobnými podmínkami a stejným druhem poskytované služby.

Indikátor č. 7**Náklady na nájemné poskytovatele služby ve vztahu k celkovému objemu nákladů poskytované služby**

Definice	Náklady na nájemné (nebo odpisy) poskytovatele služby ve vztahu k celkovému objemu nákladů poskytované služby.
Upřesnění/popis	Indikátor doplňuje indikátor č. 6 a upřesňuje kontext celkového objemu vynaložených nákladů na nájemné (odpisy) poskytovatele. Ukazuje, jak velkou část nákladů (podíl nákladů) tvoří právě náklady na nájemné (odpisy).
Výpočet	Celkový objem nákladů na nájemné (nebo odpisů týkajících se nemovitostí, ve kterých je služba poskytována) při poskytování služby za kalendářní rok v Kč / celkové náklady na poskytování služby za kalendářní rok v Kč * 100 = hodnota indikátoru v %
Příklad výpočtu indikátoru	Poskytovatel služby denní stacionář vykazuje za kalendářní rok celkové náklady na nájemné (odpisy) při poskytování této sociální služby ve výši 890 000 Kč a celkové náklady na poskytování této sociální služby ve výši 7 500 000 Kč. Výpočet: $890\,000 / 7\,500\,000 * 100 = 12\%$ podíl nákladů na nájemné (odpisy) na celkovém objemu nákladů za kalendářní rok
Užití/účel	Indikátor srovnává podíl vynaložených nákladů na nájemné (odpisy) na celkovém objemu nákladů poskytovatele. Jednoznačně jde o indikátor efektivity a poskytovatele informuje o struktuře jeho nákladů ve srovnání s ostatními. Zároveň doplňuje indikátor č. 6 a obraz o nákladech na nájemné (odpisy) poskytovatele.

Indikátor č. 8**Náklady na obnovu a pořízení technického a materiálního vybavení poskytovatele služby ve vztahu k celkovému objemu nákladů poskytované služby**

Definice	Náklady na obnovu a pořízení technického a materiálního vybavení poskytovatele služby ve vztahu k celkovému objemu nákladů poskytované služby.
Upřesnění/popis	Indikátor zobrazuje podíl nákladů, které poskytovatel vynaloží v průběhu kalendářního roku na obnovu nebo pořízení technického a materiálního vybavení (nábytku, nástrojového vybavení, IT techniky, strojů a náradí na údržbu, drobné úpravy a údržbu hmotného majetku a nemovitostí, spotřebičů atd.), na celkovém objemu nákladů poskytované služby. Pravidelná obnovu technického a materiálního vybavení v dostatečném objemu je jednoznačně indikátorem kvality poskytované služby i finančního zdraví poskytovatele.
Výpočet	Celkový objem nákladů na obnovu nebo pořízení technického a materiálního vybavení při poskytování služby za kalendářní rok v Kč / celkové náklady na poskytování služby za kalendářní rok v Kč * 100 = hodnota indikátoru v %
Příklad výpočtu indikátoru	Poskytovatel služby denní stacionář vynaložil za kalendářní rok celkové náklady na obnovu nebo pořízení technického a materiálního vybavení při poskytování této sociální služby (nových spotřebičů do kuchyně stacionáře, kompenzačních a technických pomůcek pro mobilitu uživatelů a manipulaci s nimi, pomůcek pro snoezelen, nových kancelářských židlí pro pracovníky) ve výši 220 000 Kč a celkové náklady na poskytování této sociální služby ve výši 7 500 000 Kč. Výpočet: $220\,000 / 7\,500\,000 * 100 = 3\%$ podíl nákladů na obnovu nebo pořízení technického a materiálního vybavení na celkovém objemu nákladů za kalendářní rok
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> Indikátor srovnává podíl vynaložených nákladů na obnovu nebo pořízení technického a materiálního vybavení na celkovém objemu nákladů poskytovatele. Jednoznačně jde o indikátor efektivity a poskytovatele informuje o struktuře jeho nákladů ve srovnání s ostatními. Nižší hodnotu indikátoru lze očekávat v případě, že velká část činností je svěřena subdodavatelům nebo formou tzv. outsourcingu (viz indikátor č. 9). Hodnota indikátoru pro konkrétního poskytovatele sociální služby se samozřejmě může značně lišit podle druhu poskytované služby. Svoji relevanci má tak tato hodnota zejména při srovnání stejné hodnoty za různá období nebo při srovnání hodnoty s hodnotami poskytovatelů s obdobnými podmínkami a stejným druhem poskytované služby.

Indikátor č. 9

Náklady na outsourcingové služby

Definice	Náklady na outsourcingové služby zajišťující běžné potřeby poskytovatele služby ve vztahu k celkovým nákladům.
Upřesnění/popis	Indikátor zobrazuje podíl nákladů na služby formou subdodavatelů nebo outsourcingu, kterými poskytovatel zajišťuje běžné potřeby při poskytování sociální služby (údržbu zeleně, zahradnické práce, úklidové služby, stravování, praní, ostrahu, vedení účetnictví a personální agendy apod.), jež jsou nebo mohou být jinak nebo jinde zajišťovány vlastními pracovníky a středisky. Tento indikátor je důležitý zejména kvůli upřesnění a vysvětlení jiných indikátorů týkajících se osobních nákladů.
Výpočet	Celkový objem nákladů na služby formou subdodavatelů nebo outsourcingu, kterými poskytovatel zajišťuje běžné potřeby při poskytování sociální služby za kalendářní rok, v Kč / celkové náklady na poskytování služby za kalendářní rok v Kč * 100 = hodnota indikátoru v %
Příklad výpočtu indikátoru	Poskytovatel služby denní stacionář vynaložil za kalendářní rok celkové náklady na služby formou subdodavatelů nebo outsourcingu, kterými poskytovatel zajišťuje běžné potřeby při poskytování sociální služby (vedení účetnictví, zpracování mezd a daňového přiznání, údržbu zelených ploch v exteriéru stacionáře), ve výši 150 000 Kč a celkové náklady na poskytování této sociální služby ve výši 7 500 000 Kč. Výpočet: $150\,000 / 7\,500\,000 * 100 = 2\%$ podíl nákladů na služby formou subdodavatelů nebo outsourcingu, kterými poskytovatel zajišťuje běžné potřeby při poskytování sociální služby na celkovém objemu nákladů za kalendářní rok
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> Indikátor srovnává podíl vynaložených nákladů na obnovu nebo služby formou subdodavatelů nebo outsourcingu, kterými poskytovatel zajišťuje běžné potřeby při poskytování sociální služby, na celkovém objemu nákladů poskytovatele. Jde o indikátor, který upřesňuje indikátory související s osobními náklady a poskytuje informaci o struktuře nákladů poskytovatele ve srovnání s ostatními. Hodnota indikátoru se mezi poskytovateli samozřejmě může značně lišit v závislosti na objemu prací a činnostech, které management svěřil subdodavatelům. Vyšší hodnota tohoto indikátoru by se ale zákonitě měla projevit v nižší hodnotě indikátorů č. 2, 3, 4, 5 a 8. Svoji relevanci má tato hodnota zejména při srovnání stejné hodnoty za různá období nebo při srovnání hodnoty s hodnotami poskytovatelů s obdobnými podmínkami a stejným druhem poskytované služby.

Indikátor č. 10**Vynaložené investiční finanční prostředky ve vztahu k celkovým provozním nákladům**

Definice	Vynaložené investiční finanční prostředky ve vztahu k celkovým provozním nákladům.
Upřesnění/popis	Indikátor zobrazuje podíl investičních finančních prostředků, které poskytovatel vynaloží v průběhu kalendářního roku (nové prostory, rekonstrukce, HM nad 40 000 Kč atd.), na celkových provozních nákladech. Pravidelná investice v dostatečném objemu je jednoznačně indikátorem kvality poskytované služby i finančního zdraví poskytovatele.
Výpočet	Celkový objem investičních finančních prostředků při poskytování služby za kalendářní rok v Kč / celkové provozní náklady na poskytování služby za kalendářní rok v Kč * 100 = hodnota indikátoru v %
Příklad výpočtu indikátoru	Poskytovatel služby denní stacionář vynaložil za kalendářní rok investiční finanční prostředky (na vertikalizační zvedák, pořízení osobního automobilu) v celkové výši 420 000 Kč a celkové provozní náklady na poskytování této sociální služby byly ve výši 7 500 000 Kč. Výpočet: $420\,000 / 7\,500\,000 * 100 = 5,6\%$ podíl investičních finančních prostředků na celkovém objemu nákladů za kalendářní rok
Užití/účel	Indikátor srovnává podíl vynaložených investičních finančních prostředků na celkovém objemu nákladů poskytovatele. Jednoznačně jde o indikátor kvality a poskytovatele informuje o struktuře jeho nákladů ve srovnání s ostatními, o úspěšnosti fundraisingových aktivit poskytovatele, o strategickém řízení a plánování rozvoje sociální služby atd.

Indikátor č. 11**Úhrady od uživatelů služby ve vztahu k celkovým nákladům**

Definice	Úhrady od uživatelů služby ve vztahu k celkovým nákladům.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> Indikátor zobrazuje objem úhrad od uživatelů služby za poskytování sociální služby (včetně fakultativních činností) v poměru k celkovým nákladům poskytované služby. Ukazuje, jak velkou část celkových nákladů lze pokrýt právě úhradami od uživatelů služby. Indikuje efektivitu poskytované služby i objem poskytnuté péče. Tento indikátor není vhodný k využití pro služby sociální prevence (sociálně-terapeutické dílny).
Výpočet	Celkový objem úhrad od uživatelů služby za poskytování sociální služby (včetně fakultativních služeb) za kalendářní rok v Kč / celkové náklady na poskytování služby za kalendářní rok v Kč * 100 = hodnota indikátoru v %
Příklad výpočtu indikátoru	Poskytovateli služby denní stacionář uživatelé v kalendářním roce uhradili za poskytnuté služby celkem 1 300 000 Kč. Celkové náklady na poskytování této sociální služby byly 7 500 000 Kč. Výpočet: $1\,300\,000 / 7\,500\,000 * 100 = 17,3\%$ nákladů za kalendářní rok lze pokrýt úhradami od uživatelů
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> Indikátor zobrazuje, kolik procent celkových nákladů za kalendářní rok lze pokrýt z úhrad od uživatelů za poskytnutou službu. Jde jednoznačně o indikátor efektivitu a poskytovateli dává informaci o struktuře jeho výnosů ve srovnání s ostatními. Hodnota indikátoru pro konkrétního poskytovatele sociální služby se samozřejmě může značně lišit podle druhu poskytované služby. Svoji relevanci tak má tato hodnota zejména při srovnání stejné hodnoty za různá období nebo při srovnání hodnoty s hodnotami poskytovatelů s obdobnými podmínkami a stejným druhem poskytované služby.

Indikátor č. 12

Provozní dotace z veřejných zdrojů ve vztahu k celkovým provozním nákladům

Definice	Provozní dotace z veřejných zdrojů ve vztahu k celkovým provozním nákladům.
Upřesnění/popis	Indikátor zobrazuje objem provozních dotací z veřejných zdrojů (stát, kraj, města a obce, orgány státní správy, EU) v poměru k celkovým provozním nákladům poskytované služby. Ukazuje, jak velkou část celkových nákladů lze pokrýt právě provozními dotacemi z veřejných zdrojů. Indikuje také úspěšnost a efektivitu fundraisingových aktivit poskytovatele.
Výpočet	Celkový objem provozních dotací z veřejných zdrojů na poskytování sociální služby za kalendářní rok v Kč / celkové náklady na poskytování služby za kalendářní rok v Kč * 100 = hodnota indikátoru v %
Příklad výpočtu indikátoru	Poskytovatel služby denní stacionář získal v kalendářním roce celkem 5 100 000 Kč jako provozní dotaci z veřejných zdrojů. Celkové náklady na poskytování této sociální služby byly 7 500 000 Kč. Výpočet: $5\,100\,000 / 7\,500\,000 * 100 = 68\%$ nákladů za kalendářní rok lze pokrýt provozními dotacemi z veřejných zdrojů
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> Indikátor zobrazuje, kolik procent celkových nákladů za kalendářní rok lze pokrýt z provozních dotací z veřejných zdrojů. Poskytovatele informuje o struktuře jeho výnosů ve srovnání s ostatními. Hodnota indikátoru pro konkrétního poskytovatele sociální služby se samozřejmě může značně lišit podle druhu poskytované služby. Svoji relevanci má tak tato hodnota zejména při srovnání stejné hodnoty za různá období nebo při srovnání hodnoty s hodnotami poskytovatelů s obdobnými podmínkami a stejným druhem poskytované služby.

Indikátor č. 13

Dary a granty ze soukromých zdrojů ve vztahu k celkovým provozním nákladům

Definice	Dary a granty ze soukromých zdrojů ve vztahu k celkovým provozním nákladům.
Upřesnění/popis	Indikátor zobrazuje objem provozních darů a grantů ze soukromých zdrojů (dary právnických a fyzických osob, granty a příspěvky nadací a nadačních fondů atd.) v poměru k celkovým provozním nákladům poskytované služby. Ukazuje, jak velkou část celkových nákladů lze pokrýt právě dary a granty ze soukromých zdrojů. Indikuje také úspěšnost a efektivitu fundraisingových aktivit poskytovatele.
Výpočet	Celkový objem provozních darů a grantů ze soukromých zdrojů na poskytování sociální služby za kalendářní rok v Kč / celkové náklady na poskytování služby za kalendářní rok v Kč * 100 = hodnota indikátoru v %
Příklad výpočtu indikátoru	Poskytovatel služby denní stacionář získal v kalendářním roce celkem 380 000 Kč jako dary a granty ze soukromých zdrojů na provoz sociální služby. Celkové náklady na poskytování této sociální služby byly 7 500 000 Kč. Výpočet: $380\,000 / 7\,500\,000 * 100 = 5\%$ nákladů za kalendářní rok lze pokrýt dary a granty ze soukromých zdrojů
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> Indikátor zobrazuje, kolik procent celkových nákladů za kalendářní rok lze pokrýt z provozních darů a grantů ze soukromých zdrojů. Poskytovatele informuje o struktuře jeho výnosů ve srovnání s ostatními. Hodnota indikátoru pro konkrétního poskytovatele sociální služby se samozřejmě může lišit podle druhu poskytované služby. Svoji relevanci má tak tato hodnota zejména při srovnání stejné hodnoty za různá období nebo při srovnání hodnoty s hodnotami poskytovatelů s obdobnými podmínkami a stejným druhem poskytované služby.

Indikátor č. 14**Průměrná výše úhrady uživatelů za 1 hodinu poskytnuté péče**

Definice	Průměrná výše úhrady uživatelů za 1 hodinu poskytnuté péče.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> Indikátor zobrazuje průměrnou výši úhrady uživatelů služby za 1 hodinu poskytnuté péče. Jde o indikátor doplňující indikátor č. 11. Ukazuje, jaká je průměrná úhrada za hodinu péče včetně započtení fakultativních služeb i případných „slevových“ programů zaměstnavatele. Indikátor poskytovateli přináší podklad pro rozhodování o strategii při stanovování výše úhrad za poskytované sociální služby ve vztahu k hospodaření poskytovatele a platné legislativě a dotační politice. Tento indikátor není vhodný k použití pro služby sociální prevence (sociálně-terapeutické dílny).
Výpočet	Celkový objem úhrad uživatelů za poskytnuté služby v kalendářním roce v Kč / celkový počet hodin poskytnuté péče za kalendářní rok v Kč = hodnota indikátoru v Kč
Příklad výpočtu indikátoru	<p>Poskytovateli služby denní stacionář uživatelé v kalendářním roce za poskytnuté služby uhradili celkem 1 300 000 Kč. Za uvedený kalendářní rok poskytli svým uživatelům službu v celkovém rozsahu 15 000 hodin péče.</p> <p>Výpočet: $1\,300\,000 / 15\,000 = 86,70$ Kč je průměrná úhrada uživatelů služby za 1 hodinu poskytnuté péče</p>
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> Indikátor poskytovateli reálně ukazuje průměrnou výši úhrady za 1 hodinu poskytnuté péče. Umožňuje tak srovnání s ostatními poskytovateli a zároveň dává podklady pro rozhodování o strategii při stanovování výše úhrad za poskytované sociální služby ve vztahu k hospodaření poskytovatele a platné legislativě a dotační politice. Hodnota indikátoru pro konkrétního poskytovatele sociální služby se samozřejmě může lišit podle druhu poskytované služby a specifického nastavení výše úhrady. Svoji relevanci má tak tato hodnota zejména při srovnání stejné hodnoty za různá období nebo při srovnání hodnoty s hodnotami poskytovatelů s obdobnými podmínkami a stejným druhem poskytované služby.

