

METODIKA K PROCESU ZJIŠŤOVÁNÍ INFORMACÍ O POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽEBĚ (dále jen „ZIS“)

dle § 95 zákona č. 108/2006 Sb.*¹

Teoretický rámec procesů ZIS

Důvod realizace procesu ZIS

Prakticky naplňovat Prioritu 1, Opatření 1.1., Aktivitu 1.1.1., Aktivitu 1.1.2. a Prioritu 2, Opatření 2.2., Aktivitu 2.2. Střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb na území HMP pro období 2019 – 2021 (dále jen „SPRSS“), schváleného usnesením Zastupitelstva hl. m. Prahy č. 2/38 dne 13. 12. 2018 a jeho Aktualizace na rok 2019 schválené usnesením Zastupitelstva hl. m. Prahy č. 8/104 dne 21. 6. 2019.

Zaměření procesu ZIS

V rámci zjišťování informací o obsahu a způsobech poskytování sociálních služeb odbor SOV MHMP prakticky ověřuje údaje z veřejného Registru sociálních služeb (dále jen „RSS“), údaje z žádostí v dotačním a grantovém řízení HMP, vykazovaných statistických dat služeb a Žádostí o zařazení/navýšení kapacit sociálních služeb v Krajské síti, u jednotlivých poskytovatelů přímo na místě (v průběhu) poskytování sociální služby. Pokud služba žádá o zařazení/navýšení nových kapacit v Krajské síti sociálních služeb, ověřuje se, zda je daná služba v souladu se Strategii rozvoje Krajské sítě uvedené v aktuálním znění SPRSS.

¹ Kraj

- a) zjišťuje potřeby poskytování sociálních služeb osobám nebo skupinám osob na svém území,
- b) zajišťuje dostupnost informací o možnostech a způsobech poskytování sociálních služeb na svém území,
- c) spolupracuje s obcemi, s dalšími kraji a s poskytovateli sociálních služeb při zprostředkování pomoci osobám, popřípadě zprostředkování kontaktu mezi poskytovatelem a osobou,
- d) zpracovává střednědobý plán rozvoje sociálních služeb ve spolupráci s obcemi na území kraje, se zástupci poskytovatelů sociálních služeb a se zástupci osob, kterým jsou poskytovány sociální služby, a informuje obce na území kraje o výsledcích zjištěných v procesu plánování; při zpracování plánu kraj přihlíží k informacím obce sděleným podle § 94 písm. e) a k údajům uvedeným v registru podle § 85 odst. 5,
- e) sleduje a vyhodnocuje plnění plánů rozvoje sociálních služeb za účasti zástupců obcí, zástupců poskytovatelů sociálních služeb a zástupců osob, kterým jsou sociální služby poskytovány,
- f) informuje ministerstvo o plnění plánů rozvoje sociálních služeb,
- g) zajišťuje dostupnost poskytování sociálních služeb na svém území v souladu se střednědobým plánem rozvoje sociálních služeb,
- h) určuje síť sociálních služeb na území kraje; přitom přihlíží k informacím obcí sděleným podle § 94 písm. f

Praktická realizace procesu ZIS

Informování organizace o realizaci procesu ZIS

Odbor SOV nebude předem oznamovat svou návštěvu a realizaci procesu ZIS u služeb, které nejsou zařazeny v Krajské síti. U služeb, které jsou zařazeny v Krajské síti, odbor SOV telefonicky oznámí jeden den předem svou návštěvu a realizaci procesu ZIS. Doba realizace ZIS je vždy v souladu s provozní dobou poskytování sociální služby uvedenou v RSS.

Výstup z procesu ZIS

Výstupem procesu ZIS bude písemný záznam na předepsaném formuláři (příloha č. 1 tohoto dokumentu), který bude vyhotoven ve dvou stejných verzích, jedna bude ihned po ukončení ZIS na místě předána zástupci služby, ve které byl ZIS realizován a druhá bude uchována pro potřeby odboru SOV a Komise Rady hl. m. Prahy pro plánování a financování sociálních služeb.

