

„Optimalizace sítě pobytových sociálních služeb v Kraji Vysočina“

Projekt je kofinancován z Evropské unie, Evropského sociálního fondu,
Operačního programu Zaměstnanost. Reg. č. projektu CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_007/0006477.

Souhrnný dokument Výstupy klíčové aktivity 4.1a a 4.2



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Kraj Vysočina

 **AUGUR**
Consulting

OBSAH:

KA 4.1a Analýza a návrh standardu ICT systémů v péči o klienta.....	snímek č. 3
Analytická část.....	snímek č. 4
Návrhová část.....	snímek č. 16
 KA 4.2 Analýza používaných forem komunikace a návrh standardu forem komunikace.....	snímek č. 34
Analytická a návrhová část.....	snímek č. 35

Klíčová aktivita 4.1a

Analýza a návrh standardu ICT systémů v péči o klienta



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Kraj Vysocina

 **AUGUR**
Consulting

ANALYTICKÁ ČÁST

- 1. Analýza stávajících ICT systémů v péči o klienta a způsobu tvorby, sledování a sběru dat souvisejícího s vykazováním úkonů / výkonů v péči o klienta v jednotlivých zřizovaných organizacích a vyhodnotí jejich možnosti.
- 2. Analýza rozsahu, podrobnosti a potřebnosti dat, která ve zřizovaných organizacích evidují a vykazují pro zřizovatele.

NÁVRHOVÁ ČÁST

- 1. Návrh standardu pro SW řešení sledování a evidence úkonů/výkonů.
- 2. Návrh nástroje pro sdílení informací o žádostech a pro řešení a optimalizaci využití pobytových služeb v kraji, tj. minimálně řešení duplicit, volných kapacit a s tím související kompletní řešení v souladu s obecně závaznými právními předpisy s akcentem podmínek pro práci s osobními údaji (s akcentem nového nařízení EP o ochraně osobních údajů – GDPR), a to v podmínkách organizace v roli poskytovatele, v podmínkách Kraje Vysočina v roli poskytovatele finančních prostředků a i zřizovatele.
- 3. Návrh pravidel pro vedení spisů klientů (sociální dokumentace) zejména z hlediska formy, obsahu a ukládání.

- Východiskem byla příprava pracovní verze dotazníku, který byl operacionalizovanou podobou témat klíčové aktivity č. 4 (tj. 4.1 Analýza a návrh standardu ICT systémů a 4.2 Analýza používaných forem komunikace).
- Následně byl dotazník konzultován v rámci pracovní skupiny a připomínkován. Všechny relevantní připomínky a požadavky byly zapracovány a výsledkem byla finální podoba zjišťovacího nástroje – dotazníku.
- Dotazník byl rozeslán představitelům všech příspěvkových organizací Kraje Vysočina, které poskytují sociální služby pobytovou formou, prostřednictvím Portálu příspěvkových organizací Kraje Vysočina. Sběr dat proběhl v termínu od 10. 1. 2019 do 21. 1. 2019.

Dotazník se členil do níže uvedených částí:

- obecné IT informace,
- oblast mezd a odvodů,
- **oblast péče o klienta,**
- oblast ekonomiky,
- oblast stravovacího provozu,
- oblast autoprovozu,
- oblast cestovních příkazů,
- oblast docházky,
- spolupráce s Krajem Vysočina v oblasti IT,
- formy komunikace s veřejností.

1. SW V OBLASTI PÉČE O KLIENTA

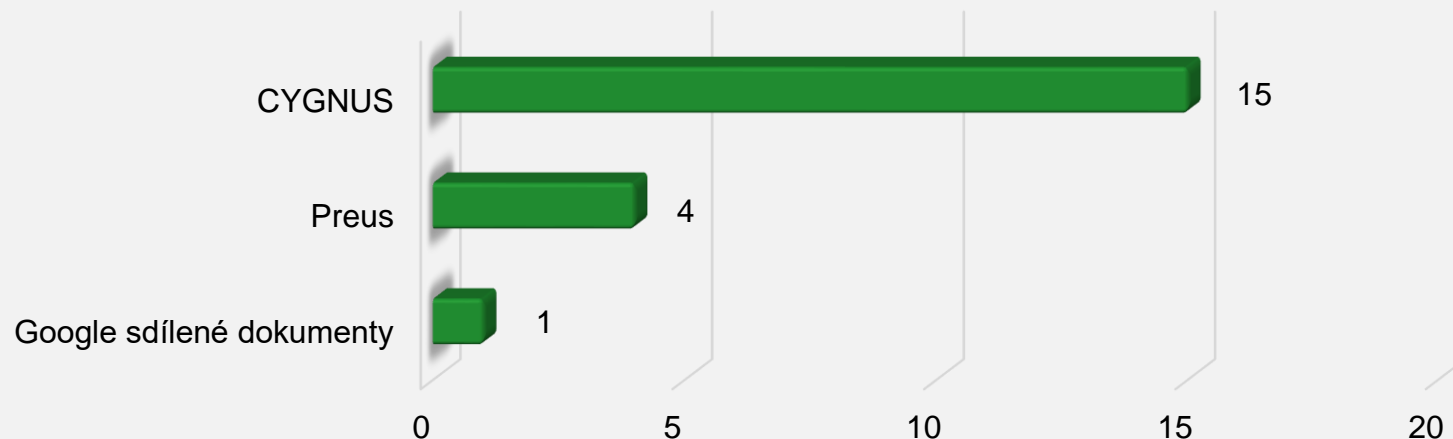
Hlavní cíl: vypracování analýz o používaném SW v oblasti péče o klienta



SW V OBLASTI PÉČE O KLIENTA

V oblasti péče o klienta využívají organizace nejčastěji software CYGNUS (15 organizací), dále pak Preus (4 organizace).

Jaký software používáte v oblasti péče o klienta?



Upozornění: Google smí zdarma užívat pouze neziskové organizace!

SW V OBLASTI PÉČE O KLIENTA

CYGNUS

Příspěvková organizace	Pronájem (P)/ licence (L)	Požizovací cena	Roční provozní náklady
Příspěvková organizace 2	L	41 759 Kč za celý balíček Cygnus v roce 1996	225 262 Kč
Příspěvková organizace 3	P	–	Nelze přesně spočítat – balíček služeb. Celková cena 209 236 Kč
Příspěvková organizace 4	P	–	114 000 Kč
Příspěvková organizace 5	P	–	132 477 Kč
Příspěvková organizace 7	L		68 810 Kč (vč. DPH)
Příspěvková organizace 8	P	–	85 000 Kč
Příspěvková organizace 9	P	–	52 243 Kč
Příspěvková organizace 10	L	postupné nabalování modulů a kapacit	131 000 Kč za veškeré služby Cygnus 2
Příspěvková organizace 11	L	0 Kč (pouze udržovací poplatek)	149 848 Kč za pobytovou péči (součástí i zaměstnanecká část)
Příspěvková organizace 12	L	–	102 360 Kč
Příspěvková organizace 13	L	12 000 Kč	82 000 Kč
Příspěvková organizace 14	L	35 635 Kč	83 838 Kč
Příspěvková organizace 15	L	platí se roční poplatek	87 000 Kč
Příspěvková organizace 16	P	–	Cygnus 1: 98 000 Kč (od roku 2019 Cygnus 2: 170 000 Kč)
Příspěvková organizace 18	P	–	78 000 Kč