INDIKÁTORY

pro terénní služby

OBLAST: Péče

Indikátor č. 1 – Bezpečí při péči v domácnosti klienta

Indikátor č. 2 – Nabídka zapůjčení vhodných kompenzačních pomůcek

Indikátor č. 3 – Nabídka fakultativních činností

Indikátor č. 4 – Doprovod klienta podle jeho individuálních potřeb

Indikátor č. 5 – Spolupráce s pečujícími osobami

Indikátor č. 6 – Spolupráce s dalšími subjekty

Indikátor č. 7 – Jednání se zájemcem

Indikátor č. 8 – Plánování průběhu poskytování sociální služby
s ohledem na potřeby klienta



Indikátor č. 1**Bezpečí při péči v domácnosti klienta**

Definice	Bezpečí při péči v domácnosti klienta.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Poskytovatel dbá, aby domácnost byla vybavena vhodnými pomůckami pro bezpečnou a šetrnou manipulaci zajišťující bezpečný způsob poskytování úkonů pro imobilní klienty a klienty s omezenou pohyblivostí. Má k dispozici vlastní pomůcky, nebo podporuje klienta v jejich pořízení. ▪ Zajištění bezpečí a jistoty je jednou z důležitých zásad kvalitně poskytované sociální služby a je nezbytnou podmínkou pro bezpečný pobyt klienta doma.
Výpočet	<p>Poskytovatel při manipulaci s imobilními klienty používá vhodné kompenzační pomůcky.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Domácnost je vybavena kompenzačními pomůckami zajišťujícími bezpečí (polohovacím lůžkem, zvedacím zařízením, kluznými podložkami do lůžka, sedáky na vanu). 2. PSS při péči používá kompenzační pomůcky. 3. Koupelna je uzpůsobena pro bezpečný výkon osobní hygieny. 4. PSS zná pravidla bezpečné manipulace. 5. Zaměstnanci mají v případě infekčního či parazitárního onemocnění OOPP. 6. Počet PSS zajišťující péči odpovídá potřebám klienta (2 PSS při hygieně v případě těžkých klientů).
Příklad výpočtu indikátoru	<ol style="list-style-type: none"> 1. Domácnost je vybavena kompenzačními pomůckami zajišťujícími bezpečí (polohovacím lůžkem, zvedacím zařízením, kluznými podložkami do lůžka, sedáky na vanu): <ul style="list-style-type: none"> ▪ domácnost je vybavena všemi potřebnými kompenzačními pomůckami: 2 body; ▪ domácnost je vybavená částečně: 1 bod; ▪ v domácnosti nejsou žádné kompenzační pomůcky: 0 bodů. 2. PSS při péči používá kompenzační pomůcky: <ul style="list-style-type: none"> ▪ ano: 2 body; ▪ občas, třebaže by bylo potřeba je používat častěji a ve větší míře: 1 bod; ▪ ne: 0 bodů. 3. Koupelna je uzpůsobena pro bezpečný výkon osobní hygieny: <ul style="list-style-type: none"> ▪ ano, zcela: 3 body; ▪ částečně: 2 body; ▪ ne: 0 bodů. 4. PSS zná pravidla bezpečné manipulace: <ul style="list-style-type: none"> ▪ ano: 3 body; ▪ částečně: 2 body; ▪ ne: 0 bodů. 5. Zaměstnanci mají v případě infekčního či parazitárního onemocnění OOPP: <ul style="list-style-type: none"> ▪ ano: 3 body; ▪ částečně: 2 body; ▪ ne: 0 bodů. 6. Počet PSS zajišťující péči odpovídá potřebám klienta (2 PSS při hygieně v případě těžkých klientů): <ul style="list-style-type: none"> ▪ ano: 3 body; ▪ občas: 2 body; ▪ ne: 0 bodů.
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Poskytovatel vytváří podmínky pro bezpečné poskytování sociální služby. ▪ Cíl: Dosáhnout minimálně hodnoty 80 %, tj. 13 bodů.

Indikátor č. 2

Nabídka zapůjčení vhodných kompenzačních pomůcek

Definice Nabídka zapůjčení vhodných kompenzačních pomůcek.

Upřesnění/popis

- Poskytovatel je schopen v adekvátním čase zajistit vhodné kompenzační pomůcky, které uživatelům usnadní život v jejich vlastním domově a usnadní zajištění podpory, pomoci a péče zaměstnanci služby.
- Dostupnost a používání vhodných pomůcek je usnadněním pro poskytování sociální služby při péči jak pro zaměstnance poskytovatele, tak především pro klienta a zároveň pomáhá pečujícím osobám. Zaměstnanci poskytovatele edukují pečující osoby ohledně způsobů využití vhodných pomůcek.

Výpočet

1. Poskytovatel má k zapůjčení vlastní pomůcky.
2. Poskytovatel zprostředkovává zapůjčení pomůcek.
3. Poskytovatel spolupracuje s klienty a pečujícími osobami při získávání pomůcek prostřednictvím indikace lékaře.
4. Poskytovatel je schopen zajistit pomůcky v odpovídajícím čase – nejpozději v den zahájení péče nebo do týdne od vzniklé potřeby.

Za každý splněný bod poskytovatel získá maximálně 25 % (míru naplnění určuje poskytovatel subjektivně), celkem tedy 100 %, přičemž v případě bodu 1 a 2 může být splněn pouze jeden z nich, poté bude ohodnocen 50 %.

Příklad výpočtu indikátoru

1. Poskytovatel má k zapůjčení vlastní pomůcky: 12,5 % (zapůjčuje pouze některé).
 2. Poskytovatel zprostředkovává zapůjčení pomůcek: 25 %.
 3. Poskytovatel spolupracuje s klienty a pečujícími osobami při získání pomůcek prostřednictvím indikace lékaře: 25 %.
 4. Poskytovatel je schopen zajistit pomůcky v odpovídajícím čase: 12,5 %.
- Ne vždy je však poskytovatel schopen včas zajistit veškeré pomůcky.

Užití/účel

- Poskytovatel nabízí klientům možnost výběru a zapůjčení kompenzačních pomůcek podle individuálních požadavků a potřeb klientů.
- Poskytovatel zapůjčuje pomůcky přímo, nebo spolupracuje s externí půjčovnou, a to tak, aby péče mohla být prováděna v náležitě kvalitě a bezpečně.
- Cíl: Zajistit kompenzační pomůcky včas a v potřebném množství a dosáhnout minimálně 75 %.

Indikátor č. 3**Nabídka fakultativních činností**

Definice Nabídka fakultativních činností pro klienty.

Upřesnění/popis

- Poskytovatel na základě zjištěných potřeb nabízí fakultativní činnosti jako doplněk základních činností. Poskytovatel tak může zabezpečit komplexní služby a splnit individuální očekávání a požadavky klientů související s poskytováním terénní sociální služby.
- Poskytovatel pravidelně zjišťuje, jaké jsou skutečné potřeby klientů, během čehož může dospět k názoru, že klientům chybí některé služby, jež nelze zajistit prostřednictvím jiných zdrojů. S těmito poznatky pracuje a rozšiřuje nabídku fakultativních činností.

a) Poskytovatel má zmapované potřeby, na základě kterých ví, jaké další fakultativní činnosti klienti potřebují:

- ano: 100 %;
- ne: 0 %.

b) Poskytovatel má na základě zmapovaných potřeb vytvořenou nabídku fakultativních činností:

- ano: 100 %;
- ne: 0 %.

Výpočet

Nabídka fakultativních činností obsahuje např. tyto činnosti: dopravu klientů; pedikúru; zapůjčení pomůcek; dohled nad užíváním léků; dohled nad dospělou osobou; doprovod na procházku; kopírování materiálů a jiné.

- Výčet si poskytovatel nastavuje dle potřeb klientů.
- Hodnocení probíhá dle množství nabízených fakultativních činností – za každý fakultativní úkon poskytovatel počítá 20 bodů.

Příklad výpočtu indikátoru

- Poskytovatel má zmapované potřeby, na základě kterých je zřejmé, že by klienti potřebovali činnosti nad rámec základních činností: 100 %.
- Poskytovatel nabízí minimálně 3 fakultativní činnosti jako doplnění základních činností: 60 %.

Užití/účel

- Poskytovatel klientům nabízí další činnosti nad rámec povinných základních činností, které reagují na potřeby klientů.
- Fakultativní činnosti jsou poskytovány pouze v případech, kdy klientovi jeho omezení neumožňuje využívat veřejně dostupné komerční služby.
- Cíl: Na základě zmapovaných potřeb vytvořit a zajistit smysluplnou nabídku fakultativních činností.

Indikátor č. 4

Doprovod klienta podle jeho individuálních potřeb

Definice	Doprovod klienta podle jeho individuálních potřeb.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Zajištění doprovodu služebním vozidlem v případě, kdy není možné zajistit doprovod rodinnými příslušníky ani veřejnými službami. ▪ Zajištění doprovodu je pro klienta důležité z důvodu zachování kontaktu s vnějším světem (pro klienta je žádoucí nechat se doprovodit do obchodu, aby si sám vybral zboží, než mu nakoupit bez jeho přítomnosti).
Výpočet	<ol style="list-style-type: none"> 1. Poskytovatel má zpracovanou nabídku pro poskytování doprovodu klientovi. 2. Poskytovatel nabízí klientovi doprovod služebním vozidlem v rámci základních činností. 3. Poskytovatel nabízí klientovi doprovod služebním vozidlem jako fakultativní činnost (tedy doprovody mimo doprovody stanovené zákonem o sociálních službách v rámci základních činností). 4. Poskytovatel má služební vozidlo upravené pro doprovody a přepravu osob na invalidním vozíku. <p>Za každý splněný bod si poskytovatel přičte 25 %. Při splnění všech bodů může dosáhnout maximálně 100 %.</p>
Příklad výpočtu indikátoru	<ol style="list-style-type: none"> 1. Poskytovatel má zpracovanou nabídku pro poskytování doprovodu klientovi: 25 %. 2. Poskytovatel nabízí klientovi doprovod služebním vozidlem v rámci základních činností: 25 %. 3. Poskytovatel nabízí klientovi doprovod služebním vozidlem jako fakultativní činnost (tedy doprovody mimo doprovody stanovené zákonem o sociálních službách v rámci základních činností): 0 %. (Poskytovatel nezajišťuje doprovody mimo základní činnosti.) 4. Poskytovatel má služební vozidlo upravené pro doprovody a přepravu osob na invalidním vozíku: 0 %. (Osoby na invalidním vozíku nepřevážuje, nemá k tomu vhodné podmínky.) <p>Celkem dosaženo 50 %.</p>
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Poskytovatel zjišťuje potřeby ohledně zajištění kontaktu se společenským prostředím, má k tomu odpovídající podmínky (služební vozidlo) a v případě, že není možné využít rodinné či veřejné zdroje, tak doprovody zajišťuje. ▪ Cíl: Mít služební vozidlo upravené pro přepravu osob na invalidním vozíku. Dosáhnout minimálně 75 %.

Indikátor č. 5**Spolupráce s pečujícími osobami**

Definice	Spolupráce s pečujícími osobami.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pro efektivní zajištění služby je poskytovatel na základě individuálních přání a potřeb klientů v kontaktu s pečujícími osobami (rodinnými příslušníky, dalšími blízkými osobami, opatrovníkem). ▪ Pro efektivní řešení nepříznivé sociální situace klienta se poskytovatel často neobejde bez spolupráce s pečujícími osobami.
Výpočet	<ol style="list-style-type: none"> 1. Poskytovatel má prokazatelně zmapováno, u kterých klientů je spolupráce s rodinou důležitá. 2. Poskytovatel aktivně nabízí spolupráci a podporu pečujícím osobám. 3. Pečující osoby se podílejí na tvorbě a hodnocení IP. 4. O spolupráci jsou vedeny písemné záznamy. <p>Za každý splněný bod náleží až 25 %, maximálně může tedy poskytovatel získat 100 %.</p>
Příklad výpočtu indikátoru	<ol style="list-style-type: none"> 1. Poskytovatel má prokazatelně zmapováno, u kterých klientů je nezbytná spolupráce s rodinou – ano: 25 %. 2. Poskytovatel aktivně nabízí spolupráci a podporu pečujícím osobám – ano: 25 %. 3. Pečující osoby vydefinované v bodě 1 se podílejí na tvorbě a hodnocení IP – ano: 25 %. 4. O spolupráci jsou vedeny písemné záznamy – ano, ve spisech klientů existují samostatné zápisy o spolupráci s pečujícími osobami: 25 %. <p>Poskytovatel naplnil všechna kritéria, dosáhl 100 %</p>
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Poskytovatel má vytvořen funkční systém spolupráce a vzájemného informování s rodinnými příslušníky a pečujícími osobami, a to především u klientů, jejichž kognitivní schopnosti jsou výrazně omezené a komunikace je obtížná, či kde je spolupráce z jiných důvodů nezbytná. ▪ Cíl: Pro smysluplnou spolupráci na řešení nepříznivé sociální situace klientů je nezbytné naplnit všechny body kritéria a přiblížit se tak 100% úspěšnosti.

Indikátor č. 6

Spolupráce s dalšími subjekty

Definice	Spolupráce s dalšími subjekty.
Upřesnění/popis	Poskytovatel spolupracuje za účelem řešení nepříznivé sociální situace klienta s dalšími poskytovateli a subjekty na základě vyhodnocených potřeb a souhlasu klienta.
Výpočet	<p>1. Poskytovatel má prokazatelně zmapováno, u kterých klientů je nezbytná spolupráce s dalšími subjekty (kromě blízkých osob).</p> <p>2. Poskytovatel klientovi aktivně nabízí a zprostředkovává spolupráci s dalšími níže vyjmenovanými subjekty na základě zmapovaných potřeb: sociálními terénními pracovníky při obci s rozšířenou působností; domácí zdravotní péčí; úřadem práce kvůli dávkám; nutričním terapeutem; fyzioterapeutem / RHB pracovníkem; dalšími poskytovateli (denním stacionářem, sociální rehabilitací, osobní asistencí / pečovatelskou službou); úklidovou firmou; veřejnou vývažovnou.</p> <p>Výčet nemusí být úplný, poskytovatel jej upraví dle vyhodnocených potřeb.</p> <p>3. V případě, že poskytovatel spolupráci zprostředkovává, od klienta má podepsaný souhlas se zpracováním a předáváním osobních údajů.</p> <p>4. O spolupráci jsou vedeny písemné záznamy.</p> <p>Za každý splněný bod náleží až 25 %, poskytovatel tedy může získat maximálně 100 %.</p> <p>1. Poskytovatel má prokazatelně zmapováno, u kterých klientů je nezbytná spolupráce s dalšími subjekty (kromě blízkých osob): 12,5 %. (Poskytovatel sice ví, u kterých klientů nestačí k řešení nepříznivé sociální situace pouze jeho činnosti, ale s mapováním nepracuje systematicky, spíše nahodile, proto bod ocenil pouze polovinou možného maxima.)</p> <p>2. Poskytovatel klientovi aktivně nabízí a zprostředkovává spolupráci s dalšími níže vyjmenovanými subjekty na základě zmapovaných potřeb: sociálními terénními pracovníky při obci s rozšířenou působností; domácí zdravotní péčí; úřadem práce kvůli dávkám; nutričním terapeutem; fyzioterapeutem / RHB pracovníkem; dalšími poskytovateli (denním stacionářem, sociální rehabilitací, osobní asistencí / pečovatelskou službou); úklidovou firmou; veřejnou vývažovnou.</p>
Příklad výpočtu indikátoru	<p>Výčet nemusí být úplný, poskytovatel jej upraví dle vyhodnocených potřeb.</p> <p>Bod poskytovatel vyhodnotil, stejně jako u předchozího bodu, polovinou maximálního možného ocenění, tedy 12,5 %, protože sice umí, a mnohdy tak i činí, aktivně nabídnout a zprostředkovat spolupráci, ale tato činnost není systematická.</p> <p>3. V případě, že poskytovatel spolupráci zprostředkovává, má od klienta podepsaný souhlas se zpracováním a předáváním osobních údajů. Ano, souhlas má u všech klientů: 25 %.</p> <p>4. O spolupráci jsou vedeny písemné záznamy. Ne: 0 %.</p> <p>Poskytovatel dosáhl celkem 50 % bodů.</p>
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Poskytovatel má vytvořený funkční a bezpečný systém spolupráce s dalšími subjekty. ▪ Cíl: Poskytovatel má vypracovaný systém spolupráce s dalšími subjekty, který zahrnuje výše uvedené indikátory. Cílem je dosáhnout 100 %.