Personální zajištění procesu ZIS

Proces ZIS je vždy zajištěn minimálně dvěma pracovníky odboru SOV s odpovídající kvalifikací a pracovní náplní, kteří nejsou ve střetu zájmu k organizaci, v které se ZIS realizuje (rodinné, partnerské, kamarádké, minulé pracovní vztahy apod.).

Podmínka procesu ZIS

Pracovníci odboru SOV MHMP se písemně čestným prohlášením zavazují každému poskytovateli sociálních služeb k mlčenlivosti o skutečnostech, se kterými se v rámci procesu ZIS seznámí.

Časová dotace procesu ZIS

Časová dotace procesu ZIS je odhadována na cca 2 hodiny/jedna registrovaná služba. V této časové dotaci proběhne seznámení s důvody realizace ZIS a jeho průběhem, výstupy, následným využitím poznatků získaných během ZIS a samotný proces ZIS.

Zjišťované oblasti

Služba dodržuje provozní dobu a personální zajištění služby

Služba dodržuje/nedodržuje provozní dobu a služba je/není zajištěna kvalifikovaným personálem.

V provozní (otevírací) době, která je uvedena v RSS, mohou uživatelé/zájemci o službu využít sociální službu. Na pracovišti realizace služby jsou přítomni kvalifikovaní pracovníci (sociální

pracovníci nebo pracovníci v sociálních službách apod.) v odpovídajícím počtu, který souhlasí s údaji v RSS – samotná služba není zajištěna pouze stážisty, dobrovolníky apod.

U terénní formy služby by měl poskytovatel předložit rozpis časového a personálního zajištění terénní formy služby v konkrétním časovém rozsahu, který odpovídá provozní době v RSS.

Služba je zajištěna v rozsahu vydaného Pověření k poskytování služby obecného hospodářského zájmu (pokud je daná služba ze strany HMP pověřena k výkonu služby obecného hospodářského zájmu)

Služba je realizována alespoň v počtu kapacitních jednotek, na které získala ze strany HMP Pověření k poskytování služby obecného hospodářského zájmu a které jsou uvedeny v daném Pověření a kterými je služba zahrnuta do Krajské sítě sociálních služeb. Tato část procesu ZIS se týká pouze sociálních služeb zařazených v Krajské síti sociálních služeb.

Ve službě jsou přítomní uživatelé

Během ZIS je ověřována konkrétní přítomnost uživatelů služby a statistická evidence této přítomnosti, včetně evidence neuspokojených žadatelů o sociální službu z důvodu kapacitní nedostatečnosti. Během ZIS je zaměřena pozornost na praktický průběh služby: přítomnost/nepřítomnost uživatelů, aktivity s uživateli služeb, případně jednání s potencionálními zájemci o službu. ZIS je vědomě realizováno v čase, kdy je možné uživatele/zájemce o službu ve službě zastihnout.

Služba realizuje individuální plánování

Služba má/nemá ve spisové dokumentaci zpracované individuální plány uživatelů služby. Zástupci odboru SOV MHMP si v rámci procesu ZIS ze statistiky služby vyberou náhodně až 5 uživatelů a požádají poskytovatele o spisovou dokumentaci. Individuální plánování obsahuje popis nepříznivé sociální situace uživatele, definuje možnosti řešení uvedené nepříznivé sociální situace, (případně škálu možností, co by se s danou situací dalo dělat), jak situaci řešit a dohodnutý rozsah spolupráce s uživatelem, a dále průběžné hodnocení poskytované sociální služby.

Služba má hodnověrně vedenou statistiku poskytování služeb

Služba používá/nepoužívá ke sledování statistických údajů program nebo evidenční systém, který prokazatelně zamezuje duplicitě dat. Je zřetelné, kdo do evidenčního systému může vkládat a měnit data. Každý uživatel/zájemce je ve statistice veden pouze jednou (jako unikátní osoba), pouze se k němu doplňují čerpané služby (činnosti služby). Žádný uživatel nesmí být v absolutních číslech (počet jednotlivých uživatelů za rok) vykazován víckrát než jednou. Počet uživatelů/zájemců se shoduje s údaji v žádostech v dotačním a grantovém řízení HMP a statistickými daty vykazovanými odboru SOV. Ověření vykazovaných údajů se děje porovnáním dat v evidenčním programu služby a dat, které služba vykazuje v rámci žádostí v

dotáčnīm a grantovém řízení HMP, statistických dat vykazovaných odboru SOV, případně dat, které obsahuje Žádost o zařazení/navýšení kapacit sociálních služeb v Krajské síti.

