



KOMUNITNÍ PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB OSTRAVA

**Manuál pro vykazování ukazatelů
v sociálních službách a souvisejících aktivitách
ve městě Ostrava**

září 2024

OSTRAVA!!!

OBSAH

Úvod.....	3
Ukazatele pro SOCIÁLNÍ SLUŽBY	5
Ukazatele AKTIVIT	7
ABECEDNÍ SEZNAM ukazatelů - legenda	9

Úvod

Manuál pro vykazování ukazatelů v sociálních službách a souvisejících aktivitách ve městě Ostrava (dále jen Manuál) si klade za cíl „sladit“ metodiku jejich sledování a vykazování pro praktické využití.

Principy uplatnění ukazatelů:

- jedná se o zásadní datovou skupinu, která obsahuje omezený počet ukazatelů vypovídajících o celkovém stavu sociálních služeb a souvisejících aktivit v daném území;
- stanovené ukazatele mají schopnost vyjádřit změnu stavu příslušného jevu, jsou sledovatelné v pravidelných časových řadách;
- ukazatele jsou platné a použitelné pro analytickou i návrhovou část komunitních plánů a zajišťují jejich vzájemnou provázanost;
- ukazatele jsou základním nástrojem sledování (monitoringu) plnění komunitního plánu ve stanovených cílech a opatřeních.

Ukazatele jsou sledovány a vyhodnocovány v členění podle druhu sociální služby (členění dle zákona) a oblasti aktivit, a to vždy pouze relevantní ukazatele.

Manuál je závazný pro všechny subjekty finančně dotované z rozpočtu statutárního města Ostravy, které naplňují cíle a opatření komunitního plánu. Pro ostatní subjekty působící v sociální oblasti na území statutárního města Ostravy má nezávazný charakter, založený na dobrovolné a oboustranně výhodné spolupráci v rámci komunitního plánování sociálních služeb a souvisejících aktivit.

Vykazování sledovaných ukazatelů probíhá 2x ročně jako součást zprávy o realizaci projektu. Poprvé za kalendářní pololetí (leden až červen), podruhé za celý kalendářní rok (leden - prosinec). Společně s ukazateli za celý kalendářní rok se vykazují i finanční ukazatele.

Skutečnosti, které nelze vyjádřit pomocí ukazatelů lze popsat v textové části pololetní/závěrečné zprávy o realizaci projektu.

Manuál vznikl průběžně od září 2018 ve spolupráci se členy pracovních skupin struktury komunitního plánování, zástupci jednotlivých druhů služeb a souvisejících aktivit a na jednáních Manažerského týmu KP Ostrava.

Poslední aktualizace manuálu byla zpracována v září 2024 na základě workshopů s poskytovateli vybraných sociálních služeb (osobní asistence, pečovatelská služba, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, azylové domy a domy na půli cesty) realizovaných v červnu 2024. Cílem nově nastavených ukazatelů je pilotní ověření plnění závazku veřejných služeb prostřednictvím kontroly parametrů (úvazky v přímé péči, kapacita služby), vyhodnocením dostupnosti a potřebnosti a vytíženosti/efektivity sociální služby.

Smyslem tohoto nástroje bude efektivní vyhodnocování sítě sociálních služeb, udržitelné a pružné reagování na nově vzniklé potřeby obyvatel Ostravy a nastavování kapacity dle aktuálně získaných dat.

Na základě realizovaných workshopů byla definována zakázka statutárního města Ostrava pro jednotlivé (vybrané) sociální služby. Tyto definované zakázky jsou uvedeny níže. Po pilotním ověření fungování budou nadefinovány zakázky také pro ostatní sociální služby.

PEČOVATELSKÁ SLUŽBA, OSOBNÍ ASISTENCE

Zakázka SMO:

Zajištění pečovatelské služby/osobní asistence pro občany statutárního města Ostravy v jejich přirozeném prostředí. Cílem pečovatelské služby/osobní asistence je oddálit nebo zcela předejít nutnosti umístění klienta do pobytové sociální služby, proto je žádoucí reagovat na aktuální potřeby klienta, a to v odpovídajícím čase a potřebné kvalitě. Pečovatelská služba/osobní asistence pomáhá klientům zvládat základní životní potřeby, které nejsou schopni vykonávat sami, nenahrazuje však služby, které jsou běžně místně a finančně dostupné.