Indikátor č. 7**Jednání se zájemcem**

Definice	Jednání se zájemcem o službu.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jednání se zájemcem (sociální šetření) provádí sociální pracovník před uzavřením smlouvy o poskytování sociální služby. ▪ Je prvním krokem v individuálním plánování a nezbytné pro nastavení optimální míry podpory klienta. ▪ Vyjednávání o budoucí podobě poskytované sociální služby probíhá tak, aby její poskytování vedlo k řešení nepříznivé sociální situace klienta. ▪ Výsledkem jednání je výstup, kdy je dojednána rozsah a způsob poskytování sociální služby a jsou zjištěny požadavky a očekávání klienta.
Výpočet	Poskytovatel zpracuje písemný výstup z jednání, jehož obsahem bude rozsah a způsob poskytování sociální služby, tak, aby za pomoci využívání sociální služby docházelo k řešení nepříznivé sociální situace klienta a naplnění očekávání klienta. Jednání se zájemcem vede vždy sociální pracovník a je provedeno do 3 pracovních dnů od nahlášení potřeby.
Příklad výpočtu indikátoru	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jednání se zájemcem vede vždy sociální pracovník. 2. Z každého jednání je provedený písemný záznam. 3. Ze záznamu jednání je vždy zřejmé, že se klient nachází v NSS, jaké jsou jeho nastavené osobní cíle (cíle spolupráce) a jak bude docházet k jejich naplňování. 4. Jednání se zájemcem je provedeno do 3 pracovních dnů od vznesení požadavku.
Užití/účel	<p>Za každý splněný bod náleží 25 bodů, poskytovatel tedy může dosáhnout maximálně 100 bodů. Musí být splněny všechny body.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Na kvalitě provedeního sociálního šetření (jednání se zájemcem) závisí řádné a optimální nastavení budoucí spolupráce poskytovatele a klienta. ▪ Jednání se zájemcem vždy provádí sociální pracovník. ▪ Poskytovatel ví, jaké osobní údaje potřebuje, aby mohl klientovi poskytnout potřebnou míru podpory. ▪ Sociální pracovník zjišťuje potřeby, schopnosti, zdroje, domlouvá osobní cíle (cíle spolupráce) klienta a způsob jejich naplňování, a tím spolu s klientem, případně zákonným zástupcem či opatrovníkem, nastavuje optimální míru podpory, tj. budoucí podobu klientovi poskytované sociální služby. ▪ Cíl: dosáhnout 100% bodů.

Indikátor č. 8

Plánování průběhu poskytování sociální služby s ohledem na potřeby klienta

Definice	Plánování průběhu poskytování sociální služby s ohledem na potřeby klienta.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nastavení systému individuálního plánování – tvorba individuálního plánu, hodnocení průběhu sociální služby a naplňování osobních cílů (cílů spolupráce). ▪ Indikátor ukazuje, jaká je průměrná frekvence práce s klientem v oblasti zjišťování potřeb. ▪ Řádné nastavení tvorby a hodnocení individuálního plánu (průběhu sociální služby a naplňování osobních cílů) je nezbytnou podmínkou kvalitně poskytované sociální služby klientovi. Smyslem takto poskytované sociální služby je řešení nepříznivé sociální situace klienta.
Výpočet	<ol style="list-style-type: none"> 1. Poskytovatel má pro klienty zpracován plán průběhu poskytování sociální služby s konkrétním nastavením spolupráce s klientem, a pokud je to potřebné, i s pečující osobou. 2. Poskytovatel přehodnocuje plán dle pravidel. 3. O tvorbě a hodnocení existuje písemný záznam. 4. Klient obdrží písemný zápis. <p>Za každý splněný bod náleží 25 bodů, poskytovatel tedy může dosáhnout maximálně 100 bodů. Musí být splněny všechny body.</p>
Příklad výpočtu indikátoru	<p>Ad 1 – Počet nových klientů za rok: 250. Počet vytvořených plánů: 250 = 25 bodů.</p> <p>Ad 2 – Počet přehodnocených plánů: 350/250 = 1,4 přehodnocení na jednoho klienta v průměru – odpovídá pravidlům = 25 bodů.</p> <p>Ad 3 – Individuální plány a jejich přehodnocení v písemné podobě: 600 (250 vytvořených a 350 přehodnocených plánů) = 25 bodů.</p> <p>Ad 4 – Klientům není předáván písemný zápis = 0 bodů.</p> <p>Celkem 75 bodů ze 100 bodů.</p>
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Poskytovatel má řádně nastavený systém individuálního plánování průběhu poskytování sociální služby a jejího hodnocení. ▪ Cíl: Dosáhnout maximálního počtu 100 bodů.

INDIKÁTORY

pro terénní služby

OBLAST: Ekonomika

Indikátor č. 1 – Měsíční náklady na jednoho klienta

Indikátor č. 2 – Úhrady v Kč přepočtené na úvazek pečovatele za rok

Indikátor č. 3 – Náklady na úvazek pracovníka v sociálních službách

Indikátor č. 4 – Zázemí pro pracovníka v sociálních službách

Indikátor č. 5 – Mzdové / platové náklady

Indikátor č. 6 – Efektivita autoprovozu



Indikátor č. 1

Měsíční náklady na jednoho klienta

Definice	Měsíční náklady na jednoho klienta.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none">▪ Přepočtené náklady dané služby na jednoho klienta za měsíc.▪ Indikátor je důležitý pro porovnávání s ostatními službami (jeho hodnota se nachází v mediánu, je poddimenzovaná, nebo výrazně překračuje hodnoty na druhém pólu) a pro analyzování nákladů poskytovatele (hledání úspor), případně slouží jako východisko pro rozvoj a argumentaci s donátory.
Výpočet	<ul style="list-style-type: none">▪ Náklady na sociální službu za rok se vydělí počtem klientů za rok a výsledná hodnota se přepočítá na měsíc.▪ Možné chyby:<ul style="list-style-type: none">– některé organizace účtují obědy pro klienty do výdajů, i když jim je externí firma fakturuje (stejnou částku mají i v příjmech);– ne všichni účtují odpisy;– pozor na rozdílné údaje jako počet klientů za rok, počet klientů k 31. 12. (tj. počet aktuálních smluv) a průměrný počet klientů, kterým byla za daný čas péče skutečně poskytnuta.
Příklad výpočtu indikátoru	Náklady na PS za rok: 12 mil. Kč. Počet klientů za rok: 260. Výpočet: $(12\,000\,000 / 260) / 12 = 3\,846\text{ Kč}$ – náklady na jednoho klienta za jeden měsíc
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none">▪ Indikátor udává průměrné měsíční náklady na jednoho klienta.▪ Cíl: Efektivita poskytovaných služeb, hledání možností pro rozvoj, základ pro vznik rozvojového plánu, na základě kterého dojde ke snížení nákladů.

Indikátor č. 2

Úhrady v Kč přepočtené na úvazek pečovatele za rok

Definice	Úhrady v Kč přepočtené na úvazek pečovatele za rok.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none">▪ Úhrady od klientů za poskytování sociální služby přepočtené na jeden úvazek pečovatele za rok.▪ Indikátor je důležitý pro porovnání efektivity práce pečovatelů.
Výpočet	<ul style="list-style-type: none">▪ Veškeré úhrady od klientů za poskytování sociální služby (tzn. za základní a fakultativní činnosti, vyjma úhrad za obědy, nikoliv však jejich dovoz) se vydělí přepočtenými úvazky pečovatelek za rok. Je vhodné porovnávat základní a fakultativní činnosti odděleně.▪ Chyby:<ul style="list-style-type: none">– započítá se i úhrada za oběd (je součástí základních činností)– poskytovatel při výpočtu bere v potaz garantované úvazky, nikoliv přepočtené úvazky za rok. Do úvazků je potřeba započítat i dohody o mimopracovní činnosti.
Příklad výpočtu indikátoru	Úhrady za rok: 2 mil. Kč. Přepočtené úvazky: 15,5. Výpočet: $2\,000\,000 / 15,5 = 129\,032\text{ Kč}$
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none">▪ Indikátor udává úhrady přepočtené na 1 úvazek pečovatele.▪ Indikátor je důležitý pro zjišťování efektivity poskytovaných služeb a práci s touto efektivitou.▪ Kraje s těmito částkami počítají při výpočtu vyrovnávací platby a mají tendence „trestat“ organizace, které těchto částek nedosahují.▪ Případně má poskytovatel prostor pro zvážení počtu úvazků – zda jsou pečovatelky / pečovatelé efektivně využívány/i v přímé péči.▪ Cíl: Dosáhnout 100 000–130 000 Kč v úhradách / 1 úvazek PSS.

Indikátor č. 3**Náklady na úvazek pracovníka v sociálních službách**

Definice	Náklady na hodinu práce pracovníka v sociálních službách (PSS).
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Náklady na úvazek PSS za 1 hodinu. ▪ Indikátor je důležitý: <ul style="list-style-type: none"> – pro porovnání nákladů s ostatními poskytovateli; – pro argumentaci při jednání s obcemi a dalšími donátory; – pro kalkulaci nákladů.
Výpočet	Veškeré náklady se vydělí přepočtenými úvazky PSS a výsledná hodnota se pak vydělí počtem hodin pracovního fondu za rok.
Příklad výpočtu indikátoru	<p>Náklady na PSS za rok: 12 mil. Kč. Přepočtené úvazky za rok u PSS: 15,5. Fond pracovní doby: 2000 hodin. Výpočet: $(12\,000\,000 / 15,5) / 2000 = 387$ Kč Hodina práce PSS stojí organizaci 387 Kč.</p>
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indikátor udává náklady na hodinu práce PSS. ▪ Indikátor je důležitý pro zjišťování efektivity poskytovaných služeb a práci s touto efektivitou. ▪ Cíl: Efektivita nákladů, hledání možností pro rozvoj, základ pro rozvojový plán.

Indikátor č. 4**Zázemí pro pracovníka v sociálních službách**

Definice	Zázemí pro pracovníka v sociálních službách.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prostorové podmínky pro práci PSS. ▪ Péče o zaměstnance patří mezi základní pilíře managementu.
Výpočet	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PSS mají k dispozici: vlastní prostor (kancelář) pro svou práci, počítač/notebook (může být sdílený více pracovníky), služební mobil, šatnu, sprchu, pracovní oděv a obuv, zdravotní volno (sick days). ▪ Pokud pracovníci nemají daný bod k dispozici, hodnotitel jej ohodnotí 0 body. V ostatních případech za každý splněný bod náleží 25 bodů, poskytovatel může dosáhnout maximálně 175 bodů.
Příklad výpočtu indikátoru	<p>Organizace má pro své PSS k dispozici: kancelář šatnu, sprchu, pracovní oděv a obuv. Výpočet: $4 * 25$ bodů = 100 bodů</p>
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indikátor vypovídá o péči o zaměstnance a přístupu zaměstnavatele k nim. ▪ Cíl: Dosáhnout alespoň 150 bodů.

Indikátor č. 5 **Mzdové / platové náklady**

Definice	Mzdové / platové náklady.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Průměrné mzdové / platové náklady na 1 úvazek PSS. ▪ Průměrné mzdové / platové náklady na 1 úvazek sociálního pracovníka. ▪ Průměrné mzdové / platové náklady na 1 úvazek vedoucích zaměstnanců. ▪ Průměrné mzdové / platové náklady ostatních zaměstnanců. ▪ Pro porovnání mzdových / platových nákladů s ostatními organizacemi. ▪ Nízká míra těchto nákladů může vést např. k fluktuaci zaměstnanců.
Výpočet	Roční mzdové / platové náklady (bez povinných odvodů) u jednotlivých pozic se vydělí přepočtenými úvazky jednotlivých pozic a výsledná hodnota se vydělí 12.
Příklad výpočtu indikátoru	Roční mzdové / platové náklady na PSS (bez odvodů): 4 800 000 Kč. Počet úvazků PSS (pouze pracovní smlouvy): 14 úvazků. Výpočet: $(4\,800\,000 / 14) / 12 = 28\,571\,Kč$
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Průměrné mzdové / platové náklady na jednoho zaměstnance jsou zavádějící. Mzdové náklady je potřeba porovnávat s ohledem na jednotlivé pozice, zejména nás zajímá průměrný plat / mzda pečovatele a dále ostatní pozice. ▪ Výše mzdy / platu je důležitým ukazatelem, jak se poskytovatel dokáže postarat o své zaměstnance (a jaký zájem bude o práci u poskytovatele), a je tedy i důležitým indikátorem kvality služby. Chceme-li budovat sebevědomí pracovníků, musíme jejich práci umět ocenit. ▪ Cíl: Co nejvíce se přiblížit minimálně průměrnému platu pro jednotlivé pozice i v případě, že zaměstnanec pobírá mzdu. ▪ PSS a SP mají mzdu/plat odpovídající platným platovým tabulkám.

Indikátor č. 6 **Efektivita autoprovozu**

Definice	Efektivita autoprovozu.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Poskytovatel terénních služeb, který pro zajištění využívá vozidla, pravidelně vyhodnocuje efektivitu jejich provozu. Hodnotí spotřebu PHM, finanční náročnost oprav, poměr jízd spojených s přímým poskytováním péče a ostatních jízd. ▪ Náklady na provoz automobilů jsou u mnohých organizací podstatnou nákladovou položkou a je nutno je pravidelně vyhodnocovat.
Výpočet	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Spotřeba PHM / ujeté kilometry. ▪ Náklady na opravy / automobil. ▪ Celkové náklady na provoz automobilů (PHM, opravy, pojištění, odpisy) / počet ujetých km. ▪ Počet ujetých km za účelem zajištění základních úkonů / počet ujetých km celkem * 100. ▪ Elektronické knihy jízd (GPS) – zda je poskytovatel má, či nemá.
Příklad výpočtu indikátoru	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Spotřeba PHM / ujeté km dle platné vyhlášky. ▪ Náklady na opravy za rok / počet automobilů: $350\,000\,Kč / 10 = 35\,000\,Kč$. ▪ Celkové náklady na provoz automobilů / počet ujetých km: $910\,000 / 120\,000 = 7,6\,Kč$ na 1 km. ▪ Počet ujetých km za účelem zajištění základních úkonů / počet ujetých km celkem * 100: $(97\,000 / 120\,000) * 100 = 81\,\%$. ▪ Poskytovatel má GPS: 100 %.
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jednotlivé hodnoty ukazují, jak je provoz vozidel náročný. Pravidelné hodnocení by poskytovatele mělo směřovat k zamyšlení nad efektivitou provozu. Východiskem pak může být zakoupení GPS systému do vozidel nebo pořízení nového automobilu. ▪ Cíl: Vyřadit staré vozidlo a zakoupit nové, pořídit do vozidel GPS lokátory.