Služba má zpracovanou metodiku poskytování svých služeb

Služba má/nemá zpracované metodické manuály/směrnice, které upravují, jakým způsobem jsou služby poskytovány zájemcům/uživatelům, jak probíhá jednání se zájemci o službu, uzavírání smluv, individuální plánování služeb, jakým způsobem probíhá sledování a zpracování dat získaných od zájemců/uživatelů.

Služba má dokladovatelné úhrady od uživatelů

Služba má/nemá jasně stanovený ceník poskytovaných služeb (případně situací, kdy na čerpání služeb poskytuje slevu). Cena čerpaných služeb se shoduje s platbou od uživatele. Úhrady uživatelů jsou/nejsou vedeny v přehledné evidenci (v časovém rámci – den, týden, měsíc, rok) a navazují na vyúčtování služeb uživatelům (popřípadě platby).

Doplňující informace a otázky v rámci ZIS

Během procesu ZIS mohou být položeny otázky, které doplní obraz o službě nebo budou navazovat na zjišťované a ověřované skutečnosti (viz předchozí oblasti procesu ZIS). Modelově může jít o tyto příklady otázek: jaké formy sebehodnocení služba využívá, jak služba kontroluje svou kvalitu a spokojenost uživatelů se svými službami, jak jsou účtované cesty za klientem apod. Tyto informace budou zachyceny v části formuláře s názvem „Další poznámky“.

Vyhodnocení procesu ZIS

Vyhodnocením procesu ZIS bude konstatování o zjištěných skutečnostech v písemném formuláři, které vychází z ověřovaných oblastí. Součástí formuláře je i prostor pro vyjádření organizace, u které byl proces ZIS realizován, k závěrům, které zformulovali zástupci odboru SOV. Formulář je podepisován zástupci odboru SOV a zástupci organizace.

Proces ZIS neumožňuje podání dodatečných námitek ze strany poskytovatelů sociálních služeb a nelze ani nárokovat opakování procesu ZIS.

Záznam ze zjišťování informací o službě (ZIS)				
Poskytovatel sociální služby:				
Druh sociální služby:		Identifikátor:	Služba je poskytována od:	
Adresa poskytování služby:				
Plánovaný rozvoj je v souladu se strategií SPRSS pro rok 2019:		ano	ne	
Služba je zařazená v Krajské síti:		ano	ne	
Uváděná otevírací doba služby je v souladu s registrem soc. služeb:	pozn.:		ano	ne
Kapacita dle pověření:	lůžka:	hodiny:	přepočtené úvazky:	požadovaný nárůst o:
Počet úvazků ve službě (pp/np):	registr:	dotace - 2019:	granty - 2019:	stav ke dni ZIS:
Kapacita - počet uživatelů:	statistika: 17 - 18 -	dotace: 17 - 18 - 19 -	granty: 17 - 18 - 19 -	ev. služby: 17 - 18 - 19 -
Evidence hodin pp z výkonů - roky 17/18/19	statistika: 17 - 18 - -	dotace: - - 19 -	granty: 17 - 18 - 19 -	ev. služby: 17 - 18 - 19 -
Jaký používá služba evidenční systém:				
Služba má zpracovanou metodiku (viz SPRSS 4.3.2. bod 2):		ano	ne*	
Úhradová služba	má zveřejněný aktuální ceník:	ano	ne*	
	má dokladovatelné úhrady od uživatelů:	ano	ne*	
	má výši úhrad v souladu s platnou legislativou:	ano	ne*	
Jsou uživatelé služby přítomni během ZIS:		ano	ne*	
Poskytovatel služby individuálně plánuje - ověřeno v pěti náhodně vybraných složkách uživatelů:		ano	ne*	

Další poznámky:

Zhodnocení ZIS za MHMP:

Zhodnocení ZIS za poskytovatele:

ZIS za MHMP provedli:				
Za službu byli přítomni:				
ZIS proběhl dne:				
Podpisy:				

* - nutné rozvést v bodě Další poznámky