SMO podporou pečovatelské služby/osobní asistence reaguje na zvyšující se poptávku po péči v přirozeném prostředí, která souvisí se stárnutím populace, preventivně působí proti institucionalizaci a dále má SMO zájem na finančně efektivnějším řešení.

SOCIÁLNĚ – AKTIVIZAČNÍ SLUŽBY PRO RODINY S DĚTMI

Zakázka SMO:

SMO poptává pro své občany sociálně – aktivizační služby pro rodiny s dětmi, které jsou ohroženy sociálním vyloučením (nebo jsou sociálně vyloučené), s cílem podpořit ve změně, která vede k prevenci výskytu patologických jevů.

Smyslem sociálně – aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi na území města je posílit kompetence rodin pro běžný život ve společnosti nebo zabránit propadu těchto kompetencí, a to v souladu se zájmy dětí vyrůstajících v těchto ohrožených rodinách. Sociálně – aktivizační služby pro rodiny s dětmi jsou služby preventivního charakteru a jejich záměrem je komplexní spolupráce nikoliv nahrazení běžně dostupných služeb a volnočasových aktivit.

AZYLOVÉ DOMY

Zakázka SMO:

Zajištění dočasného ubytování a podporu osobám, které se nacházejí v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení. Cílem azylových domů je mimo poskytnutí dočasného ubytování prostřednictvím komplexní sociální práce s uživateli služby také zvyšování kompetencí uživatelů v oblasti bydlení, zdraví, zaměstnání, péče o děti a zapojení do občanského života.

Smyslem azylových domů, jejichž zadavatelem je SMO, je podpora uživatelů služby ke změně, která vede k prevenci patologických jevů a začlenění do běžné společnosti v co nejvyšší možné míře.

Ukazatele pro SOCIÁLNÍ SLUŽBY

§	Forma	Druh služby / Ukazatel	Počet klientů v roce		Počet klientů mimo území města Ostravy	Provozní doba		Kapacita okamžitá		Počet lůžek	Obložnost	Intervence	Skupinové intervence	Kontakty	Klientohodiny	Denní návštěvnost	Odmítnutí zájemci (chybějící kapacita)	Počet hodin strávených na cestě	Počet odchodů	
			Počet klientů	Počet dětí		provozní doba týden	provozní doba víkend	kapacita týden	kapacita víkend										Celkem	Mimo sociální služby
57	P	Azylové domy	X	X	X					X	X	X					X		X	X
45	A	Centra denních služeb	X		X	X		X							X	X	X			
46	A	Denní stacionáře	X		X	X		X							X	X	X			
48	P	Domovy pro osoby se zdravotním postižením	X		X					X	X						X			
49	P	Domovy pro seniory	X		X					X	X						X			
50	P	Domovy se zvláštním režimem	X		X					X	X						X			
58	P	Domy na půl cesty	X	X	X					X	X						X		X	X
51	P	Chráněné bydlení	X		X					X	X				X		X			
60a	A, T, P	Intervenční centra	X		X	X		X		X	X	X	X	X			X			
59	A, T	Kontaktní centra	X		X	X		X				X	X	X			X			
60	A, T, P	Krizová pomoc	X		X	X		X		X	X	X	X	X			X			
61	A, T	Nízkoprahová denní centra	X		X	X		X				X		X			X			
62	A, T	Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež	X		X	X		X				X	X	X			X			
63	A	Noclehárny	X		X	X		X		X	X						X			
37	A	Odborné sociální poradenství	X		X	X		X				X	X	X			X			
44	A, T, P	Odlehčovací služby	X		X			X		X	X				X		X			
39	T	Osobní asistence	X		X	X	X	X	X						X		X		X	
40	A, T	Pečovatelská služba	X		X	X	X	X	X						X		X		X	
43	T	Podpora samostatného bydlení	X		X	X						X		X			X			
42	A, T	Průvodcovské a předčitatelské služby	X		X	X									X		X			
54	A, T	Raná péče	X		X	X						X	X	X			X			
64	A, P	Služby následné péče	X		X	X				X	X	X	X	X			X			
65	A, T	Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi	X		X	X		X				X	X	X			X		X	
66	A, T	Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením	X		X	X						X		X			X			