SPOLEČNÉ INDIKÁTORY

OBLAST: Personalistika

Indikátor č. 1 – Přesčasová práce

Indikátor č. 2 – Průměrná nemocnost

Indikátor č. 3 – Vzdělávání zaměstnanců v přímé péči

Indikátor č. 4 – Fluktuace zaměstnanců

Indikátor č. 5 – Základní vzdělání v přímé péči (vyjma odborného sociálního poradenství)

Indikátor č. 6 – Podíl mužů a žen v přímé péči

Indikátor č. 7 – Atraktivita zaměstnavatele

Indikátor č. 8 – Odměňování pracovníků v sociálních službách a sociálních pracovníků

Indikátor č. 9 – Pracovní smlouvy

Indikátor č. 10 – Přírůstek a úbytek zaměstnanců

Indikátor č. 11 – Částečné úvazky, dohody o provedení práce a dohody o pracovní činnosti

Indikátor č. 12 – Struktura pracovního týmu

Indikátor č. 13 – Průměrný věk zaměstnanců

Indikátor č. 14 – Benefity pro zaměstnance

Indikátor č. 15 – Hodnocení zaměstnavatele

Indikátor č. 16 – Adaptační proces nového zaměstnance

Indikátor č. 17 – Plán osobního rozvoje zaměstnance



Indikátor č. 1

Přesčasová práce

Definice	Přesčasová práce (vyjma OP).
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Podíl přesčasové práce v celkovém odpracovaném fondu pracovní doby. ▪ Údaje z ekonomického / personálního softwaru. ▪ Údaje za všechny zaměstnance poskytovatele za sledované období (kalendářní rok, půlrok; v souvislosti s vyrovnávacím obdobím). ▪ Indikátor definuje míru práce přesčas, kdy je nutné mít na zřeteli rizika spojená s ochranou zaměstnanců dle zákoníku práce, s faktickými dopady na hygienu práce a s dopady na ekonomiku zaměstnavatele. Optimální nastavení přesčasové práce umožňuje dostatečný odpočinek zaměstnanců, zároveň výtěžnost pracovních sil a zároveň co nejmenší dopad do rozpočtů.
Výpočet	$\text{Odpracované hodiny přesčas} / \text{odpracované hodiny v pracovní době} * 100$
Příklad výpočtu indikátoru	<p>Celkem 150 hodin práce přesčas, 10 000 hodin práce v pracovní době. Výpočet: $150/10\,000 * 100 = 1,5$ Podíl přesčasové práce zaměstnanců poskytovatele činí 1,5 %.</p>
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Přesčasy mohou do jisté míry přispět k větší spokojenosti zaměstnanců (vyšší příjem), ale zároveň je mohou přetěžovat a zapříčinit vyšší nemocnost. ▪ Zároveň s vyšším procentem přesčasové práce stoupají kvůli vyplácení příplatků osobní náklady. ▪ Procento přesčasové práce by nemělo mít stoupající trend. Pakliže se hodnota meziročně zvyšuje, je nutno hledat důvody a přijímat opatření. ▪ Optimální hodnota se pohybuje v rozmezí 1,5–2 %. ▪ Opatření při zjištění vysoké hodnoty přesčasové práce: <ul style="list-style-type: none"> – zastupitelnost nemocných náhradními zaměstnanci (DPP, DPČ); – pakliže se jedná o setrvalý trend, stanovit vyšší počet stálých pracovních míst, která zajistí pružnou zastupitelnost.

Indikátor č. 2

Průměrná nemocnost

Definice	Průměrná nemocnost.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Údaje z ekonomického / personálního softwaru. ▪ Údaje za všechny zaměstnance poskytovatele za sledované období (kalendářní rok, půlrok). ▪ Zatížení zaměstnavatele úbytkem pracovních sil z důvodu nemoci.
Výpočet	$\text{Počet kalendářních dnů pracovní neschopnosti} * 100 / (\text{průměrný přepočtený počet zaměstnanců} * \text{počet kalendářních dnů daného období})$
Příklad výpočtu indikátoru	<p>1500 dnů pracovní neschopnosti, 1000 zaměstnanců (přepočtený počet), 30 dnů sledovaného období Výpočet: $(1500*100) / (1000*30) = 150\,000 / 30\,000 = 5$ Průměrná nemocnost zaměstnanců poskytovatele činí 5 %.</p>
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procento pracovní neschopnosti odráží míru zatížení personálu náročnou prací, částečně odráží procento přesčasové práce a další související ukazatele. Trvalé sledování ukazatele je podkladem pro plánování lidských zdrojů a argumentem pro zřizovatele při vyjednávání počtu zaměstnanců. ▪ Získaný údaj lze srovnávat s údaji z ISPV, a to jak z celorepublikového, tak krajského hlediska. ▪ Procento nemocnosti by nemělo mít stoupající trend. Pakliže se hodnota meziročně zvyšuje, je nutno hledat důvody a přijímat opatření. ▪ Optimální hodnota by neměla překračovat 8 %.

Indikátor č. 3

Vzdělávání zaměstnanců v přímé péči

Definice	Vzdělávání zaměstnanců v přímé péči (vyjma odborného sociálního poradenství).
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Počet vzdělávacích hodin zaměstnanců v přímé péči. ▪ Údaje z personálního softwaru, případně jiné evidence. ▪ Údaje za všechny zaměstnance poskytovatele v přímé péči (pracovníky v sociálních službách, sociální pracovníky, zdravotnické pracovníky, další odborné pracovníky dle § 115 ZSS za kalendářní rok. ▪ ZSS určuje 24hodinové vzdělávání pouze pracovníkům v sociálních službách a sociálním pracovníkům, avšak i zdravotničtí pracovníci by v organizacích s dobrou praxí měli podléhat stejnému pravidlu. ▪ Počet povinných vzdělávacích hodin je nutné specificky sledovat u každého zaměstnance v přímé péči a zohlednit případné individuální krácení, nicméně průměrný počet vzdělávacích hodin je rychlým ukazatelem, který může upozornit na nedostatečné řízení agendy vzdělávání.
Výpočet	Počet zaměstnanců přímé obslužné péče / 24 hodin. Poměrné snížení počtu hodin u zaměstnanců, kteří začali pracovat v průběhu kalendářního roku.
Příklad výpočtu indikátoru	120 vzdělávacích hodin, 5 zaměstnanců (přepočtený počet) Výpočet: $120 / 5 = 24$ hodin Průměrné vzdělávání zaměstnanců v přímé péči činí 24 hodin.
Užití/účel	Indikátor sleduje jednak zákonnou povinnost, jednak základní parametr kvality služby, tedy zajištění kompetentního personálu.

Indikátor č. 4

Fluktuace zaměstnanců

Definice	Fluktuace zaměstnanců.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fluktuace (kolísání nebo změna) v počtu zaměstnanců způsobená jejich odchody (výpověď ve zkušební době, výpověď z pracovního poměru, rozvázání pracovního poměru dohodou, odchod do důchodu apod.) s sebou přináší spousty negativních dopadů. Je to ztráta finančních prostředků, ztráta know-how, zatížení vytvářením nových vztahů na pracovišti, nedůvěra klientů k novým pracovníkům, demotivace stávajících, vysoké náklady a nároky na zácvik nových zaměstnanců aj. Přijímání a zaškolování nových pracovníků je obrovskou personální zátěží pro každého zaměstnavatele. Obecně platí, že čím větší fluktuace zaměstnanců, tím obtížnější udržování kvality služby. Zároveň však jistá míra fluktuace zaručuje nové nápady a dynamiku organizace. Do tohoto indikátoru se započítávají pouze zaměstnanci, kteří mají uzavřenou pracovní smlouvu, nejedná se o zaměstnance s uzavřenou DPP nebo DPČ. ▪ Průměrná míra fluktuace v ČR je dlouhodobě 15 %. V sociálních službách je dlouhodobě vyšší, než je průměr ČR. ▪ Indikátor obsahuje 5 subindikátorů: <ol style="list-style-type: none"> a) Fluktuace zaměstnanců Indikátor zobrazuje procentuální podíl počtu ukončených pracovních poměrů zaměstnanců k celkovému počtu zaměstnanců ve službě ve sledovaném období. b) Podíl výpovědí podaných zaměstnancem Indikátor zobrazuje procentuální podíl zaměstnanců (pracovníků v sociálních službách, sociálních pracovníků), kteří ukončili pracovní poměr u poskytovatele na vlastní žádost. c) Podíl výpovědí podaných zaměstnavatelem Indikátor zobrazuje procentuální podíl zaměstnanců (pracovníků v sociálních službách, sociálních pracovníků), kterým byl ukončen pracovní poměr ze strany zaměstnavatele.

<p>Upřesnění/popis</p>	<p>d) Podíl dohod o ukončení pracovního poměru Indikátor zobrazuje procentuální podíl zaměstnanců (pracovníků v sociálních službách, sociálních pracovníků), kteří ukončili pracovní poměr dohodou, v poměru ke všem zaměstnancům.</p> <p>e) Průměrný počet odpracovaných let Indikátor zobrazuje průměrnou dobu zaměstnání pracovníků v organizaci. Poskytovateli zobrazuje, jak dlouho pracovníci zůstávají v pracovním poměru. Délka pracovního poměru u poskytovatele může být ve vztahu se spokojeností pracovníků.</p>
<p>Výpočet</p>	<p>a) Fluktuace zaměstnanců Podíl počtu ukončených pracovních poměrů zaměstnanců, kteří během určitého období odešli, a celkového počtu zaměstnanců v tomtéž období. Přepočtený počet úvazků ukončených pracovních poměrů zaměstnanců (odchodí zaměstnanci za rok) / přepočtený počet úvazků zaměstnanců za stejné období * 100.</p> <p>b) Podíl výpovědí podaných zaměstnancem Podíl výpovědí podaných zaměstnancem na celkovém počtu pracovních smluv v %. Počet výpovědí / celkový fyzický počet zaměstnanců na začátku roku * 100.</p> <p>c) Podíl výpovědí podaných zaměstnavatelem Podíl výpovědí podaných zaměstnavatelem na celkovém počtu pracovních smluv v %. Počet výpovědí / celkový fyzický počet zaměstnanců ve sledovaném období * 100.</p> <p>d) Podíl dohod o ukončení pracovního poměru Podíl dohod o ukončení pracovního poměru na celkovém počtu pracovních smluv v %. Počet dohod o ukončení pracovního poměru / celkový fyzický počet zaměstnanců na začátku roku * 100.</p> <p>e) Průměrný počet odpracovaných let Podíl součtu doby zaměstnání (počet měsíců) jednotlivých zaměstnanců ke stanovenému dni (k 31. prosinci) a počtu zaměstnanců ke stanovenému dni.</p>
<p>Příklad výpočtu indikátoru</p>	<p>a) Fluktuace zaměstnanců Celkový počet ukončených pracovních poměrů zaměstnanců v přímé péči: 3. Celkový počet zaměstnanců v přímé péči: 10. Výpočet: $3 / 10 * 100 = 30\%$ Míra fluktuace zaměstnanců v přímé péči za sledované období činí 30%.</p> <p>b) Podíl výpovědí podaných zaměstnancem Počet výpovědí podaných zaměstnancem v přímé péči za kalendářní rok: 3. Počet celkem uzavřených pracovních smluv: 30. Výpočet: $3 / 30 * 100 = 10\%$ Procentuální podíl zaměstnanců v přímé péči, kteří ukončili pracovní poměr u poskytovatele, je 10%.</p> <p>c) Podíl výpovědí podaných zaměstnavatelem Počet výpovědí podaných zaměstnavatelem zaměstnanci v přímé péči za kalendářní rok: 4. Počet celkem uzavřených pracovních smluv: 50. Výpočet: $4 / 50 * 100 = 8\%$ Procentuální podíl zaměstnanců, kterým byl ukončen pracovní poměr zaměstnavatelem činí 8%.</p> <p>d) Podíl dohod o ukončení pracovního poměru Počet dohod o ukončení pracovního poměru se zaměstnanci v přímé péči za kalendářní rok: 2. Počet celkem uzavřených pracovních smluv: 40. Výpočet: $2 / 40 * 100 = 5\%$ Procentuální podíl zaměstnanců, kteří ukončili pracovní poměr dohodou se zaměstnavatelem, činí 5%.</p>

e) Průměrný počet odpracovaných let

Počet zaměstnanců: 5.

Příklad výpočtu indikátoru

- První zaměstnanec odpracoval u poskytovatele 30 měsíců.
- Druhý zaměstnanec odpracoval u poskytovatele 25 měsíců.
- Třetí zaměstnanec odpracoval u poskytovatele 24 měsíců.
- Čtvrtý zaměstnanec odpracoval u poskytovatele 156 měsíců.
- Pátý zaměstnanec odpracoval u poskytovatele 245 měsíců.
- Součet doby zaměstnání všech zaměstnanců: 480 měsíců, přepočteno v průměru na jednoho zaměstnance: 96 měsíců.
- Průměrný počet odpracovaných let na jednoho zaměstnance činí 8 let.

Užití/účel

- U tohoto indikátoru je potřebné sledovat zejména dlouhodobý trend. Dochází-li k negativnímu vývoji, je nutné hledat důvody a přijímat adekvátní opatření.
- Optimální hodnota se pohybuje v rozmezí 15–25 %.
- Opatření:
 - analýza důvodů jednotlivých odchodů;
 - motivační programy (např. odměny za výdrž, speciální vzdělávání, relaxační pobyty);
 - přívětivé pracovní podmínky;
 - správný výběr vedoucího;
 - smysluplný zácvik nových lidí – určení pozice mentora a dostatečné doprovázení nového kolegy.
- Identifikátor umožňuje meziroční porovnávání v organizaci a srovnávání s ostatními poskytovateli sociálních služeb v daném regionu i v rámci ČR. Na základě získaných údajů lze připravovat vhodnou personální strategii pro přijímání nových zaměstnanců a sledovat motivaci a spokojenost zaměstnanců.
- Hodnota indikátoru pro konkrétního poskytovatele sociální služby se samozřejmě může značně lišit podle druhu poskytované služby. Svoji relevanci má tak tato hodnota zejména při srovnání stejné hodnoty za různá období nebo při srovnání hodnoty s hodnotami poskytovatelů s obdobnými podmínkami a stejným druhem poskytované služby.

Indikátor č. 5

Základní vzdělání v přímé péči (vyjma odborného sociálního poradenství)

Definice	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Základní vzdělání v přímé péči (vyjma odborného sociálního poradenství). ▪ Podíl zaměstnanců se základním vzděláním v přímé péči. ▪ Údaje za zaměstnance poskytovatele v přímé péči za sledované období (kalendářní rok, půlrok). ▪ Údaje z ekonomického / personálního softwaru. ▪ Práce s málo kvalifikovanými pracovními silami více zatěžuje zaměstnavatele, tato skupina potřebuje větší dohled ze strany vedení, více vedoucích, vyšší míru podpory a kontroly. Ve vztahu ke klientům, z důvodu nižší schopnosti pochopit souvislosti péče s lidskými právy a důstojností, může být vyšším rizikem a vyžadovat vyšší podíl vedoucích zaměstnanců.
Upřesnění/popis	<p>Jedná se o sledování rizika plynoucího z nízkého vzdělání zaměstnanců v přímé péči, a to jednak směrem ke klientům, kdy nízké vzdělání ovlivňuje schopnost pochopit procesy, které jsou dobrou praxí poskytovatele sociálních služeb, a jednak směrem k organizaci, kdy většina sociálních služeb pracuje s informačními systémy, které vyžadují schopnost chápat smysl, logické vazby a práci v IT. Pro málo kvalifikované osoby mohou být nároky vyplývající z pracovních povinností natolik nepřiměřené jejich schopnostem, že fluktuují.</p>
Výpočet	<p>Počet zaměstnanců přímé péče se základním vzděláním ve sledovaném období / počet zaměstnanců v přímé péči za sledované období * 100</p>
Příklad výpočtu indikátoru	<p>Celkem 21 zaměstnanců v přímé péči, 7 zaměstnanců se základním vzděláním v přímé péči. Výpočet: $7 / 21 * 100 = 33$ Podíl zaměstnanců se základním vzděláním v přímé péči činil ve sledovaném roce 33 %.</p>
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Práce se zaměstnanci v přímé péči je klíčová. Pokud má poskytovatel vysoký podíl nebo vzrůstající trend podílu zaměstnanců v přímé péči se základním vzděláním, je třeba hledat takové přístupy k zácviku, průběžnému vzdělávání, managementu a kontrole, aby byla kvalita péče zachována a zaměstnanci spokojeni. ▪ Vzhledem ke stoupající náročnosti profese by měl mít poskytovatel zájem vytvořit takové podmínky pro práci (nejenom platové), aby byla práce pracovníků v sociálních službách atraktivní i pro osoby s vyšším než základním vzděláním. ▪ Optimální hodnota podílu zaměstnanců v přímé péči se základním vzděláním nepřevyšuje 20 %.

Indikátor č. 6**Podíl mužů a žen v přímé péči**

Definice	Podíl mužů a žen v přímé péči.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Poměr podílů mužů a žen v přímé péči. ▪ Údaje z ekonomického / personálního softwaru. ▪ Výhody: <ul style="list-style-type: none"> – možnost využití mužské síly při péči o klienty s vyšší hmotností; – možnost volby klientů, kdo bude zajišťovat osobní péči mezi muži a ženami.
Výpočet	Procentuální podíl zaměstnanců mužů a žen za období kalendářního roku.
Příklad výpočtu indikátoru	<p>Počet zaměstnanců v přímé péči: 21</p> <p>Počet zaměstnanců-mužů v přímé péči: 7</p> <p>Výpočet: $7 / 21 * 100 = 33$</p> <p>Podíl zaměstnanců mužů v přímé péči činil ve sledovaném roce 33 %, podíl žen 67 %.</p>
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Práce se zaměstnanci v přímé péči je klíčová. Přítomnost mužů v ženských kolektivech příznivě ovlivňuje celkovou atmosféru a spokojenost zaměstnanců. Zásadnější je však nezastupitelnost mužské síly při fyzicky náročné práci a při práci s klienty-muži. Nemá-li poskytovatel dostatečný podíl mužů nebo registruje-li klesající trend jejich podílu v přímé péči, měl by hledat nové cesty, jak přilákat muže k práci v sociálních službách. ▪ Optimální hodnota podílu zaměstnanců-mužů v přímé péči dosahuje alespoň 15 %.