SW V OBLASTI PÉČE O KLIENTA

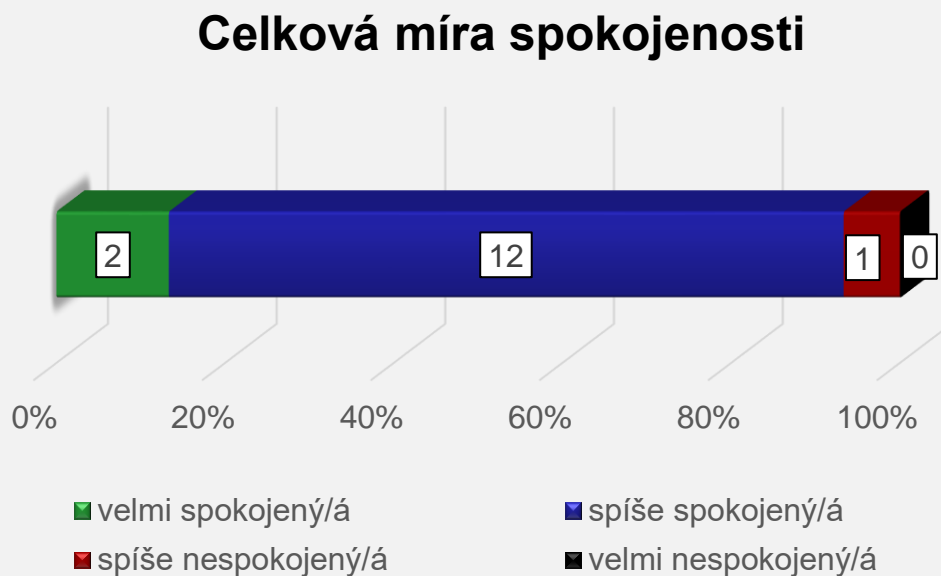
CYGNUS

Příspěvková organizace	Data evidovaná pomocí tohoto SW jsou uložena
Příspěvková organizace 9	na interním datovém úložišti provozovaném organizací
Příspěvková organizace 16	
Příspěvková organizace 18	
Příspěvková organizace 2	
Příspěvková organizace 10	
Příspěvková organizace 3	na datovém úložišti provozovaném dodavatelem SW !
Příspěvková organizace 11	
Příspěvková organizace 5	
Příspěvková organizace 13	
Příspěvková organizace 12	
Příspěvková organizace 8	
Příspěvková organizace 7	
Příspěvková organizace 14	
Příspěvková organizace 15	interní datové úložiště + datové úložiště provozované dodavatelem
Příspěvková organizace 4	interní datové úložiště + jinde: cloud, Foxlink

SW V OBLASTI PÉČE O KLIENTA

CYGNUS

Většina organizací je se softwarem CYGNUS spíše spokojená.



Vývojově a
manažersky
nepříznivý

Vážne technická
podpora - špatná
dostupnost

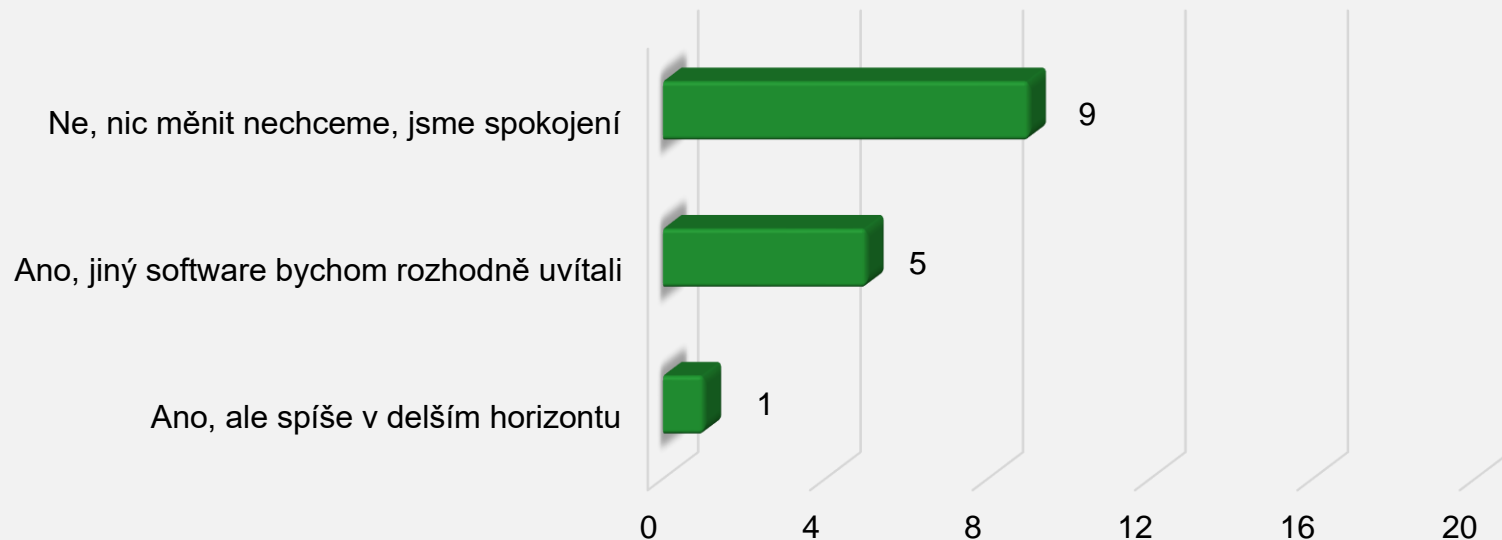
Nejsou vstřícní vůči
požadavkům na úpravy
či výstupy z programu,
které potřebujeme

SW V OBLASTI PÉČE O KLIENTA

CYGNUS

Změnu SW v oblasti péče o klienta zvažuje šest organizací z 15, které používají v oblasti péče o klienta SW CYGNUS.

Zvažujete změnu SW v oblasti péče o klienta?

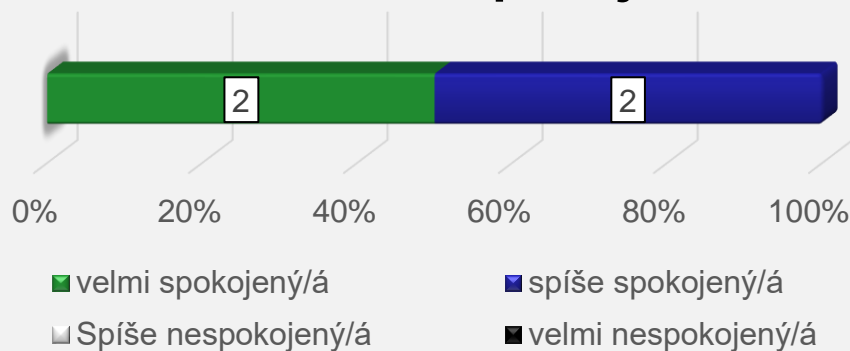


SW V OBLASTI PÉČE O KLIENTA

PREUS

Roční provozní náklady SW Preus se pohybují v rozmezí od 11 646 Kč do 15 004 Kč.
Data jsou uložena na interním datovém úložišti provozovaném organizací.

Celková míra spokojenosti



Na stávajícím softwaru nám vadí nepropojenost služeb, nepřevádí data do excelové tabulky.

Poohlížíme se po novém softwaru, který by zastřešoval všechny námi požadované funkce

SW V OBLASTI PÉČE O KLIENTA

**Celkem analyzované organizace platí za SW v oblasti
péče o klienta, stravovacího provozu a docházky
ročně více než 2 000 000 Kč**

SW V OBLASTI PÉČE O KLIENTA

Přechod na nový software?



- v současnosti neexistuje ideální alternativa

Zajištění této problematiky Krajem Vysočina? Výběrové řízení x vlastní vývoj?



- problémový a nelehký vývoj nového SW
- problematika přenosu dat
- neznalost nového prostředí
- nutnost zaškolení pracovníků

SW V OBLASTI PÉČE O KLIENTA

DALŠÍ DOPORUČENÍ:

- **Smluvní ošetření převodu dat**

Vytvoření právního návrh, který by garantoval jednotlivým organizacím sociálních služeb, že všechna data, která jsou spravována externím dodavatelem SW, budou po ukončení smluvního vztahu ze strany dodavatele SW kompletně předána organizaci ve vyspecifikované struktuře databáze včetně formátu.

