

INDIKÁTORY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Zpracovala: Koordinační skupina RPSS ve spolupráci se členy pracovních skupin

Schválila: Řídící skupina RPSS dne 6. listopadu 2013

Pracovní skupina Děti a mládež

Služba	Indikátor	Definice	Jednotka	Poznámka
Dům na půl cesty	kapacita		lůžko	
	obsazenost		lůžkoden	
	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	
	setkání	kontakt s uživatelem, při kterém s uživatelem pracovník něco řeší, nebo pro něj intervenuje	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	
	uživatel	vztaženo ke kalendářnímu roku, ke kterému je uživatel započítán jen jednou, třebaže službu využil vícekrát	počet	
Noclehárny	kapacita		lůžko	
	obsazenost		lůžkoden	
	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. • 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	
		Jedná se o časový úsek, ve kterém byla uživateli/ce pracovníkem/pracovnicí služby bezprostředně bez přerušení poskytována pomoc, podpora, péče obsahující prvky naplňující základní činnosti uvedené pro danou službu.		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	Setkání se může uskutečnit přímo (osobně) nebo zprostředkovaně (například telefonicky). V rámci nepřerušeno setkání může být uživateli/ce poskytnuto i několik různých základních činností/úkonů.	počet	setkání, která nejsou dále členěna dle jejich délky. Pro stanovení času potřebného pro uskutečnění těchto setkání je stanoven přepočítaný časovým 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 byly, jednotlivým členům rodiny, poskytnuty. Každý jednotlivý člen rodiny je evidován jako uživatel služby. Počet konzultací je evidován jednotlivě. Jedná se o počet konzultací, které byly 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 setkání	V rámci těchto setkání se pod odborným vedením pracovníků setkává rodič a dítěte. Jedná se o počet setkání, která byla ve sledovaném období uskutečněna, přičemž každý účastník každého setkání je započítán tolikrát, kolika setkání se zúčastnil.	počet	
	uživatel		počet	
Terénní programy	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"> • do 15 min. • do 30 min. • do 60 min. • do 90 min. • do 120 min. • nad 120 min. Toto členění je dále vyjádřitelné

				přepočtem na tzv. <u>intervenční jednotku</u> , přičemž 1 intervenční jednotka = každých započatých 15 min. tohoto indikátoru
Sociální rehabilitace	uživatel		počet	
	setkání	jedná se o časový úsek, ve kterém byla uživateli bezprostředně bez přerušení 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 započteni 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

				<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>
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 míst * 365 dnů = 36 500 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 x 365 + 1 x 300 = 36 435 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
	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 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, $99 \times 365 + 1 \times 300 = 36\,435$ 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
	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 dnů v příslušném časovém období (např. $100 \text{ lůžek} \times 365 \text{ dnů} = 36\,500$ lůžkodnů za</p>

				<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>
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. nad 120 min.
	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	
	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	
	Počet výkonových bodů	Je součtem výkonů přepočtených podle jejich významnosti s ohledem na jejich časovou náročnost	Výkonový bod	Hlavní indikátor např. testy na drogy mají časovou dotaci 10 minut – 1 výkonový bod. Individuální poradenství např. 50 minut. =5 výkonových bodů x 10 minut)
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 výkonových bodů	Je součtem výkonů přepočtených podle jejich významnosti s ohledem na jejich časovou náročnost.	výkon	Hlavní indikátor (např. výměna má časovou dotaci 5 minut – 1 výkonový bod. Kontaktní práce např. 30 minut. =6 výkonových bodů x 5 minut)
Služby následné péče	Počet uživatelů	jedná se o počet klientů	uživatel	
	Počet lůžkodnů	součet všech dnů, kteří všichni klienti strávili v pobytovém programu	Počet lůžkodnů	
	Počet klientodnů	počet klientodnů - součet všech dnů kteří všichni klienti v daném roce strávili v strukturovaném programu - ambulance i pobyt	klientoděn	Hlavní indikátor
	Počet uživatelů	Uživatelé služby s uzavřenou smlouvou o poskytnutí služby	uživatel	
	Počet kontaktů	Kontakt face to face s uživatelem služby (klient využívá	kontakt	+ kontakt s potencionálním uživatelem

Terénní programy		odborných služeb, např. výměnný injekční program, poradenství, testy na infekční choroby atd. + kontakt s potencionálním uživatelem		- vykazováno od 2013
	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	
	Počet výkonových bodů	Je součtem výkonů přepočtených podle jejich významnosti s ohledem na jejich časovou náročnost.	Počet výkonových bodů	Vykazováno od 2013 Hlavní indikátor

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	Počet klientů	Celkový počet klientů, se kterými je uzavřena	klient	

bydlení		smlouva o poskytování sociální 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, 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 dojet 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 dojet 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, opatrovníky...) včetně času potřebného na zápis do	hodina	Jedná se o čas, který stráví pracovník při práci s klienty, čas se nenásobí počtem klientů

		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)