Indikátor č. 7

Atraktivita zaměstnavatele

Definice Atraktivita zaměstnavatele.

Upřesnění/popis

- Atraktivita neboli oblíbenost či kvalita zaměstnavatele je z pohledu zaměstnance a uchazeče o zaměstnání značně variabilní, neboť vychází z individuálního hodnocení a představy každého jedince a toto hodnocení je ovlivněno mnoha faktory. Nicméně lze se zaměřit na nejčastěji vyskytující se kritéria při hodnocení zaměstnavatele a sestavit žebříček kritérií ke zjištění, do jaké míry je zaměstnavatel atraktivní.
- Atraktivita zaměstnavatele v pomáhajících profesích se stává čím dál důležitějším faktorem, obzvláště v době, kdy na trhu práce nejsou uchazeči k dispozici. Ověřováním atraktivity pro zaměstnance (např. dotazníkovým šetřením) lze zjistit zpětnou vazbu, jak je zaměstnavatel vnímán a jak naplňuje obraz kvalitního podniku.
- Údaje z ankety zaměstnanců.
- Údaje za všechny zaměstnance nebo variantně za jednotlivé skupiny (např. všichni v přímé péči nebo jen pracovníci v sociálních službách apod.).
- Dále je možné se zaměřit na atraktivitu z pohledu zájemců o práci – kolik zájemců se hlásí na vyhlášené volné místo ve vyměřeném čase.
- Údaje z personální agendy.

Výpočet

- V anketě použít pocitové otázky – např. „Jste se svým zaměstnavatelem celkově spokojeni?“ – a použít stupně odpovědí např. od 1 do 5 jako ve škole. Součet všech známek / počet odpovědí.
- Dále je možné klást otázky zjišťující spokojenost s platovým ohodnocením, pracovní dobou, benefity, pracovní náplní, stravováním, vzděláváním, ochrannými pomůckami a oblečením, možnostmi kariérního růstu, pracovním prostředím, s prací s cílovou skupinou apod.
- Subindikátor pro uchazeče o zaměstnání:
Počet zájemců o pracovní pozici / počet dnů zveřejnění.

Příklad výpočtu indikátoru

4 zaměstnanci udělili známku 4, další 4 zaměstnanci udělili známku 2
 Výpočet: $(4 * 4 + 4 * 2) / 8 = 3$
 Průměrná známka hodnocení zaměstnavatele je 3.
 Subindikátor pro uchazeče o zaměstnání:
 20 zájemců o pozici PSS
 10 dnů inzerce
 Výpočet: $20 / 10$
 Za dobu 10 dnů zveřejnění inzerce se přihlásilo 20 zájemců o pozici, tj. 2 denně.

Užití/účel

- Indikátor reflektuje celkovou spokojenost zaměstnanců se zaměstnavatelem. Je prvním semaforem nespokojenosti. Při vysokých hodnotách lze následně zkoumat bližší důvody vytvořením specifické ankety nebo pomocí rozhovorů.
- Optimální hodnota by měla být nižší než 2.
- Subindikátor pro uchazeče o zaměstnání:
 - Identifikátor pomocí koeficientu sleduje atraktivitu zaměstnavatele, zájem o práci v časovém úseku.
 - Čím více zájemců se přihlásí, tím je nabídka na trhu práce zajímavější.
 - Optimální hodnota u přímé péče v pobytových službách by neměla být nižší než 0,2.
 - Optimální je stoupající trend.

Indikátor č. 8

Odměňování pracovníků v sociálních službách a sociálních pracovníků

Definice Odměňování pracovníků v sociálních službách a sociálních pracovníků.

Výše průměrné mzdy pracovníků v přímé péči je pro poskytovatele důležitou motivační složkou při výběru a přijímání nových pracovníků. Nedostatečné finanční ohodnocení pracovníků může způsobit jejich fluktuaci. Pro poskytovatele sociálních služeb je důležité rozvíjet vhodné strategie, aby si udržel kvalitní personál.

Indikátor obsahuje celkem 4 subkritéria:

Upřesnění/popis

a) Průměrná mzda/plat sociálního pracovníka bez odměn a osobního ohodnocení

Indikátor zobrazuje průměrnou měsíční mzdu sociálního pracovníka v organizaci bez odměn, osobního ohodnocení a jiných příplatků.

b) Průměrná mzda/plat sociálního pracovníka včetně odměn a osobního ohodnocení

Indikátor zobrazuje průměrnou měsíční mzdu sociálního pracovníka v organizaci včetně odměn, osobního ohodnocení a jiných příplatků.

c) Průměrná mzda/plat pracovníka v sociálních službách bez odměn a osobního ohodnocení

Indikátor zobrazuje průměrnou měsíční mzdu pracovníka v sociálních službách v organizaci bez odměn, osobního ohodnocení a jiných příplatků.

d) Průměrná mzda/plat pracovníka v sociálních službách včetně odměn a osobního ohodnocení

Indikátor zobrazuje průměrnou měsíční mzdu pracovníka v sociálních službách v organizaci včetně odměn, osobního ohodnocení a jiných příplatků.

a) Průměrná mzda/plat sociálního pracovníka bez odměn a osobního ohodnocení

Celkové náklady na mzdu sociálních pracovníků bez odměn, osobního ohodnocení a jiných příplatků za kalendářní rok / přepočtený počet sociálních pracovníků za kalendářní rok / 12 měsíců = průměrná měsíční mzda sociálního pracovníka bez odměn, osobního ohodnocení a jiných příplatků v organizaci. Výpočet je proveden bez nákladů zaměstnavatele na odvody, jedná se o hrubou mzdu v Kč na fyzickou osobu.

b) Průměrná mzda/plat sociálního pracovníka včetně odměn a osobního ohodnocení

Celkové náklady na mzdu sociálních pracovníků včetně odměn, osobního ohodnocení a jiných příplatků za kalendářní rok / přepočtený počet sociálních pracovníků za kalendářní rok / 12 měsíců = průměrná měsíční mzda sociálního pracovníka včetně odměn, osobního ohodnocení a jiných příplatků za kalendářní rok v organizaci. Výpočet je proveden bez nákladů zaměstnavatele na odvody, jedná se o hrubou mzdu v Kč na fyzickou osobu.

Výpočet c) Průměrná mzda/plat pracovníka v sociálních službách bez odměn a osobního ohodnocení

Celkové náklady na mzdu pracovníků v sociálních službách bez odměn, osobního ohodnocení a jiných příplatků za kalendářní rok / přepočtený počet pracovníků v sociálních službách za kalendářní rok / 12 měsíců = průměrná měsíční mzda pracovníka v sociálních službách bez odměn, osobního ohodnocení a jiných příplatků za kalendářní rok v organizaci. Výpočet je proveden bez nákladů zaměstnavatele na odvody, jedná se o hrubou mzdu v Kč na fyzickou osobu.

d) Průměrná mzda/plat pracovníka v sociálních službách včetně odměn a osobního ohodnocení

Celkové náklady na mzdu pracovníků v sociálních službách včetně odměn, osobního ohodnocení a jiných příplatků za kalendářní rok / přepočtený počet pracovníků v sociálních službách za kalendářní rok / 12 měsíců = průměrná měsíční mzda pracovníka v sociálních službách včetně odměn, osobního ohodnocení a jiných příplatků za kalendářní rok v organizaci. Výpočet je proveden bez nákladů zaměstnavatele na odvody, jedná se o hrubou mzdu v Kč na fyzickou osobu.

a) Průměrná mzda/plat sociálního pracovníka bez odměn a osobního ohodnocení

Náklady na mzdy sociálních pracovníků bez odměn, osobního ohodnocení a jiných příplatků za kalendářní rok: 1 026 000 Kč.

Sledované období: 12 měsíců.

Přepočtený počet sociálních pracovníků: 3.

Výpočet: $1\,026\,000 / 3 / 12 = 28\,500$ Kč

Průměrná mzda sociálního pracovníka bez odměn, osobního ohodnocení a jiných příplatků za kalendářní rok činí 28 500 Kč měsíčně.

b) Průměrná mzda/plat sociálního pracovníka včetně odměn a osobního ohodnocení

Náklady na mzdy sociálních pracovníků včetně odměn, osobního ohodnocení a jiných příplatků za kalendářní rok: 1 224 000 Kč.

Sledované období: 12 měsíců.

Přepočtený počet sociálních pracovníků: 3.

Výpočet: $1\,224\,000 / 12 / 3 = 34\,000$ Kč

Průměrná mzda sociálního pracovníka včetně odměn, osobního ohodnocení a jiných příplatků za sledovaný rok činí 34 000 Kč měsíčně.

Příklad výpočtu
indikátoru

c) Průměrná mzda/plat pracovníka v sociálních službách bez odměn a osobního ohodnocení

Náklady na mzdy pracovníků v sociálních službách bez odměn, osobního ohodnocení a jiných příplatků za kalendářní rok: 3 000 000 Kč.

Sledované období: 12 měsíců.

Přepočtený počet úvazků pracovníků v sociálních službách: 10.

Výpočet: $3\,000\,000 / 12 / 10 = 25\,000$ Kč

Průměrná mzda pracovníka v sociálních službách bez odměn, osobního ohodnocení a jiných příplatků za sledovaný rok činí 25 000 Kč měsíčně.

d) Průměrná mzda/plat pracovníka v sociálních službách včetně odměn a osobního ohodnocení

Náklady na mzdy pracovníků v sociálních službách včetně odměn, osobního ohodnocení a jiných příplatků za kalendářní rok: 3 360 000 Kč.

Sledované období: 12 měsíců.

Přepočtený počet sociálních pracovníků: 10.

Výpočet: $3\,360\,000 / 12 / 10 = 28\,000$ Kč

Průměrná mzda pracovníka v sociálních službách včetně odměn, osobního ohodnocení a jiných příplatků za sledovaný rok činí 28 000 Kč měsíčně.

Užití/účel

- Indikátor poskytovateli zobrazuje výši průměrné mzdy/platu u pracovníků v přímé péči a umožňuje mu sledovat vývoj průměrné mzdy/platu v organizaci.
- Výši průměrné mzdy může porovnávat s ostatními poskytovateli sociálních služeb v daném regionu i v rámci ČR. Na základě získaných údajů lze připravit vhodnou personální strategii a rozpočet. Výše průměrné mzdy může ovlivňovat výběr i motivaci pracovníků a má vliv na kvalitu poskytované služby.

Indikátor č. 9

Pracovní smlouvy

<p>Definice</p>	<p>Pracovní smlouvy.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Indikátor zobrazuje procentuální podíl zaměstnanců v přímé péči (pracovníků v sociálních službách, sociálních pracovníků), kteří mají u zaměstnavatele uzavřenou pracovní smlouvu na dobu: <ol style="list-style-type: none"> a) určitou v poměru ke všem zaměstnancům; b) neurčitou v poměru ke všem zaměstnancům. ▪ Tento indikátor je nutné interpretovat s ohledem na aktuální personální situaci v organizaci – např. účast poskytovatele v různých časově omezených projektech, kdy právě část zaměstnanců na smlouvu určitou je smluvně vázána realizací takovýchto projektů a velikostí zaměstnavatele. <p>Upřesnění/popis</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Za standardní považujeme uzavírání pracovních smluv na dobu neurčitou. Pokud jsou uzavírány smlouvy na dobu určitou, předpokládáme, že se jedná o určitý personální proces ověření zaměstnance, kdy např. po uzavření smlouvy na 1 rok je mu po té smlouva prodloužena na dobu neurčitou. Pracovní smlouvy na dobu neurčitou zajišťují stabilitu týmu. Do pracovních smluv na dobu určitou nezapočítáváme „nucené“ smlouvy na dobu určitou (zástup za mateřskou či rodičovskou dovolenou). ▪ Vysoký podíl smluv na dobu určitou při optimálním stavu může indikovat špatně nastavenou personální politiku, indikuje to nestabilitu pracovního týmu a možnou vysokou míru fluktuace pracovníků.
<p>Výpočet</p>	<ol style="list-style-type: none"> a) Podíl smluv se zaměstnanci uzavřených na dobu určitou na celkovém počtu pracovních smluv v %. Počet smluv na dobu určitou / celkový fyzický počet zaměstnanců na začátku roku * 100. b) Podíl smluv se zaměstnanci uzavřených na dobu neurčitou na celkovém počtu pracovních smluv v %. Počet smluv na dobu neurčitou / celkový fyzický počet zaměstnanců na začátku roku * 100.
<p>Příklad výpočtu indikátoru</p>	<ol style="list-style-type: none"> a) Počet pracovních smluv na dobu určitou: 45. Počet celkem uzavřených pracovních smluv: 75. Výpočet: $45 / 75 * 100 = 60$ Procentuální podíl zaměstnanců v přímé péči s uzavřenou pracovní smlouvou na dobu určitou je 60%. b) Počet pracovních smluv na dobu neurčitou: 30. Počet celkem uzavřených pracovních smluv: 75. Výpočet: $30 / 75 * 100 = 40$ Procentuální podíl zaměstnanců v přímé péči s uzavřenou pracovní smlouvou na dobu neurčitou je 40%.
<p>Užití/účel</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indikátor poskytovateli ukazuje procentuální podíl zaměstnanců, kteří mají uzavřenou pracovní smlouvu na dobu určitou a dobu neurčitou. ▪ Za standardní považujeme uzavírání smluv na dobu neurčitou. Vysoké procento pracovních smluv na dobu určitou indikuje tyto možné problémy: nestabilní pracovní tým, velkou míru fluktuace pracovníků a špatně nastavenou personální politiku. ▪ Cílem je, aby se procento pracovních smluv na dobu určitou snižovalo. Optimální je mít počet pracovních smluv na dobu určitou do 5 % vzhledem k uzavřeným pracovním smlouvám.

Indikátor č. 10

Přírůstek a úbytek zaměstnanců

Definice	Přírůstek a úbytek zaměstnanců.
Upřesnění/popis	Indikátor zobrazuje přírůstky a úbytky zaměstnanců v přímé péči (pracovníků v sociálních službách, sociálních pracovníků) v organizaci v %.
Výpočet	Přírůstek nebo úbytek pracovníků v %. Fyzický počet zaměstnanců na konci roku / fyzický počet zaměstnanců na začátku roku * 100 – 100.
Příklad výpočtu indikátoru	<p>Přírůstek zaměstnanců:</p> <ul style="list-style-type: none"> Počet pracovníků v přímé péči na začátku kalendářního roku: 50. Počet pracovníků v přímé péči na konci kalendářního roku: 54. <p>Výpočet: $54 / 50 * 100 - 100 = 8$</p> <p>Přírůstek zaměstnanců v organizaci je 8 %.</p> <p>Úbytek zaměstnanců:</p> <ul style="list-style-type: none"> Počet pracovníků v přímé péči na začátku kalendářního roku: 56. Počet pracovníků v přímé péči na konci kalendářního roku: 50. <p>Výpočet: $50 / 56 * 100 - 100 = -12$</p> <p>Úbytek zaměstnanců v organizaci je 12 %.</p>
Užití/účel	Indikátor poskytovateli ukazuje přírůstek a úbytek pracovníků v % za kalendářní rok. Umožňuje meziroční porovnávání v organizaci a srovnávání s ostatními poskytovateli sociálních služeb v daném regionu i v rámci ČR. Na základě získaných údajů lze připravovat vhodnou personální strategii pro přijímání nových zaměstnanců a vytvářet motivační programy pro pracovníky.

