

INDIKÁTORY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Verze č. 2

Zpracovala: Koordinační skupina RPSS ve spolupráci se členy pracovních skupin

Schválila: Řídící skupina RPSS dne 5. února 2015

Pracovní skupina Děti a mládež

| Služba | Indikátor | Definice | Jednotka | Poznámka |
|---|-----------------------------|---|-----------------|--|
| Dům na půl cesty | kapacita | | lůžko | |
| | obsazenost | | lůžkoden | průměrná obsazenost lůžek: sečte se počet využívaných dnů uživateli za určité období a vydělí se celkovým počtem dnů v daném období. Např: 3 uživatelé byli na noclehárně 1 týden (každý 7 dní), tedy $3 \times 7 = 21$, zjišťovaným obdobím je týden, tedy 7, výpočet je $21/7=3$, průměrná obsazenost jsou 3 lůžka |
| | uživatel | vztaženo ke kalendářnímu roku, ke kterému je uživatel započítán jen jednou, třebaže službu využil vícekrát | počet | |
| Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež | uživatel | vztaženo ke kalendářnímu roku, ke kterému je uživatel započítán jen jednou, třebaže službu využil vícekrát | počet | |
| | Jednotlivý uživatelé | počet uživatelů sociální služby, se kterými je uzavřena smlouva | Počet | |
| | Kontakt | za kontakt je považován 1 uživatel v 1 den, přestože ve prospěch uživatele služby může být v ten samý den několik intervencí | Počet | (např. školní příprava, soc. poradenství, krizová intervence...) |
| | setkání | kontakt s uživatelem, při kterém s uživatelem pracovník něco řeší, nebo pro něj intervnuje | počet | Tento indikátor je dále členěn na kategorie setkání: <ul style="list-style-type: none"> • <u>do 15 min.</u> • do 30 min. • do 60 min. • do 90 min. • do 120 min. • nad 120 min. |

| Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi | uživatel | vztaženo ke kalendářnímu roku, ke kterému je uživatel započítán jen jednou, třebaže službu využil vícekrát | počet | |
|--|----------|--|-------|--|
| | setkání | jedná se o časový úsek, ve kterém byla uživateli bezprostředně bez přerušení poskytována pomoc, podpora, péče obsahující prvky naplňující základní činnosti | počet | Tento indikátor je dále členěn na kategorie setkání: <ul style="list-style-type: none"> • <u>do 15 min.</u> • do 30 min. • do 60 min. • do 90 min. • do 120 min. • nad 120 min. |

Pracovní skupina Poradenství

| Služba | Indikátor | Definice | Jednotka | Poznámka |
|---|------------|--|----------|---|
| Odborné sociální poradenství, krizová pomoc | kontakt | Krátké zorientování a informování klienta či zájemce o službu v jeho situaci + záznam kontaktu do 15 minut. | počet | setkání do 15 minut=1 kontakt Nelze ho načítat po 10 minutách. Může být osobní, telefonický, elektronický či písemný. <u>Záznam o kontaktu by měl minimálně obsahovat:</u> datum, obsah, časový rozsah, jméno pracovníka |
| | intervence | Sociální práce s uživatelem sociální služby, trvající minimálně 30 minut. Každá další započatá půlhodina se započítává jako další intervence. | Počet | Započítávání počtu intervencí za vykazovaný rok: Práce s klientem, každých 30 minut = 1 intervence Do intervence se započítává i záznam (15 minut) Výpočet intervencí: Setkání 30 minut= 1 intervence Setkání do 60 minut= 2 intervence Setkání do 90 minut= 3 intervence Setkání do 120 minut= 4 intervence Setkání nad 120 minut= 5 intervencí <u>Záznam o intervencí by měl minimálně obsahovat:</u> datum, obsah (průběh sociální práce s uživatelem, výstup nebo závěr z poskytnuté intervence, dopad na zakázku uživatele a celkově na jeho nepříznivou situaci), časový rozsah jméno pracovníka (ů) |
| | uživatel | Osoba, se kterou v daném roce proběhlo minimálně 1 setkání | počet | |
| | odmítnutí | Osoba, které nebyla poskytnuta služba z důvodu nedostatečné kapacity | počet | |

