



# METODICKÝ POKYN Č. 1/SOC/2022

## *Metodika měření efektivity sociálních služeb v Síti sociálních služeb Středočeského kraje*

### *II. revize*

VYMEZENÍ ZÁVAZNOSTI METODIKY	
Vydavatel:	Odbor sociálních věcí Krajského úřadu Středočeského kraje
Závazné pro:	Sociální služby zařazené do Sítě sociálních služeb Středočeského kraje
Účinné od:	1. 1. 2024

AKTUALIZACE METODIKY	
Kontaktní osoba:	Jakub Šlajs, DiS.; tel.: 257 280 604; email: slajs@kr-s.cz
Počet stran:	31



## Obsah:

Seznam použitých zkratk	1
Stanovení efektivity sociálních služeb	1
Cíle měření efektivity sociálních služeb	1
Indexy území	1
Parametry stanovené sítí	2
Výkaz	2
Doporučení pro sladění vnitřních předpisů poskytovatelů sociálních služeb	2
Parametry a vyhodnocení efektivity sociálních služeb	3
Parametry efektivity pečovatelské služby	3
Postup vyhodnocení efektivity pečovatelské služby	4
Parametry efektivity dalších terénních služeb sociální péče	6
Postup vyhodnocení efektivity skupiny služeb	7
Parametry efektivity tísňové péče	9
Postup vyhodnocení efektivity tísňové péče	9
Parametry efektivity ambulantních služeb sociální péče	10
Postup vyhodnocení efektivity skupiny služeb	11
Parametry efektivity pobytových služeb sociální péče	11
Posuzování způsobilosti zájemce	14
Postup vyhodnocení efektivity skupiny služeb	16
Parametry efektivity chráněného bydlení	17
Posuzování způsobilosti zájemce o chráněné bydlení	18
Postup vyhodnocení efektivity chráněného bydlení	20
Parametry efektivity pobytové odlehčovací služby	21
Postup vyhodnocení efektivity pobytové odlehčovací služby	21
Měření efektivity ve službách sociální prevence a poradenství	22
Vybrané pojmy	22
Parametry efektivity služeb sociální prevence a poradenství	24
Postup vyhodnocení efektivity služby sociální prevence	29
Práce s vyhodnocením	31

## Seznam použitých zkratek

- Kraj – Středočeský kraj
- MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky
- Odbor – Odbor sociálních věcí Krajského úřadu SK
- Síť – Síť sociálních služeb SK
- SPRSS – Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb
- VkJSS – vyhláška č. 505/2006 Sb., která provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách
- ZSS – zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách
- ZK – Zastupitelstvo Středočeského kraje

## Stanovení efektivity sociálních služeb

Efektivita sociálních služeb dle této metodiky je silně redukovaná číselná hodnota vztažená k určitému časovému období, která vyjadřuje praktickou účinnost sociální služby, tedy naplnění cílů sociální služby v rovině jejich celkových dopadů pro potřeby Středočeského kraje. Sociální služby jsou službami ve veřejném zájmu, které spotřebovávají veřejnou podporu k naplnění svých cílů prostřednictvím sociální práce a základních činností, proto jsou k hodnocení využívána pouze data o sociální práci a základních činnostech sociálních služeb. Je důležité podtrhnout, že následující text nedává do přímo úměrného vztahu hodnotu za peníze, ale stanovuje metodu, na základě které budou stanoveny obvyklé hodnoty efektivity jednotlivých druhů sociálních služeb, které budou publikovány každoročně v září následujícího roku ve Zprávě o stavu sociálních služeb ve Středočeském kraji. Tyto parametry mohou mít svá územní specifika, která jsou dána indexem daného území (viz dále).

Pro potřeby průběžného hodnocení efektivity vykazují sociální služby výkazy, tedy soubory níže uvedených parametrů, ze kterých je pak následně stanoveným postupem vypočítána a hodnocena jejich efektivita.

Pro potřeby zobecněné, analytické činnosti vydává Středočeský kraj Zprávu o stavu sociálních služeb ve Středočeském kraji, kterou zpracovává odbor sociálních věcí. Ve zprávě jsou publikovány výsledky jednotlivých služeb a číselné hodnocení jejich efektivity a případné komentáře. Vyjádřená efektivita služeb, vzhledem k její redukované hodnotě, musí být hodnocena v kontextu daného území a obvyklého výsledku dle druhu služby.

### Cíle měření efektivity sociálních služeb

Cílem této metodiky je porovnávání efektivity sociálních služeb v souladu s hlavním cílem kraje svěřeným mu § 95, pís. g) ZSS “zajišťovat dostupnost poskytování sociálních služeb na svém území v souladu se střednědobým plánem rozvoje sociálních služeb”. Dále na základě zjištěných informací o efektivitě vyvíjet metodickou činnost směrem k poskytovatelům sociálních služeb a usměrňování podoby a kapacit sítě sociálních služeb.

Na základě pravidel pro řízení a koordinaci sítě sociálních služeb stanovených platným SPRSS je možné v rámci této kompetence kraje (svěřené mu § 95, pís. h) ZSS “určovat síť sociálních služeb”) stanovit předvídatelný nástroj, na základě kterého bude posuzovat, zda síť slouží svému účelu. Parametry efektivity však nemohou být jediným údajem, na základě kterého kraj síť určuje. Proto je důležité předeslat, že určování sítě musí být spojeno s posouzením dalších skutečností, které stanovuje zákon a příslušným postupem.

### Indexy území

Indexy území slouží k porovnání dostupnosti služeb v daném území mezi sebou:

- Pro pobytové služby pro seniory a osoby s demencí počet lůžek domovů pro seniory a domovů se zvláštním režimem zařazených do sítě sociálních služeb v daném území na počet seniorů 65+ v daném území dle dat Českého statistického úřadu.
- Pro pobytové služby pro osoby se zdravotním postižením počet lůžek domovů pro osoby se zdravotním postižením zařazených do sítě sociálních služeb v daném území na počet dávek příspěvku na péči vyplácených osobám s těžkou nebo úplnou závislostí v daném území 18-65 let dle dat Úřadu práce České republiky.

- Pro terénní služby sociální péče počet jejich úvazků v daném území ku počtu seniorů 65+ v daném území dle dat Českého statistického úřadu.
- Pro služby sociální prevence a odborné sociální poradenství index sociálního vyloučení stanovený Ministerstvem pro místní rozvoj.

Indexy území jsou redukováným zdrojem informací o území. Zároveň se přihlíží ke sdělením obcí a obecních úřadů obcí s rozšířenou působností dle příslušných ustanovení ZSS.

## Parametry stanovené sítí

Pokud se níže uvádí, že je počítáno s jinou jednotkou v síti sociálních služeb, než je uvedena v síti, je použit následující přepočtení nebo postup stanovení:

- Pro služby terénní péče (pečovatelská služba, terénní odlehčovací služba a podpora samostatného bydlení): 1 úvazek = 1 000 hodin péče / rok.
- Tísňová péče: počet dnů je dán výkazem.
- Pobytová odlehčovací služba: počet lůžkodnů je počet lůžek násobený počtem dnů v roce nebo počtem uvedeným v žádosti o dotaci na rok v němž je období sledováno.
- Ambulantní služby (formy) sociální péče: provozní hodiny jsou dány výkazem.

## Výkaz

Výkaz je soustava parametrů, které poskytovatel vykazuje kraji za určité časové období (rok nebo pololetí). Je zpracováván poskytovatelem v informačním systému KISOSS.

## Doporučení pro sladění vnitřních předpisů poskytovatelů sociálních služeb

- Klíčovým úkonem při poskytování sociálních služeb je smlouva, která je uzavřena podle § 91 ZSS. Jednou z povinných náležitostí stanovenou § 91, odst. 2), pís. h) je doba platnosti smlouvy. Doporučujeme poskytovatelům, zejména služ sociální prevence, aby smlouvy uzavřeli do doby vyřešení nepříznivé sociální situace.
- Doporučujeme v ujednání o dodržování vnitřních pravidel podle pís. f) ujednat, že smlouva je ze strany poskytovatele vypovězena po 365 dnech, kdy osoba s poskytovatelem není v kontaktu.
- Doporučujeme dále poskytovatelům pobytových služeb sociální péče integrovat do vnitřních předpisů hodnocení způsobilosti zájemce.

## Parametry a vyhodnocení efektivity sociálních služeb

Parametr je proměnná, která vyjadřuje vybranou veličinu, ze které se stanovuje efektivita sociální služby. Parametry jsou buď vykázané, stanovené nebo měřené. Vykázané, jsou ty, které vykazuje služba, stanovené jsou ty, které stanovuje kraj (např. sítě), dopočtené jsou ty, které budou dopočtené na základě vykázaných, stanovených parametrů a vzorců dle metodiky.

### Parametry efektivity pečovatelské služby

Parametry efektivity pečovatelské služby jsou vybrané veličiny, měřené na výstupu sociální služby, na základě kterých se daří naplňovat cíle pečovatelské služby v kontextu § 38 ZSS, tedy podpora života osob v jejich přirozeném prostředí. Efektivitou pečovatelské služby je, zjednodušeně řečeno to, zda míra péče, kterou služba poskytuje, odpovídá objednavce Středočeského kraje, vyjádřené v Síti sociálních služeb. Do posuzování efektivity nejsou zahrnuty úkony, které je možné obvykle zajistit jinými dostupnými službami. V Síti sociálních služeb jsou jako jednotky uvedeny roční fond hodin přímé péče každé konkrétní služby.

#### Stanovené parametry:

##### **P<sub>r</sub> - Počet hodin péče účtované časem**

- Parametr stanovený Síti sociálních služeb, vyjadřující kolik hodin péče účtované časem služba v daném období zajistí.