§	Forma	Druh služby / Ukazatel	Počet klientů v roce		Počet klientů mimo území města Ostravy	Provozní doba		Kapacita okamžitá		Počet lůžek	Obložnost	Intervence	Skupinové intervence	Kontakty	Klientohodiny	Denní návštěvnost	Odmítí nutí zájemci (chybějící kapacita)	Počet hodin strávených na cestě	Počet odchodů	
			Počet klientů	Počet dětí		provozní doba týden	provozní doba víkend	kapacita týden	kapacita víkend										Celkem	Mimo sociální služby
67	A	Sociálně terapeutické dílny	X		X	X		X							X	X	X			
70	A, T, P	Sociální rehabilitace	X		X	X		X		X	X	X		X		X	X			
52	P	Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče	X		X					X	X						X			
55	T	Telefonická krizová pomoc	X		X	X						X		X			X			
68	P	Terapeutické komunity	X		X					X	X	X	X				X			
69	T	Terénní programy	X		X	X						X		X			X			
41	T	Tísňová péče	X		X							X		X			X			
56	A, T	Tlumočnické služby	X		X	X		X				X		X			X			
47	P	Týdenní stacionáře	X		X					X	X						X			

§ - odkaz na příslušný paragraf dle Zákona o sociálních službách.

Forma: A – ambulantní, P – pobytová, T - terénní

Abecední seznam ukazatelů a jejich definic naleznete dále v textu manuálu.

Ukazatele AKTIVIT

Oblasti aktivit	Ukazatele
Bariéry	Počet uskutečněných monitorovacích aktivit v oblasti řešení bariér
	Počet realizovaných jednání za účelem řešení bariér s dotčenými aktéry
	Počet odpracovaných hodin za účelem řešení bariér
Dobrovolnictví	Počet dobrovolníků se smlouvou
	Počet hodin dobrovolnické práce - jednorázové akce
	Počet hodin dobrovolnické práce - dlouhodobá činnost
Akce pro cílovou skupinu	Počet akcí pro cílovou skupinu
	Počet hodin akcí
	Počet účastníků akcí
	Počet účastníků akcí s bydlištěm na území města Ostravy včetně širšího správního obvodu
Akce pro veřejnost včetně osvětových	Počet osvětových akcí pro veřejnost
	Počet hodin osvětových akcí
	Počet účastníků osvětových akcí
Aktivity pro cílovou skupinu	Počet dnů aktivit pro cílovou skupinu
	Počet hodin aktivit
	Počet účastníků aktivit
	Počet účastníků aktivit s bydlištěm na území města Ostravy včetně širšího správního obvodu
Činnosti	Počet klientů v roce
	Počet klientů s bydlištěm na území města Ostravy včetně širšího správního obvodu
	Intervence
	Skupinové intervence
	Kontakty
	Klientohodiny
Pobytové akce pro cílovou skupinu	Počet pobytových akcí pro cílovou skupinu
	Počet dnů pobytových akcí
	Počet účastníků pobytových akcí
	Počet účastníků s bydlištěm na území města Ostravy včetně širšího správního obvodu
Půjčovna pomůcek	Počet klientů v roce
	Počet klientů s bydlištěm na území města Ostravy včetně širšího správního obvodu
	Počet položek v půjčovně
	Počet zápůjček
Podpora zaměstnávání	Počet klientů v roce
	Počet klientů s bydlištěm na území města Ostravy včetně širšího správního obvodu
	Intervence
	Skupinové intervence
	Kontakty
	Počet hodin doprovodů
	Počet klientů, kteří získali zaměstnání
	Počet klientů, kteří získali zaměstnání s bydlištěm na území města Ostravy včetně širšího správního obvodu
Počet klientů, kteří si udrželi zaměstnání alespoň 1/2 roku	
Zaměstnávání osob s handicapem	Počet klientů v roce
	Počet klientů s bydlištěm na území města Ostravy včetně širšího správního obvodu
	Okamžitá kapacita
	Počet zaměstnaných osob se ZP celkem
	Průměrný počet úvazků osob se ZP celkem
	Počet zaměstnanců - TZP
	Průměrný počet úvazků - TZP
	Počet zaměstnanců - OZP - 1, 2
	Průměrný počet úvazků - OZP - 1, 2
Počet zaměstnanců - OZZ	
Průměrný počet úvazků - OZZ	