Pracovní skupina Osoby v krizi

| Služba | Indikátor | Definice | Jednotka | Poznámka |
|---------------------------|------------|--|----------|--|
| Azylové domy | kapacita | | lůžko | u AD pro matky s dětmi potřeba odděleně měřit lůžka pro matky a pro děti |
| | obsazenost | | lůžkoden | průměrná obsazenost lůžek: sečte se počet využívaných dnů uživateli za určité období a vydělí se celkovým počtem dnů v daném období. Např: 3 uživatelé byli na AD 1 týden (každý 7 dní), tedy $3 \times 7 = 21$, zjišťovaným obdobím je týden, tedy 7, výpočet je $21/7=3$, průměrná obsazenost jsou 3 lůžka |
| | uživatel | vztaženo ke kalendářnímu roku, ke kterému je uživatel započítán jen jednou, třebaže službu využil vícekrát | počet | |
| Noclehárny | kapacita | | lůžko | |
| | obsazenost | | lůžkoden | průměrná obsazenost lůžek: sečte se počet využívaných dnů uživateli za určité období a vydělí se celkovým počtem dnů v daném období. Např: 3 uživatelé byli na noclehárně 1 týden (každý 7 dní), tedy $3 \times 7 = 21$, zjišťovaným obdobím je týden, tedy 7, výpočet je $21/7=3$, průměrná obsazenost jsou 3 lůžka |
| | uživatel | vztaženo ke kalendářnímu roku, ke kterému je uživatel započítán jen jednou, třebaže službu využil vícekrát | počet | |
| Nízkoprahová denní centra | kapacita | maximální počet osob využívajících službu v jednom okamžiku | počet | |
| | uživatel | vztaženo ke kalendářnímu roku, ke kterému je uživatel započítán jen jednou, třebaže službu využil vícekrát | počet | |
| | kontakt | využití NDC (vstup na NDC) | počet | |
| Intervenční centra | uživatel | | počet | |
| | intervence | kontakt s uživatelem služby | počet | Tento indikátor je dále členěn na kategorie: <ul style="list-style-type: none"> do 15 min. do 30 min. |

| | | | | |
|---------------|-----------------------|---|-------|--|
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> • do 60 min. • do 90 min. • do 120 min. • nad 120 min. |
| Krizová pomoc | uživatel | Jedná se o počet uživatelů/lek, které ve sledovaném období využili danou službu. Každý uživatel/ka je započítán pouze jednou, bez ohledu na to, kolikrát danou službu využil a bez ohledu na to, co bylo předmětem jednotlivých setkání (případně konzultací). | počet | |
| | setkání | Jedná se o časový úsek, ve kterém byla uživateli/ce pracovníkem/pracovníky služby bezprostředně bez přerušení poskytována pomoc, podpora, péče obsahující prvky naplňující základní činnosti uvedené pro danou službu. Setkání se může uskutečnit přímo (osobně) nebo zprostředkovaně (například telefonicky). V rámci nepřerušovaného setkání může být uživateli/ce poskytnuto i několik různých základních činností/úkonů. | počet | Pro potřeby dat vykazovaných u této služby u organizací působících na území ORP České Budějovice je jako hlavním indikátorem počet setkání. Jedná se o jejich počet bez ohledu na délku těchto setkání, která nejsou dále členěna dle jejich délky. Pro stanovení času potřebného pro uskutečnění těchto setkání je stanoven přepočítaný časový úsekem 60 minut. Jedná se o nejčastější dobu trvání setkání. Indikátor byl zvolen pro jeho transparentnost a maximální soulad s pravidly vykazování dat u tohoto typu služeb dle pravidel MPSV. |
| | konzultace s rodinami | Jedná se o počet konzultací, které byli, jednotlivým členům rodiny, poskytnuty. Každý jednotlivý člen rodiny je evidován jako uživatel služby. Počet konzultací je evidován jednotlivě. Jedná se o počet konzultací, které byli ve sledovaném období uskutečněny, přičemž každý účastník konzultace je započítán tolikrát, kolika konzultací se zúčastnil. | počet | |
| | skupinová setkání | V rámci těchto setkání se pracuje se skupinou. Jedná se o počet setkání, která byla jejím jednotlivým členům v rámci sledovaného období poskytnuta, přičemž každý člen skupinového setkání se započítává samostatně a tolikrát, kolika setkání se zúčastnil. Jedná se o časové úseky v délce nad 60 minut. | počet | |
| | podporovaná | V rámci těchto setkání se pod odborným vedením | počet | |