#### Službou vykázané parametry:

##### **P<sub>b</sub> - Počet hodin péče účtované časem bez úhrady za dané období**

- Službou vykazovaný parametr na základě výkazu počtu hodin osvobozených od úhrady podle § 75, odst. 2 ZSS.

##### **P<sub>s</sub> - Skutečný počet hodin péče účtované časem za dané období**

- Službou vykazovaný parametr o počtu poskytnutých hodin péče za úhradu na základě výkazu, započítává se i úhrada, po splatnosti.

##### **P<sub>d</sub> - Skutečný počet hodin péče účtované časem vykonané více pečujícími osobami současně u jednoho klienta zároveň za dané období**

- Službou vykazovaný parametr o počtu poskytnutých hodin péče za úhradu<sup>1</sup>, kterou vykonává více pečujících osob na základě výkazu. Jde o podmnožinu parametru P<sub>s</sub>. Pokud se na péči podílí dvě nebo více pečujících, počítá se počet hodin za každou z nich, bez prvního pečujícího.

---

<sup>1</sup> Přičemž se uvažuje, že tato péče více pečujících osob není účtována vícekrát v souladu s VkkZZS. Pokud se na péči podílí dvě nebo více pečujících osob, je účtována pouze jedna úhrada.



**Praktická ilustrace:** Na péči o pana Jakuba, který trpí morbidní obezitou, se podílí někdy i tři pečující osoby při úkonech hygieny. Jde o jediného klienta služby, kde je to takto potřeba. Skutečný počet hodin  $P_s$  je 4 500, pan Jakub z toho spotřebuje 800 hodin. Z těchto 800 hodin je 300, na nichž se podílely 2 pečující osoby, a 100, na nichž se podílely 3 pečující osoby. Parametr  $P_d$  je tedy  $300 \times 1$  (neboť 300 hodin první pečující osoby se počítá běžně do parametru  $P_s$ ) a  $100 \times 2$  (opět se 100 hodin první pečující osoby počítá běžně do parametru  $P_s$ ).  $P_d$  je tedy 500 hodin, kdy byla na péči spotřebována péče více pečujících osob, ke které v "běžném režimu" vyhlášky chybí úhrada klientem.

#### V - Výše výnosů za péči účtovanou časem za dané období

- Službou vykázaný parametr do výkazu, do výnosů spadají i výnosy po splatnosti (pohledávky). Započítávají se pouze výnosy podle § 6, odst. 2, pís. a) VkJSS.

#### Ú<sub>h</sub> - Úhrada za hodinu péče účtovanou časem

- Službou vykázaný parametr do výkazu. V případě, že je za službu vybírána různá úhrada, zvolí se k výpočtu nejčastěji vybíraná sazba za péči účtovanou časem.

**Praktická ilustrace:** Služba má stanovenou úhradu podle délky poskytované péče, například 1 hodina péče je hrazena 135Kč/hodinu, 2-3 hodinová péče je hrazena 130Kč/hodinu atd.. Pro stanovení tohoto parametru služba vykáže tu částku, která je vybírána nejčastěji.

#### Dopočtené parametry:

#### $P_{so}$ - Ověřený skutečný počet hodin péče účtované časem za dané období

- Dopočtený parametr, který ověřuje na základě výnosů rozsah vykázané péče.

#### $E_{ps}$ - Efektivita pečovatelské služby za dané období

- Dopočtený parametr vyjadřující efektivitu předmětné služby. Míra efektivity pečovatelské služby nabývá hodnoty od 0 výše. 1 je optimální efektivita sociální služby a hodnota nad 1 je nadprůměrná efektivita sociální služby.

#### Postup vyhodnocení efektivity pečovatelské služby

Parametr  $P_r$  je ověřen prostřednictvím ověřovacího parametru ( $P_{so}$ ), kdy skutečný počet hodin péče účtované časem ( $P_r$ ) je přibližně roven podílu výše výnosů za péči účtovanou časem (V) a úhrady za hodinu péče účtovanou časem (Ú<sub>h</sub>), navýšeném o počet hodin bez úhrady ( $P_b$ ) a počet hodin, kdy byla péče poskytována více než jednou pečující osobou ( $P_d$ ).

$$P_{so} = (V / Ú_h) + P_b + P_d$$



Efektivita pečovatelské služby se vypočítá:

$$Eps = (Ps + Pb + Pd) / Pr$$

V případě, že  $P_{so}$  je menší než  $0,9 * P_s$ , použije se dále  $P_{so}$ :

$$Pso < 0,9 * Ps$$

pak se vypočítá:

$$Eps = (Pso + Pd + Pb) / Pr .$$



## Parametry efektivity dalších terénních služeb sociální péče

### (osobní asistence, podpory samostatného bydlení a terénní průvodcovské a předčitatelské služby a odlehčovací služby)

Parametry efektivity osobní asistence, podpory samostatného bydlení, průvodcovské a předčitatelské služby a terénní odlehčovací služby jsou vybrané veličiny, měřené na výstupu sociální služby, na základě kterých se daří naplňovat jejich cíle v kontextu § 38 ZSS, tedy podpora života osob v jejich přirozeném prostředí. Mírou efektivity služeb je, zjednodušeně řečeno to, zda míra péče, kterou služby poskytují odpovídá objednavce Středočeského kraje, vyjádřené v Síti sociálních služeb. V Síti sociálních služeb jsou jako jednotky uvedeny úvazky přímé péče nebo roční fond hodin přímé péče.

#### Stanovený parametr:

##### **P<sub>r</sub> - Počet hodin péče účtované časem**

- Parametr stanovený Síti sociálních služeb, vyjadřující kolik hodin péče účtované časem služba v daném období zajistí

#### Službou vykázané parametry:

##### **P<sub>s</sub> - Skutečný počet hodin péče účtované časem za dané období**

- Službou vykazovaný parametr o počtu poskytnutých hodin péče za úhradu na základě výkazu, započítávají se i hodiny, které jsou po splatnosti

##### **P<sub>d</sub> - Skutečný počet hodin péče účtované časem vykonané více pečujícími osobami současně u jednoho klienta zároveň za dané období**

- Službou vykazovaný parametr o počtu poskytnutých hodin péče za úhradu<sup>2</sup>, kterou vykonává více pečujících osob na základě výkazu. Jde o podmnožinu parametru P<sub>s</sub>. Pokud se na péči podílí dvě nebo více pečujících, počítá se počet hodin za každou z nich, bez prvního pečujícího.

---

<sup>2</sup> Přičemž se uvažuje, že tato péče více pečujících osob není účtována vícekrát v souladu s VkkZS. Pokud se na péči podílí dvě nebo více pečujících osob, je účtována pouze jedna úhrada.



**Praktická ilustrace:** Na péči o pana Václav, který trpí morbidní obezitou, se podílí někdy i tři asistentky, při úkonech hygieny. Jde o jediného klienta služby, kde je to takto potřeba. Celkový počet hodin  $P_s$  je 4 500, pan Václav z toho spotřebuje 800 hodin. Z těchto 800 hodin je 300, na nichž se podílely 2 pečující osoby, a 100, na nichž se podílely 3 asistentky. Parametr  $P_d$  je tedy  $300 \times 1$  (neboť 300 hodin první pečující osoby se počítá běžně do parametru  $P_s$ ) a  $100 \times 2$  (opět se 100 hodin první pečující osoby počítá běžně do parametru  $P_s$ ).  $P_d$  je tedy 500 hodin, kdy bylo na péči spotřebována péče pečujících osob, ke kterým v běžném režimu vyhlášky chybí úhrada klientem.

#### V - Výše výnosů za péči účtovanou časem za dané období

- Službou vykázaný parametr, do výnosů spadají i výnosy po splatnosti (pohledávky).

#### Ú<sub>h</sub> - Úhrada za hodinu péče účtovanou časem

- Službou vykázaný parametr. V případě, že je za službu vybírána různá úhrada, zvolí se k výpočtu nejčastěji vybírané úhrady za hodinu péče účtované časem.

**Praktická ilustrace:** Služba má stanovenou úhradu, podle délky poskytované péče, například 1 hodina péče je hrazenou 135 Kč/hodinu, 2-3 hodina péče je hrazena 130Kč/hodinu atd.. Pro stanovení tohoto parametru služba vykáže tu částku, která je vybírána nejčastěji.

#### Dopočtené parametry:

#### $P_{so}$ - Ověřený skutečný počet hodin péče účtované časem za dané období

- Dopočtený parametr, který ověřuje na základě výnosů rozsah vykázané péče.

#### $E_{tsp}$ - Efektivita terénních služeb sociální péče vyjma pečovatelské služby za dané období

- Dopočtený parametr

#### Postup vyhodnocení efektivity skupiny služeb

Parametr  $P_s$  je ověřen prostřednictvím ověřovacího parametru ( $P_{so}$ ), kdy skutečný počet hodin péče účtované časem ( $P_s$ ) je přibližně roven-podílu výše výnosů za péči účtovanou časem ( $V$ ), a úhrady za hodinu péče účtovanou časem ( $Ú_h$ ) navýšeném o počet hodin, kdy byla péče poskytována více než jednou pečující osobou ( $P_d$ ).

$$P_{so} = (V/Ú_h) + P_d$$

V případě, že  $P_{so}$  je menší než  $0,9 * P_s$ , použije se dále  $P_{so}$ .