- **Elektronické podpisy**

Doporučujeme pro úsporu tisku, tam kde je to možné, zřídit a používat elektronické podpisy zaměstnanců.

2. SW PRO SDÍLENÍ INFORMACÍ O ŽÁDOSTECH

- V souvislosti s návrhem standardu pravidel přijímání klienta do pobytové sociální služby, která jsou řešena v rámci klíčové aktivity č. 3, byl navržen vhodný **SW nástroj pro sdílení informací o žádostech** a pro řešení a optimalizaci využití pobytových služeb v Kraji Vysočina. Tento SW řeší duplicity a volné kapacity ve vybraných pobytových službách.
- **Jedná se o systém, který monitoruje žadatele, čekatele a klienty sociálních služeb v Kraji Vysočina. Poté na základě dostupných informací zjišťuje duplicitní žádosti a v maximální možné míře určuje skutečný počet unikátních žadatelů a čekatelů do pobytové služby daného druhu.**

SW PRO SDÍLENÍ INFORMACÍ O ŽÁDOSTECH

Pracovník organizace

Je **zadavatelem základních dat do systému** – vkládá údaje o nových žadatelích do jeho sociální služby a následně udržuje tyto informace aktuální a zaznamenává veškeré změny (převádí žadatele na čekatele, čekatele na klienty sociální služby a eviduje informace o úmrtí, přechodu klienta do jiné sociální služby, odchod klienta do domácí péče apod.)

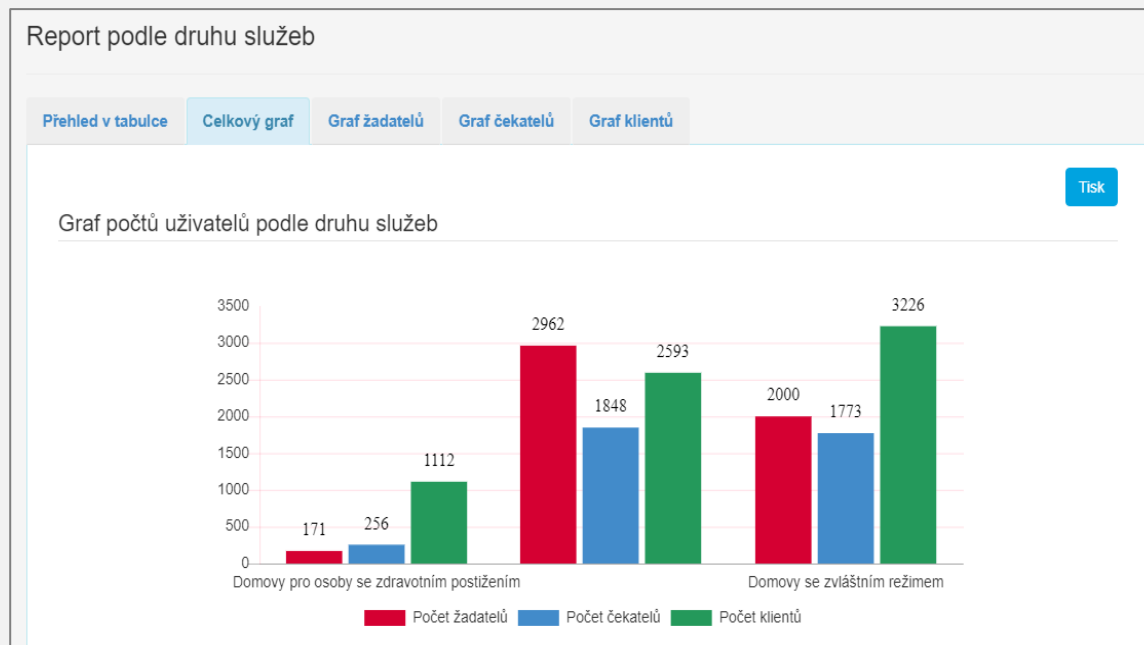
K dispozici je mu poté **kompletní přehled žadatelů, čekatelů a klientů** jeho sociální služby (a současně archivní záznamy) a ke každému jednotlivě informace o tom, zda je tato osoba v systému **jedinečná nebo je duplicitní**, tzn., zda je evidována také v jiné sociální službě a případně v jakém stavu (žadatel, čekatel apod.)

SW PRO SDÍLENÍ INFORMACÍ O ŽÁDOSTECH

Pracovník Kraje Vysočina

Pracovník kraje vidí pouze anonymizované souhrnné informace za celý kraj dle jednotlivých druhů sociálních služeb. Zobrazují se mu údaje o aktuálním počtu unikátních žadatelů a čekatelů dle jednotlivých vybraných druhů pobytových sociálních služeb.




Informace je možné vyhodnocovat dle důvodu nezařazení do služby, dále pak dle druhu služeb, geografického vymezení (ORP), zřizovatele a dalších kritérií.



SW PRO SDÍLENÍ INFORMACÍ O ŽÁDOSTECH

Přechodné období

Bude nutnou mimořádnou událostí. Jedná se o období, kdy bude probíhat naplnění systému současnými žadateli, čekateli a klienty.

-  **ověření zájmu u všech současně evidovaných žádostí o službu**
-  **import dat do systému**
-  **ověření nepříznivé sociální situace**

Průběžné období

- evidence nových žadatelů,
- převod žadatelů na čekatele,
- převod čekatelů na klienty,
- udržování aktuálních informací,
- zaznamenávání úmrtí, přechodu do jiné sociální služby nebo zdravotnického zařízení, odchod do domácí péče aj.

3. SLEDOVÁNÍ A EVIDENCE PEČOVATELSKÝCH A ZDRAVOTNÍCH ÚKONŮ/VÝKONŮ

- Tato část se zabývá analýzou současného stavu evidence pečovatelských a zdravotních úkonů v pobytových službách příspěvkových organizací Kraje Vysočina a návrhem možností sledování a vykazování těchto dat. Výstupem je sestavení **katalogu pečovatelských a zdravotních úkonů** dle jednotlivých druhů pobytových sociálních služeb.
- V druhé fázi byla řešena **problematika SW** pro tuto oblast, tj. oblast péče o klienta. Zpráva obsahuje jak popis současných dodavatelů SW pro pobytové sociální služby na trhu, tak průzkum trhu pro případného nového dodavatele tohoto SW.

SLEDOVÁNÍ A EVIDENCE PEČOVATELSKÝCH A ZDRAVOTNÍCH ÚKONŮ/VÝKONŮ

Byly identifikovány **naprosto zásadní rozdíly ve struktuře a jednotlivých položkách pečovatelských úkonů.**

Některé organizace v rámci jednoho druhu sociální služby evidují úkony v řadě jednotek až desítek obecnějších kategorií, zatímco jiné v řadě i několika stovek jasně specifikovaných detailních položek.

Také v oblasti zdravotních úkonů byly zaznamenány rozdíly v zaslaných podkladech. Zatímco některé organizace zaslaly převážně pouze výčet činností odbornosti 913, jiné organizace dodaly seznam až cca 180 různých zdravotních úkonů.

Na základě jednotlivých položek pečovatelských a zdravotních úkonů, které jsme od zřizovaných organizací obdrželi, byly **vytvořeny katalogy** těchto úkonů pro jednotlivé analyzované druhy pobytových sociálních služeb.

SLEDOVÁNÍ A EVIDENCE PEČOVATELSKÝCH A ZDRAVOTNÍCH ÚKONŮ/VÝKONŮ

DOPORUČENÍ:

Evidence pečovatelských úkonů ve všech pobytových sociálních službách

- ➡ přehled poskytované péče,
- ➡ kontrola individuálního plánu klienta,
- ➡ předcházení nařčení ze zanedbání péče,
- ➡ personální ukazatel.

Elektronická evidence pečovatelských příp. zdravotních výkonů

- ➡ snížení chybovosti,
- ➡ snazší kontrolovatelnost,
- ➡ lepší přehlednost
- ➡ v případě čteček čárových kódů dochází k úspoře administrativní zátěže, času a snížení chybovosti.