| | | | | |
|-----------------------|----------|--|-------|---|
| | setkání | pracovníků setkává rodič a dítěte. Jedná se o počet setkání, která byla ve sledovaném období uskutečněna, přičemž každý účastník každého setkání je započítán tolikrát, kolikrát setkání se zúčastnil. | | |
| Terénní programy | uživatel | | počet | |
| | setkání | kontakt s uživatelem, při kterém s uživatelem pracovník něco řeší, nebo pro něj intervnuje | počet | <p>Tento indikátor je dále členěn na kategorie setkání:</p> <ul style="list-style-type: none"> • do 15 min. • do 30 min. • do 60 min. • do 90 min. • do 120 min. • nad 120 min. <p>Toto členění je dále vyjádřitelné přepočtem na tzv. <u>intervenční jednotku</u>, přičemž 1 intervenční jednotka = každých započatých 15 min. tohoto indikátoru</p> |
| Sociální rehabilitace | uživatel | | počet | |
| | setkání | jedná se o časový úsek, ve kterém byla uživateli bezprostředně bez přerušeni poskytována pomoc, podpora, péče obsahující prvky naplňující základní činnosti | počet | <p>Tento indikátor je dále členěn na kategorie setkání:</p> <ul style="list-style-type: none"> • do 15 min. • do 30 min. • do 60 min. • do 90 min. • do 120 min. • nad 120 min. <p>Toto členění je dále vyjádřitelné přepočtem na tzv. <u>intervenční jednotku</u>, přičemž 1 intervenční jednotka = každých započatých 15 min. tohoto indikátoru</p> |

PRACOVNÍ SKUPINA SENIOŘI

| Služba | Indikátor | Definice | Jednotka | Poznámka |
|--------------------------------------|-------------------------------------|---|---------------------------------------|--|
| Pečovatelská služba | Registrovaná kapacita | Maximální počet uživatelů využívajících službu v jednom okamžiku | *Uživatel | Uvedeno v registraci |
| | Počet platných smluv | Počet uživatelů, kteří mají ve sledovaném období alespoň jeden den platnou smlouvu | Platná smlouva | Někdy je uváděno jako „průtok“ (nejedná se o okamžitý stav, ale o počet platných smluv za sledované období). |
| | Počet platících uživatelů | Počet platících uživatelů je součtem počtu uživatelů platících v jednotlivých měsících za poskytnuté služby ve sledovaném období | Platící uživatel | Příklad: v lednu bylo 102 platících, v únoru 103 platících a v březnu 104 platících uživatelů – takže za Q bylo celkem 309 platících uživatelů Platící uživatel – jsou započtení i uživatelé, kteří jsou od platby osvobozeni dle §75 ZoSS |
| Tísňová péče | Počet platných smluv | Počet uživatelů, kteří mají ve sledovaném období alespoň jeden den platnou smlouvu | Platná smlouva | Hlavní indikátor |
| Průvodcovské a předčitatelské služby | Hodiny přímé práce s klientem | Čas, který stráví pracovníci v přímé práci s klienty (čas strávený doprovázením klientů) včetně času potřebného na zápis do evidenčního systému | hodina | Jedná se o čas, který stráví pracovník při práci s klienty. |
| | Počet klientů | Celkový počet klientů, se kterými je uzavřena smlouva o poskytování sociální služby | klient | |
| | Počet setkání doprovázení | Počet poskytnutých přeprav klientů setkání/ cest udělané s klienty | Setkání Počet poskytnutých přeprav | |
| Odlehčovací služby | Počet lůžek – registrovaná kapacita | Maximální počet lůžek v zařízení, která je možno využívat pro poskytování služby v jednom okamžiku | lůžko | Uvedeno v registraci |
| | obložnost | Obložnost v % vyjadřuje skutečné využití lůžkové kapacity za určitý časový úsek | % | Obložnost je počet lůžkodnů vydělený počtem maximálních lůžkodnů a vynásobený 100. Příklad: počet maximálních lůžkodnů = celková kapacita lůžek vynásobená počtem dnů v příslušném časovém období (např. 100 lůžek * 365 dnů = 36 500 lůžkodnů za |