Oblasti aktivit	Ukazatele
Vzdělávání pro cílovou skupinu a pečující	Počet vzdělávacích akcí
	Počet hodin vzdělávacích akcí
	Počet účastníků vzdělávacích akcí
	Počet účastníků vzdělávacích akcí s bydlištěm na území města Ostravy včetně širšího správního obvodu
Vzdělávání pro odborníky	Počet vzdělávacích akcí
	Počet hodin vzdělávacích akcí
	Počet účastníků vzdělávacích akcí
	Počet účastníků vzdělávacích akcí s bydlištěm na území města Ostravy včetně širšího správního obvodu
Přeprava osob	Počet klientů v roce
	Počet klientů s bydlištěm na území města Ostravy včetně širšího správního obvodu
	Provozní doba
	Počet přepravených osob
	Počet ujetých km celkem
Periodika, publikace	Počet publikací / čísel periodik
	Počet stran celkem
	Počet distribuovaných výtisků
	Celkový počet výtisků

Abecední seznam ukazatelů a jejich definic naleznete dále v textu manuálu.

ABECEDNÍ SEZNAM ukazatelů - legenda

Ukazatel	Definice
Celkový počet výtisků	Celkový počet výtisků publikací či periodik. V případě elektronické distribuce vyplňte nulu.
Denní návštěvnost	Jedná se o průměrný počet uživatelů ve službě za den. Příklad: Pan A – využil službu od 9:00 – 12:00 Pan B – využil službu od 9:00 – 12:00 a 13:00 – 15:00 Pan C – využil službu od 13:00 – 15:00 <u>Den 1 – denní návštěvnost = 3 osoby</u> Pan A – využil službu od 9:00 – 12:00 Pan B – využil službu od 9:00 – 12:00 <u>Den 2 – denní návštěvnost = 2 osoby</u> Průměrná denní návštěvnost pak bude součtem počtu osob za jednotlivé dny / počtem dnů, kdy byla služba otevřena, v uvedeném příkladu tedy $5/2 = 2,5$ osob.
Intervence	Vykazování intervencí: Počet intervencí pro potřeby vykazování načítejte tak, že za každých 30 minut vykažete 1 intervenci. Tzn. 30 minut = 1 intervence; 60 minut = 2 intervence; 90 minut = 3 intervence atd. (Lze napočítat tak, že celkový součet minut intervencí pro všechny klienty se následně vydělí 30 minutami, čímž vznikne počet intervencí). Sociální práce s klientem, trvající obvykle 30 minut a více za sledovaný rok. (časový údaj je orientační, rozhodující je charakter poskytované konzultace) Jedná se o vnější zásah pracovníka v přímé péči do procesu změny životního stylu klienta/uživatele resp. zájemce o službu. Intervence se musí vždy vztahovat k řešení nepříznivé sociální situace klienta. Každá poskytnutá intervence je zaznamenána v osobní dokumentaci o klientovi (záznamy o průběhu poskytování sociální služby). Má zpravidla charakter strukturovaného rozhovoru a směřuje ke zřetelnému cíli, který koresponduje s cíli služby a s dojednanými, individuálně naplánovanými osobními cíli uživatele. Intervence může mít podobu: * osobního rozhovoru (záznam osobního rozhovoru je součástí dokumentace o poskytování služby) * telefonického rozhovoru (záznam o telefonickém rozhovoru je součástí dokumentace poskytování služby) * elektronické popř. písemné korespondence, např. zpráva navazující instituci, odpovědi na dotazy klienta (e-mail je součástí dokumentace o poskytování služby) Základní typy intervencí, které lze vykazovat: * Individuální (sociální práce pracovníka s klientem, individuální pohovor, doprovod klienta) * Externí/kooperativní (intervence, jež jsou realizovány ve prospěch klienta, kdy klient nemusí být při této intervenci přímo účasten, např. jednání s úřady a jinými institucemi ve prospěch uživatele služby, jednání s jiným odborníkem, ve prospěch uživatele soc. služby, jednání s rodinným příslušníkem ve prospěch uživatele soc. služby aj). Do časového objemu intervence lze započítat: * samotný rozhovor nebo práci s klientem, * přípravu pracovníka na intervenci, * provedení zápisu o intervenci.
Kapacita okamžitá	Maximální okamžitá kapacita - nejvyšší počet klientů, kteří mohou službu využít současně (max. počet klientů v jednom okamžiku). Pro pečovatelské služby a služby osobní asistence: Kapacita v pracovních dnech: Přepočtený počet úvazků pracovníků, kteří poskytují sociální službu v pracovních dnech. Kapacita o víkendech: Přepočtený počet úvazků pracovníků, kteří poskytují sociální službu o víkendech.
Klientohodiny	Celkový počet hodin poskytnutých všem uživatelům služby v daném roce. Do hodin podpory se započítává veškerá přímá práce s uživateli služby, která lze přiřadit ke konkrétnímu uživateli (je v jeho zájmu) a lze o ní nalézt záznam v dokumentaci uživatele. Příklad: Pan A – od ledna do června využil 50 hodin podpory Pan B – od května do listopadu využil 120 hodin podpory Celkový počet klientohodin = 170 klientohodin
Kontakty	Jednání s klientem, které nemá intervenční charakter (počet kontaktů za sledovaný rok). Kontakt může být osobní, telefonický, elektronický, písemný. Záznamy o kontaktech jsou součástí dokumentace o poskytování služby. Kontakt je vykazován vždy jako jeden kontakt, nelze ho načítat (např. po 10 minutách). Pokud je při práci s daným klientem aktuálně prováděna intervence, nelze současně vykazovat jako kontakt.
Obloženost	$= \frac{\text{skutečný počet lůžkodnů v roce} * 100}{\text{maximální možný počet lůžkodnů v roce}}$ Pro azylové domy pro matky s dětmi: V textové části vyúčtování uveďte, kolik dní v roce jste měli naplněnou kapacitu sociální služby, přestože jste neměli obsazena všechna lůžka z důvodu obsazenosti pokojů.