SLEDOVÁNÍ A EVIDENCE PEČOVATELSKÝCH A ZDRAVOTNÍCH ÚKONŮ/VÝKONŮ

Doporučení:

- stanovení jednotných pečovatelských úkonů dle druhů sociálních služeb,
 - stanovení optimální šíře úkonů,
 - stanovení časové náročnosti úkonů



Cíl:

- vzájemné porovnávání organizací,
- sledování vytíženosti jednotlivých pracovníků

4. SOCIÁLNÍ DOKUMENTACE – SPISY KLIENTŮ

- V závěru byla analyzována **obsahová stránka spisu klientů** a způsoby jejich vedení a ukládání.
- Byl zjištěn problém z hlediska pojmosloví, proto byla doporučena specifikace jednotlivých pojmů a jejich sjednocení.
- Z obdržených záznamových archů bylo zjištěno odlišné pojmosloví této oblasti:
 - sociální spis,
 - sociální dokumentace,
 - osobní dokumentace,
 - sociální dokumentace – osobní spis uživatele,
 - sociální karta.

SOCIÁLNÍ DOKUMENTACE – SPISY KLIENTŮ

Byla vytvořena přehledová tabulka s obsahem dokumentace v jednotlivých organizacích.



Každá organizace by si měla vyhodnotit s ohledem na GDPR (i s ohledem na výše uvedenou přehledovou tabulku s informacemi od ostatních organizací), jaké informace a dokumenty jsou pro ni a pro klienta důležité shromažďovat, aby byla kvalitně poskytována péče, a to individuálně pro každého klienta.

5. DATA EVIDOVANÁ PRO ÚČELY ZŘIZOVATELE

- V průběhu analytické části bylo identifikováno, že Kraj Vysočina sbírá data od svých příspěvkových organizací dvěma způsoby, a to prostřednictvím **Portálu příspěvkových organizací** a prostřednictvím **Výkazů sociálních služeb**. Podrobněji jsou oba systémy sběru dat popsány v závěrečné zprávě „Analýza stávajících ICT systémů v péči o klienta“ k analytické části klíčové aktivity č. 4.1a.
- Z pohledu organizace Domov Kamélie Křižanov, p.o. je průběh sběru dat pro Kraj Vysočina hodnocen pozitivně. Pracovnice jsou velmi spokojené se vznikem datového skladu, do kterého odesílají data přímo z programu, čímž došlo k usnadnění práce, odpadlo vyplňování různých tabulek apod.
- Dle informace pracovníků Kraje Vysočina byla sbíraná data „nabalována“ postupně, dle potřeb Kraje Vysočina. Jedná se tedy o potřebná data, která zřizovatel využívá ke své manažerské práci. Data se ukládají do datového skladu a následně jsou pracovníky Odboru analýz zpracována pro potřeby Odboru sociálních věcí.
- **Spíše než snížení rozsahu sbíraných dat doporučujeme rozeslání přehledu vykazovaných dat na jednotlivá oddělení Kraje Vysočina, která mohou při své práci data od sociálních služeb potřebovat, aby se předešlo dvojitému oslovení služeb s žádostí o poskytnutí dat.**

DATA EVIDOVANÁ PRO ÚČELY ZŘIZOVATELE

DOPORUČENÍ:

Vytvoření metodiky pro sběr dat

- V průběhu prací na jednotlivých dílčích klíčových aktivitách bylo identifikováno rozdílné chápání některých vykazovaných údajů a organizace tak pod jedním pojmem mohou vykazovat odlišné údaje.
- Jedná se např. o pracovníky přímé a nepřímé péče, kdy není stanoveno, které pozice kam řadit a tak např. vedoucí úseku nebo vrchní sestry jsou organizacemi zařazovány odlišně. Zatímco někteří je řadí do přímé péče, jiní do péče nepřímé. Tyto nesrovnalosti pak vstupují do výpočtu vyrovnávací platby a vnímáme tuto záležitost jako velmi zásadní.
- Aby nedocházelo k nevalidnímu hodnocení, doporučujeme tedy zejména položky vstupující do výpočtu vyrovnávací platby a položky, které slouží ke sledování efektivity jednotlivých sociálních služeb detailním způsobem vyspecifikovat. Metodika může mít podobu samostatného dokumentu, který bude organizacím zaslán a bude k dispozici také ke stažení v aplikaci Výkazy sociálních služeb apod.
- Na základě zkušeností naší společnosti AUGUR Consulting z Jihomoravského kraje doporučujeme doplnění metodického pokynu přímo do vyplňovaných formulářů např. ve formě tzv. “bublíny”, která se zobrazí po najetí myši na vyplňované pole.

DATA EVIDOVANÁ PRO ÚČELY ZŘIZOVATELE

DOPORUČENÍ:

Větší kontrola vykazovaných dat

- Mezi vykazovanými daty se vyskytují nesmyslné hodnoty. Např. obložnost vykazovaná poskytovateli nabývá hodnot nad 100 %. Příklad: vykázaná obložnost příspěvková organizace 19 za 03/2016 ve výši 101,6 %.
- Doporučujeme proto Kraji Vysočina nastavení kontrol zadávaných údajů a vyplněnosti například již na samotném vstupu nadefinováním logických pravidel.

Distribuce přehledu vykazovaných dat na jednotlivá relevantní oddělení

- Kraje Vysočina, aby se předešlo dvojitému oslovení služeb s žádostí o data.

DATA EVIDOVANÁ PRO ÚČELY ZŘIZOVATELE

DOPORUČENÍ:

Vykazování počtu zaměstnanců

- Pro vykazování počtu zaměstnanců by měla být struktura odpovídající aktuálnímu příkazu ředitele. Data evidovaná v datovém skladu jsou zavádějící, protože se do nich promítají zástupy za dlouhodobé nemoci, za mateřské dovolené, započítávají se úvazky hrazené z APZ úřadu práce (VPP, SUPM) apod.
- Např. příspěvková organizace 7 má schválenou organizační strukturu na 71 zaměstnanců a k tomuto personálnímu obsazení má také stanovený odpovídající mzdový limit, ale v přepočtu z datového skladu to činí takřka 76 zaměstnanců, což ale není reálné číslo, které by vypovídalo o počtu zaměstnanců, kteří jsou skutečně potřební k zajištění služby.

DATA EVIDOVANÁ PRO ÚČELY ZŘIZOVATELE

DOPORUČENÍ:

Srovnání sociálních služeb

- Doporúčujeme Kraji Vysočina provádět srovnání vybraných přepočtených ukazatelů (např. personální náklady na 1 úvazek přímé péče aj.) mezi službami stejného/podobného druhu a umožnit sociálním službám vidět anonymizovaný náhled na tyto přehledy nebo např. pouze na minimální, průměrné a maximální hodnoty přes všechny služby stejného druhu a informaci, kde se se svou hodnotou daná služba v tomto rozpětí nachází.
- Ze zkušenosti z jiných krajů máme poznatek, že pro organizace je náhled na srovnání jednotlivých služeb kultivující a motivující ke změně.

DATA EVIDOVANÁ PRO ÚČELY ZŘIZOVATELE

DOPORUČENÍ:

Zahájení evidence

Ve vykazovaných datech z našeho pohledu absentují následující údaje:

- **Počet lůžkodnů**

V evidenci také absentuje celkový počet lůžkodnů za časové období např. za rok. Je sice evidována obloženost, ale za základní údaj ve vykazování výkonů sociální služby považujeme lůžkodny, které patří mezi nejdůležitější ukazatele v oblasti pobytových sociálních služeb, které je potřeba sledovat.

- **Celkové osobní náklady na jednotlivé pracovní pozice**

Dalším důležitým absentujícím údajem pro různá porovnání je dle našeho názoru informace o celkových osobních nákladech na jednotlivé pracovní pozice v jednotlivých sociálních službách.