Efektivita této skupiny služeb se vypočítá:

$$E_{tsp} = (Ps + Pd)/Pr$$

Případně, pokud je

$$P_{so} < 0,9 \times Ps$$

pak se vypočítá

$$E_{tsp} = (P_{so} + Pd)/Pr.$$

## Parametry efektivity tísňové péče

Parametry efektivity služby tísňové péče jsou vybrané veličiny, měřené na výstupu sociální služby, na základě kterých se daří naplňovat její cíl v kontextu § 38 ZSS, tedy podpora života osob v jejich přirozeném prostředí. Mírou efektivity služeb je, zjednodušeně řečeno to, zda míra péče, kterou služby poskytují odpovídá objednavce Středočeského kraje, vyjádřené v Síti sociálních služeb. V Síti sociálních služeb je uveden počet dnů, kdy je služba jednotlivým osobám poskytována (tzv. "osobodny").

### Stanovený parametr:

#### O - Počet dnů, kdy je jednotlivým osobám služba poskytována

- Parametr stanovený Síti sociálních služeb, vyjadřující násobek počtu dnů a počtu osob jimž je služba poskytována

### Službou vykázaný parametr:

#### O<sub>d</sub> - Skutečný počet dnů, kdy je jednotlivým osobám služba poskytována za dané období

- Službou vykazovaný parametr vyjadřující násobek počtu dnů a počtu osob jimž je služba poskytována

### Dopočtený parametr:

#### E<sub>tp</sub> - Efektivita tísňové péče za dané období

- Dopočtený parametr

## Postup vyhodnocení efektivity tísňové péče

Míra efektivity skupiny služeb nabývá hodnoty od 0 výše. 1 je optimální efektivita sociální služby a hodnota nad 1 je nadprůměrná efektivita sociální služby. Efektivita tísňové péče se vypočítá:

$$E_{tp} = O_d / O$$

## Parametry efektivity ambulantních služeb sociální péče

### (ambulantní odlehčovací služby, centra denních služeb a denní stacionáře)

Parametry efektivity ambulantní odlehčovací služby, center denních služeb, denních stacionářů jsou vybrané veličiny, měřené na výstupu sociální služby, na základě kterých se daří naplňovat jejich cíle v kontextu § 38 ZSS, tedy v případech, kdy plný život ve vlastním přirozeném prostředí vylučuje stav osoby, zajištění důstojného prostředí a zacházení. Mírou efektivity služeb je, zjednodušeně řečeno to, zda množství poskytnuté péče, odpovídá objednavce Středočeského kraje, vyjádřené v Síti sociálních služeb. V Síti sociálních služeb SČK jsou uvedeny jako jednotky efektivity roční fond provozních hodin služeb nebo úvazky přímé péče.

Služby jsou rozděleny podle kapacity na služby s maximální okamžitou kapacitou do 5, 10, 15 a nad 15 osob, jimž jsou poskytovány sociální služby.

#### Stanovené parametry:

##### **$P_r$ - Počet provozních hodin zajišťované ambulantní službou**

- Parametr stanovený Síti sociálních služeb za všechna místa poskytování služby (provozovny), resp. součet provozních hodin.

##### **K - maximální okamžitá kapacita**

- Stanovený parametr maximální okamžité kapacity. U ambulantních služeb s kapacitou do 5 osob je 1, u služeb s kapacitou do 10 osob je 2 a tak dále, přičemž hodnota K se zvyšuje s každým započatým 5. klientem o 1. Pokud má ambulantní služba více provozoven, pak se jejich okamžitá kapacita sčítá.

#### Službou vykázané parametry:

##### **$P_s$ - Skutečný počet provozních hodin zajišťovaných ambulantní službou za dané období**

- Službou vykazovaný parametr za všechna místa poskytování služby (provozovny), resp. součet provozních hodin.

##### **V - Výše výnosů za péči účtovanou časem za dané období**

- Službou vykázaný parametr, do výnosů spadají i výnosy po splatnosti (pohledávky).

##### **$Ú_{max}$ - Maximální úhrada za hodinu péče účtovanou časem za dané období**

- Maximální úhrada za hodinu péče u skupiny služeb dle VkZSS.

#### Dopočtené parametry:

##### **$P_{dr}$ - Dopočtený počet provozních hodin zajišťovaných ambulantní službou za dané období**

- Dopočtený parametr vyjadřující redukováný počet provozních hodin ambulantní služby.

##### **$V_{ro}$ - Dopočtené minimální výnosy ambulantní služby s ohledem na péči účtovanou časem za dané období**

- Dopočtený parametr vyjadřující minimální výnosy ambulantní služby.

##### **$E_{asp}$ - Efektivita ambulantních služeb sociální péče za dané období**

- Dopočtený parametr.

## Postup vyhodnocení efektivity skupiny služeb

Ověřovací parametr ( $V_{ro}$ ) se vypočítá jako násobek počtu provozních hodin účtovaných časem ( $P_r$ ), maximální úhrady za hodinu péče dle VkJSS a parametru maximální okamžité kapacity ( $K$ ).

$$V_{ro} = P_r * 135 * K$$

Pokud  $V_{ro}$  odpovídá nebo je nižší, než celkové výnosy za péči účtovanou časem ( $V$ ), využije se parametr  $V$ , pokud nikoli, pak se využije  $V_{ro}$ .

Pokud je parametr  $V$  nižší, než  $V_{ro}$ , pak se skutečný počet provozních hodin  $P_s$  snižuje tak, že využije podíl výše výnosů za péči účtovanou časem ( $V$ ) a maximální úhrady za hodinu péče dle VkJSS.

$$P_{dr} = (V / \dot{U}_{max})$$

Efektivita této skupiny služeb se následně vypočítá:

$$E_{asp} = P_s / P_r$$

Případně, pokud je

$$V_{ro} < V$$

pak se vypočítá

$$E_{asp} = P_{dr} / P_r .$$

U služeb, jejichž kapacita je v Síti sociálních služeb na daný rok výpočtů vyjádřena v úvazcích, se efektivita vypočítá takto:

$$E_{asp} = P_{dr} / P_r .$$

## Parametry efektivity pobytových služeb sociální péče

### (domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, domovy pro osoby se zdravotním postižením a týdenní stacionáře)

Parametry efektivity domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, domovy pro osoby se zdravotním postižením a týdenní stacionáře jsou vybrané veličiny měřené na vstupu do sociální služby, na základě kterých se daří naplňovat jejich cíle v kontextu § 38 ZSS, tedy v případech, kdy život ve vlastním přirozeném prostředí vylučuje stav osoby, zajištění důstojného prostředí a zacházení. Efektivita je měřena na základě výkazu o oprávněných zájemcích o sociální službu, se kterými byla uzavřena smlouva o poskytování sociální služby, a o zájemcích, se kterými byla uzavřena smlouva o poskytování sociální služby na základě výjimky 1/b, a tato je plněna (dále jen ne/uzavřená smlouva).

Efektivita této skupiny služeb je, zjednodušeně řečeno, posouzení, zda se zájemce do pobytové sociální služby kvalifikoval. Je však třeba upozornit, že na základě této metodiky Středočeský kraj nijak neomezuje přijímání osob do služby dle pravidel poskytovatele, jde pouze o metodu měření účelnosti využívání služby.

V případě této metody posouzení nemusí být hodnocena (zejména u služeb s malou kapacitou) její efektivita v daném roce vůbec, a to v případě, že s žádným zájemcem nebyla uzavřena smlouva o poskytování sociální služby. V takovém případě je považována za efektivní podle dat z předchozího roku. V Síti sociálních služeb SČK jsou uvedeny jako jednotky efektivity lůžka, na kterých je služba poskytována.

### **Službou vykázané parametry:**

#### **L<sub>v</sub> - počet nově obsazených lůžek v daném roce**

- Službou vykazovaný parametr. Pokud je stejné lůžko obsazeno vícekrát v roce, počet nově obsazených lůžek se načítá.

**Praktická ilustrace:** V roce 2020 na jedno lůžko nastoupil pan Bohuslav, který v průběhu sledovaného období (v roce 2021) zemřel a na lůžko nastoupil pan Karel, kterému ale služba nevyhovovala a chtěl žít v domově v sousedním městě se svým kamarádem z mládí, a tak ve sledovaném období odešel. Na lůžko nastoupil pan Julius. Toto lůžko bylo ve sledovaném období obsazeno panem Karel a pak panem Julusem, tedy 2x. Prakticky tedy tento parametr vyjadřuje počet nástupů ve vykazovaném roce novými klienty. Pokud jde o změnu lůžka v rámci jednoho zařízení (změna pokoje apod.), nejde o nově obsazené lůžko.

#### **Střídání klientů na jednom lůžku ve službě týdenní stacionář**

**Praktická ilustrace:** Do služby týdenního stacionáře nastoupil na lůžko Josef, který využívá služby týdenního stacionáře od pondělí do středy. Na stejné lůžko nastoupí i Petr, který využívá týdenní stacionář od čtvrtka do pátku. Toto lůžko je ve sledovaném období obsazené Josefem i Petrem, tedy 2x. Prakticky tento parametr vyjadřuje počet nástupů novými klienty

#### **Z<sub>s</sub> - Počet způsobilých zájemců, se kterými byla uzavřena smlouva o poskytování sociální služby**

- Službou vykazovaný parametr.



**Praktická ilustrace:** Paní Irma požádala o přijetí do domova pro seniory v Čáslavi. Při sociálním šetření bylo zjištěno, že paní Irma (byť nyní pobírá PNP 1.stupně) je zcela závislá na pomoci jiné osoby (reálně dle šetření ve 3. či 4. stupni závislosti), pečovatelská služba, která k ní docházela již není schopna zajistit péči (zájemkyně vyžaduje péči i v nočních hodinách) a v okolí není dostupná osobní asistence, která by mohla tuto potřebu vykrýt. Rodina o klientku zvládala pečovat za pomoci terénních služeb, nyní je však již situace vysilující a dlouhodobě neudržitelná. Paní Irma žije sice v Kutné Hoře, nicméně veškeré její příbuzenstvo žije v Čáslavi - klientčino přání je být co nejbližší k rodině, aby ji mohli denně navštěvovat.