Ukazatel	Definice
Počet odmítnutých žadatelů z důvodu nedostatečné kapacity, kteří jsou k rozhodnému dni (tj. 30. 6. nebo 31. 12.) v evidenci žadatelů dle § 88 písm. g) zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Tzn. pokud jste odmítli žadatele o službu z důvodu nedostatečné kapacity např. v únoru příslušného roku a v dubnu stejného roku jste s ním uzavřeli smlouvu o poskytování sociální služby, neuvádějte jej. Pokud jste odmítli žadatele v průběhu roku a v daném roce jste s ním smlouvu o poskytování sociální služby neuzavřeli, pak jej uveďte.	
Počet akcí / Počet osvětových akcí pro veřejnost	"Jednorázové" akce, které se pravidelně v průběhu roku neopakují (opakující se akce považujeme za aktivity). Počet akcí za rok.
Počet distribuovaných výtisků	Počet výtisků, které byly distribuovány příjemcům (nikoli počet výtisků ve skladu). V případě elektronické distribuce uveďte počet odběratelů nebo e-mailových adres příjemců.
Počet dnů aktivit pro cílovou skupinu	Aktivity mají charakter opakujících se setkání, vyznačují se pravidelností (např. 1 x týdně, 1 x měsíčně, 4 x ročně apod.). Vyplňte počet dnů opakujících se aktivit za sledovaný rok.
Počet dnů pobytových akcí	Uveďte celkový počet dnů pobytových akcí ve sledovaném roce (započítává se každý "započatý den" - např. nedělní odjezd po 12:00 hod. = 1 den).
Počet dobrovolníků se smlouvou	Dobrovolník zde znamená osobu proškolenou organizací, které se dobrovolnictví věnují dle zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, nebo osobu, která je proškolená pro potřeby jednotlivých organizací a má s nimi uzavřenou smlouvu o dobrovolnictví (včetně pojistění). Započítává se pouze jednou za sledovaný rok.
Počet hodin akcí / Počet hodin osvětových akcí	Součet hodin trvání všech akcí ve sledovaném roce. Do hodinové dotace akce se nezapočítává příprava ani případné vyhodnocení (nezapočítáváme přípravné a následné činnosti organizátorů).
Počet hodin aktivit	Aktivity mají charakter opakujících se setkání, vyznačují se pravidelností (např. 1 x týdně, 1 x měsíčně, 4 x ročně apod.). Vyplňte celkový počet hodin opakujících se aktivit za sledovaný rok (např. 12 aktivit á 2 hodin = 24 hodin).
Počet hodin dobrovolnické práce - dlouhodobá činnost	Počet hodin dobrovolnické práce - dlouhodobá činnost (v zařízeních, rodinách) za sledovaný rok.
Počet hodin dobrovolnické práce - jednorázové akce	Počet hodin dobrovolnické práce na jednorázových akcích za sledovaný rok.
Počet hodin doprovodů	Počet klientohodin doprovodů uživatelů například na jednání na úřadech, u zaměstnavatelů, asistence při přijímacích pohovorech, jednání se zaměstnavatelem, řešení problémů na pracovišti apod.
Počet hodin strávených na cestě	Celkový počet hodin v roce, který stráví pracovníci přímé péče na cestě za uživatelem služby (tzn. je součástí pracovní doby, nejedná se o cestu, kterou se pracovník dostaví na pracoviště).
Počet hodin vzdělávacích akcí	Hodina vzdělávací akce = 60 minut. Uveďte celkový počet hodin vzdělávacích akcí za sledovaný rok.
Počet klientů mimo území města Ostravy	Celkový počet aktivních smluv / evidovaných klientů v daném roce s trvalým pobytem mimo území města Ostravy. Uvádíme pouze ty klienty, o kterých prokazatelně víme, že nejsou z Ostravy, všechny ostatní považujeme za ostravské.
