



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Příloha č. 1 k Metodickému pokynu k projektu „Zajištění integrace příslušníků romských komunit v Olomouckém kraji II“, reg. č.: CZ.1.04/3.2.00/15.00016

Metodika sledování a vykazování monitorovacích indikátorů k projektu „Zajištění integrace příslušníků romských komunit v Olomouckém kraji II“

Definice a charakteristika primárních a sekundárních ukazatelů a způsob čtvrtletního přepočtu primárních ukazatelů pro poskytovatele sociálních služeb – terénní programy, terénní programy formou mobilního týmu, sociálně – aktivizační služby pro rodiny s dětmi a protidluhové poradenství

1. vydání

1. 12. 2013

Krajský úřad Olomouckého kraje
Odbor sociálních věcí
Oddělení sociálních služeb
Jeremenkova 40a
779 11 Olomouc



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Obsah

| | | |
|----|--|----|
| 1 | Úvod | 3 |
| 2 | Monitorovací zpráva | 3 |
| 3 | Primární a sekundární ukazatele | 4 |
| 4. | Definice primárních a sekundárních ukazatelů | 5 |
| 5. | Čtvrtletní přepoččet primárních ukazatelů | 9 |
| 6. | Závěr | 10 |

1 Úvod

Cílem metodiky sledování a vykazování monitorovacích indikátorů k projektu „Zajištění integrace příslušníků romských komunit v Olomouckém kraji II“ (dále jen „metodika“) je prezentovat praktický výklad monitorovacích indikátorů, tj. primárních a sekundárních ukazatelů, poskytovatelům sociálních služeb (dále jen „poskytovatel“), poskytujících sociální služby na základě smlouvy o zajištění poskytování sociálních služeb – terénních programů, terénních programů formou mobilního týmu, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi a protidluhového poradenství (dále jen „smlouva“).

Monitorovacími indikátory se rozumí souhrnně primární a sekundární ukazatele.

Účelem metodiky je poskytnout jednotný výklad pojmů, které jsou obsaženy v zadávacích dokumentacích, smlouvách a monitorovacích zprávách.

2 Monitorovací zpráva

Plnění monitorovacích indikátorů je sledováno prostřednictvím monitorovacích zpráv, které poskytovatelé předkládají pověřeným pracovníkům Olomouckého kraje za jednotlivá monitorovací období dle smlouvy. Monitorovací zpráva obsahuje hodnocení obsahu a rozsahu poskytnutých sociálních služeb za uplynulé monitorovací období, a to zejména v rozsahu evidovaných primárních a sekundárních ukazatelů služeb a doplňujících informací k realizaci dodávaných sociálních služeb.

Kontrolu správnosti údajů v monitorovacích zprávách provádí průběžně Olomoucký kraj (dále jen „objednatel“) při kontrolách v místě poskytování sociálních služeb. Poskytovatel je povinen vést průkaznou evidenci vykazovaných indikátorů v souvislosti s plněním předmětu smlouvy. Při kontrole je poskytovatel povinen tyto údaje prokázat.



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

3 Primární a sekundární ukazatele

Primární ukazatele¹ – jsou pro poskytovatele závazné, ve smlouvě jsou vyjádřeny číselnou hodnotou, která je čtvrtletně sledována. Nenaplnění poměrné části jednoho z primárních ukazatelů opravňuje objednatel k uplatnění slevy v patřičné výši dle bodu 10.7 smlouvy.

Sekundární ukazatele – mají doplňující charakter k primárním ukazatelům, případně slouží k jejich zpřesnění a hodnocení dopadu poskytování sociální služby v lokalitě. Současně, z důvodu větší přesnosti, jsou některé z primárních indikátorů dále specifikovány v rámci sekundárních indikátorů.