**Z<sub>n</sub> - Počet způsobilých zájemců, se kterými nebyla uzavřena smlouva o poskytování sociální služby**

- Službou vykazovaný parametr.

**Praktická ilustrace:** Pan Lukáš žádá o domov se zvláštním režimem v Kutné Hoře, jelikož sám v Kutné Hoře žije a má zde i rodinu. Při sociálním šetření bylo zjištěno, že klient je ve 4. stupni závislosti, neorientuje se místem, časem ani není schopen souvislých vět. Rodina uvádí, že často v noci bloudí po bytě a tak s ním někdo musí neustále být. Jelikož pečovatelská služba má pouze do 19 hodin a osobní asistence v místě jeho bydliště službu neposkytuje, přebírá v noci službu rodina - péče je pro ně vyčerpávající a dlouhodobě neudržitelná. Domov se zvláštním režimem však v současné chvíli nemá volnou kapacitu, a tak byl pan Lukáš zařazen do pořadníku.

**Z<sub>v</sub> - Počet způsobilých zájemců, se kterými byla uzavřena smlouva o poskytování sociální služby na základě výjimky 1/b**

- Službou vykazovaný parametr počtu osob, se kterými byla uzavřena smlouva podle na základě výjimky 1/b kritérií.

**Praktická ilustrace:** Pan Jonáš a paní Karla jsou 70 let manželé - nikdy nežili v odloučení a paní Karla se donedávna o pana Jonáše starala sama (rodinu nemají). Jelikož se v posledních letech stav pana Jonáše zhoršil, požádal pan Jonáš i se svou manželkou o přijetí do domova pro seniory - pan Jonáš byl přijat na základě sociálního šetření jako způsobilý zájemce, a vzhledem k tomu, že služba disponuje dvoulůžkovým pokojem, umožnil službu i paní Karle.

**N<sub>s</sub> - Počet nezpůsobilých zájemců, se kterými byla uzavřena smlouva o poskytování sociální služby**

- Službou vykazovaný parametr.





**Praktická ilustrace:** Pan Josef požádal o poskytování služby domov se zvláštním režimem v Čáslavi, sám je z Mladé Boleslavi, ale v Mladé Boleslavi v současné době nejsou v domově místa. Pan Josef v současné chvíli využívá služeb pečovatelské služby, která mu však dle jeho slov nevyhovuje. V současné době pobírá PNP ve 2. stupni závislosti, má zažádáno o změnu výše (případně navýšení na 3. stupeň). Dle sociálního šetření je však s podporou pečovatelské služby samostatný. Rodina uvádí, že má pan Josef horší a lepší dny, a tak není jeho handicap v některé dny tak zřetelný. Poskytovatel se rozhodne službu poskytnout, jelikož v současné době má v důsledku pandemie COVID 25 % volné kapacity, s jejímž naplněním v blízké době nepočítá.

**$N_n$  - Počet nezpůsobilých zájemců nesplňujících kritéria způsobilého zájemce, se kterými nebyla uzavřena smlouva o poskytování sociální služby**

- Službou vykazovaný parametr.

**$L_d$  - Počet lůžkodnů**

- Vykázaný parametr, který **vyjadřuje počet dnů**, po které byla jednotlivá lůžka zařazená v Síti sociálních služeb v daném období obsazena a byla na nich poskytována (hrazena) základní činnost ubytování, které jsou **násobeny počtem lůžek** daného zařízení.

**Praktická ilustrace:** Služba disponuje 10 lůžky, které poskytuje klientům 365 dní v roce, přičemž je celoročně plně obsazena = 3650 lůžkodnů. Každoročně však rodiny službu nevyužijí na období kolem Vánoc, v loňském roce se konkrétně jednalo o 10 dnů, kdy služba nebyla obsazena žádným klientem (100 lůžkodnů), reálně byla služba v loňském roce tedy poskytnuta 3550 lůžkodnů.

**Dopočtené parametry:**

**$L_{dmax}$  - Maximální počet lůžkodnů**

- Dopočtený parametr, který vyjadřuje násobek počtu dnů v daném období a počtu lůžek zařazených v síti sociálních služeb.

**$E_{pp}$  - Efektivita pobytových služeb sociální péče vyjma chráněného bydlení a pobytové odlehčovací služby**

- Dopočtený parametr.

**Posuzování způsobilosti zájemce**

Způsobilý zájemce je pro potřeby této metodiky takový zájemce, který naplňuje uvedená kritéria a má vážný zájem, aby mu byla poskytnuta pobytová služba sociální péče zařazená do Sítě sociálních služeb Středočeského kraje. Jsou stanovena závazná kritéria a zvláštní kritérium. Závazná kritéria způsobilého zájemce 1-4 musí být naplněna kumulativně. V případě naplnění zvláštního kritéria nemusí být naplněno kritérium č. 2 a k naplnění kritéria č. 4 postačí míra podpory odpovídající lehké nebo střední závislosti.

Stanovená kritéria jsou na posouzení sociálního pracovníka, který má určeno v pracovní náplni jednání se zájemcem o sociálních službu.

## Závazná kritéria

### 1) Kritérium cílové skupiny

- Zájemce spadá do vymezeného okruhu osob, pro které je služba určena (pozitivní vymezení) dle registrace. Není podstatné věkové vymezení, ale potřebná míra podpory (viz kritérium č. 4).

#### Výjimky:

- a. Výjimku z důvodu věku blízkému seniorskému věku zájemce (výjimku uděluje na základě sociálního šetření obecního úřadu obce s rozšířenou působností nebo na základě vlastního šetření Krajský úřad Středočeského kraje, jsou-li naplněna kritéria 2-4.)
- b. Výjimku může udělit i sám poskytovatel, jde-li o partnera osoby spadající do cílové skupiny (v těchto případech se další kritéria hodnotí podle situace blízkého způsobilého zájemce).

### 2) Kritérium dostupnosti ambulantních nebo terénních služeb nebo neformální péče

- Zájemce v místě svého přirozeného sociálního prostředí nemá dostupnou neformální péči, ambulantní nebo terénní služby sociální péče a/nebo terénní zdravotní služby péče. Kritérium se hodnotí prostřednictvím garantované dostupnosti v aktuální Síti sociálních služeb zveřejněné na webu kraje.

### 3) Kritérium území garantované dostupnosti

- Pro služby domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem s jinou cílovou skupinou, než osoby s mentálním postižením má zájemce původní domov v ORP, kde je služba poskytována a/nebo v daném ORP má osoby blízké. Pokud je osoba z jiného ORP, ale nemá v ORP, kde je služba poskytována, osoby blízké, kritérium nenaplnila.
- Pro služby týdenní stacionář, domov pro osoby se zdravotním postižením a domov se zvláštním režimem s cílovou skupinou osoby se mentálním postižením má zájemce domov kdekoli na území Středočeského kraje. Vztah jiných osob k území SČK není relevantní.

### 4) Kritérium potřebné míry podpory

- Zájemce potřebuje míru podpory odpovídající těžké nebo úplné závislosti s ohledem na definice dle § 8 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách zjištěné sociálním šetřením poskytovatele, sociální pracovníci zdravotnického zařízení, kde jsou zájemci poskytovány zdravotní služby, nebo sociálním pracovníkem obecního úřadu obce s rozšířenou působností podle přirozeného sociálního prostředí.

## Zvláštní kritérium

### 5) Kritérium rizika pro osobu

- Kritérium naplní osoba, u níž je riziko ohrožení života nebo zdraví, kterému je osoba ve svém přirozeném prostředí vystavena z těchto důvodů:
  - 5.1 Stálá nebo nepředvídatelná dezorientace místem
  - 5.2 Odlehlé přirozené sociální prostředí
  - 5.3 Absence potřebného základního vybavení přirozeného sociálního prostředí



**Praktická ilustrace:** Paní Justýna bydlí v ORP Benešov, kde není k dispozici tekoucí teplá voda, není do něj zavedena elektřina a ani není k dispozici automatizované vytápění, které s ohledem na míru podpory potřebuje. Její zdravotní stav odpovídá míře podpory 1. stupně PNP Proto je možné ji přijmout do DS v Benešově a na základě těchto kritérií a bude spadat do okruhu způsobilých zájemců.

5.4 Bariérové přirozené sociální prostředí, které nejde vyřešit úpravou prostředí, vč. případného využití příspěvku na zvláštní pomůcku

**Praktická ilustrace:** Pan Ladislav, kterému je 50 let a žije sám v hájovně, se při pádu ze schodů zranil natolik vážně, že je trvale upoután na invalidní vozík. Prostředí je bariérové (hájovna je patrová) a kvůli stavu objektu ho není možné adekvátně upravit. Pana Ladislava lze tedy přijmout do služby, na základě tohoto kritéria bude spadat do okruhu oprávněných zájemců.

5.5 Syndrom EAN/ domácí násilí

- V takovém případě je možné uzavřít se zájemcem smlouvu na dobu určitou s ohledem na řešení nepříznivé sociální situace osoby spojené s péčí a domácím násilím.

5.6 Odchod od rodičů

- U služeb domov pro osoby se zdravotním postižením a týdenní stacionář je relevantním důvodem odchod od původní rodiny v době, kdy mladý člověk běžně od rodičů odchází.