- **Celkový počet jedinečných klientů**

V evidenci absentuje celkový počet jedinečných klientů za časové období např. za rok. Tedy kolik klientů za rok službu využilo. Data po jednotlivých kvartálech nám ukazují průměrný počet klientů, který fyzicky ve službě byl, ale tito klienti se mohou v rámci období překrývat.

6. AUDITY ZDRAVOTNÍ PÉČE

- **Ve všech zřizovaných příspěvkových organizací Kraje Vysočina proběhly audity zdravotní péče z důvodu požadavku Zadavatele (Kraje Vysočina) na získání odborné služby v oblasti optimalizace poskytování zdravotnických (ošetřovatelských) služeb v pobytových zařízeních, která doplní výstupy z projektu Optimalizace sítě pobytových sociálních služeb v Kraji Vysočina.**
- **Předmětem plnění veřejné zakázky bylo vypracování auditu současného stavu poskytování ošetřovatelských služeb v 19 pobytových zařízeních sociálních služeb Kraje Vysočina a vypracování 2 metodik a návrhu personálního standardu. Na základě auditu aktuálního stavu a se zohledněním specifik či odchylek praxe v jednotlivých zřizovaných organizacích tedy byla vytvořena:**
 - metodika vedení ošetřovatelské dokumentace v pobytových sociálních službách,
 - metodika vykazování zdravotní péče zdravotním pojišťovnám v odbornosti 913,
 - návrh doporučeného personálního standardu obsahující návrh optimálního počtu všeobecných sester, a to s ohledem na specifika každého z 19 zařízení.

Klíčová aktivita 4.2

Analýza používaných forem komunikace a návrh standardu forem komunikace



ANALYTICKÁ ČÁST

- Analýza a vyhodnocení současného stavu komunikace zřizovaných organizací vůči veřejnosti a klientům týkající se poskytovaných služeb (např. webové stránky, sociální sítě, kontaktní údaje, podoba a struktura formuláře, žádosti zájemce o službu v pobytovém zařízení, vnitřní pravidla pobytového zařízení...)
- Návrh standardu obsahu formuláře pro žádost o poskytnutí služby v zařízení sjednocení z hlediska dat, jaká data minimálně je nutné sbírat jednotně; dodavatel vezme v úvahu vhodnost z hlediska komunikace navenek (forma a šíře dat ve formulářích). Při doporučení standardu formuláře žádosti dodavatel zohlednit rozdílnost cílových skupin v návaznosti na potřebná data, která je nutné/vhodné sbírat v rámci žádosti o službu.

NÁVRHOVÁ ČÁST

- Návrh možnosti sjednocení forem komunikace vůči veřejnosti ohledně poskytovaných službách – webové stránky/sociální sítě/výsledky ve vyhledávání běžných vyhledávačů na internetu.
- Realizovatelnost podávání žádostí o službu elektronickou formou a navrhne a rozpracuje k tomu příslušné řešení. Řešení musí umožňovat podat žádost i jiným způsobem než elektronicky.

1. ANALÝZA A NÁVRH MOŽNOSTI SJEDNOCENÍ FOREM KOMUNIKACE ZŘIZOVANÝCH ORGANIZACÍ VŮČI VEŘEJNOSTI A KLIENTŮM TÝKAJÍCÍ SE POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Analýza byla zpracována v následujícím rozsahu:

1. popis stávajících forem komunikace nabízených služeb zřizovaných organizací vůči veřejnosti a klientům,
2. přehlednost a rozsah poskytovaných informací,
3. dohledatelnost formulářů žádosti o službu na webu (přehlednost), technická a obsahová forma formuláře (on-line / off-line) a zařazení „help“ informací (FAQ atd.).

1. ANALÝZA A NÁVRH MOŽNOSTI SJEDNOCENÍ FOREM KOMUNIKACE ZŘIZOVANÝCH ORGANIZACÍ VŮČI VEŘEJNOSTI A KLIENTŮM TÝKAJÍCÍ SE POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Hlavní cíl: upozornit organizace na nedostatky, navrhnout jistá doporučení a nabídnout příklady dobré praxe.

Analyzovány byly:

- **Webové stránky**
- **Sociální sítě – Facebook**
- **Prezentace webových prohlížečů**
- **Formuláře žádostí o zařazení do služby**
- **Další formy komunikace**

1. ANALÝZA A NÁVRH MOŽNOSTI SJEDNOCENÍ FOREM KOMUNIKACE ZŘIZOVANÝCH ORGANIZACÍ VŮČI VEŘEJNOSTI A KLIENTŮM TÝKAJÍCÍ SE POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Webové stránky

1. ANALÝZA A NÁVRH MOŽNOSTI SJEDNOCENÍ FOREM KOMUNIKACE ZŘIZOVANÝCH ORGANIZACÍ VŮČI VEŘEJNOSTI A KLIENTŮM TÝKAJÍCÍ SE POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Kritéria posuzování webových stránek jsou následující:

Webové stránky

Obsah

- Povinné informace dle §5 odst.1 zákona č. 106/1996 Sb.,
- Informace o cílové skupině,
- Logo, odkaz na zřizovatele,
- Sekce pro žadatele, dostupnost formulářů včetně postupů pro vyplnění žádosti o zařazení do služby,
- Odkaz na Facebook (pokud má organizace zřízen facebookový profil,
- Virtuální prohlídka, fotogalerie,
- Přehlednost kontaktů,
- Výroční zpráva.

Důvěryhodnost

- Aktuálnost informací,
- Důvěryhodnost certifikátu.

1. ANALÝZA A NÁVRH MOŽNOSTI SJEDNOCENÍ FOREM KOMUNIKACE ZŘIZOVANÝCH ORGANIZACÍ VŮČI VEŘEJNOSTI A KLIENTŮM TÝKAJÍCÍ SE POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Kritéria posuzování webových stránek jsou následující:

Webové stránky

Přístupnost

- Způsob ovládání, uživatelská přívětivost,
- Obrázky, písmo, barvy,
- Struktura textu,
- Srozumitelnost textu.

Technické aspekty

- Rychlost načtení stránek,
- Responzivní design,
- Html validita titulních stránek,
- Tzv. „mrtvé linky“, chybové hlášky,
- Doména – srozumitelnost, obsah.

1. ANALÝZA A NÁVRH MOŽNOSTI SJEDNOCENÍ FOREM KOMUNIKACE ZŘIZOVANÝCH ORGANIZACÍ VŮČI VEŘEJNOSTI A KLIENTŮM TÝKAJÍCÍ SE POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Zjištěné poznatky byly:

Webové stránky



- uživatelská přívětivost a snadné ovládání webových stránek,
- responzivní design,
- stránky obsahovaly informace o cílové skupině,
- přehlednost a dostupnost kontaktních údajů,
- doména byla srozumitelná,
- weby obsahovaly sekci pro žadatele.



- nejednotnost vizuálního stylu webových stránek,
- různé pojmosloví,
- absence povinných informací dle §5 odst.1 zákona č. 106/1999 Sb.,
- chybějící logo, případně odkaz na zřizovatele,
- absence odkazu na Facebook (pokud má organizace zřízení),
- mrtvé linky nebo chybové hlášky,
- různorodé fotogalerie,
- v několika případech neaktuální informace,
- nedůvěryhodnost certifikátu aj.

1. ANALÝZA A NÁVRH MOŽNOSTI SJEDNOCENÍ FOREM KOMUNIKACE ZŘIZOVANÝCH ORGANIZACÍ VŮČI VEŘEJNOSTI A KLIENTŮM TÝKAJÍCÍ SE POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Webové stránky

- **Webové stránky jsou mnohdy prvním styčným místem ať už sponzora, dobrovolníka nebo zájemce o sociální službu a první dojem hraje důležitou roli.**
- Požadovat jednotný grafický vizuální styl pro všechny organizace zřizované Krajem Vysočina by nebylo produktivní. Návštěvníci stránek by měli vidět rozdíly a měli by tak mít možnost z čeho rozlišovat.
- Nastavení a obsah webových stránek proto bude součástí firemní kultury a bude pouze stanoven základní standard, který by měly všechny organizace splňovat.