Indikátor č. 11

Částečné úvazky, dohody o provedení práce a dohody o pracovní činnosti

Definice	Částečné úvazky, dohody o provedení práce (DPP) a dohody o pracovní činnosti (DPČ).
Upřesnění/popis	Indikátor zobrazuje procentuální podíl částečných úvazků, DPP a DPČ na celkovém počtu pracovních smluv. Poskytovatel dle svých provozních možností umožňuje zaměstnancům v přímé péči zkrácené úvazky z důvodu sladování osobního a pracovního života nebo v případě, že zaměstnanec ze zdravotních důvodů nebo vyčerpání požádá o zkrácený úvazek.
Výpočet	<ul style="list-style-type: none"> Poměr zaměstnanců v přímé péči (pracovníků v sociálních službách, sociálních pracovníků) se zkráceným úvazkem, DPP nebo DPČ vůči všem zaměstnancům v přímé péči. Podíl částečných úvazků, DPP a DPČ na celkovém počtu pracovních poměrů v % (počet pracovních smluv s částečným úvazkem, DPP a DPČ / celkový počet pracovních smluv * 100).
Příklad výpočtu indikátoru	<p>Počet pracovních smluv s částečným úvazkem a DPČ: 6.</p> <p>Celkový počet pracovních smluv: 30.</p> <p>Výpočet: $6 / 30 * 100 = 20\%$</p>
Užití/účel	Indikátor má informativní hodnotu. Důležitější je vyhodnocování toho, zda a v jakém rozsahu je zaměstnavatel schopen a ochoten vyjít případným žadatelům o zkrácený úvazek vstříc a jinak plánovat zajištění služeb. Je reflexí toho, jak zaměstnavatel pracuje a vyhodnocuje věkovou strukturu svých zaměstnanců, případně zda reflektuje zvýšenou pracovní neschopnost, úrazovost, zda je schopen a ochoten vyjít zaměstnancům vstříc při sladování pracovního a osobního života.

Indikátor č. 12

Struktura pracovního týmu

Definice Struktura pracovního týmu.

Upřesnění/popis

- Indikátor zobrazuje podíl zastoupení sociálních pracovníků, pracovníků v sociálních službách a pracovníků jiných odborností v týmu poskytovatele sociální služby.
- Indikátor zobrazuje poměr přepočtených úvazků sociálních pracovníků a úvazků pracovníků v sociálních službách. Stanovení odpovídajícího úvazku sociálního pracovníka pro výkon sociální práce. Profesionálně zajišťovaná sociální práce, která nespočívá pouze v jednání se zájemcem, je nezbytným předpokladem pro pomoc a podporu klientům a pro řešení jejich nepříznivé sociální situace. Dostatečné personální zajištění má přímý vliv na kvalitu poskytované služby i na kvalitu jednotlivých aktivizačních činností.
- Dostatečný počet sociálních pracovníků, pracovníků v sociálních službách i odborných pracovníků je důležitý pro kvalitní poskytování sociální služby.
- Indikátor obsahuje tyto 4 subindikátory:
 - a) podíl sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách;
 - b) počet uživatelů na jednoho sociálního pracovníka;
 - c) počet uživatelů na jednoho pracovníka v sociálních službách;
 - d) počet uživatelů na jiné odborné pracovníky.

Výpočet

- a) Podíl sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách**
Podíl přepočteného počtu úvazků sociálních pracovníků a přepočteného počtu úvazků pracovníků v sociálních službách za rok.
- b) Počet uživatelů na jednoho sociálního pracovníka**
Průměrný počet uživatelů na 1,0 úvazku sociálního pracovníka v organizaci.
- c) Počet uživatelů na jednoho pracovníka v sociálních službách**
Průměrný počet uživatelů na 1,0 úvazku pracovníka v sociálních službách v organizaci.
- d) Počet uživatelů na jiné odborné pracovníky**
Průměrný počet uživatelů na 1,0 úvazku odborného pracovníka. Poskytovatel si pro posouzení zvolí odborného pracovníka dle poskytované služby, např. fyzioterapeuta, logopeda, nutričního terapeuta apod.

Příklad výpočtu indikátoru

- a) Podíl sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách**
Přepočtený počet úvazků sociálních pracovníků: 1.
Přepočtený počet úvazků PSS: 15.
Podíl SP/PSS je 1 / 15.
- b) Počet uživatelů na jednoho sociálního pracovníka**
Celkový počet uživatelů sociální služby: 40.
Přepočtený počet úvazků sociálních pracovníků: 2.
1 sociální pracovník – 20 uživatelů.
- c) Celkový počet uživatelů na jednoho pracovníka v sociálních službách**
Celkový počet uživatelů sociální služby: 40.
Přepočtený počet úvazků pracovníků v sociálních službách: 10.
1 pracovník v sociálních službách – 4 uživatelé.
- d) Celkový počet uživatelů na jiné odborné pracovníky**
Celkový počet uživatelů sociální služby vyžadujících odbornou péči (fyzioterapii): 20.
Přepočtený počet úvazků odborných pracovníků: 1.
Odborný pracovník (např. fyzioterapeut) – 20 uživatelů.

Užití/účel

- Indikátor je důležitý pro vyhodnocení toho, zda je v organizaci věnován dostatečný prostor výkonu sociální práce. Slouží k porovnání s ostatními organizacemi, případně k argumentaci se zřizovatelem či krajským úřadem na posílení úvazků sociálních pracovníků. Indikátor je důležitý pro kvalitní poskytování péče a zajištění individuální péče všem uživatelům.
- Indikátor zobrazuje využití sociálních pracovníků, pracovníků v sociálních službách a odborných pracovníků v týmu poskytovatele sociální služby.

Indikátor č. 13

Průměrný věk zaměstnanců

Definice	Průměrný věk zaměstnanců (vyjma odborného sociálního poradenství).
Upřesnění/popis	Indikátor zobrazuje průměrný věk zaměstnanců. Jedná se o důležitý údaj pro strategické plánování lidských zdrojů. Vysoký věkový průměr může poukazovat na budoucí nedostatek pracovníků. Nízký věkový průměr může poukazovat na nedostatek zkušených pracovníků organizaci.
Výpočet	Součet věků jednotlivých pracovníků vydělíme počtem pracovníků v organizaci.
Příklad výpočtu indikátoru	Počet zaměstnanců je 8. 4 zaměstnanci ve věku 40 let 4 zaměstnanci ve věku 20 let Výpočet: $(4 * 40 + 4 * 20) / 8 = (160 + 80) / 8 = 30$ Průměrný věk činí 30 let.
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indikátor je důležitý pro strategické plánování lidských zdrojů. Vysoký věkový průměr může poukazovat na budoucí nedostatek pracovníků. ▪ Při nepříznivých hodnotách indikátoru je nutné přizpůsobit personální strategii, nalézt vhodné nástroje pro získání mladších zaměstnanců. ▪ Optimální hodnota by neměla převyšovat 55 let. ▪ Při nepříznivých hodnotách indikátoru je nutné přizpůsobit personální strategii, nalézt vhodné nástroje pro získání mladších ročníků.

Indikátor č. 14

Benefity pro zaměstnance

Definice	Benefity pro zaměstnance.
Upřesnění/popis	Zaměstnanecké výhody jsou benefity, které zaměstnavatel poskytuje zaměstnanci mimo jeho mzdu. Zpravidla nejsou vymahatelné ani upravené zákonem. Mohou být peněžní, v hmotné formě či ve formě nadstandardní služby. Zaměstnanecké výhody se využívají při motivaci a přijímání nových pracovníků. Stávající zaměstnance motivují k lepším pracovním výkonům. Zaměstnanecké výhody jsou poskytovány většinou plošně, pouze u některých specifických se přihlíží k funkci a postavení pracovníka ve firmě, k době jeho zaměstnání nebo osobním zásluhám. S benefity je třeba v organizaci aktivně pracovat, jsou součástí personální politiky. Slouží k motivaci zaměstnanců. Nabídka benefitů se bude lišit u příspěvkových a neziskových organizací. Znamená to je nejen správně využívat, ale zaměstnance na ně i dostatečně upozorňovat.
Výpočet	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pro výpočet indikátoru je stanoven následující popis „optimálního“ stavu: <ol style="list-style-type: none"> 1. Poskytovatel má písemně zpracovanou nabídku finančních benefitů (např. příspěvek na dopravu, příspěvek na penzijní připojištění či životní pojištění, příspěvky na dovolené, 13. a případně 14. plat, nastavený systém oceňování zaměstnanců při jejich životních a pracovních jubileích apod.) a zaměstnanec je s ní prokazatelně seznámen. 2. Poskytovatel má písemně zpracovanou nabídku benefitů v hmotné podobě (např. stravenkový paušál / stravenky nebo závodní stravování, dovolená nad zákonný nárok, pružná pracovní doba, možnost využívat firemní vozidlo, firemní mobilní telefon, firemní notebook, rekreace ve firemních zařízeních, sick days, free days, prodloužení rodičovské dovolené, firemní školka apod.) a zaměstnanec je s ní prokazatelně seznámen. 3. Poskytovatel prostřednictvím ankety zjišťuje spokojenost pracovníků s nabídkou benefitů. 4. Poskytovatel má pro tuto oblast určeného pracovníka. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Poskytovatel na základě vlastního zhodnocení vyjádří míru a kvalitu naplnění jednotlivých částí popisu „optimálního“ stavu na stupnici 0–100 (procentuální vyjádření). Každá z částí popisu „optimálního“ stavu představuje maximálně 25 bodů na škále 0–100.
Příklad výpočtu indikátoru	Každá z částí popisu „optimálního“ stavu představuje přibližně 25 bodů na škále 0–100. Pokud tedy poskytovatel splňuje např. pouze části 1, 2 a 3, jeho vlastní hodnocení indikátoru by mělo být blízké hodnotě 75 %. V rámci hodnocení je ale nutné zhodnotit i kvalitu naplnění jednotlivých částí. Pokud bychom konstatovali, že např. část 2 je naplněna pouze částečně, hodnota indikátoru by měla být nižší (např. 60–70 %).
Užití/účel	Indikátor nepřináší tzv. „tvrdá“ data, naopak je koncipován jako sebehodnotící, přičemž se jednotlivé aspekty vztahují k popisu „optimálního“ stavu. Indikuje, zda je v organizaci aplikován systém benefitů, zda v organizaci existují procesy a parametry související s tímto konceptem a jakým způsobem probíhají. Ideálním případem je splnění všech kritérií, žádoucí je, pokud se hodnota co nejvíce blíží hodnotě 100 %.

Indikátor č. 15

Hodnocení zaměstnavatele

Definice	Hodnocení zaměstnavatele (vyjma odborného sociálního poradenství).
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Údaje z ankety zaměstnanců. ▪ Údaje za všechny zaměstnance. ▪ Variantně za jednotlivé skupiny (např. přímou péči nebo pracovníky v sociálních službách).
Výpočet	<p>V anketě použít pocitové otázky, např. „Jste se svým zaměstnavatelem celkově spokojeni?“ a použít např. stupnici 1–5 jako ve škole.</p> <p>Součet všech známek / počet odpovědí.</p>
Příklad výpočtu indikátoru	<p>4 zaměstnanci udělili známku 4</p> <p>4 zaměstnanci udělili známku 2</p> <p>Výpočet: $(4 * 4 + 4 * 2) / 8 = 3$</p> <p>Průměrná známka hodnocení zaměstnavatele činí 3.</p>
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indikátor reflektuje celkovou spokojenost zaměstnanců se zaměstnavatelem. Je prvním semaforem nespokojenosti, při vysokých hodnotách lze bližší důvody zjišťovat specifickou anketou nebo pomocí rozhovorů. ▪ Optimální hodnota by měla být nižší než 2.

Indikátor č. 16

Adaptační proces nového zaměstnance

Definice	Adaptační proces nového zaměstnance.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adaptační proces a plán adaptačních aktivit pomáhá novému zaměstnanci orientovat se v prostředí organizace a v daném oboru. Vedoucím v prvních měsících pomáhá efektivně řídit nového zaměstnance a adaptaci vyhodnotit. Adaptační proces je nastaven na 3 měsíce, přičemž adaptační plán zachycuje všechny důležité aktivity, které by měl nový zaměstnanec v tomto období zvládnout. ▪ Adaptační proces je po nástupu na nové pracoviště důležitým obdobím. Zaměstnavateli slouží k rozpoznání schopností, dovedností a pracovního chování nového zaměstnance. Novému zaměstnanci poskytuje prostor pro poznání zvyklostí na pracovišti a prostor na zapracování a sžití se s týmem spolupracovníků. Dobře zadaptovaný nový zaměstnanec je důležitým článkem v týmu pracovníků. Takoví zaměstnanci mohou být nadějí pro kvalitní poskytování sociální služby.
Výpočet	<p>a) Zaměstnavatel má u každého nového zaměstnance zavedený adaptační plán s pevnými položkami – zaměstnavatel si uvede takové položky, které považuje za podstatné, aby se s nimi nový zaměstnanec seznámil v době adaptace – např. znalost pracoviště, principy poskytování služby, základní standardy kvality, metodické postupy apod.</p> <p>b) Zaměstnavatel přidělí novému zaměstnanci školitele.</p> <p>c) Zaměstnavatel pojmenuje silné a slabé stránky nového zaměstnance.</p> <p>d) Zaměstnavatel má popsané rezervy zaměstnance, které použije jako podklad při přípravě plánu dalšího vzdělávání zaměstnance.</p> <p>Za každou kladnou odpověď udělte 1 bod.</p>
Příklad výpočtu indikátoru	Při splnění všech kritérií se organizace v součtu ohodnotí 4 body.
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vyhodnocení adaptace nového zaměstnance bude kladné či negativní. Může být podkladem pro případné ukončení pracovního poměru ve zkušební době. ▪ Zaměstnavatel snáze získá informace o novém zaměstnanci, aby mohl podpořit jeho zapracování a odhalit jeho slabá místa ve zvládnání nových pracovních povinností. Nebo naopak využít jeho silných stránek.

Indikátor č. 17**Plán osobního rozvoje zaměstnance**

Definice Plán osobního rozvoje zaměstnance.

Upřesnění/popis

- Plán osobního rozvoje zaměstnance je dokument nebo seznam stanovených činností či vzdělávacích aktivit vedoucích ke zvýšení kompetencí zaměstnance. Seznam je tvořen jak požadavky poskytovatele, tak i zaměstnancem. Může se jednat o požadované zvyšování kvalifikace i o prohlubování kvalifikace. Dále může tento plán obsahovat účast na stážích, práci na projektech apod. Veškeré takové činnosti směřují k rozšíření znalostí a zejména k rozvoji dovedností v oboru.
- Poskytovatelé si uvědomují hodnotu a význam lidského kapitálu pro své fungování, dbají na rozvoj zaměstnanců. Plán osobního rozvoje musí být řízen a plánován v souladu s celkovou strategií organizace.

Výpočet

- Kroky vedoucí k nastavení plánu osobního rozvoje:
 - a) identifikace potřeb zaměstnance;
 - b) stanovení cílů, které mají být splněny;
 - c) stanovení náplně a formy rozvoje zaměstnance;
 - d) časový plán vzdělávání.

Za každou kladnou odpověď přiřadíte 1 bod.

Příklad výpočtu indikátoru

Při splnění všech kritérií se organizace v součtu ohodnotí 4 body.

Užití/účel

- Cílem Plánu osobního rozvoje je definovat činnosti, které zajistí rozšíření znalostí a dovedností potřebných k odstranění jejich deficitu. Zajištění zvýšení znalostí a dovedností zaměstnance. Sekundárním efektem takového plánu může být motivace zaměstnance k získávání nových znalostí, a tím možnost zvyšovat kvalitu poskytované služby prostřednictvím svého výkonu práce.
- Cílem je získat 4 body za každý plně nastavený plán osobního rozvoje.

SPOLEČNÉ INDIKÁTORY

OBLAST: Řízení

Indikátor č. 1 – Management stížností

Indikátor č. 2 – Zjišťování zpětné vazby o spokojenosti klientů

Indikátor č. 3 – Bezpečnost a ochrana zdraví při práci

Indikátor č. 4 – Management kvality

Indikátor č. 5 – Vnitřní směrnice a pravidla

Indikátor č. 6 – Strategický nebo dlouhodobý plán rozvoje organizace

Indikátor č. 7 – Public relations

Indikátor č. 8 – Fundraising

Indikátor č. 9 – Supervize



Indikátor č. 1

Management stížností

Definice

Indikátor sleduje řádné vedení agendy stížností v organizaci. Základním ukazatelem je zaměření se na projednané a vyřešené oprávněné stížnosti v daném kalendářním roce. Do výpočtu indikátoru se započítávají oprávněné stížnosti, které byly vyřešeny (bylo ukončeno jejich vyřizování) v daném kalendářním roce (bez ohledu na to, kdy byly přijaty).