## Postup vyhodnocení efektivity skupiny služeb

Efektivita pobytových služeb sociálních služeb sociální péče  $E_{pp}$  je vypočítána jako poměr součtu způsobilých zájemců  $Z_s$  se kterými byla uzavřena smlouva o poskytování sociální služby, a způsobilých zájemců, se kterými byla uzavřena smlouva o poskytování sociální služby na základě výjimky 1/b  $Z_v$ , a počtu nově obsazených lůžek  $L_v$ .

$$E_{pp} = (Z_s + Z_v) / L_v$$

Pokud je počet lůžkodnů  $L_d$  menší než 90 % maximálního počtu lůžkodnů  $L_{dmax}$ :

$$L_d < 0,9 * L_{dmax},$$

pak se efektivita pobytových služeb sociální péče snižuje o koeficient poměru počtu lůžkodnů a maximálního počtu lůžkodnů, tedy:

$$E_{pp} = ((Z_s + Z_v) / L_v) - (1,1 - L_d / L_{dmax})$$

## Parametry efektivity chráněného bydlení

Parametry efektivity chráněného bydlení jsou vybrané veličiny měřené na vstupu do sociální služby, na základě kterých se daří naplňovat jejich cíle v kontextu § 38 ZSS, tedy v případech, kdy plný život ve vlastním přirozeném prostředí vylučuje stav osoby, zajištění důstojného prostředí a zacházení. Efektivita je měřena na vstupech, tedy na základě výkazu o oprávněných zájemcích o sociální službu se kterými byla, resp. nebyla uzavřena smlouva o poskytování sociální služby.

Efektivita chráněného bydlení je, zjednodušeně řečeno, posouzení, zda se zájemce do této služby kvalifikoval. V případě této metody posouzení, nemusí být hodnocena (zejména u služeb s malou kapacitou) její efektivita v daném roce vůbec, a to v případě, že ve vykazovaném roce s žádným zájemcem nebyla uzavřena smlouva o poskytování sociální služby. V takovém případě je považována za efektivní podle dat z předchozího roku. V Síti sociálních služeb SČK jsou uvedeny jako jednotky efektivity lůžka, na kterých je služba poskytována.

### Službou vykazované parametry:

#### $L_v$ - počet nově obsazených lůžek v daném roce

- Službou vykazovaný parametr.

#### $Z_s$ - Počet způsobilých zájemců splňujících prokazatelně kritéria způsobilého zájemce se kterými byla uzavřena smlouva o poskytování sociální služby

- Službou vykazovaný parametr.

#### $Z_n$ - Počet způsobilých zájemců splňujících kritéria způsobilého zájemce se kterými nebyla uzavřena smlouva o poskytování sociální služby

- Službou vykazovaný parametr.

#### $N_s$ - Počet nezpůsobilých zájemců se kterými byla uzavřena smlouva o poskytování sociální služby

- Službou vykazovaný parametr.

#### $N_n$ - Počet nezpůsobilých zájemců se kterými nebyla uzavřena smlouva o poskytování sociální služby

- Službou vykazovaný parametr.

#### $L_d$ - Počet lůžkodnů

- Vykázaný parametr, který vyjadřuje **počet dnů**, po které byla jednotlivá lůžka zařazená v Síti sociálních služeb v daném období obsazena a byla na nich poskytována (hrazena) základní činnost ubytování, **kteřé jsou násobeny počtem lůžek** daného zařízení.

**Praktická ilustrace:** Služba disponuje 10 lůžky, které poskytuje klientům 365 dní v roce, přičemž je celoročně plně obsazená = 3650 lůžkodnů.

### Dopočtené parametry:

#### $L_{dmax}$ - Maximální počet lůžkodnů

- Dopočtený parametr, který vyjadřuje násobek počtu dnů v daném období a počtu lůžek zařazených v síti sociálních služeb.

#### $E_{chb}$ - Efektivita chráněného bydlení

- Dopočtený parametr.



## Posuzování způsobilosti zájemce o chráněné bydlení

Způsobilý zájemce je pro potřeby této metodiky takový zájemce, který naplňuje uvedená kritéria a má vážný zájem, aby mu byla poskytnuta služba chráněné bydlení. Jsou stanovena závazná kritéria a zvláštní kritérium. Závazná kritéria způsobilého zájemce 1-2 musí být naplněna kumulativně. V případě naplnění zvláštního kritéria nemusí být splněno kritérium č. 2. Stanovená kritéria jsou na posouzení sociálního pracovníka, který má určeno v pracovní náplni jednání se zájemcem o sociálních službu. O posouzení existuje písemný záznam.

### Závazná kritéria

#### 1) Kritérium cílové skupiny

- Zájemce spadá do vymezeného okruhu osob, pro které je služba určena (pozitivní vymezení) dle registrace.

#### 2) Kritérium dostupnosti terénních nebo ambulantních služeb nebo neformální péče

- Zájemce v místě svého přirozeného sociálního prostředí nemá dostupnou neformální péči, terénní nebo ambulantní služby sociální péče a/nebo zdravotní služby péče. Kritérium se hodnotí prostřednictvím garantované dostupnosti v aktuální Síti sociálních služeb zveřejněné na webu kraje.

**Praktická ilustrace:** Poskytovatel jedná s rodinou zájemkyně Lucie o službu, zájemkyně byla omezena na svéprávnosti, opatrovníkem je jeden z rodičů. Rodina se o zájemkyni stará s podporou docházení do denního stacionáře ve městě vzdáleném 15 km, ale péče o ni je pro rodinu už příliš náročná, rodiče jsou staří a nevládají ji. Hledají službu, kde by mohla zájemkyně bydlet a nebyla celodenní péče pouze na rodině. Terénní služby v obci nejsou dostupné. Na základě popisu této nepříznivé sociální situace poskytovatel vyhodnotí, že zájemkyně splňuje kritéria oprávněného zájemce.

### Zvláštní kritérium

#### 3) Kritérium rizika pro osobu

- Kritérium naplní osoba, u níž je riziko ohrožení života nebo zdraví, kterému je osoba ve svém přirozeném prostředí vystavena z těchto důvodů:
  - 3.1 Stálá nebo nepředvídatelná dezorientace místem
  - 3.2 Odlehlé přirozené sociální prostředí

**Praktická ilustrace:** Jedná se např. o chaty, kde se někdy lidé ocitají z nouze při prohlubujícím se sociálním vyloučení, v důsledku kombinace zdravotního postižení, nízkých kompetencí a nedostupného standardního bydlení.



### 3.3 Absence potřebného základního vybavení přirozeného sociálního prostředí

**Praktická ilustrace:** *Opatrovanka, paní Marcela, které byla omezena svéprávnost a opatrovníkem byla jmenována obec, bydlí v domě, kde není k dispozici tekoucí teplá voda, není do něj zavedena elektřina a ani není k dispozici automatizované vytápění, které s ohledem na míru podpory potřebuje. Sousedka, která ji s provozem domu pomáhala, byla po úraze přijata do domova pro seniory a potřebnou pomoc ji tak nikdo není schopen zajišťovat. Proto je jí možné přijmout na základě toho kritéria a bude spadat do okruhu způsobilých zájemců.*

### 3.4 Bariérové přirozené sociální prostředí, které nejde vyřešit úpravou prostředí, vč. případného využití příspěvku na zvláštní pomůcku

**Praktická ilustrace:** *Pan Luboš, kterému byla před lety diagnostikováno vážné duševní onemocnění, žije v patrovém domě. Do loňského roku se o něj starala jeho matka s podporou pečovatelské služby. Po smrti matky se zhoršil psychický stav pana Luboše, což zároveň mělo vliv i na zhoršení jeho motorických schopností a prohloubení i fyzického handicapu - pan Louka je nyní schopen chodit pouze o berlích a již bez pomoci nezdolá schody. Vzhledem k tomu, že v současné době využívá již pouze pečovatelskou službu, která není schopna vykryt takový objem hodin, který klient nyní potřebuje (péče i v nočních hodinách). Nadto by poskytovaná péče touto formou byla pro klienta finančně neudržitelná. Je možné jej přijmout na základě tohoto kritéria a bude spadat do okruhu způsobilých zájemců.*

### 3.5 Syndrom domácího násilí

- V takovém případě je možné uzavřít se zájemcem smlouvu na dobu určitou s ohledem na řešení nepříznivé sociální situace osoby spojené s péčí a domácím násilím.



**Praktická ilustrace:** Pan Karel s paní Lucií se potkali v léčebně, kde byl pan Karel hospitalizován s depresí, paní Lucie s paranoidní schizofrenií. Jelikož ani jeden nemá rodinu, společně se po propuštění rozhodli, že spolu začnou žít v jedné domácnosti. Stav paní Lucie se však touto změnou zhoršil a svého partnera začala psychicky týrat, v afektu na pana Karla i fyzicky útočit. Nikdy však nešlo o stavy, kdy by musela být hospitalizována (přivolaná hlídka městské policie vždy situaci urovnala, klientka se zklidnila bez nutnosti hospitalizace). Deprese pana Karla se prohloubila, začal trpět sebevražednými sklony a pokusil se o sebevraždu skokem z okna, při kterém si zlomil obě dolní končetiny a skončil na invalidním vozíku. Po propuštění z nemocnice a léčebny jeho fyzický stav vyžaduje několikahodinovou denní péči. Současně mu byla upravena medikace, která ho utlumuje, v důsledku čehož zanedbává jídlo a hygienu. Partnerka sama na péči fyzicky ani psychicky nestačí, což ještě více akceleruje psychické i fyzické týrání pana Karla. Pan Karel svou partnerku opustit nechce, oba by rádi, aby se situace urovnala, proto se dohodli na společném odloučení, kdy pan Karel využije dočasně služby chráněného bydlení a časem se plánuje buď vrátit (dojde-li k urovnání vztahu) nebo žít ve své domácnosti a s partnerkou se vídat.