Počet klientů v roce	Celkový počet aktivních smluv / evidovaných klientů v daném roce. Klient bude za sledované období vykázán pouze 1x (tzn. za celý rok vykázete počet jedinečných - "neopakujících se" klientů). Příklad: klient navštívil ve sledovaném roce 3 akce a 5 aktivit, 7x využil poradenství - započítáváme pouze jednou. Pro Azylové domy a Domy na půl cesty: Počet klientů: počet dospělých osob, kterým byla poskytnuta sociální služba za sledované období. Počet dětí: počet dětí, kterým byla poskytnuta sociální služba za sledované období.
Počet klientů, kteří si udrželi zaměstnání alespoň 1/2 roku	Počet klientů služby, kteří po získání zaměstnání (pracovní smlouvy) vykonávali tuto pracovní činnost alespoň šest kalendářních měsíců. Údaj uveďte za celé období sledovaného roku.
Počet klientů, kteří získali zaměstnání	Počet klientů v evidenci poskytovatele, kteří ve sledovaném roce získali zaměstnání. Pokud jeden klient získal ve sledovaném roce zaměstnání opakovaně, započítáme jej pouze jednou.
Počet klientů, kteří získali zaměstnání s bydlištěm mimo území města Ostravy	Uvádíme klienty s trvalým pobytem mimo území města Ostravy.
Počet lůžek	Skutečný počet lůžek za daný rok vykázáný poskytovatelem v rámci výkaznictví vůči Krajskému úřadu nebo MPSV.
Počet odchodů	Počet odchodů: Počet uživatelů služby, kteří opustili azylový dům/dům na půl cesty za sledované období. Počet odchodů mimo sociální služby: Počet uživatelů, kteří opustili azylový dům/dům na půl cesty za sledované období a odešli mimo pobytové sociální služby. Tzn. do toho součtu neuvádějte osoby, kteří odešli např. do jiného azylového domu, neuvádějte ani osoby, které odešly do výkonu trestu odnětí svobody.
Počet pobytových akcí pro cílovou skupinu	Více denní akce spojená s noclehem. Uveďte počet pobytových akcí ve sledovaném roce.
Počet položek v půjčovně	Počet kusů pomůcek, které jsou v evidenci a k dispozici k zapůjčení.
Počet přepravených osob	Počet osob přepravených ve sledovaném roce. 1 osoba = 1 jízda (Např. 1 osoba cestuje dopoledne do denního centra, tam stráví den a odpoledne cestuje zpět domů - započítáváme 2 x).
Počet publikací / čísel periodik	Počet vydaných publikací, čísel periodik (nikoli počet výtisků, ale počet vydání).
Počet stran celkem	Počet normostran stran publikace či periodika. Normostrana: text v délce 1 800 znaků (symbolů a mezer), což odpovídá třiceti řádkům o šedesáti znacích nebo přibližně 250 slovům běžného textu.
Počet účastníků akcí / Počet účastníků osvětových akcí	Součet účastníků všech akcí pořádaných ve sledovaném roce (tzn., že jeden účastník může být započítán opakovaně pokud se zúčastnil více akcí v roce).
Počet účastníků akcí s bydlištěm mimo území města Ostravy	Uvádíme pouze ty účastníky, o kterých prokazatelně víme, že nejsou z Ostravy, všechny ostatní považujeme za ostravské.
Počet účastníků aktivit	Součet účastníků všech aktivit pořádaných ve sledovaném roce (tzn., že jeden účastník může být započítán opakovaně pokud se zúčastnil více aktivit v roce).
Počet účastníků aktivit s bydlištěm mimo území města Ostravy	Uvádíme pouze ty účastníky, o kterých prokazatelně víme, že nejsou z Ostravy, všechny ostatní považujeme za ostravské.
Počet účastníků pobytových akcí	Součet účastníků všech pobytových akcí pořádaných ve sledovaném roce (tzn., že jeden účastník může být započítán opakovaně pokud se zúčastnil více pobytů v roce).