Tabulka č. 1 Přehled primárních a sekundárních ukazatelů

| Druh sociální služby dle zákona č. 108/2006 Sb. v platném znění | Primární ukazatele | Sekundární ukazatele |
|---|--|---|
| Terénní programy | <p>Počet nových uživatelů služby</p> <p>Počet kontaktů a intervencí v součtu</p> <p>Počet kontaktů a intervencí mimo sídla OÚ ORP</p> <p>Počet kontaktů a intervencí v součtu u protidluhového poradenství</p> | <p>Počet intervencí</p> <p>Počet kontaktů</p> <p>Struktura nových uživatelů</p> <p>Popis součinnosti s ORP a s obcemi</p> <p>Jednání s dalšími institucemi - - subjekty, které se podílejí na integraci příslušníků romských komunit</p> <p>Popis aktuální situace ve sledované lokalitě</p> <p>Popis průběhu protidluhového poradenství</p> <p>Různé (kazuistika, popis nových jevů apod.)</p> |

¹ Ve smlouvě jsou stanoveny minimální hodnoty, kterým odpovídá cena za poskytnuté plnění. Pokud v praxi poskytovatel poskytuje služby ve větším rozsahu, než je sjednán mezi ním a Olomouckým krajem a současně financuje tuto část služby z jiných zdrojů, tyto aktivity Olomouckému kraji v monitorovacích zprávách nevykazuje.

| | | |
|---|---|---|
| | Počet kontaktů a intervencí u protiduhového poradenství mimo sídla OÚ ORP | |
| Terénní programy formou mobilního týmu | Počet nových uživatelů služby Počet kontaktů a intervencí | Počet intervencí Počet kontaktů Struktura nových uživatelů Popis součinnosti s ORP a s obcemi Jednání s dalšími institucemi podílející se na integraci příslušníků romských komunit Popis aktuální situace ve sledované lokalitě |
| Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi | Počet nových uživatelů služby Počet kontaktů a intervencí v součtu Počet kontaktů a intervencí v součtu mimo sídla OÚ ORP | Počet kontaktů Počet intervencí Struktura nových uživatelů Struktura nových uživatelů služby mimo sídla OÚ ORP Popis součinnosti s ORP a s obcemi Jednání s dalšími institucemi podílející se na integraci příslušníků romských komunit Popis aktuální situace ve sledované lokalitě Různé (kazuistika, popis nových jevů apod.) |

4 Definice primárních a sekundárních ukazatelů

Intervence – minimálně 30 minutové jednání s uživatelem služby nebo zájemcem o službu. V případě jednání delšího než 30 minut se každá započatá půlhodina považuje za samostatnou intervenci. Počet intervencí určuje délka intervence, nikoli počet osob, se kterými je v rámci intervence jednáno. Intervence může mít také formu telefonickou. Intervencí se rozumí jakékoliv jednání ve prospěch uživatele nebo zájemce o službu, lze započítat i přípravu na konzultaci s uživatelem jako intervenci v maximální paušální délce jedné intervence.

30 – 59 minut = 1 intervence

60 – 89 minut = 2 intervence



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

90 – 119 minut = 3 intervence
atd.

Příklad

Při jednání s rodičem a současně se třemi dětmi se počítá jedna intervence nikoli čtyři intervence.

Při jednání s každým členem rodiny zvlášť se počítá každé jednání jako intervence za splnění podmínky definice intervence.

Kontakt – zpravidla desetiminutové jednání pracovníka s uživatelem nebo zájemcem o službu, které nepřesáhne 30 minut. Kontakt může mít také formu telefonickou, e-mailovou nebo písemnou.

Příklad

Jednáním se rozumí např.: mapování potřeb uživatele, neformální rozhovor, podpora při doučování, podání informace atd.

Nový uživatel

- Novým uživatelem se rozumí na začátku projektu, tj. v prvním monitorovacím období, každý uživatel ve službě. V dalších monitorovacích obdobích již platí podmínka b).
- Novým uživatelem se rozumí každá fyzická osoba, které byla poskytnuta podpora (sociální služba), a která dosud nebyla započítána jako nový uživatel ve službě v rámci projektu.
- U služby sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (dále SAS RD) se jako nový uživatel započítává nukleární rodina.

Příklad

1. Pan P. se obrátí na pracovníky služby terénní programy s žádostí o pomoc při hledání zaměstnání. Pracovníci s ním pracují a pomohou mu najít brigádu. Pan P. je novým uživatelem ve službě TP. Celkem s panem P. byly realizovány 3 kontakty a 3 intervence.

2. Při práci s panem P. vyjde najevo, že jeho děti, o které se stará společně s manželkou, mají vzdělávací problémy a rodina řeší také problémy s docházkou, záškoláctvím a navíc děti neabsolvuji preventivní lékařské prohlídky. S rodinou začíná pracovat pracovnice služby SAS RD a systematicky se jim věnuje. V rámci MO u nich zrealizuje 10 intervencí.