| | | | | |
|---|---|--|-------|---|
| | | | | <p>rok) Počet lůžkodnů = nasčítaný počet obsazených lůžek v jednotlivých dnech (např. 99 uživatelů strávilo v DS celý rok, 365 dnů, 1 uživatel strávil v zařízení jen 300 dnů, $99 \times 365 + 1 \times 300 = 36\,435$ lůžkodnů za rok)</p> <p>Obložnost = $(36\,435 / 36\,500) \times 100 = 99,8\%$</p> |
| Denní stacionáře | Počet míst – registrovaná kapacita | Maximální počet míst v zařízení, která je možno využívat pro poskytování služby v jednom okamžiku | místo | Uvedeno v registraci |
| | „Obložnost“ = vytíženost (využití denní kapacity v %) | Vytíženost v % vyjadřuje skutečné využití kapacity za určitý časový úsek (pouze pracovní dny) | % | <p>Vytíženost je počet dnů vydělený počtem maximálních dnů a vynásobený 100.</p> <p>Příklad: počet maximálních dnů = celková kapacita zařízení vynásobená počtem dnů v příslušném časovém období (např. $100 \text{ míst} \times 365 \text{ dnů} = 36\,500 \text{ dnů za rok}$)</p> <p>Počet dnů = nasčítaný počet obsazených míst v jednotlivých dnech (např. 99 uživatelů strávilo v DS celý rok, 365 dnů, 1 uživatel strávil v zařízení jen 300 dnů, $99 \times 365 + 1 \times 300 = 36\,435 \text{ dnů za rok}$)</p> <p>Vytíženost = $(36\,435 / 36\,500) \times 100 = 99,8\%$</p> |
| Domovy pro osoby se zdravotním postižením | Počet lůžek – registrovaná kapacita | Maximální počet lůžek v zařízení, která je možno využívat pro poskytování služby v jednom okamžiku | lůžko | Uvedeno v registraci |
| | Počet odmítnutí | Počet neuspokojených žadatelů z urgentních žádostí | | Odhad cca 10% z evidovaných žádostí (žádosti jsou podávány duplicitně do více zařízení) |
| | obložnost | Obložnost v % vyjadřuje skutečné využití lůžkové kapacity za určitý časový úsek | % | <p>Obložnost je počet lůžkodnů vydělený počtem maximálních lůžkodnů a vynásobený 100.</p> <p>Příklad: počet maximálních lůžkodnů = celková kapacita lůžek vynásobená počtem dnů v příslušném časovém období (např. $100 \text{ lůžek} \times 365 \text{ dnů} = 36\,500 \text{ lůžkodnů za rok}$)</p> |

| | | | | |
|-----------------------------|-------------------------------------|--|----------|---|
| | | | | <p>Počet lůžkodnů = nasčítaný počet obsazených lůžek v jednotlivých dnech (např. 99 uživatelů strávilo v DS celý rok, 365 dnů, 1 uživatel strávil v zařízení jen 300 dnů, $99 \times 365 + 1 \times 300 = 36\,435$ lůžkodnů za rok)</p> <p>Obložnost = $(36\,435 / 36\,500) \times 100 = 99,8 \%$</p> |
| Domovy pro seniory | Počet lůžek – registrovaná kapacita | Maximální počet lůžek v zařízení, která je možno využívat pro poskytování služby v jednom okamžiku | lůžko | Uvedeno v registraci |
| | Počet odmítnutí | Počet neuspokojených žadatelů z urgentních žádostí | | Odhad cca 10% z evidovaných žádostí (žádosti jsou podávány duplicitně do více zařízení) |
| | obložnost | Obložnost v % vyjadřuje skutečné využití lůžkové kapacity za určitý časový úsek | % | <p>Obložnost je počet lůžkodnů vydělený počtem maximálních lůžkodnů a vynásobený 100.</p> <p>Příklad: počet maximálních lůžkodnů = celková kapacita lůžek vynásobená počtem dnů v příslušném časovém období (např. $100 \text{ lůžek} \times 365 \text{ dnů} = 36\,500$ lůžkodnů za rok)</p> <p>Počet lůžkodnů = nasčítaný počet obsazených lůžek v jednotlivých dnech (např. 99 uživatelů strávilo v DS celý rok, 365 dnů, 1 uživatel strávil v zařízení jen 300 dnů, $99 \times 365 + 1 \times 300 = 36\,435$ lůžkodnů za rok)</p> <p>Obložnost = $(36\,435 / 36\,500) \times 100 = 99,8 \%$</p> |
| Domovy se zvláštním režimem | Počet lůžek – registrovaná kapacita | Maximální počet lůžek v zařízení, která je možno využívat pro poskytování služby v jednom okamžiku | lůžko | Uvedeno v registraci |
| | obložnost | Obložnost v % vyjadřuje skutečné využití lůžkové kapacity za určitý časový úsek | % | <p>Obložnost je počet lůžkodnů vydělený počtem maximálních lůžkodnů a vynásobený 100.</p> <p>Příklad: počet maximálních lůžkodnů = celková kapacita lůžek vynásobená počtem</p> |