Upřesnění/popis

- Indikátor sleduje nastavení managementu stížností v organizaci a proces jejich vyřizování.
- Dílčí ukazatele:
 1. Identifikace – organizace má nastavený systém/pravidla, podle kterých je vyhodnocována komunikace ve službě (příchozí pošta, e-mail, chat, procesy ve službě jako např. IP, schránka důvěry) a identifikovány případné stížnosti.
 2. Proces – organizace má stanovená pravidla pro vyřizování stížností (proces vyřizování) a postupuje podle těchto pravidel.
 3. Odpovědnost – v organizaci je určen pracovník, který vede evidenci stížností a dokumentuje opatření k řešení.
 4. Efektivita – poměr počtu vyřešených oprávněných stížností (VOS) (vyřešených do 30 dnů od doručení), jejichž řešení bylo službou ukončeno v příslušném kalendářním roce, k počtu všech oprávněných stížností (ŘOS) řešených službou v příslušném kalendářním roce. Do součtu se započítávají všechny oprávněné stížnostní případy řešené v daném kalendářním roce bez ohledu na osobu stěžovatele (zda se jedná o uživatele, jeho rodinné příslušníky či jinou osobu nebo i o anonymní podání).
- Klienti a jejich blízcí mohou podáním stížností vyjádřit nespokojenost s poskytovanou službou jako celkem nebo jen s dílčí konkrétní situací. Organizace díky stížnostem získá zpětnou vazbu na poskytování služby. Je-li stížnost oprávněná, což je potřeba vždy spravedlivě posoudit, poslouží organizaci k zajištění nápravy. Management by měl vnímat oprávněnou stížnost jako podnět pro změnu, přijmout nápravná opatření k odstranění nedostatků a efektivitu těchto opatření vhodně vyhodnocovat.
- Indikátor lze sledovat v časové řadě, což ukazuje trend v meziročním srovnání.
- Cílem pro management je minimalizovat situace a okolnosti, na které je možné si oprávněně stěžovat. V meziročním srovnání může tedy cílem být snížení počtu oprávněných stížností od všech zainteresovaných skupin o konkrétně stanovený počet oproti předchozímu roku.

Výpočet

- Dílčí indikátory:
 1. Organizace má nastavený systém/pravidla, podle kterých je vyhodnocována příchozí pošta a identifikovány případné stížnosti.
Výpočet: ano – 2 body; ne – 0 bodů.
 2. Organizace má stanovená pravidla pro vyřizování stížností (proces vyřizování) a podle těchto pravidel postupuje.
Výpočet: ano – 2 body; ne – 0 bodů.
 3. V organizaci je určen pracovník, který vede evidenci stížností a dokumentuje opatření k řešení.
Výpočet: ano – 2 body; ne – 0 bodů.
 4. Poměr počtu VOS (vyřešených do 30 dnů od doručení), jejichž řešení bylo službou ukončeno v příslušném kalendářním roce, k počtu všech ŘOS řešených službou v příslušném kalendářním roce. Do součtu se započítávají všechny oprávněné stížnostní případy bez ohledu na osobu stěžovatele (zda se jedná o uživatele, jeho rodinné příslušníky, či jinou osobu, nebo i o anonymní podání).
Výpočet: $VOS / \text{ŘOS} * 100 = \text{hodnota v \%}$
 - 0–59% = 0 bodů
 - 60–89% = 1 bod
 - 90–100% = 2 body
- Vyhodnocení indikátoru: Indikátor = součet všech bodů.
- Cíl: Získat co nejvíce bodů (max. 8 bodů).
- Indikátor je vhodný do časové řady a pro meziroční srovnání.

Příklad výpočtu indikátoru	<p>Sledovaný rok 2020:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Organizace má nastavený systém pro identifikaci stížností: 2 body Organizace nemá stanovená pravidla pro vyřizování stížností: 0 bodů Organizace má určenou odpovědnou osobu: 2 body 2. Do 30 dnů byly řádně vyřešeny 2 oprávněné stížnosti ($2 / 3 = 67\%$): 1 bod <p>Hodnota indikátoru pro rok 2020 je 5 bodů z 8 možných.</p>
Užití/účel	<p>Oprávněné stížnosti jsou důležitým zdrojem informací a slouží k reflexi poskytované služby. Přijatá opatření k odstranění identifikovaných závad (v nejširším slova smyslu) vedou ke zvýšení kvality poskytované služby. Oprávněné stížnosti identifikují oblast, na kterou je potřeba se zaměřit. Cílem je minimalizovat výskyt oprávněných stížností eliminací věcí, na které je možné si oprávněně stěžovat. I zde platí, že není problém dělat chyby, ale problém je chyby opakovat!</p>

Indikátor č. 2

Zjišťování zpětné vazby o spokojenosti klientů

Definice	Zjišťování zpětné vazby o spokojenosti klientů.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dotazníkové šetření, díky kterému se dá zjišťovat velké množství dat a dá se využít u velkého okruhu osob pro zjišťování spokojenosti klientů s poskytovanou sociální službou. Poskytovatel aktivně zjišťuje subjektivní spokojenost klientů s poskytovanou službou vhodnou standardizovanou formou. Zjišťování spokojenosti s poskytovaným sociální pobytové služby klientům je zásadní informace o plnění veřejného závazku. ▪ Každý klient by měl být alespoň 1krát za rok požádán o poskytnutí zpětné vazby formou dotazníku. Indikátor je vyjádřením získaných odpovědí od klientů, které byly poskytovatelem zpracovány. Indikátor je vyjádřením poměru počtu zpracovaných dotazníků k počtu oslovených klientů v daném roce.
Výpočet	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Výpočet indikátoru: poměr součtu všech získaných vyplněných a zpracovaných dotazníků za rok k počtu klientů, od kterých poskytovatel podle vnitřních pravidel získává zpětnou vazbu. $N = D / K$ <p>N = vyjádření úspěšnosti získání zpětné vazby od klientů v poskytované službě za definované období (většinou 1 rok) D = započitatelná zpětná vazba (odevzdané vyplněné dotazníky) K = počet klientů, kteří byli v uplynulém roce požádáni o vyplnění dotazníku a poskytnutí zpětné vazby v kalendářním roce</p> ▪ Cíl: Co nejvíce se přiblížit číslu 1,0.
Příklad výpočtu indikátoru	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Služba byla ve sledovaném roce poskytnuta 127 klientům. Služba získala 49 dotazníků zpětné vazby, které zpracovala do souhrnné zpětné vazby. Výpočet indikátoru: $N = D / K = 49/127 = 0,4$ ▪ Služba má ve svých pravidlech uvedeno, že od každého klienta (kterému je poskytována služba po celý rok) získá 1krát za rok zpětnou vazbu ($N = D / K$, viz výše). ▪ Pokud se poskytovatel rozhodne provést dotazníkové šetření vícekrát za rok, výpočet bude stejný, pouze s tím rozdílem, že výsledek vydělí počtem provedených dotazníkových šetření.
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Poskytovatel prostřednictvím dotazníkových šetření ověřuje spokojenost klientů a může se zaměřit na ty oblasti, u kterých zjistí, že služba není poskytována ideálně. Může tak sledovat růst spokojenosti klientů po realizaci nápravných či zlepšovacích opatření. ▪ Management zařízení dostává informace o oblastech, které z pohledu klienta plní svoji funkci velmi dobře, kde je stav průměrný a je zde předpoklad ke zvýšení kvality, a oblastech, kde je nutné dělat např. systémová opatření k zavedení kvalitní služby. Aby vůbec byla zajištěna návratnost a relevantní počet dotazníků pro hodnocení poskytovaných služeb, je nezbytné volit takový způsob komunikace s klienty, aby se ochotně zapojovali do dotazníkových šetření. Sekundárním efektem zvyšujícího se počtu klientů zapojených do dotazníkového šetření je zjištění, že se klienti při poskytování sociální služby cítí jako partneři. ▪ Cílem je získat zpětnou vazbu od maximálního počtu klientů, kdy má být o zpětnou vazbu podle vnitřních pravidel organizace požádáno. ▪ Cílem může být zvyšování počtu získaných zpětných vazeb oproti předchozímu sledovanému období.

Indikátor č. 3

Bezpečnost a ochrana zdraví při práci

Definice	Znalost a dodržování předpisů bezpečnosti práce na pracovišti v objektu poskytovatele.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Zaměstnanci jsou v oblasti bezpečnosti práce pravidelně školeni. Jsou znalí předpisů dle požadavků na jejich pracoviště, rozumí požadavkům na ochranu zdraví při práci a tyto předpisy respektují a dodržují. ▪ Vedoucí zaměstnanci zajišťují bezpečné pracovní prostředí pravidelnými kontrolami, zajištěním oprav a provádějí pravidelně školení svých podřízených. Každé pracoviště vede evidenci pracovních úrazů. ▪ Veškeré informace, které zaměstnanec získává v oblasti bezpečnosti práce, mají preventivní charakter. Pokud zaměstnanec tyto informace získává v pravidelném školení, je větší předpoklad, že se bude aktivně chránit před možnými úrazy anebo získáním nemoci z povolání. Budeme-li se správně starat o bezpečí na pracovišti, může to ve svém důsledku ovlivnit i kvalitu poskytované služby, neboť zaměstnanec se bude při výkonu své činnosti cítit bezpečně.
Výpočet	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vedení evidence pracovních úrazů v knize úrazů – ano: 100 %; ne: 0 %. 2. Zkoumání příčin pracovních úrazů – ano: 100 %; ne: 0 %. 3. Proškolení zaměstnanců v BOZP a PO v termínech stanovených rozhodnutím zaměstnavatele a zákonem – ano: 100 %; ne: 0 %. 4. Zaměstnanci mají přidělené osobní ochranné pracovní prostředky (dále jen OOPP) dle seznamu vytvořeného zaměstnavatelem na základě zhodnocených rizik – ano: 100 %; ne: 0 %. 5. Poskytovatel kontroluje používání OOPP – ano: 100 %, ne: 0 %.
Příklad výpočtu indikátoru	<ol style="list-style-type: none"> 1. Poskytovatel vede evidence pracovních úrazů v knize úrazů: 100 %. 2. Poskytovatel zkoumá příčiny pracovních úrazů: 100 %. 3. Zaměstnanci jsou dle pravidel v BOZP a PO proškolení: 100 %. 4. Zaměstnanci mají přidělené OOPP dle seznamu vytvořeného zaměstnavatelem na základě zhodnocených rizik: 100 %. 5. Poskytovatel kontroluje používání OOPP: 100 %.
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Zajištění bezpečného prostředí k práci a k ochraně zdraví je jedna ze základních povinností zaměstnavatele a jedno ze základních práv zaměstnance. Pokud není této oblasti věnována patřičná pozornost, může docházet k pracovním úrazům, potažmo k nemocem z povolání. ▪ Požadovaná hodnota by se měla blížit 100.

Indikátor č. 4

Management kvality

Definice Management kvality poskytované služby – standardy kvality.

Upřesnění/popis

- Každá sociální služba musí naplňovat standardy kvality sociálních služeb definované vyhláškou č. 505/2006 Sb. Míra jejich naplnění je kontrolována inspekcí kvality. Poskytovatel však musí jejich naplňování kontrolovat a realizovat průběžně. Tento proces definujeme jako management kvality.
- Indikátor zobrazuje procentuální vyjádření naplnění „optimálního“ stavu realizovaných procesů managementu kvality v oblasti standardů kvality poskytované služby.
- Z pohledu řízení organizace (poskytovatele) i managementu poskytované sociální služby je nezbytné reflektovat povinnost naplňování standardů kvality sociálních služeb prostřednictvím managementu kvality poskytované služby tak, aby nešlo o formální, ale živý a na aktuální situaci reagující proces.
- Výpočet indikátoru je realizován prostřednictvím „sebehodnocení“ poskytovatele služby.

Výpočet

- Pro výpočet indikátoru je stanoven následující popis „optimálního“ stavu:
 1. Poskytovatel má určeného pracovníka s kompetencí a odpovědností za průběžnou kontrolu, aktualizaci a aplikaci vnitřních pravidel naplňujících kritéria standardů kvality poskytované služby.
 2. Poskytovatel má v přehledné, srozumitelné a aktuální podobě dostupný soubor vnitřních pravidel pro naplňování kritérií standardů kvality poskytované služby.
 3. Kontrola (revize) a aktualizace vnitřních pravidel pro naplňování kritérií standardů kvality poskytované služby probíhá v organizaci průběžně nebo minimálně 1krát za 2 roky ve formě dobrovolného sebehodnocení; tento proces má využitelný výstup s konkrétně definovanými potřebami a úkoly.
 4. Poskytovatel vhodným způsobem zapojuje ostatní pracovníky v přímé péči do průběžné nebo jednorázové revize a aktualizace vnitřních pravidel pro naplňování kritérií standardů kvality poskytované služby.
 5. Poskytovatel realizuje vhodným způsobem a v dostatečném rozsahu vstupní zaškolení nových pracovníků v přímé péči v oblasti naplňování standardů kvality poskytované služby.
- Poskytovatel na základě vlastního zhodnocení vyjádří míru a kvalitu naplnění jednotlivých částí popisu „optimálního“ stavu na stupnici 0–100 (procentuální vyjádření). Každá z částí popisu „optimálního“ stavu představuje maximálně 20 bodů na škále 0–100.

Příklad výpočtu indikátoru

- Každá z částí popisu „optimálního“ stavu představuje maximálně 20 bodů na škále 0–100. Pokud tedy poskytovatel splňuje např. pouze části 1 a 2, jeho vlastní hodnocení indikátoru by mělo být blízké hodnotě 40.
- V rámci hodnocení je ale nutné zhodnotit i kvalitu naplnění jednotlivé části. Pokud bychom konstatovali, že část 2 je naplněna pouze částečně, protože soubor pravidel není příliš aktuální, hodnota indikátoru by měla být nižší (např. 30–35).

Užití/účel

- Indikátor nepřináší tzv. „tvrdá“ data, naopak je koncipován jako sebehodnotící, přičemž se jednotlivé aspekty vztahují k popisu „optimálního“ stavu. Indikuje, zda povinnost naplňování standardů kvality sociálních služeb prostřednictvím managementu kvality poskytované služby není formální, ale živý a na aktuální situaci reagující proces.
- Požadovaná hodnota by měla být co nejbližší 100%. Indikátor není definován pro konkrétní časové období, ale působí tzv. okamžitě, v aktuálním čase. Lze jej tedy využít opakovaně a kdykoliv, pokud došlo ke změně v realizaci procesů managementu kvality.

Indikátor č. 5

Vnitřní směrnice a pravidla

Definice Vnitřní směrnice a pravidla.

- Upřesnění/popis**
- Vnitropodnikové směrnice a pravidla (vyjma směrnic a pravidel pro standardy kvality) vycházejí ze zákonného rámce a jsou v souladu se současnou legislativou. Jsou interním materiálem, ale velmi užitečným nástrojem pro vymezení hierarchie a komunikace, pomáhají automatizovat vnitřní procesy a jsou „ochranou“ zaměstnavatele i zaměstnance při sporných situacích. Pomáhají zajišťovat bezpečí i bezpečnost.
 - Indikátor zobrazuje procentuální vyjádření naplnění „optimálního“ stavu realizovaných procesů souvisejících s vnitřními směrnici a pravidly.
 - Poskytovatel musí pravidelně kontrolovat směrnice a pravidla, jejich aktualizací reagovat na změny v zákoně a při změně vnitřních procesů reagovat i změnou v interních materiálech. Z hlediska správného fungování organizace je nutné, aby vnitřní směrnice a pravidla byly v organizaci nastaveny transparentně. Důležité je, aby byly v organizaci dostupné všem v aktuální podobě a odpovídaly aktuální legislativě.
 - Výpočet indikátoru je realizován prostřednictvím „sebehodnocení“ poskytovatele služby.

- Výpočet**
- Pro výpočet indikátoru je stanoven následující popis „optimálního“ stavu:
 1. Poskytovatel má určeného pracovníka s kompetencí a odpovědností za průběžnou kontrolu, aktualizaci a aplikaci vnitřních směrnic a pravidel, včetně sledování aktuální legislativy.
 2. Poskytovatel má v přehledné, srozumitelné a aktuální podobě dostupný soubor vnitřních směrnic a pravidel.
 3. Kontrola (revize) vnitřních směrnic a pravidel a jejich správné aplikace v praxi probíhá v organizaci minimálně 1krát za rok ve formě dobrovolného sebehodnocení, zohledněny jsou legislativní či vnitřní provozní změny v organizaci. Tento proces má využitelný výstup s konkrétně definovanými potřebami, úkoly a aktualizací směrnic a pravidel.
 4. Poskytovatel vhodným způsobem zapojuje ostatní dotčené pracovníky do průběžné nebo jednorázové revize a aktualizace vnitřních směrnic a pravidel.
 5. Poskytovatel realizuje vhodným způsobem a v dostatečném rozsahu vstupní zaškolení nových pracovníků.
 - Poskytovatel na základě vlastního zhodnocení vyjádří míru a kvalitu naplnění jednotlivých částí popisu „optimálního“ stavu na stupnici 0–100 (procentuální vyjádření). Každá z částí popisu „optimálního“ stavu představuje maximálně 20 bodů na škále 0–100.