1. ANALÝZA A NÁVRH MOŽNOSTI SJEDNOCENÍ FOREM KOMUNIKACE ZŘIZOVANÝCH ORGANIZACÍ VŮČI VEŘEJNOSTI A KLIENTŮM TÝKAJÍCÍ SE POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Webové stránky

Doporučení:

1) Povinné informace dle §5 odst.1 zákona č. 106/1999 Sb.

- Vzhledem k tomu, že příspěvkové organizace splňují kritéria stanovená pro veřejné instituce, jsou považovány za povinné subjekty, které mají podle zákona č. 106/1999 Sb. povinnost poskytovat informace vztahující se k jejich působnosti.

Poznámka: závěrečná zpráva návrhové části uvádí jednotlivé povinné informace včetně příkladů dobré praxe z organizací, které mají tyto údaje na svých webových stránkách uvedeny.

2) Základní informace

- Součástí webové stránky organizace by měly být základní informace o tom
 - jaký druh sociálních služeb organizace poskytuje,
 - v jaké kapacitě a
 - pro jakou cílovou skupinu.

1. ANALÝZA A NÁVRH MOŽNOSTI SJEDNOCENÍ FOREM KOMUNIKACE ZŘIZOVANÝCH ORGANIZACÍ VŮČI VEŘEJNOSTI A KLIENTŮM TÝKAJÍCÍ SE POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Webové stránky

Doporučení:

3) Logo – odkaz na zřizovatele

- Pracovní skupina se ujednotila na tom, že na webových stránkách Krajem Vysočina zřizovaných organizací **musí být na úvodní stránce umístěn aktivní odkaz na zřizovatele – Kraj Vysočina**, tj. odkaz, který po kliknutí zobrazí internetové stránky Kraje Vysočina.
- Značku „Odkaz na zřizovatele“ definuje Grafický manuál značky „Odkaz na zřizovatele“, který slouží jako zdroj informací jednoznačně vymezující způsob jejího užívání. Tento manuál je k dispozici na internetových stránkách Kraje Vysočina:

https://www.kr-vysocina.cz/soubory/450008/manual_odkaz_zrizovatele.pdf

Základní informace z tohoto manuálu jsou popsány v závěrečné zprávě návrhové části této klíčové aktivity.



1. ANALÝZA A NÁVRH MOŽNOSTI SJEDNOCENÍ FOREM KOMUNIKACE ZŘIZOVANÝCH ORGANIZACÍ VŮČI VEŘEJNOSTI A KLIENTŮM TÝKAJÍCÍ SE POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Webové stránky

Doporučení:

4) Sekce pro žadatele

- Součástí webových stránek všech organizací musí být sekce pro žadatele. Doporučujeme v hlavním menu pojmenování této oblasti jednotně: **„Pro zájemce o službu“**. Jednotný název je důležitý i z důvodu bodu č. 8 pokynů k vyplnění žádosti, kde je na tuto sekci webových stránek odkazováno.
- Povinným obsahem budou jednotné formuláře „Žádost o poskytování pobytové sociální služby“ a „Příloha k žádosti o poskytování pobytové sociální služby“ a bližší informace o zpracování osobních údajů.

5) Odkaz na Facebook

- V případě, že má organizace zřízenou svoji facebookovou stránku, měl by na jejich webových stránkách existovat aktivní proklik.

1. ANALÝZA A NÁVRH MOŽNOSTI SJEDNOCENÍ FOREM KOMUNIKACE ZŘIZOVANÝCH ORGANIZACÍ VŮČI VEŘEJNOSTI A KLIENTŮM TÝKAJÍCÍ SE POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Webové stránky

Doporučení:

6) Virtuální prohlídka, fotogalerie

- Grafická prezentace organizace je velmi důležitá.
 - **Fotogalerie** – členění alespoň do sekcí: interiér, exteriér a fotky z proběhlých akcí
 - **Virtuální prohlídka**

7) Kontaktní údaje

- V kontaktních údajích by měl být uveden název organizace, telefon, adresa, e-mail, datová schránka, fakturační údaje a kontaktní údaje minimálně na management organizace (ředitel, ekonom/ka) a na sociální pracovník/pracovnice.
- Jako příklad dobré praxe jsou základní kontaktní údaje vloženy do statického záhlaví nebo zápatí stránek a také mapa s umístěním organizace.

1. ANALÝZA A NÁVRH MOŽNOSTI SJEDNOCENÍ FOREM KOMUNIKACE ZŘIZOVANÝCH ORGANIZACÍ VŮČI VEŘEJNOSTI A KLIENTŮM TÝKAJÍCÍ SE POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Webové stránky

Doporučení:

8) Výroční zpráva

- Výroční zpráva je shrnutím informací o tom, co se za poslední rok v organizaci událo. Měla by být psána jednoduchým jazykem a s ohledem na GDPR.
- Návštěvníkům webových stránek organizace by měla být k dispozici ke stažení **aktuální výroční zpráva za uplynulý rok.**
- Důležité je zvážit vhodné umístění zprávy na svých webových stránkách. Z analytické části vyplynulo, že nejčastěji je výroční zpráva k dispozici ke stažení v samostatné sekci „Výroční zprávy“ nebo „Dokumenty“.

1. ANALÝZA A NÁVRH MOŽNOSTI SJEDNOCENÍ FOREM KOMUNIKACE ZŘIZOVANÝCH ORGANIZACÍ VŮČI VEŘEJNOSTI A KLIENTŮM TÝKAJÍCÍ SE POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Doporučení:

Webové stránky

8) Výroční zpráva – základní minimum obsahu

1. **Úvodní slovo** s cílem zaujmout čtenáře.
2. **Vize organizace.**
3. **Základní prohlášení organizace** (poslání, cíle, zásady, cílová skupina a kapacita poskytovaných služeb).
4. **Statistické údaje za uplynulý rok** (počet uživatelů, zájemců o službu, příchody a odchody uživatelů).
5. **Informovanost o službách a odborné aktivity** (aneb jak jsme se za uplynulý rok měli, co jsme dělali apod.).
6. **Závěry rozboru hospodaření za uplynulý rok.**
7. **Hodnocení cílů** pro uplynulý rok.
8. **Stanovení cílů** pro následující rok.

1. ANALÝZA A NÁVRH MOŽNOSTI SJEDNOCENÍ FOREM KOMUNIKACE ZŘIZOVANÝCH ORGANIZACÍ VŮČI VEŘEJNOSTI A KLIENTŮM TÝKAJÍCÍ SE POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Doporučení:

Webové stránky

9) Další příklady dobré praxe obsahu webových stránek

▪ Dobrovolnictví

Dobrovolníci mohou plnit v sociálních službách významnou úlohu a jedním z důležitých faktorů úspěšnosti dobrovolnického programu je mimo jiné informovanost a osvěta blízké veřejnosti o dobrovolnictví a dobrovolnických programech.

▪ Sponzorství

Věcné dary či finanční hotovost mohou sociálním službám velmi pomoci, proto by informace o sponzorství, jak poskytnout dar i např. včetně vzorů darovacích smluv měly být součástí webových stránek organizací.