| | | | | |
|---|-------------------------|---|---------------|---|
| | | | | <p>dnů v příslušném časovém období (např. 100 lůžek * 365 dnů = 36 500 lůžkodnů za rok)</p> <p>Počet lůžkodnů = nasčítaný počet obsazených lůžek v jednotlivých dnech (např. 99 uživatelů strávilo v DS celý rok, 365 dnů, 1 uživatel strávil v zařízení jen 300 dnů, 99 x 365 + 1 x 300 = 36 435 lůžkodnů za rok)</p> <p>Obložnost = $(36\ 435 / 36\ 500) \times 100 = 99,8\ %$</p> |
| Sociálně aktivizační služba pro seniory a osoby se ZP | Počet setkání | Počet setkání s uživatelem služby, ve kterém byla uživateli bez přerušení poskytována sociální služba | Počet setkání | <p>Tento indikátor je dále členěn na kategorie setkání:</p> <ul style="list-style-type: none"> • do 15 min. • do 30 min. • do 60 min. • do 90 min. • do 120 min. <p>nad 120 min.</p> |
| | Počet smluv (uživatelů) | Uzavřená smlouva v daném období (ústně uzavřená smlouva v písemné podobě) | | |

PRACOVNÍ SKUPINA OSOBY ZÁVISLÉ NA NÁVYKOVÝCH LÁTKÁCH NEBO ZÁVISLOSTÍ OHROŽENÉ

| Služba | Indikátor | Definice | Jednotka | Poznámka |
|------------------------------|----------------------|--|------------|---|
| Odborné sociální poradenství | Počet uživatelů | Jedná se o počet všech uživatelů v přímém kontaktu - závislí i jejich blízcí. | uživatel | Pro substituční centrum = hlavní indikátor |
| | Počet intervencí | = přímý kontakt mezi pracovníkem a klientem s časovou dotací 30 min. 1 hodinová konzultace v rámci např. Individuálního poradenství = 2 intervence (2x30 min.) + intervence do 30 min. = kontakt (soulad s ostatními OSP) | intervence | Pro adiktologickou poradnu = hlavní indikátor |
| Kontaktní centrum | Počet uživatelů | Jedná se o počet všech uživatelů v přímém kontaktu, kteří alespoň jednou využili služeb kontaktního centra. | uživatel | |
| | Počet kontaktů | Počet osobních kontaktů s pracovníkem služby (počet návštěv v KC) | kontakt | |
| | Počet vyměněných JIS | Počet distribuovaných setů | JIS | |
| | Počet intervencí | 30 minutová intervence | | |
| | Počet „absolventů“ | = počet osob, které úspěšně dokončily celý program | | |
| | Počet intervencí | 30 minutová intervence | | |
| Terénní programy | Počet klientodnů | počet klientodnů - součet všech dnů kteří všichni klienti v daném roce strávili v strukturovaném programu - ambulance i pobyt | klientoden | Ukazatel naplnění kapacity |
| | Počet uživatelů | Uživatelé služby s uzavřenou smlouvou o poskytnutí služby | uživatel | |
| | Počet kontaktů | Kontakt face to face s uživatelem služby (klient využívá odborných služeb, např. výměnný injekční program, poradenství, testy na infekční choroby atd. + kontakt s potencionálním uživatelem | kontakt | + kontakt s potencionálním uživatelem |
| | Počet vyměněných JIS | Výkony se mohou měnit v závislosti na finance, pokud je nedostatek financí, tak je poskytování služeb omezeno (tj. omezen počet provozních hodin) a počet jednotlivých výkonů je potom nižší | JIS | |