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Vykaznictví:

Služba TP: 1 nový uživatel služby, 3 kontakty, 3 intervence

Služba SAS: žádný nový uživatel služby (jedná se o stejnou rodinu), 10 intervencí

Každou osobu je možno, u poskytovatelů služby splňujících podmínky a) i b), započítat pouze jednou.

Tj. pojem nový uživatel je vázán na konkrétní fyzickou osobu (uživatele služby) bez ohledu na to, kolik podpor obdržela.

Podpora je jakákoliv aktivita financovaná z rozpočtu projektu, ze které mají cílové skupiny prospěch. Z uvedeného plyne **nutnost identifikace podpořené osoby** (uživatele). Za podpořenou osobu proto **nelze považovat anonymní osobu** s neprokazatelným prospěchem. Vždy musí být taková osoba prokazatelně doložena např. prezenční listinou u skupinových aktivit, kartou klienta, adresářem klientů, archivovanou elektronickou korespondencí, výpisem telefonních hovorů a dalším.

Příklad

Při jednání s rodičem a současně se třemi dětmi ve službě SAS RD se počítá jako nový uživatel celá rodina.

V rámci služby terénní programy - protidluhové poradenství u této rodiny se již nezapočítává jako nový uživatel. Evidují se jen kontakty a intervence a další.

*Anonymní osoba s neprokazatelným prospěchem = např. osoba, která dostala leták, bulletin, hromadný email, osoba bez možnosti identifikace.**

Struktura uživatelů - představuje rozdělení nových uživatelů dle věku, trvalého pobytu a podle pohlaví. Jedná se o načítání nových uživatelů, údaj ze začátku monitorovacího období je vždy konečný údaj z předchozího monitorovacího období. Nárůst je údaj o tom, zda za sledované monitorovací období přibyl do služby nový uživatel dle definice nového uživatele (viz výše), nedochází k odečítání uživatelů.

Skupinová aktivita - aktivita realizovaná dodavatelem, související s poskytováním základních činností sociálních služeb, vykonávaná v rámci skupiny uživatelů (tj. s více než jedním uživatelem) ve vztahu k plnění jejich zakázky. Jednou skupinovou aktivitou se rozumí jedna aktivita vztahující se k jednomu tématu trvající déle než 30 minut.

30-59 minut = 1 skupinová aktivita

60-89 minut = 2 skupinové aktivity

90-119 minut = 3 skupinové aktivity

atd.

* Při kontrole na místě poskytování služeb bude ze strany objednatele kladen důraz na prokazatelnost počtu vykázaných nových uživatelů. V případě, že anonymní uživatelé budou v rámci ukazatelů poskytovatelem započítáni, bude objednatel dále postupovat v souladu s články 10 a 11 smlouvy.



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Počet účastníků skupinových aktivit - Jedná se o počet fyzických osob přítomných na skupinové aktivitě. Každá osoba se započítá pouze jednou bez ohledu na to, jak dlouho skupinová aktivita trvala.

Příklad

Skupinová aktivita trvala 60 minut, na prezenční listině je podle podpisů patrné, že se zúčastnilo 20 osob.

Do monitorovací zprávy se vykáže:

Počet skupinových aktivit: 2

Počet účastníků skupinových aktivit: 20

Pozn.:

příští skupinové aktivity se zúčastní opět těch stejných 20 fyzických osob, do monitorovací zprávy se vykáže opět 20 účastníků skupinových aktivit.

Počet kontaktů a intervencí v součtu - dodavatel uvede počet kontaktů a intervencí s uživatelem služby nebo zájemcem o službu. Do vykázaných kontaktů a intervencí je možné u služby terénní programy (mobilní tým) započítat i kontakty a intervence poskytnuté v rámci protidluhového poradenství.

Počet kontaktů a intervencí mimo sídla OÚ ORP - dodavatel uvede počet kontaktů a intervencí s uživatelem služby nebo zájemcem o službu mimo sídla OÚ ORP. Do vykázaných kontaktů a intervencí je možné u služby terénní programy (mobilní tým) započítat i kontakty a intervence poskytnuté v rámci protidluhového poradenství. Pro stanovení uživatele mimo sídlo OÚ ORP je místo faktického pobytu v době poskytování služby.

Při stanovení % naplnění stanoveného objemu počtu uživatelů mimo sídla OÚ ORP se vychází z minimální hodnoty, uvedené ve smlouvě.