### 3.6 Odchod od rodičů

- odchod od původní rodiny v době, kdy mladý člověk běžně od rodičů odchází.

## Postup vyhodnocení efektivity chráněného bydlení

Efektivita chráněného bydlení  $E_{chb}$  je vypočítána jako poměr způsobilých zájemců  $Z_s$  se kterými byla uzavřena smlouva o poskytování sociální služby a počtu uvolněných lůžek  $L_v$ :

$$E_{chb} = (Z_s) / L_v.$$

Pokud je počet lůžkodnů  $L_d$  menší než 90 % maximální počet lůžkodnů  $L_{dmax}$ :

$$L_d < 0,9 * L_{dmax},$$

pak se efektivita chráněného bydlení snižuje o koeficient poměru počtu lůžkodnů a maximálního počtu lůžkodnů, tedy:

$$E_{chb} = ((Z_s / L_v) - (1,1 - L_d / L_{dmax})).$$



## Parametry efektivity pobytové odlehčovací služby

Parametry efektivity pobytové odlehčovací služby jsou vybrané veličiny měřené na výstupu sociální služby, na základě kterých se daří naplňovat jejich cíle v kontextu § 38 ZSS, tedy v případech, kdy plný život ve vlastním přirozeném prostředí vylučuje stav osoby, zajištění důstojného prostředí a zacházení.

Efektivita pobytové odlehčovací služby je, zjednodušeně řečeno, zda množství poskytnutých dnů péče na lůžkách, odpovídá objednavce Středočeského kraje, vyjádřené v Síti sociálních služeb. V Síti sociálních služeb SČK jsou uvedeny jako jednotky efektivity lůžkodny, tedy násobek dnů poskytnutí služby a počtu lůžek.

### Vykázaný parametr:

#### $L_{ds}$ - Počet provedených lůžkodnů za stanovené období

- Službou vykazovaný parametr.

**Praktická ilustrace:** Služba disponuje 10 lůžky, které poskytuje klientům 365 dní v roce (3650 lůžkodnů), přičemž je celoročně obsazená. Každoročně však rodiny službu nevyužijí na období kolem Vánoc, v loňském roce se konkrétně jednalo o 10 dnů, kdy služba nebyla obsazena žádným klientem (100 lůžkodnů), reálně byla služba v loňském roce tedy poskytnuta 3550 lůžkodnů.

### Dopočtené parametry:

#### $L_{dr}$ - Počet lůžkodnů zajišťované pobytovou odlehčovací službou

- Parametr stanovený Síti sociálních služeb

**Praktická ilustrace:** Lůžkoden je vyjádřením dní v roce, po které je služba poskytována (např. celoročně 365 dní v klasickém, nepřestupném roce), které jsou násobeny počtem lůžek daného zařízení (např. 10), jedná se tedy o 3650 lůžkodnů.

#### $E_{pos}$ - Efektivita pobytové odlehčovací služby za stanovené období

- Dopočtený parametr.

## Postup vyhodnocení efektivity pobytové odlehčovací služby

Efektivita pobytové odlehčovací služby  $E_{pos}$  je vypočítána jako poměr počtu provedených lůžkodnů  $L_{ds}$  a počtu lůžkodnů zajišťovaných  $L_{dr}$ .

$$E_{pos} = L_{ds} / L_{dr}$$





## Měření efektivity ve službách sociální prevence a poradenství

Služby sociální prevence a poradenství pomáhají v krátkých případech zajistit základní orientaci osobám, ve včasných případech předejít nepříznivým sociálním situacím a v dlouhých případech stabilizovat situaci osoby nebo rodiny. Služby sociální prevence jsou služby zaměřené na specifické nebo komplexní nepříznivé sociální situace osob nebo rodin.

### Vybrané pojmy

**Osoba** je zájemce o službu nebo osoba, která uzavřela smlouvu o poskytování sociální služby.

**Rodina** je skupina zájemců o službu nebo osoby, které uzavřely smlouvu o poskytování sociální služby, kteří se za rodinu považují, považovali nebo jsou poskytovatelem považováni. Rodinu vykazují ty služby, které mají registrovanou cílovou skupinu "rodiny s dětmi". Služba nízkoprahové zařízení pro děti a mládež nevykazuje sourozenecké skupiny jako rodiny.

**Praktické ilustrace:** Do služby dochází paní Jitka se svou dcerou Janou. Následně se klientem stane i Jany otec, pan Lukáš, který ale má novou rodinu. Zakázkou u matky je spoluúčast otce na úhradě zájmových činností jejich dcery, je ale pro ni těžké s otcem jednat, proto potřebuje podporu. Jednání probíhají společně. Tato skupina osob se vykazuje jako jedna rodina. Následně se na sociální službu obrátí nová partnerka pana Lukáše, paní Líba, která se s Lukášem chce rozvést a vypořádat společné jmění manželů, neboť si společně pořídili byt na hypotéku, kterou ona splácí. Služba proto jedná s Lukášem a Líbou. Pro naše potřeby jde o další rodinu.

Vodítkem pro určení okruhu osob, které se za rodinu považují, je rovněž řešení určité společné nepříznivé sociální situace.

**Kontakt** je styk mezi osobou nebo rodinou (zájemcem nebo uživatelem) a pracovníkem poskytovatele podle § 115 odst. 1) ZSS. Pokud je osoba nebo rodina v kontaktu s více pracovníky poskytovatele může jít v jeden den o více kontaktů. Pokud jde o kontakt za současné účasti více pracovníků poskytovatele (například sociální pracovník a manželský poradce s klientem), vykáže se jako jeden kontakt. O kontaktu je učiněn individuální záznam podle § 88, pís. f) ZSS, aby byl prokazatelný.



**Praktické ilustrace:** Kontakt může mít podobu osobního setkání, telefonického nebo online hovoru, písemný kontakt nebo tlumočení. Jeho podstatou je nějaká forma jednání mezi pracovníkem služby a klientem.

*Pokud je pracovník služby v kontaktu s někým jiným (například jde o jednání s bytovatelem), nejde o kontakt, pokud mu není klient přítomen.*

**Anonymní případ (= anonymní kontakt)** jsou záznamy o kontaktech, které není možné přiřadit jedné osobě nebo jedné rodině. Nejde o tzv. pseudonymizované údaje, které na základě klíče je možné přiřadit k jedné osobě nebo jedné rodině.

**Praktická ilustrace:** Je možné, že sociální pracovník nezná něčí identitu, ale osoba je v organizaci vedena pod kódovým označením, přezdívkou, nebo si nechá říkat „pan Jaroslav/R2D2“. Pracovník je tedy schopen vysledovat nepříznivou sociální situaci, historii klientových kontaktů – zjistí, že ho kolegyně při poslední návštěvě nechala zatelefonovat kvůli brigádě a že má plán zajistit si praktického lékaře. Má tedy na co individuální záznamy navázat. V tomto případě se nejedná o anonymního klienta, ale o pseudonymizovaného a nepočítá ho do anonymních.

**Případ** je ucelený soubor kontaktů vztahených k osobě nebo k rodině. Pokud vnitřní předpisy poskytovatele určují, že smlouva s rodinou se neuzavírá, ale uzavírá se s každou osobou zvlášť, vykazuje se zde rovněž jako jeden případ.

**Praktická ilustrace:** Případem je někdy praxí označován spis, soubor individuálních záznamů o průběhu poskytování služby nebo kauza. V rámci jednoho případu může služba řešit i více nepříznivých sociálních situací.

**Nepříznivá sociální situace ve službách sociální prevence a v poradenství** - je situace podle § 3 pís. b) ZSS, která je sociální službou řešena s cílem ji překonat. Pokud je v daném období řešeno více nepříznivých sociálních situací u jedné osoby nebo rodiny, využije se pro potřeby této metodiky hodnocení poslední řešené nepříznivé sociální situace, počty kontaktů případu se však sčítají za celé vykazované období.



**Praktická ilustrace:** Pan Jan s paní Jitkou přicházejí do služby, aby jim pomohla s rozvodem a smlouvou o vypořádání společného jmění manželů. Prostřednictvím kontaktů se sociálním pracovníkem a psychologem se jim podaří podat žádost o rozvod a spolupráci ukončí. Po třech měsících však přicházejí znovu s tím, že jejich zletilá dcera náhle tragicky zemřela. Potřebují pomoci se zajištěním psychologické podpory při řešení této situace, se kterou se musejí jako rodiče vypořádat a také právní podpory při vyřešení složité majetkové situace (dům, který dcera vlastnila je nyní v exekuci). V takovém případě se počítá s tím, že je řešena tato poslední nepříznivá sociální situace a pomoc s jejím překonáním.

**Překonání nepříznivé sociální situace** - je stav nepříznivé sociální situace, kdy dojde k hodnocení poskytování služby tak, že byla vyřešena a nejsou plánovány další kontakty s osobou nebo rodinou a existuje individuální dokumentace o takovém postupu. Vychází z povinnosti stanovené poskytovateli § 88, pís. f) ZSS: "...hodnotit průběh poskytování sociální služby za účasti těchto osob, je-li to možné s ohledem na jejich zdravotní stav a druh poskytované sociální služby, nebo za účasti jejich zákonných zástupců nebo opatrovníků a zapisovat hodnocení a jeho výstupy do písemných individuálních záznamů."