Příklad dobré praxe:

„CHCI BÝT SPONZOR“	„JSEM DOBROVOLNÍK“
To je skvělé. Pomohou nám věcné dary, podpora přes nadační fond Dobrodělní – nebo přímo na náš bankovní účet 275365455/0300 u ČSOB. Děkujeme mocokrát.	Pak vás potřebujeme jako sůl. Můžete věnovat svůj čas přímo našim klientům, nebo nám pomoci s organizací akcí, grafikou, činnostmi v denno-nočním provozu... záleží jen na vás.
CHCI POMOCI DAREM	CHCI BÝT DOBROVOLNÍK
Aktuálně potřebujeme	

1. ANALÝZA A NÁVRH MOŽNOSTI SJEDNOCENÍ FOREM KOMUNIKACE ZŘIZOVANÝCH ORGANIZACÍ VŮČI VEŘEJNOSTI A KLIENTŮM TÝKAJÍCÍ SE POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Webové stránky

Doporučení:

9) Další příklady dobré praxe obsahu webových stránek

- **Volná pracovní místa**

Vzhledem k nedostatku pracovníků v sociálních službách, především v přímé péči, je žádoucí uveřejňovat seznam volným pracovních míst na internetových stránkách a případně na Facebooku.

- **Fultextové vyhledávání**

- **Aktivní logo organizace pro návrat na úvodní stránku**

1. ANALÝZA A NÁVRH MOŽNOSTI SJEDNOCENÍ FOREM KOMUNIKACE ZŘIZOVANÝCH ORGANIZACÍ VŮČI VEŘEJNOSTI A KLIENTŮM TÝKAJÍCÍ SE POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Webové stránky

Doporučení:

10) Vzhled

- V rámci jednotlivých webů by měly **všechny stránky používat stejné rozvržení**, jednotné písmo, obrázky i další vzhledové prvky.
- Webové stránky by měly být **uživatelsky přívětivé a textově srozumitelné** – adekvátní pro cílovou skupinu.
- Neprofesionálně působí **prázdné stránky**.

11) Důvěryhodnost

- Doporučujeme organizacím pravidelně udržovat **aktuálnost informací**.
- Důležitým prvkem zabezpečení internetových stránek je **důvěryhodný certifikát**.

1. ANALÝZA A NÁVRH MOŽNOSTI SJEDNOCENÍ FOREM KOMUNIKACE ZŘIZOVANÝCH ORGANIZACÍ VŮČI VEŘEJNOSTI A KLIENTŮM TÝKAJÍCÍ SE POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Webové stránky

Doporučení:

12) Technické aspekty

- **Rychlost načtení stránek** – uživatelé internetu nebývají příliš trpěliví, a pokud bude načítání trvat příliš dlouho, pravděpodobně odejdou a může se jednat např. o potencionální sponzory nebo dobrovolníky.
- **Responsivní design** – stále více lidí používá chytré telefony jako primární zařízení pro procházení webu a tak je třeba zajistit snadné používání stránek na mobilním telefonu.
- Správnost neboli **validita HTML** zajišťuje správné zobrazení webových stránek na všech internetových prohlížečích.
- **Funkční odkazy bez chybových hlášek.** Během analytické fáze bylo zjištěno, že tato problematika se týká jak vlastních stránek organizace, tak stránek/dokumentů na které v rámci svého webu organizace odkazují. Doporučujeme proto kontrolu všech umístěných odkazů a jejich případnou opravu/aktualizaci.

1. ANALÝZA A NÁVRH MOŽNOSTI SJEDNOCENÍ FOREM KOMUNIKACE ZŘIZOVANÝCH ORGANIZACÍ VŮČI VEŘEJNOSTI A KLIENTŮM TÝKAJÍCÍ SE POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Webové stránky

Doporučení:

13) Přístupnost internetových stránek

- 9. 4. 2019 vstoupil v platnost nový zákon č. 99/2019 Sb., o přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací a o změně zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

Metodický pokyn: <https://www.mvcr.cz/clanek/pristupnost-internetovych-stranek-a-mobilnich-aplikaci>

Termín	Vztahuje se na:
23. září 2019	nové internetové stránky zveřejněné od 9. dubna 2019
23. září 2020	stávající internetové stránky zveřejněné před 9. dubnem 2019
23. června 2021	mobilní aplikace

1. ANALÝZA A NÁVRH MOŽNOSTI SJEDNOCENÍ FOREM KOMUNIKACE ZŘIZOVANÝCH ORGANIZACÍ VŮČI VEŘEJNOSTI A KLIENTŮM TÝKAJÍCÍ SE POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Sociální sítě

1. ANALÝZA A NÁVRH MOŽNOSTI SJEDNOCENÍ FOREM KOMUNIKACE ZŘIZOVANÝCH ORGANIZACÍ VŮČI VEŘEJNOSTI A KLIENTŮM TÝKAJÍCÍ SE POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Kritéria posuzování sociálních sítí jsou následující:

Sociální sítě

Aktuálnost příspěvků

Typy příspěvků

Kontaktní informace

Množství followerů

1. ANALÝZA A NÁVRH MOŽNOSTI SJEDNOCENÍ FOREM KOMUNIKACE ZŘIZOVANÝCH ORGANIZACÍ VŮČI VEŘEJNOSTI A KLIENTŮM TÝKAJÍCÍ SE POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Doporučení:

Facebook

- Sociální sítě se stávají **stále vlivnějším médiem**, disponují velkým sdílením a šířením zpráv a jsou proto ideálním nástrojem např. na poptávání nových zaměstnanců a získávání dobrovolníků. Je však nutné stránky udržovat aktivní a organizace by proto měly určit pracovníka, který se bude pravidelné aktivitě na sociální síti věnovat.

Příspěvky

- **Příspěvat lze** informacemi o dění v jednotlivých zařízeních, o pořádaných akcích, přidávat fotografie a videa z akcí (s ohledem na GDPR), informovat o volných pracovních místech, poptávat dobrovolníky, přidávat přání a poděkování, odkazovat na projekty a články v novinách aj. Můžete také pokládat jednoduché otázky, ptát se na názory a dělat ankety.
- Udržujte stránky **aktuální** a pravidelně několikrát týdně zveřejňujte nové příspěvky.
- Piště **jednoduše**, lidsky a srozumitelně.
- **Příspěvky s obrázky** vzbuzují větší zájem než holé texty.
- Významný příspěvek (např. poptávka zaměstnanců nebo dobrovolníků) zveřejňujte **opakovaně**.

1. ANALÝZA A NÁVRH MOŽNOSTI SJEDNOCENÍ FOREM KOMUNIKACE ZŘIZOVANÝCH ORGANIZACÍ VŮČI VEŘEJNOSTI A KLIENTŮM TÝKAJÍCÍ SE POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Doporučení:

Facebook

Uživatelé stránky

- **Rozšiřujte okruh uživatelů** stránky, tedy lidí, kteří dají stránce „To se mi líbí“. Začněte svými zaměstnanci, blízkými a příbuznými a požádejte je o sdílení. Zveřejňujte příspěvky jménem stránky v místních nebo relevantních skupinách. Je to dobrý způsob, jak oslovit komunitu.
- Je důležité být aktivní nejen ve sdílení obsahu, ale také **komentovat** jiné příspěvky a příspěvky ve skupinách. Reagujte na zprávy a na komentáře uživatelů vašich stránek.

1. ANALÝZA A NÁVRH MOŽNOSTI SJEDNOCENÍ FOREM KOMUNIKACE ZŘIZOVANÝCH ORGANIZACÍ VŮČI VEŘEJNOSTI A KLIENTŮM TÝKAJÍCÍ SE POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Doporučení:

Facebook

Fotografie a videa

- Fotky je žádoucí **členit do alb**, nikoli volně vkládat na zeď, kde v průběhu času ztrácí na přehlednosti a jsou hůře dohledatelné.
- Pro zaujetí můžete **natáčet krátké „spoty“**, kterými lze informovat např. o dobrovolnictví ve vaší organizaci, pozvat uživatele na plánovanou akci apod.

Události

- Jestliže budete pořádat nějakou **akci, informujte o ní přes Facebook**. Vytvořte událost, zveřejněte hlavní informace a zvyšte tak účast na akci a povědomí o vaší organizaci.

Kontakty

- Důležité je mít **správně a dostatečně vyplněnou sekci „Informace“**, která by měla obsahovat alespoň adresu, telefon, e-mail, www stránky a základní informace o organizaci.