Ukazatel	Definice
Počet účastníků s bydlištěm mimo území města Ostravy	Uvádíme pouze ty účastníky, o kterých prokazatelně víme, že nejsou z Ostravy, všechny ostatní považujeme za ostravské.
Počet účastníků vzdělávacích akcí	Celkový počet účastníků vzdělávacích akcí za sledovaný rok. Pokud se jedna osoba účastnila více vzdělávacích akcí započteme ji opakovaně.
Počet účastníků vzdělávacích akcí s bydlištěm mimo území města Ostravy	Uvádíme pouze ty účastníky, o kterých prokazatelně víme, že nejsou z Ostravy, všechny ostatní považujeme za ostravské.
Počet ujetých km celkem	Počet km ujetých v přímé souvislosti s přepravou osob za sledovaný rok.
Počet vzdělávacích akcí	Počet zajišťovaných vzdělávacích akcí za sledovaný rok (bez ohledu na jejich hodinovou dotaci, tzn. dvoudenní kurz s dotací 12 hodin započteme pouze jednou).
Počet zaměstnanců - OZP - 1, 2	Osoby, které jsou uznány invalidními v 1. a 2. st. Celkový fyzický počet zaměstnaných osob za celé období sledovaného roku. Tzn. pokud byl klient v průběhu roku zaměstnán alespoň jednou nebo opakovaně s přerušením, započítáme jej jednou.
Počet zaměstnanců - OZZ	Osoby zdravotně znevýhodněné. Celkový fyzický počet zaměstnaných osob za celé období sledovaného roku. Tzn. pokud byl klient v průběhu roku zaměstnán alespoň jednou nebo opakovaně s přerušením, započítáme jej jednou.
Počet zaměstnanců - TZP	Osoby s těžším zdrav. postižením - uznány invalidními ve 3. st. Celkový fyzický počet zaměstnaných osob za celé období sledovaného roku. Tzn. pokud byl klient v průběhu roku zaměstnán alespoň jednou nebo opakovaně s přerušením, započítáme jej jednou.
Počet zaměstnaných osob se ZP celkem	Celkový fyzický počet zaměstnaných osob se zdravotním postižením za celé období sledovaného roku. Tzn. pokud byl klient v průběhu roku zaměstnán alespoň jednou nebo opakovaně s přerušením, započítáme jej jednou.
Počet zápůjček	Celkový počet zápůjček pomůcek ve sledovaném roce. Jeden klient může být započítán opakovaně pokud si v daném roce různé pomůcky zapůjčoval opakovaně.
Provozní doba	Veřejně deklarovaná provozní doba služby. Uvádíme počet hodin za týden, kdy je služba dostupná, oficiálně nabízená, provozovaná. Pro pečovatelské služby a služby osobní asistence: Doba poskytování služby v pracovní dny: Celkový počet hodin, ve kterých je možno využít sociální službu, v běžné pracovním týdnu (po – pá). V textové části žádosti uveďte konkrétně, ve které dny je možno službu využívat (např. pondělí 7:00 – 20:00, úterý 10:00 – 13:00). Doba poskytování služby o víkendech: Celkový počet hodin, ve kterých je možno využít sociální službu, o víkendech. V textové části žádosti uveďte konkrétně, ve které dny je možno službu využívat (např. sobota 7:00 – 20:00, neděle 10:00 – 13:00). Dále v textové části žádosti uveďte, zda je služba poskytována také o státních svátcích a dnech pracovního volna.