## Parametry efektivity služeb sociální prevence a poradenství

Parametry efektivity služeb sociální prevence a poradenství jsou vybrané veličiny měřené na výstupu sociální služby, na základě kterých se daří naplňovat jejich cíle v kontextu § 53 ZSS, tedy napomáhat osobám nebo rodinám k překonání jejich nepříznivé sociální situace.

Efektivita služeb sociální prevence a poradenství je, zjednodušeně řečeno, poměr počtu včasných vyřešených případů kontextu druhu služby a průměrných hodnot za danou službu zařazenou do Sítě.

Podpůrně může být efektivita hodnocena jako poměr jednotlivých druhů případů ve vztahu k průměrným hodnotám jednotlivých případů druhu služeb (takové posouzení není předmětem postupu vyhodnocení).

### Vykázané parametry:

#### **P<sub>oa</sub> - Anonymní kontakty za dané období**

- Je soubor anonymních kontaktů podle standardu 6, kritérium b) 2. přílohy k VkJSS, které není možné přiřadit osobám nebo rodinám.

#### **P<sub>oc</sub> - Celkový počet případů osoby za dané období**

- Je vykázaný parametr

**Praktická ilustrace:** Případem osoby je každá osoba, která uzavřela smlouvu o poskytování sociální služby, a to písemně, ústně nebo konkludentně<sup>3</sup>.

<sup>3</sup> Právní úkon učiněný jiným způsobem než ústně nebo písemně, ale takovým zřejmým jednáním vyjadřujícím jeho vůli jako účastníka právního úkonu (např. kývnutí hlavou, potřesení rukou, nevyjádřením protestu, mlčky).



#### **P<sub>ok</sub> - Krátký případ osoby za dané období**

- Je pro poskytovatele ve vykazovaném roce soubor nejvýše 3 kontaktů, při němž osoba měla zájem nebo využívala sociální službu/y.

**Praktická ilustrace:** *Jde o případy, kdy byla poskytnuta rychlá pomoc nebo podpora, která se neskládala z více než 3 kontaktů. Je jedno, zda jde o nového klienta, nebo klienta, který službu využil již dříve.*

#### **P<sub>ov</sub> - Včasný vyřešený případ osoby za dané období**

- je soubor 4 a více kontaktů ve sledovaném období, v rámci kterého u nové osoby v průběhu poskytování služby *došlo* k překonání nepříznivé sociální situace a nyní vede samostatný život bez plánovaných kontaktů. Nová osoba je taková, která přišla do služby poprvé nebo od posledního kontaktu s osobou do dalšího (prvního kontaktu ve sledovaném období) uplynulo 365 dní a více.

**Praktická ilustrace:** *Pan Pavel naposledy navštívil službu v listopadu 2019, pak se dlouhou dobu neobjevil a opět službu vyhledal až v lednu 2021, tedy déle než po 365 dnech. Sociální pracovnice mu pomáhá sehnat ubytování i zaměstnání, klient ji navštěvuje každý týden, v květnu 2021 se podaří přes pracovní agenturu sehnat zaměstnání i s ubytováním, pan Pavel v červnu 2021 ze služby odchází a další podporu již nepožaduje.*

**Praktická ilustrace:** *Paní Lenka bydlí na ubytovně, skončila jí brigáda a potřebuje si najít jiné řádné zaměstnání, ale ztratila osobní doklady (občanský průkaz a zdravotní průkaz) a bez dokladů nemůže nikam nastoupit. Poprvé navštíví sociální službu, kde požádá o pomoc s vyřízením dokladů. Má rodný list, sociální pracovnice ji poskytne poradenství a druhý den ji doprovodí na úřad, kde si paní Lenka podá žádost o nový OP. Poplatek za nový OP uhradí služba z grantu. Po té paní Lenka dochází do služby, pro potravinovou pomoc a také pro pomoc se sehnáním nového zaměstnání. Paní Lenka službu navštívila 6x, už má nový OP, vyřízenou kartičku zdravotní pojišťovny a nastupuje na brigádu do skladu. Po měsíci ze služby odchází, další pomoc od služby nepotřebuje, tudíž ji ani nenavštěvuje.*

#### **P<sub>on</sub> - Včasný nevyřešený/nedořešený případ osoby za dané období**

- Je soubor 4 a více kontaktů ve sledovaném období, v rámci kterého u nové osoby v průběhu poskytování služby *nedošlo* k překonání nepříznivé sociální situace a nyní nevede samostatný život a služba s ní plánuje další kontakty. Nová osoba je taková, která přišla do služby poprvé nebo od posledního kontaktu s osobou do dalšího (prvního kontaktu ve sledovaném období) uplynulo 365 dní a více.



**Praktická ilustrace:** Paní Klára naposledy navštívila službu v prosinci 2019, pak se dlouhou dobu neobjevila a opět službu vyhledala v červnu 2021, tedy déle než po 365 dnech. Sociální pracovnice jí pomáhá s vyřízením osobních dokladů a ubytováním, protože Klára je osobou bez domova. Paní Klára službu navštěvuje každý týden, kde využívá zejména možnost využití internetu a telefonu při hledání ubytování. V červenci 2021 se jí podaří sehnat si ubytovnu. Klientka službu ale dále každý týden navštěvuje, protože potřebuje pomoc se se žádostí o zahrazení záznamu v rejstříku trestů a sepsáním žádosti k soudu na snížení výživného. Paní Klára spadá do této skupiny případů. Šlo o více než 4 kontakty, nebyla sice ve službě nová, ale službu kontaktovala po 20 měsíční pauze a její nepříznivá sociální situace nebyla ještě překonána. Klientka stále navštěvuje službu a žádá o další podporu. Sociální pracovnice s ní tedy plánuje další kontakty/setkání.

**Praktická ilustrace:** Pan Michal byl propuštěn z výkonu trestu odnětí svobody, po propuštění nemá kde bydlet, bylo mu známým doporučeno navštívit organizaci, která by mu mohla pomoci. Pan Michal poprvé navštíví sociální službu, kde požádá o pomoc s hledáním ubytováním. Během sledovaného období (např. rok 2021) službu navštíví 9x. Služba mu zprostředkuje azylové bydlení, řeší s klientem splátkový kalendář na úhradu dluhů vůči vězeňské službě. A i nadále jsou plánovány další kontakty s klientem, ohledně shánění vhodného zaměstnání a domlouvání spolupráce s organizací, která pracuje s násilnými osobami a vytváří pro ně účelné programy podpory a pomoci. Sociální pracovnice s ním tedy plánuje další kontakty/setkání.

#### **P<sub>od</sub> - Dlouhodobý případ osoby za dané období**

- Je pro poskytovatele ve sledovaném období soubor všech kontaktů, při němž osoba dlouhodobě využívá poskytování sociálních služeb s nejvýše ročními intervaly a má vést ke stabilizaci situace osoby.

**Praktická ilustrace:** Pan Libor navštívil službu v listopadu 2019 a opět službu a pomoc vyhledal v září 2020 (pauza 10 měsíců). Od září 2020 do prosince 2020 navštívil službu 12x, sehnal si s její pomocí ubytovnu i brigádu, ale žádá o materiální a potravinovou pomoc, neboť výdělek je nízký a stačí jen na pokrytí ubytování. S ohledem na to, že byl sankčně vyřazen z evidence Úřadu práce nemůže čerpat dávky pomoci v hmotné nouzi. Pan Libor patří do této skupiny, uplynulo pouze 10 měsíců od jeho poslední a opětovné návštěvy služby a nyní s ním služba stále spolupracuje, klient od ní vyžaduje podporu a pomoc.

#### **P<sub>rc</sub> - Celkový počet případů rodin za dané období**

- Je vykázaný parametr



#### **P<sub>rk</sub> - Krátký případ rodiny za dané období**

- Je pro poskytovatele ve sledovaném období soubor nejvýše 3 kontaktů, při němž rodina měla zájem nebo využívala sociální službu/y.

#### **P<sub>rv</sub> - Včasný vyřešený případ rodiny za dané období**

- Je soubor 4 a více kontaktů ve sledovaném období, v rámci kterého u nové rodiny v průběhu poskytování služby *došlo* k překonání nepříznivé sociální situace a nyní vede samostatný život bez plánovaných kontaktů. Nová rodina je taková, která přišla do služby poprvé nebo od posledního kontaktu s rodinou do dalšího (prvního kontaktu ve sledovaném období) uplynulo 365 dní a více.

**Praktická ilustrace:** *Paní Květa se svými třemi nezletilými dětmi požádala o službu azylového domu od 1.5.2021 poté, co musela pro nedostatek financí a dluh na nájmu opustit pronajatý byt. Nikdy předtím službu azylového domu nevyužila. Od 1.10.2021 se nastěhovala do obecního sociálního bytu a další služby azylového domu ve sledovaném období, tj. do 31.12.2021 nevyužila.*

**Praktická ilustrace:** *Paní Ivaně byla v roce 2019 poskytována aktivizační služba pro rodiny s dětmi, protože po rozchodu s partnerem se dostala do nepříznivé sociální situace, kdy zůstala bez možnosti výdělků na rodičovské dovolené s dítětem a neměla sociální vazby na které by se mohla obrátit. V září téhož roku její dcera začala chodit do mateřské školy a paní Ivana nastoupila do zaměstnání a službu byla ukončena. V roce 2021 požádala o službu znovu s tím, že potřebuje podporu při vyřízení oddlužení. Podpora byla poskytnuta a po pěti kontaktech byla žádost o oddlužení vyřízena. Paní Ivana tedy využila službu po 365 dnech od posledního kontaktu a ve sledovaném období, tj. v průběhu roku 2021 jí byla služba ukončena.*

#### **P<sub>m</sub> - Včasný nevyřešený/nedořešený případ rodiny za dané období**

- je soubor 4 a více kontaktů ve sledovaném období, v rámci kterého u nové rodiny v průběhu poskytování služby *nedošlo* k překonání nepříznivé sociální situace a nyní nevede samostatný život a služba s ní plánuje další kontakty. Nová rodina je taková, která přišla do služby poprvé nebo od posledního kontaktu s rodinou do dalšího (prvního kontaktu ve sledovaném období) uplynulo 365 dní a více.



