

VEŘEJNÁ ZAKÁZKA – ZAVEDENÍ SYSTÉMU MĚŘITELNÝCH UKAZATELŮ V OBLASTI POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

VZ/2009/6/010/1

I. etapa

Zápis z 2. jednání 8. pracovní skupiny (dále jen PS) – Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, Azylové domy pro matky s dětmi, Intervenční centra

Informace:

Datum jednání: 17. 9. 2009

Místo: Krajský úřad ZK

Čas jednání: 13:00 - 17:00

Účast: dle prezenční listiny

Program:

1. Úvod, dotazy, problémy, organizační záležitosti
2. Shrnutí prvního jednání včetně doporučení projektového týmu
3. Definice vstupních dat – ekonomické údaje
4. Diskuse nad základními metrikami systému
5. Závěr

Zápis

1. Zástupce krajského úřadu přivítal přítomné a zahájil jednání. Zástupce firmy DERS otevřel diskusi k práci v systému **WIKI** a upozornil na všechny problémy, které uživatelé přistupující do aplikace mohou mít. Problémy jsou způsobeny rozdílným nastavením prohlížečů v počítačích. Zástupce firmy DERS všem zúčastněným ukázal postup připojení k **WIKI** a možnosti práce ve **WIKI** (doplnění zápisu, komentáře k zápisu atd.) včetně ukázky připomínkování zápisu prvního jednání PS jedním ze členů PS. V případě problémů je možno kontaktovat paní Ing. Šormovou na krajském úřadě ZK (email, telefon). Dále byl upřesněn další postup prací a všichni přítomní byli vyzváni k otevřenosti a k možnosti se k jednotlivým zápisům vyjadřovat. Všechny připomínky a doplnění budou probrány vždy na začátku dalšího jednání PS.
2. Zástupce firmy DERS zahájil diskusi ke sledovaným ukazatelům za 8. PS. Diskuse probíhala směrem k již definovaným ukazatelům a k ukazatelům novým.

Výstupy:

- členové PS upřesnili návrh sledovaných ukazatelů. Upřesnili sledování ukazatelů v jednotlivých službách.
- diskuse probíhala nad sledováním počtů zájemců o službu, což například v NZDM je významné číslo. Ke sledování počtů zájemců o službu se členové PS vyjádří v rámci připomínkování zápisu z jednání.
- diskuse probíhala nad sledováním email, telefonických a poštovních kontaktů s uživateli.
- členové PS navrhuji, aby tento typ kontaktů byl sledován odděleně od kontaktů osobních a byl obsažen ve sledovaných ukazatelích.
- U služeb SAS a Intervenčního centra byl podpořen návrh, aby v tabulce ukazatelů byly vykazovány a sledovány hodiny strávené v přímé péči u uživatele, tedy bez cesty a hodiny strávené na cestě ke klientovi.
- při sledování intervencí u Azylových domů a SAS vykazovat každou intervenci, i pokud by jich mělo být za jeden den více. V těchto službách se může řešit za jeden den i více různých problémů (intervencí) klienta.

Členové PS se v rámci připomínkování zápisu k jednotlivým ukazatelům ještě vyjádří.

VEŘEJNÁ ZAKÁZKA – ZAVEDENÍ SYSTÉMU MĚŘITELNÝCH UKAZATELŮ V OBLASTI POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

VZ/2009/6/010/1

I. etapa

Diskuse nad členěním věkových skupin:

Návrh byl zaslán v podkladech k jednání.

A/ věková skupina – Předškolní věk (0-5)

B/ věková skupina – Školní věk (6 – 14)

C/ věková skupina – Adolescenti (15 – 18)

D/ věková skupina – Mladí (19 – 26)

E/ věková skupina – Produktivní věk (27 – 59)

F/ věková skupina – senioři (60 – 84)

G/ věková skupina – senioři nad 85 let věku

Výstup:

Členové PS diskutovali nad návrhem členění věkových skupin. U SAS věk nesledovat - klientem je rodina, Azylové domy - sledovat, lze dle věku matky, Intervennční centrum – nesledovat, NZDM – ideální stav zvláště B/ a spojit C + D. V případě nezjištění věku by byl zařazen bod H/ - věk nezjištěn.

K členění věkových skupin je též možnost vyjádření v rámci připomínkování zápisu.