PRACOVNÍ SKUPINA OSOBY SE ZDRAVOTNÍM ZNEVÝHODNĚNÍM

| Služba | Indikátor | Definice | Jednotka | Poznámka |
|--------------------------------------|-------------------------------|---|---------------------------------------|---|
| Osobní asistence | Hodiny přímé práce s klientem | Čas, který stráví pracovníci v přímé práci s klienty (face to face, telefon, skype, sms, e-mail, chat) a při práci pro klienty (jednání z úřady, rodinou, opatrovníky...) včetně času potřebného na zápis do evidenčního systému | hodina | Jedná se o čas, který stráví pracovník při práci s klienty, čas se nenásobí počtem klientů |
| | Počet ujetých kilometrů | Počet ujetých kilometrů za klienty při poskytování služby nebo při zajišťování práce pro klienty v ORP ČB. Do ukazatele nespádají cesty na konference, školení, porady, cesty administrativních pracovníků, vedení organizace apod. | km | Indikátor upřesňuje hodiny strávené přímou prací, tam, kde musí služba za klienty dojet do větších vzdáleností, může dojít k vykazování nižšího počtu hodin přímé práce a přesto to neznamená, že služba je efektivnější. |
| Průvodcovské a předčitatelské služby | Hodiny přímé práce s klientem | Čas, který stráví pracovníci v přímé práci s klienty (čas strávený doprovázením klientů) včetně času potřebného na zápis do evidenčního systému | hodina | Jedná se o čas, který stráví pracovník při práci s klienty. |
| | Počet klientů | Celkový počet klientů, se kterými je uzavřena smlouva o poskytování sociální služby | klient | |
| | Počet setkání doprovázení | Počet poskytnutých přeprav klientů setkání/ cest udělané s klienty | Setkání Počet poskytnutých přeprav | |
| Denní stacionář | Počet klientů | Celkový počet klientů, se kterými je uzavřena smlouva o poskytování sociální služby | klient | |
| | Hodiny přímé práce s klientem | Čas, který stráví pracovníci v přímé práci s klienty (face to face, telefon, skype, sms, e-mail, chat) a při práci pro klienty (jednání z úřady, rodinou, opatrovníky...) včetně času potřebného na zápis do evidenčního systému | hodina | Jedná se o čas, který stráví pracovník při práci s klienty, čas se nenásobí počtem klientů |
| Týdenní stacionář | Počet klientů | Celkový počet klientů, se kterými je uzavřena smlouva o poskytování sociální služby | klient | |
| | Hodiny přímé práce s klientem | Čas, který stráví pracovníci v přímé práci s klienty (face to face, telefon, skype, sms, e-mail, chat) a při práci pro klienty (jednání z úřady, rodinou, opatrovníky...) včetně času potřebného na zápis do evidenčního systému | hodina | Jedná se o čas, který stráví pracovník při práci s klienty, čas se nenásobí počtem klientů |