**Praktická ilustrace:** Pan Oldřich, otec dvou předškolních dětí, požádal o pomoc sociálně aktivizační službu pro rodinu s dětmi od 1.3.2021 poté, co mu zemřela manželka, a on zůstal na výchovu dětí a chod domácnosti sám. Služba mu je průběžně plánována do doby, dokud mladší z dětí nebude moci nastoupit do mateřské školy, to by mohlo být 1.9.2022. To znamená, že ve sledovaném období, kalendářní rok 2021, nebyla překonána nepříznivá sociální situace.

**Praktická ilustrace:** Paní Jarmila využívala služeb azylového domu společně s partnerem v roce 2017, kdy čekali své první dítě a neměli vytvořené vyhovující podmínky k bydlení. Po narození dítěte z azylového domu odešli. V říjnu 2021 přišli požádat o služby azylového domu znovu s tím, že čekají další dítě a jejich nepříznivá sociální situace jim neumožňuje využít běžně dostupné formy ubytování. V roce 2022 stále služby azylového domu využívají a jejich situace je stále nepříznivá.

#### P<sub>rd</sub> - Dlouhodobý případ rodiny za dané období

- je pro poskytovatele ve sledovaném období soubor všech kontaktů, při němž rodina dlouhodobě využívá poskytování sociálních služeb s nejvýše ročními intervaly a má vést ke stabilizaci situace osoby nebo rodiny.

**Praktická ilustrace:** Paní Jana využívala do roku 2020 služby azylového domu společně se svojí matkou a sourozenci. Poté odešla bydlet k příteli a v září 2021 požádala o služby znovu s tím, že očekává narození dítěte a její sociální situace jí neumožňuje využívat běžné možnosti bydlení. Paní Jana využívala služby azylového domu celý zbytek roku 2021 a dál v roce 2022.

**Praktická ilustrace:** Oldřich a Helena s pěti dětmi využívají služby azylového domu od konce roku 2020. Paní Helena pobírá invalidní důchod a pan Oldřich je dlouhodobě nezaměstnaný. Oba mají velké množství exekucí a nemají příjem pro to, aby mohli požádat o oddlužení. Jejich obec nenabízí obecní byty, a tak jsou odkázáni na služby azylového domu, který využívali po celý rok 2021 s tím, že je jim služba plánována i v roce 2022.



#### L<sub>d</sub> - Počet lůžkodnů

- Vykázaný parametr pobytovými službami sociální prevence, který vyjadřuje **počet dnů**, po které byl na jednotlivých lůžkách zařazených v síti sociálních služeb v daném období poskytována účtovaná základní činnost ubytování (tedy i s úhradou po splatnosti), **které jsou násobeny počtem lůžek** daného zařízení

**Praktická ilustrace:** Azylový dům má kapacitu 2 lůžka, na prvním z těchto lůžek žila paní Jana od 1.1. do 30.6. daného roku (180 dnů). Následně bylo lůžko týden volné a od 7.7. nastoupila paní Zuzana, která na něm žila do konce roku (177 dnů). Druhé lůžko bylo do 31.1. neobsazené a 1.2. na něj nastoupil pan Josef, který jej využíval do 31.8. daného roku (211 dnů). Pak bylo lůžko týden volné a od 8.9. na něj nastoupil pan Rudolf, který na něm žil do konce roku (114 dnů). Parametr je tedy:  $180 + 177 + 211 + 114 = 682$ .

#### Dopočtené parametry:

##### L<sub>dmax</sub> - Maximální počet lůžkodnů

- Dopočtený parametr pro pobytové služby sociální prevence, který vyjadřuje násobek počtu dnů v daném období a počtu lůžek zařazených v síti sociálních služeb.

**Praktická ilustrace:** Azylový dům má kapacitu 2 lůžka, rok má 365 dní, parametr je tedy:  $2 \times 365 = 730$ .

##### E<sub>sspo</sub> - Efektivita služby sociální prevence a odborného sociálního poradenství při práci s osobami

- je dopočtený parametr

##### E<sub>sspr</sub> - Efektivita služby sociální prevence a odborného sociálního poradenství při práci s rodinami

- je dopočtený parametr

#### Postup vyhodnocení efektivity služby sociální prevence

Efektivita služby sociální prevence nebo poradenství při práci s osobami E<sub>sspo</sub> je vypočítána jako poměr poměrů včasných vyřešených případů osob za dané období P<sub>ov</sub> a celkového počtu případů osob P<sub>oc</sub> a součtu včasných vyřešených případů osob za dané období  $\sum P_{ov}$  a součtu případů osob  $\sum P_{oc}$  dle druhu služby.

$$E_{sspo} = (P_{ov} / P_{oc}) / (\sum P_{ov} / \sum P_{oc})$$





**Praktická ilustrace:** Služba NZDM Street má  $P_{ov}$  10 a  $P_{oc}$  50. Všechny služby NZDM mají 100  $P_{ov}$  a 1000  $P_{oc}$ . Efektivita služby Street  $E_{sspo}$  se tedy vypočítá jako  $(10/50)/(100/1000) = 2$ . Služba vykazuje nadprůměrný počet včasných vyřešených případů.

Pokud je počet lůžkodnů  $L_d$  menší než 90 % maximálního počtu lůžkodnů  $L_{dmax}$ :

$$L_d < 0,9 * L_{dmax},$$

pak se efektivita pobytových služeb sociální prevence při práci s osobami snižuje o koeficient poměru počtu lůžkodnů a maximálního počtu lůžkodnů, tedy:

$$E_{sspo} = (P_{ov} / P_{oc}) / (\sum P_{ov} / \sum P_{oc}) - (1,1 - L_d / L_{dmax})$$

Efektivita služby sociální prevence nebo poradenství při práci s rodinami  $E_{sspr}$  je vypočítána jako poměr poměrů včasných vyřešených případů rodin za dané období  $P_{rv}$  a celkového počtu případů rodin  $P_{rc}$  a součtu včasných vyřešených případů rodin za dané období  $\sum P_{rv}$  a součtu případů rodin  $\sum P_{rc}$  dle druhu služby.

$$E_{sspr} = (P_{rv} / P_{rc}) / (\sum P_{rv} / \sum P_{rc})$$

**Praktická ilustrace:** Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi (SAS) Sanace vykazuje  $P_{ov}$  2 a  $P_{oc}$  50. Všechny služby SAS mají 100  $P_{ov}$  a 1000  $P_{oc}$ . Efektivita služby Sanace  $E_{sspr}$  se tedy vypočítá jako  $(2/50)/(100/1000) = 0,4$ . Služba vykazuje podprůměrný počet včasných vyřešených případů.

Pokud je počet lůžkodnů  $L_d$  menší než 90 % maximálního počtu lůžkodnů  $L_{dmax}$ :

$$L_d < 0,9 * L_{dmax},$$

pak se efektivita pobytových služeb sociální prevence při práci s rodinami snižuje o koeficient poměru počtu lůžkodnů a maximálního počtu lůžkodnů, tedy:

$$E_{sspr} = (P_{rv} / P_{rc}) / (\sum P_{rv} / \sum P_{rc}) - (1,1 - L_d / L_{dmax})$$

## Práce s vyhodnocením

Vyhodnocení efektivity služeb dle této metodiky má za cíl indikovat metodickou a koncepční činnosti kraje ve vztahu ke službám zařazeným do sítě sociálních služeb. Na základě zjištění jednotlivých parametrů a výpočtů může být provedena kontrola (viz metodika provádění komplexní finanční kontroly) nebo metodická dohlídka v dané službě s cílem ověřit vykázaná data nebo způsoby poskytování služby. Poskytovatel je povinen prokázat, že *parametry vykázal pravdivě, úplně a nezkresleně a k tomu zajistit správci sítě podmínky*. Poskytovatel má povinnost upozornit správce sítě sociálních služeb na všechna specifika služby, která mají vliv na její efektivitu, která se běžným výsledkům obdobného druhu služby vymykají, a to s přihlédnutím k územním indexům.

Správce sítě sociálních služeb musí při posuzování efektivity brát v potaz i další legitimní důvody, které mají na efektivitu služby vliv, např. poskytování terénní služby ve venkovské oblasti, kde nejsou dostupné jiné veřejné služby nebo např. velikost lůžkové služby a zohlednit, že efektivita služeb s nízkou kapacitou může být nižší, hůře dosažitelná než u služeb s vysokou kapacitou.

Podmínkami pro výkon kontroly/metodické dohlídky je míněno, že data bude možné ověřit *na základě individuální dokumentace osob*, jimž jsou poskytovány sociální služby nebo osob, které o ně žádají a *patříčná součinnost při jejich ověření*.

Kontrola/metodická dohlídka vede ke zjištěním a případně navržení takových opatření nebo doporučení, která poskytovatel má nebo musí učinit, aby bylo dosaženo účinnějšího nebo hospodárnějšího využívání služby v síti sociálních služeb kraje. Na základě zjištění může správce sítě sociálních služeb navrhnout orgánům kraje také její úpravu.

Věcně příslušný odbor, kterému je správa sítě sociálních služeb svěřena, si musí počínat se znalostí věci a pečlivostí, aby nedošlo k omezení služeb pro osoby, jimž jsou sociální služby oprávněně poskytovány.