3. Zástupce firmy DERS zahájil diskusi ke sledování a vykazování nákladů jednotlivých subjektů. Vysvětlil důvody sledování a důvody pro výběr jednotlivých položek. Předpokladem je, že bude v systému existovat jednotná tabulka pro vykazování nákladů. Tabulka bude společná pro všechny subjekty, všechny pracovní skupiny, všechny služby. Rozpočtová tabulka bude probrána postupně se všemi pracovními skupinami a v zápisu bude zaslána ta, která bude obsahovat názory všech pracovních skupin. **Členové PS se v rámci připomínkování zápisu k tabulce vyjádří.** Tabulka bude srovnána dle účetní osnovy a bude obsahovat možnost poznámky k položkám. Tyto poznámky budou použity v případě, že některé číslo bude chtít subjekt vysvětlit. Diskuse probíhala k zařazení fakultativních služeb do nákladů, návrh členů PS – ano. Diskuse v PS probíhala nad zařazováním jednotlivých položek. V případě, že subjekt náklad na vybrané položce nemá, napíše 0. Diskuse probíhala k termínu, kde je možné tuto tabulku vyplnit a finanční údaje mít k dispozici. Členové pracovní skupiny se přiklání k termínu – konec dubna.
4. Zástupce firmy DERS otevřel diskusi k vyjasnění a stanovení měřitelných ukazatelů (metrik). Zdůvodnil, proč musí být metriky stanoveny, že pro porovnání efektivnosti služeb se musí vždy jednat o shluk metrik a není možno použít např. jednu metriku vytrženou z kontextu. Členové PS obdrželi v podkladech k tomuto jednání návrh sledovatelných metrik. Důležitým faktorem též bude vhodná a odborná interpretace výsledných metrik. **PS se dohodla, že v zápisu z jednání PS budou jednotlivé metriky uvedeny a členové PS se k navrženým metrikám vyjádří, k jejich názvu, sledovanosti, % váhy. Ze škály nabízených metrik a vlastních poznatků mohou členové doplnit další metriky.**

Diskuse proběhla k těmto navrženým metrikám:

- Využití poskytované sociální služby – procentuální vyhodnocení využitelnosti
- Nákladovost sociální služby na stanovenou jednotku – uživatel,
- Nákladovost sociální služby na stanovenou jednotku – intervence
- Nákladovost sociální služby na stanovenou jednotku – hodina v přímé péči
- Poměr výnosů (tržby) a nákladů vůči jednomu zaměstnanci v přímé péči
- NZDM- stanovit úroveň vzhledem k nákladům, náklad na intervence, uživatele, zájemce o službu, kontakt.
- NZDM – otevírací hodina, náklad

VEŘEJNÁ ZAKÁZKA – ZAVEDENÍ SYSTÉMU MĚŘITELNÝCH UKAZATELŮ V OBLASTI POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

VZ/2009/6/010/1

I. etapa

- obložnost
- Personální náročnost sociální služby – procentuální vyjádření, váhové vyjádření dle odbornosti služby
- % struktura pracovníků – dle typu služby a dle cílové skupiny
- % struktura provozních nákladů – dle typu služby a dle typu zřizovatele a podle cílové skupiny
- % struktura výnosů – dle typu služby a dle typu zřizovatele
- Počty klientů u jednotlivých organizací – poskytovatelů sociálních služeb
- Počty klientů celkem + procentuální poměr klientů u organizace vzhledem k celkovému počtu uživatelů za rok
- Celkový počet uživatelů sociálních služeb
- Počet uživatelů sociálních služeb v jednotlivých věkových skupinách
- Věková struktura klientů u jednotlivých cílových skupin
- Nákladovost na 1 hodinu pracovníka v přímé péči
- Odborný, provozní a dobrovolný personál v jednotlivých cílových skupinách
- Celkový přehled finančních prostředků na provozní výdaje, které jdou v regionu do jednotlivých cílových skupin
- Přehled pokrývaných a nepokrývaných oblastí sociálních služeb pomocí finančního vyjádření
- Celkový přehled finančních prostředků, které jdou do jednotlivých cílových skupin
- Finanční zdroje a role měst mezi finančními zdroji
- Veškeré finanční prostředky jdoucí do sociální sféry v konkrétním roce
- Provozní finanční prostředky jdoucí do jednotlivých typů služeb – celkem, procentuálně
- Investiční finanční prostředky jdoucí do jednotlivých typů služeb – celkem, procentuálně

Diskuse nad metrikami a jejich stanovení bude hlavním bodem programu dalšího jednání PS.

5. Zástupce firmy DERS poděkoval všem přítomným za aktivní účast na jednání a oznámil, že předpokládaný termín dalšího jednání PS bude v termínu od 12. 10 do 16. 10. 2009. Zápis z jednání bude umístěn na WIKI a vyzval účastníky PS, aby využili možnosti připomínkování. Všechny obdržené informace od členů PS a validita zápisu budou projednány v úvodu dalšího setkání pracovní skupiny.

Zápis provedl: Michal Polesný– DERS – 18. 9. 2009

Zápis odsouhlasen v aplikaci WIKI také členem širšího projektového týmu – pracovníkem odboru sociálních věcí Krajského úřadu ZK.