Průměrný počet úvazků - OZP - 1, 2	Osoby, které jsou uznány invalidními v 1. a 2. st. Přepočtený úvazek se počítá jednoduchým propočtem, kdy se vychází z normy: 40 h odpracované doby/týdně = 1 úvazek, přizpůsobeno fondu pracovní doby pro daný rok. Poměrně je pak vypočítán počet úvazků i u dohod o provedení práce. V případě, že je jiná norma odpracované doby za týden, nahradí se ve výše uvedeném vzorci příslušný počet hodin (např. 20,0 h). Všechny úvazky jsou počítány jako měsíční průměr v daném roce, zaokrouhlený na jedno desetinné místo matematicky.
Průměrný počet úvazků - OZZ	Osoby zdravotně znevýhodněné. Přepočtený úvazek se počítá jednoduchým propočtem, kdy se vychází z normy: 40 h odpracované doby/týdně = 1 úvazek, přizpůsobeno fondu pracovní doby pro daný rok. Poměrně je pak vypočítán počet úvazků i u dohod o provedení práce. V případě, že je jiná norma odpracované doby za týden, nahradí se ve výše uvedeném vzorci příslušný počet hodin (např. 20,0 h). Všechny úvazky jsou počítány jako měsíční průměr v daném roce, zaokrouhlený na jedno desetinné místo matematicky.
Průměrný počet úvazků - TZP	Osoby s těžším zdrav. postižením - uznány invalidními ve 3. st. Přepočtený úvazek se počítá jednoduchým propočtem, kdy se vychází z normy: 40 h odpracované doby/týdně = 1 úvazek, přizpůsobeno fondu pracovní doby pro daný rok. Poměrně je pak vypočítán počet úvazků i u dohod o provedení práce. V případě, že je jiná norma odpracované doby za týden, nahradí se ve výše uvedeném vzorci příslušný počet hodin (např. 20,0 h). Všechny úvazky jsou počítány jako měsíční průměr v daném roce, zaokrouhlený na jedno desetinné místo matematicky.
Průměrný počet úvazků osob se ZP celkem	Přepočtený úvazek se počítá jednoduchým propočtem, kdy se vychází z normy: 40 h odpracované doby/týdně = 1 úvazek, přizpůsobeno fondu pracovní doby pro daný rok. Poměrně je pak vypočítán počet úvazků i u dohod o provedení práce. V případě, že je jiná norma odpracované doby za týden, nahradí se ve výše uvedeném vzorci příslušný počet hodin (např. 20,0 h). Všechny úvazky jsou počítány jako měsíční průměr v daném roce, zaokrouhlený na jedno desetinné místo matematicky.
Skupinové intervence	Sociální práce se skupinou klientů (2 a více), trvající 30 minut a více za sledovaný rok. Jedná se o vnější zásah pracovníka(ů) v přímé péči do procesu změny nepříznivé sociální situace klientů/uživatelů resp. zájemců o službu. Skupinové intervence musí vždy směřovat ke zřetelnému cíli, který koresponduje s cíli služby a s dojednanými, individuálně naplánovanými osobními cíli uživatele. Za skupinové intervence nelze považovat skupinové volnočasové aktivity, společenské akce, vzdělávací kurzy apod.