Příklad

Uživatel má pobyt v OÚ ORP, přijde o bydlení a přestěhuje se do XY 2, kde probíhají kontakty a intervence s ním. Dle uvedeného spadá ve výkaznictví do skupiny mimo sídla OÚ ORP. Není rozhodný trvalý pobyt, který může být fiktivní.

Počet kontaktů a intervencí v součtu u protidluhového poradenství - dodavatel uvede celkový počet kontaktů a intervencí s uživateli služby nebo zájemci o protidluhového poradenství.

Počet kontaktů a intervencí u protidluhového poradenství mimo sídla OÚ ORP - dodavatel uvede celkový počet kontaktů a intervencí s uživateli služby nebo zájemci o protidluhového poradenství mimo sídla OÚ ORP.

Struktura nových uživatelů služby - dodavatel uvede strukturu nových uživatelů služby podle pohlaví a věku (u SAS RD).

Struktura nových uživatelů služby mimo sídla OÚ ORP- dodavatel uvede strukturu nových uživatelů služby podle pohlaví a věku (u SAS RD) mimo sídla OÚ ORP.

Popis součinnosti s ORP a s obcemi - popis součinnosti s ORP (romský poradce, OSPOD), POÚ (oddělení zajišťující výplatu dávek HZ) a s obcemi.

Jednání s dalšími institucemi podílející se na integraci příslušníků romských komunit - subjekty podílející se na integraci příslušníků romských komunit (potenciální zaměstnavatelé, úřady práce, školská zařízení, další poskytovatelé sociálních služeb v lokalitě apod.).

Popis aktuální situace ve sledované lokalitě - a to jak ve smyslu pozitivních změn (např. přístup samosprávy k řešení problémů osob sociálně vyloučených, aktivní zapojení jedinců se sociálně vyloučenými lokalitami do řešení problémů komunity – potenciál vzniku komunitní práce), tak i negativních změn (např. zvýšení interetnického napětí v lokalitě, nárůst sociálně patologických jevů apod.).

Různé (kazuistika, popis nových jevů apod.) – dodavatel uvede popis průběhu služby na kazuistice uživatele, popíše další související okolnosti při poskytování služby a další.

Popis průběhu protidluhového poradenství – u služby terénní programy (mobilní tým) poskytovatel protidluhového poradenství popíše průběh a další související okolnosti řešení této problematiky v daných případech.

5 Čtvrtletní přepočítání primárních ukazatelů

Primární ukazatele jsou stanoveny na dobu trvání Smlouvy. V každém zúčtovacím období (zúčtovací období je rovno monitorovacímu období) se sleduje poměrná část primárních ukazatelů vzhledem k celému období. Pokud se v určitém zúčtovacím



období nepodaří naplnit poměrnou část stanovených primárních ukazatelů, je objednatel oprávněn k uplatnění slevy na základě smlouvy. Výše naplnění primárních ukazatelů se posuzuje v procentech.

Pro výpočet naplnění indikátoru počet nových uživatelů se přepočítává počet nových uživatelů stanovený ve smlouvě na jednotlivá monitorovací období (nejdříve přepočtem na měsíc krát počet měsíců v daném monitorovacím období), v nichž je poskytovatel povinen ukazatel naplnit a poté se načítají poměrné části ukazatele kumulativně od počátku plnění za jednotlivá monitorovací období (součet za první monitorovací období až hodnocené monitorovací období).

Druhý primární ukazatel počet kontaktů a intervencí se bude přepočítávat na jednotlivá monitorovací období (nejdříve přepočtem na měsíc krát počet měsíců v daném monitorovacím období), v nichž je poskytovatel povinen poměrnou část ukazatelů naplnit.

Stejným způsobem budou přepočítávány i další primární ukazatele Počet kontaktů a intervencí mimo sídla OÚ ORP, počet kontaktů a intervencí v součtu u protidluhového poradenství a počet kontaktů a intervencí u protidluhového poradenství mimo sídla OÚ ORP.

6 Závěr

Krajský úřad Olomouckého kraje vydává tuto metodiku dne 28. 11. 2013 s účinností od 1. 12. 2013.

přílohu č. 1 k metodickému pokynu k projektu „Zajištění integrace příslušníků romských komunit v Olomouckém kraji II“, reg. č.: CZ.1.04/3.2.00/15.00016 schválila:

OLOMOUCKÝ KRAJ
-41-



Mgr. Irena Sonntagová
vedoucí Odboru sociálních věcí