| | | | | |
|---|--------------------------------------|---|---------------|---|
| Chráněné bydlení | Počet klientů | Celkový počet klientů, se kterými je uzavřena smlouva o poskytování sociální služby | klient | |
| | Hodiny přímé práce s klientem | Čas, který stráví pracovníci v přímé práci s klienty (face to face, telefon, skype, sms, e-mail, chat) a při práci pro klienty (jednání z úřady, rodinou, opatrovníky...) včetně času potřebného na zápis do evidenčního systému | hodina | Jedná se o čas, který stráví pracovník při práci s klienty, čas se nenásobí počtem klientů |
| Raná péče | Počet rodin | Celkový počet rodin, se kterými je uzavřena smlouva o poskytování sociální služby | rodina | |
| | Počet ujetých kilometrů | Počet ujetých kilometrů za klienty při poskytování služby nebo při zajišťování práce pro klienty v ORP ČB. Do ukazatele nespádají cesty na konference, školení, porady, cesty administrativních pracovníků, vedení organizace apod. | km | Indikátor upřesňuje hodiny strávené přímou prací, tam, kde musí služba za klienty dojíždět do větších vzdáleností, může dojít k vykazování nižšího počtu hodin přímé práce, a přesto to neznamená, že služba je efektivnější. |
| Tlumočnické služby | Počet klientů | Celkový počet klientů, se kterými je uzavřena smlouva o poskytování sociální služby | klient | |
| | Počet tlumočení | Počet uskutečněných tlumočení | tlumočení | |
| Sociální rehabilitace Terénní forma | Hodiny přímé práce s klientem | Čas, který stráví pracovníci v přímé práci s klienty (face to face, telefon, skype, sms, e-mail, chat) a při práci pro klienty (jednání z úřady, rodinou, opatrovníky...) včetně času potřebného na zápis do evidenčního systému | hodina | Jedná se o čas, který stráví pracovník při práci s klienty, čas se nenásobí počtem klientů |
| | Počet ujetých kilometrů | Počet ujetých kilometrů za klienty při poskytování služby nebo při zajišťování práce pro klienty v ORP ČB. Do ukazatele nespádají cesty na konference, školení, porady, cesty administrativních pracovníků, vedení organizace apod. | km | Indikátor upřesňuje hodiny strávené přímou prací, tam, kde musí služba za klienty dojíždět do větších vzdáleností, může dojít k vykazování nižšího počtu hodin přímé práce, a přesto to neznamená, že služba je efektivnější. |
| Sociální rehabilitace Ambulantní forma | Hodiny přímé práce s klientem | Čas, který stráví pracovníci v přímé práci s klienty (face to face, telefon, skype, sms, e-mail, chat) a při práci pro klienty (jednání z úřady, rodinou, opatrovníky...) včetně času potřebného na zápis do evidenčního systému | hodina | Jedná se o čas, který stráví pracovník při práci s klienty, čas se nenásobí počtem klientů |
| | Počet klientů | Celkový počet klientů, se kterými je uzavřena smlouva o poskytování sociální služby | klient | |
| Sociálně aktivizační služby | Hodiny přímé práce s klientem | Čas, který stráví pracovníci v přímé práci s klienty (face to face, telefon, skype, sms, e-mail, chat) a při práci pro klienty (jednání z úřady, rodinou, | hodina | Jedná se o čas, který stráví pracovník při práci s klienty, čas se nenásobí počtem klientů |

| | | | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|---|--------|---|
| | | opatrovníky...) včetně času potřebného na zápis do evidenčního systému | | |
| | Doba, kdy je služba otevřená | Počet hodin v týdnu, ve kterých je služba otevřená pro klienty | hodina | Dle registru poskytovatelů |
| Sociálně – terapeutické dílny | Hodiny přímé práce s klientem | Čas, který stráví pracovníci v přímé práci s klienty (face to face, telefon, skype, sms, e-mail, chat) a při práci pro klienty (jednání z úřady, rodinou, opatrovníky...) včetně času potřebného na zápis do evidenčního systému | hodina | Jedná se o čas, který stráví pracovník při práci s klienty, čas se nenásobí počtem klientů |
| | Doba, kdy je služba otevřená | Počet hodin v týdnu, ve kterých je služba otevřená pro klienty | hodina | Dle registru poskytovatelů |
| Služby následné péče | Hodiny přímé práce s klientem | Čas, který stráví pracovníci v přímé práci s klienty (face to face, telefon, skype, sms, e-mail, chat) a při práci pro klienty (jednání z úřady, rodinou, opatrovníky...) včetně času potřebného na zápis do evidenčního systému | hodina | Jedná se o čas, který stráví pracovník při práci s klienty, čas se nenásobí počtem klientů |
| | Počet klientů | Celkový počet klientů, se kterými je uzavřena smlouva o poskytování sociální služby | klient | |

.....

Poznámka:

Hlavní indikátor za každou službu je barevně odlišen (žlutá pole s modrým textem)