- Příklad výpočtu indikátoru**
- Každá z částí popisu „optimálního“ stavu představuje maximálně 20 bodů na škále 0–100. Pokud tedy poskytovatel splňuje např. pouze části 2 a 3, jeho vlastní hodnocení indikátoru by mělo být blízké hodnotě 40.
 - V rámci hodnocení je ale nutné zhodnotit i kvalitu naplnění jednotlivé části. Pokud bychom konstatovali, že část 2 je naplněna pouze částečně, protože soubor pravidel není příliš aktuální, hodnota indikátoru by měla být nižší (např. 30–35).

- Užití/účel**
- Indikátor nepřináší tzv. „tvrdá“ data, naopak je koncipován jako sebehodnotící, přičemž se jednotlivé aspekty vztahují k popisu „optimálního“ stavu. Indikuje, zda procesy spojené s vnitřními směrnici a pravidly nejsou formální, ale živý a na aktuální situaci reagující proces.
 - Požadovaná hodnota by měla být co nejbližší 100%. Indikátor není definován pro konkrétní časové období, ale působí tzv. okamžitě, v aktuálním čase. Lze jej tedy využít opakovaně a kdykoliv, pokud došlo ke změně v realizaci procesů.

Indikátor č. 6

Strategický nebo dlouhodobý plán rozvoje organizace

Definice Strategický nebo dlouhodobý plán rozvoje organizace (služby).

Upřesnění/popis

- Strategický plán vyjadřuje předpokládaný vývoj daného celku v dlouhodobějším časovém horizontu. Strategický plán je koncepční a rozvojový dokument, který vychází ze současného stavu organizace, a to z hlediska ekonomického i odborného charakteru poskytované sociální služby. Jeho hlavním smyslem je rozvoj organizace jako celku s ohledem na sladování jednotlivých oblastí. Zpracovaný strategický plán poskytovatele sociálních služeb je jedním z ukazatelů jeho socio-ekonomické stability. Ukazuje připravenost managementu vést organizaci v dlouhodobém horizontu. Poskytovatel je připraven reagovat i na vývoj cílové skupiny, ekonomiky a legislativy.
- Indikátor zobrazuje procentuální vyjádření naplnění „optimálního“ stavu realizovaných procesů souvisejících se strategickým plánováním organizace (služby).
- Výpočet indikátoru je realizován prostřednictvím „sebehodnocení“ poskytovatele služby.

Výpočet

Pro výpočet indikátoru je stanoven následující popis „optimálního“ stavu:

1. Organizace má zpracovaný svůj strategický nebo dlouhodobý plán rozvoje organizace (nebo služby), ne starší 5 let – ano: 100 %; ne: 0 %.
2. Plán má jasně definované období, na které je sestavený, shrnuje a analyzuje výchozí stav (např. SWOT analýzou), formuluje vize a cíle, popisuje konkrétní kroky rozvoje (opatření, aktivity, úkoly apod.), stanovuje jejich časový harmonogram a odpovědnost za jejich naplnění – ano: 100 %; částečně 50 %; ne 0 %.
3. Na zpracování plánu se aktivně podílí širší management organizace – ano: 100 %; ne: 0 %.
4. Plán je pravidelně kontrolován a aktualizován (včetně kontroly plnění opatření) v období max. 1–2 let, všichni pracovníci organizace mají možnost předávat podněty a připomínky – ano: 100 %; ne: 0 %.
5. Plán je veřejně dostupný a kontrolovatelný, zejména však pro všechny pracovníky a uživatele organizace – ano: 100 %; ne: 0 %.

Příklad výpočtu indikátoru

1. Organizace má zpracovaný svůj strategický nebo dlouhodobý plán rozvoje organizace (nebo služby), ne starší 5 let: 100 %.
2. Plán má jasně definované období, na které je sestavený, shrnuje a analyzuje výchozí stav (např. SWOT analýzou), formuluje vize a cíle, popisuje konkrétní kroky rozvoje (opatření, aktivity, úkoly apod.), stanovuje jejich časový harmonogram a odpovědnost za jejich naplnění: 100 %.
3. Na zpracování plánu se aktivně podílí širší management organizace: 100 %.
4. Plán je pravidelně kontrolován a aktualizován (včetně kontroly plnění opatření) jednou za 2 roky, všichni pracovníci organizace mají možnost předávat podněty a připomínky: 100 %.
5. Plán je veřejně dostupný na webových stránkách: 100 %.

Užití/účel

- Indikátor nepřináší tzv. „tvrdá“ data, naopak je koncipován jako sebehodnotící, přičemž se jednotlivé aspekty vztahují k popisu „optimálního“ stavu. Indikuje, zda procesy spojené se strategickým plánováním organizace (služby) existují a jakým způsobem probíhají.
- Požadovaná hodnota by měla být co nejbližší 100 %.
- Indikátor není definován pro konkrétní časové období, ale působí tzv. okamžitě, v aktuálním čase. Lze jej tedy využít opakovaně a kdykoliv, pokud došlo ke změně v realizaci procesů.

Indikátor č. 7

Public relations

Definice Public relations (PR).

Upřesnění/popis

- Indikátor zobrazuje procentuální vyjádření naplnění „optimálního“ stavu realizovaných procesů souvisejících s PR organizace – poskytovatele služby.
- PR = vztahy s veřejností. Pro poskytovatele sociálních služeb je důležité budovat si pozitivní vztahy se svým okolím, ve kterém má organizace sídlo a ve kterém poskytuje sociální služby. PR je také součástí vnitřní komunikace. PR organizace by mělo mít dlouhodobé cíle a využívat různé nástroje a prostředky komunikace. PR by nemělo působit jako reklama, ale jako seriózní nástroj komunikace a marketingu. Pozice sociálních služeb v ČR stále není na vysokém stupni společenské prestiže. PR každé organizace by mělo přispívat k oslovení široké veřejnosti a transparentně informovat o dění uvnitř organizace. Zároveň zlepšuje komunikační a informační dovednosti samotných pracovníků, jelikož je i součástí vnitřní komunikace.

Výpočet

- Pro výpočet indikátoru je stanoven následující popis „optimálního“ stavu:
 1. Organizace má svou firemní identitu (vizuál) – logo, logotyp, jednotné užití barev, grafických prvků a typografie v informačních a prezentačních dokumentech, materiálech a dalších prostředcích PR (webové stránky, FB apod.), vlastní doménu, e-mailové adresy pracovníků s vlastní doménou. Pracovníci organizace se řídí pravidly firemního vizuálu a identity.
 2. Organizace má přehledné a srozumitelné tištěné informační materiály (letáky) o své činnosti.
 3. Organizace má přehledné a srozumitelné webové stránky, které jsou aktualizované a kde jsou dostupné informace pro veřejnost i média, stránky splňují pravidla přístupnosti.
 4. Základní a důležité informace v tištěných materiálech a na webových stránkách jsou zpracovány a předkládány také ve srozumitelné podobě lidem s obtížemi porozumění textu (např. snadné čtení, ikony apod.).
 5. Organizace pravidelně v tištěné a elektronické podobě vydává tiskové zprávy, newsletter nebo bulletin o činnosti a výroční zprávu o činnosti a hospodaření.
 6. Organizace vhodně informuje o své činnosti prostřednictvím dalších komunikačních kanálů a sociálních sítí (foto, text, video, odkazy apod.).
 7. Organizace pravidelně pořádá akce pro odbornou i laickou veřejnost (ples, koncert, divadlo, benefice, veřejnou sbírku, konference, workshop, den otevřených dveří, trhy nebo prodejní akce apod.).
 8. Organizace má stanovená pravidla pro krizovou komunikaci.
 9. Organizace má pro oblast PR vyčleněného pracovníka/y s popisem konkrétní náplně práce (samostatný pracovník nebo PR jako součást jiné pracovní pozice).
 10. O organizaci byly v uplynulém období v tištěných, internetových či audiovizuálních médiích publikovány informační, propagační či jinak pozitivní články, příběhy nebo reportáže.
- Poskytovatel na základě vlastního zhodnocení vyjádří míru a kvalitu naplnění jednotlivých částí popisu „optimálního“ stavu na stupnici 0–100 (procentuální vyjádření). Každá z částí popisu „optimálního“ stavu představuje maximálně 10 bodů na škále 0–100.

Příklad výpočtu indikátoru

- Každá z částí popisu „optimálního“ stavu představuje maximálně 10 bodů na škále 0–100. Pokud tedy poskytovatel splňuje např. pouze části 1, 2 a 3, jeho vlastní hodnocení indikátoru by mělo být blízké hodnotě 30.
- V rámci hodnocení je ale nutné zhodnotit i kvalitu naplnění jednotlivé části. Pokud bychom konstatovali, že bod 1 je naplněn pouze částečně, protože organizace má vlastní webové stránky, ale informace pravidelně neaktualizuje, hodnota indikátoru by měla být nižší (např. 25).

Užití/účel

- Indikátor je koncipován jako sebehodnotící, přičemž se jednotlivé aspekty vztahují k popisu „optimálního“ stavu. Indikuje, zda procesy a parametry vhodného a správného pojetí PR existují a jakým způsobem fungují.
- Požadovaná hodnota by měla být co nejbližší 100%. Indikátor není definován pro konkrétní časové období, ale působí tzv. okamžitě, v aktuálním čase. Lze jej tedy využít opakovaně a kdykoliv, pokud došlo ke změně v realizaci procesů.

Indikátor č. 8

Fundraising

Definice	Fundraising.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indikátor zobrazuje procentuální vyjádření naplnění „optimálního“ stavu realizovaných procesů souvisejících s fundraisingovými aktivitami organizace – poskytovatele služby. ▪ Fundraising = vyhledávání a získávání finančních, materiálních i lidských zdrojů pro zajištění činnosti a rozvoje poskytovatele služby. ▪ Poskytovatelé sociálních služeb využívají vícezdrojové financování a fundraising je nástroj, který zahrnuje celou řadu metod, postupů a nástrojů, jak přesvědčit druhé, aby přispěli svými financemi, odbornými radami, časem nebo zájmem k rozvoji konkrétní organizace. Systematické vyhledávání a získávání finančních prostředků jedním či více pracovníky je vhodnou a potřebnou strategií, jak získat zdroje k udržení a zvyšování kvality poskytovaných sociálních služeb.
Výpočet	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pro výpočet indikátoru je stanoven následující popis „optimálního“ stavu: <ol style="list-style-type: none"> 1. Organizace má aktuální vnitřní směrnici o přijímání darů (nebo jiný vnitřní předpis, např. etický kodex přijímání darů apod.) zahrnující specifikaci subjektů, od kterých lze dar přijmout. Organizace postupuje podle směrnice. Pravidla a informace pro dárce jsou veřejně dostupné a publikované (např. na webových stránkách). 2. Organizace má pro oblast fundraisingu vyčleněného pracovníka/y s popisem konkrétní náplně práce (samostatný pracovník nebo PR jako součást jiné pracovní pozice). 3. Organizace má definovanou strategii (plán, koncepci) využívaných fundraisingových aktivit. 4. Organizace pravidelně komunikuje s individuálními a firemními dárči a zveřejňuje jejich seznam. Informace o dárčích a využití darů jsou součástí PR organizace (viz indikátor č. 7). 5. Organizace také využívá moderní nástroje k získávání finančních prostředků a darů (např. dárcovské webové portály, DMS, online benefiční aukce, GIVT, bezhotovostní terminály apod.). ▪ Poskytovatel na základě vlastního zhodnocení vyjádří míru a kvalitu naplnění jednotlivých částí popisu „optimálního“ stavu na stupnici 0–100 (procentuální vyjádření). Každá z částí popisu „optimálního“ stavu představuje přibližně 20 bodů na škále 0–100.
Příklad výpočtu indikátoru	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Každá z částí popisu „optimálního“ stavu představuje maximálně 20 bodů na škále 0–100. Pokud tedy poskytovatel splňuje např. pouze části 1, 2 a 4, jeho vlastní hodnocení indikátoru by mělo být blízke 60 %. ▪ V rámci hodnocení je ale nutné zhodnotit i kvalitu naplnění jednotlivé části. Pokud bychom konstatovali, že část 1 je naplněna pouze částečně, hodnota indikátoru by měla být nižší (např. 50–55 %).
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indikátor je koncipován jako sebehodnotící, přičemž se jednotlivé aspekty vztahují k popisu „optimálního“ stavu. Indikuje, zda procesy a parametry související s fundraisingovými aktivitami organizace existují a jakým způsobem probíhají. ▪ Požadovaná hodnota by měla být co nejbližší 100 %. Indikátor není definován pro konkrétní časové období, ale působí tzv. okamžitě, v aktuálním čase. Lze jej tedy využít opakovaně a kdykoliv, pokud došlo ke změně v realizaci procesů.

Indikátor č. 9

Supervize

Definice	Indikátor vyjadřuje naplnění „optimálního“ stavu podpůrných setkání s externím odborníkem v organizaci.
Upřesnění/popis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indikátor zobrazuje procentuální vyjádření naplnění „optimálního“ stavu podpůrných setkání s externím odborníkem v organizaci – poskytovateli služby shrnutých do 5 bodů. ▪ Podpora externího nezávislého odborníka je důležitou součástí komunikace a dává prostor mluvit o smyslu práce, jejích silných a slabých stránkách. V průběhu supervizi se jednotlivci i celý tým může učit mnoha novým dovednostem. Takto nastavená podpora je klíčovým aspektem zkvalitňování sociální služby.
Výpočet	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pro výpočet indikátoru je stanoven následující popis „optimálního“ stavu: <ol style="list-style-type: none"> 1. Organizace má smlouvu na poskytování podpory s externím kvalifikovaným odborníkem – ano: 2 body; ne: 0 bodů. 2. Organizace vytváří podmínky pro pravidelná setkání týmů pracovníků s externím nezávislým odborníkem v přímé péči i pro takováto individuální setkání pracovníků v přímé péči – ano: 2 body; jen pro jednu variantu: 1 bod; ne: 0 bodů. 3. Podpůrná týmová setkání s externím nezávislým odborníkem jsou realizována minimálně 4krát za kalendářní rok – ano: 2 body; ne: 0 bodů. 4. V organizaci probíhají také setkání s externím nezávislým odborníkem s managementem (vedením) organizace (služby) – ano: 2 body; ne: 0 bodů. 5. Vedení organizace vytváří podmínky pro zpětnou vazbu od pracovníků v přímé péči na kvalitu, rozsah a podobu podpory externího nezávislého odborníka, reaguje na požadavky nebo potřeby změny externího odborníka nebo její doplnění a rozšíření – ano: 2 body; ne: 0 bodů. ▪ Poskytovatel na základě vlastního zhodnocení vyjádří míru v bodech. Maximální počet bodů je 10.
Příklad výpočtu indikátoru	Poskytovatel splňuje např. pouze části 1, 2 a 4 s tím, že u části 2 vytváří podmínky pouze pro týmovou podporu s externím nezávislým odborníkem. Připíše si tedy $2 + 1 + 2 = 5$.
Užití/účel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indikátor je standardně konstruován jako bodovací, při plném naplnění umožňuje získat až 10 bodů. ▪ Indikátor není definován pro konkrétní časové období, ale působí tzv. okamžitě, v aktuálním čase. Lze jej tedy využít opakovaně a kdykoliv, pokud došlo ke změně v realizaci procesů.

Seznam zkratek

AAK	augmentativní a alternativní komunikace
BOZP	bezpečnost a ochrana zdraví při práci
BS	Basální stimulace®
CDS	centrum denních služeb
DPČ	dohoda o pracovní činnosti
DS	denní stacionář
DZR	domov se zvláštním režimem
HM	hmotný majetek
IP	individuální plán
ISPV	informační systém o průměrném výdělku
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
NSS	nepříznivá sociální situace
OOPP	osobní ochranné pracovní prostředky
OS (ambul.)	odlehčovací služby ambulantního typu
OZP	osoba se zdravotním postižením
PHM	pohonné hmoty
PNP	příspěvek na péči
PO	požární ochrana
PSS	pracovník v sociálních službách
RHB	rehabilitační pracovník
ŘOS	řádné oprávněné stížnosti
STD	sociálně-terapeutické dílny
UU	unicitní uživatel
VOS	vyřešené oprávněné stížnosti
ZA	záznamový arch
ZP	zdravotní postižení
ZSS	zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