1. ANALÝZA A NÁVRH MOŽNOSTI SJEDNOCENÍ FOREM KOMUNIKACE ZŘIZOVANÝCH ORGANIZACÍ VŮČI VEŘEJNOSTI A KLIENTŮM TÝKAJÍCÍ SE POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Doporučení:

Facebook

Další

Facebook nabízí spoustu zajímavých funkcí, které se vám mohou hodit. Jedná se např. o:

- **plánované zveřejňování příspěvků** – všechny příspěvky si můžete připravit předem, nastavit datum a čas, kdy budou jednotlivé příspěvky zveřejněny,
- **přehledy** – jedná se o zásobárnu informací o lidech, kterým se vaše stránka líbí,
- **placenou propagaci** – můžete si stanovit přesnou částku, kterou na ni využijete (řádově desetikoruny až tisíce) a nastavit rozsah a charakteristiky cílové skupiny, které se bude váš příspěvek zveřejňovat. Můžete také sledovat rozdíly mezi vlastním dosahem a dosahem placené propagace, abyste měli představu o zpětné vazbě.

1. ANALÝZA A NÁVRH MOŽNOSTI SJEDNOCENÍ FOREM KOMUNIKACE ZŘIZOVANÝCH ORGANIZACÍ VŮČI VEŘEJNOSTI A KLIENTŮM TÝKAJÍCÍ SE POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Prezentace webových
prohlížečů

1. ANALÝZA A NÁVRH MOŽNOSTI SJEDNOCENÍ FOREM KOMUNIKACE ZŘIZOVANÝCH ORGANIZACÍ VŮČI VEŘEJNOSTI A KLIENTŮM TÝKAJÍCÍ SE POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Doporučení:

Prezentace webových prohlížečů

- Prezentace vyhledávačů poskytuje uživatelům internetu rychlé základní informace a kontaktní údaje organizace. Doporučujeme tuto prezentaci spravovat alespoň ve dvou základních prohlížečích Google a Seznam.

Pracovní skupinou byl stanoven základní obsah prezentace:

- **Obrázky:** exteriér, interiér, mapa.
- **Kontaktní údaje:** adresa, telefon, email.
- **Odkaz na webové stránky.**
- Velmi důležité je **udržovat aktuálnost** těchto údajů. V průběhu analytické části bylo zjištěno, že prezentace obsahují nejen nevhodné obrázky, ale také např. špatný název, adresu nebo kontaktní údaje.

1. ANALÝZA A NÁVRH MOŽNOSTI SJEDNOCENÍ FOREM KOMUNIKACE ZŘIZOVANÝCH ORGANIZACÍ VŮČI VEŘEJNOSTI A KLIENTŮM TÝKAJÍCÍ SE POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Ostatní formy
komunikace s veřejností

1. ANALÝZA A NÁVRH MOŽNOSTI SJEDNOCENÍ FOREM KOMUNIKACE ZŘIZOVANÝCH ORGANIZACÍ VŮČI VEŘEJNOSTI A KLIENTŮM TÝKAJÍCÍ SE POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Ostatní formy komunikace

Pro komunikaci s veřejností vydávají některé organizace:

- časopisy,
- letáky (propagační materiál),
- články do místního tisku,
- inzeráty na pracovní místa.

Dále si organizace nechávají zpracovávat:

- propagační videa (Youtube),
- placené reklamní šoty (vysílané v nemocnicích),
- virtuální prohlídky,
- reklamní spoty do rádia (nábory zaměstnanců).

2. NÁVRH STANDARDU OBSAHU FORMULÁŘE PRO ŽÁDOST O POSKYTNUTÍ SLUŽBY V ZAŘÍZENÍ A REALIZOVATELNOST PODÁVÁNÍ ŽÁDOSTÍ O SLUŽBU ELEKTRONICKOU FORMOU

- Cílem této části bylo sjednocení formuláře z hlediska dat, jaká data minimálně je nutné sbírat jednotně; v úvahu byla brána vhodnost z hlediska komunikace navenek (forma a šíře dat ve formulářích). Při doporučení standardu formuláře žádosti byla zohledněna rozdílnost cílových skupin v návaznosti na potřebná data, která je nutné/vhodné sbírat v rámci žádosti o službu.

Hlavní cíl: sjednocení formulářů z hlediska dat za účelem minimalizování zátěže zájemce o sociální služby

- **Formulář žádosti o poskytnutí pobytové sociální služby**
- **Formulář vyjádření ošetřujícího lékaře**

2. NÁVRH STANDARDU OBSAHU FORMULÁŘE PRO ŽÁDOST O POSKYTNUTÍ SLUŽBY V ZAŘÍZENÍ A REALIZOVATELNOST PODÁVÁNÍ ŽÁDOSTÍ O SLUŽBU ELEKTRONICKOU FORMOU

1. SHROMÁŽDĚNÍ VŠECH STÁVAJÍCÍCH DOKUMENTŮ (ŽÁDOST O POSKYTNUTÍ SLUŽBY VČETNĚ VYJÁDRĚNÍ LÉKAŘE)



2. ANALÝZA SEKUNDÁRNÍCH DAT DESK RESEACH



3. PRACOVNÍ NÁVRH DOKUMENTŮ



4. PŘIPOMÍNKOVÁNÍ ZE STRANY ZÁSTUPCŮ PRACOVNÍ SKUPINY



5. PŘIPOMÍNKOVÁNÍ ZE STRANY ODBORNÉ VEŘEJNOSTI



6. VYTVOŘENÍ FINÁLNÍCH VERZÍ FORMULÁŘŮ

2. NÁVRH STANDARDU OBSAHU FORMULÁŘE PRO ŽÁDOST O POSKYTNUTÍ SLUŽBY V ZAŘÍZENÍ A REALIZOVATELNOST PODÁVÁNÍ ŽÁDOSTÍ O SLUŽBU ELEKTRONICKOU FORMOU

- Formuláře byly připraveny ve dvou variantách – varianta pro tisk a interaktivní varianta pro elektronické vyplnění.
- Žádosti budou k dispozici ke stažení na stránkách Kraje Vysočina, kam také budou směřovány odkazy na formuláře z jednotlivých webových stránek příspěvkových organizací. Na webových stránkách příspěvkových organizací budou formuláře umístěny v sekci „Pro zájemce o službu“.



ŽÁDOST O POSKYTOVÁNÍ POBYTOVÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Název poskytovatele pobytové sociální služby:	
Datum přijetí žádosti:	

Osobní údaje žadatele:

Jméno, příjmení, titul:	
Datum narození:	
Adresa trvalého bydliště: (včetně PSČ)	
Místo aktuálního pobytu žadatele: (Včetně PSČ. Např. bydliště rodinného příslušníka nebo adresa sociálního či zdravotnického zařízení, kde bude možné žadatele osobně navštívit)	
Telefon, e-mail na žadatele: (poznámka: prosíme, neuvádějte zde kontakty na rodinné příslušníky)	

**Žádost o poskytování
pobytové sociální služby**
ukázka



PŘÍLOHA K ŽÁDOSTI O POSKYTOVÁNÍ POBYTOVÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Vyjádření ošetřujícího lékaře o zdravotním stavu
žadatele o poskytování pobytové sociální služby¹

Název poskytovatele
pobytové sociální služby:

Žadatel:

Jméno, příjmení, titul:

Datum narození:

Zdravotní pojišťovna:

Základní diagnózy žadatele:

Závažné nemoci žadatele:

Demence:

☐ ne

☐ ano

Typ demence:

Stupeň demence:

☐ I.

☐ II.

☐ III.

Dezorientace v prostoru:

☐ ne

☐ ano

Příloha Žádosti
–
**Vyjádření ošetřujícího
lékaře
o zdravotním stavu
žadatele
o poskytování pobytové
sociální služby**
ukázka

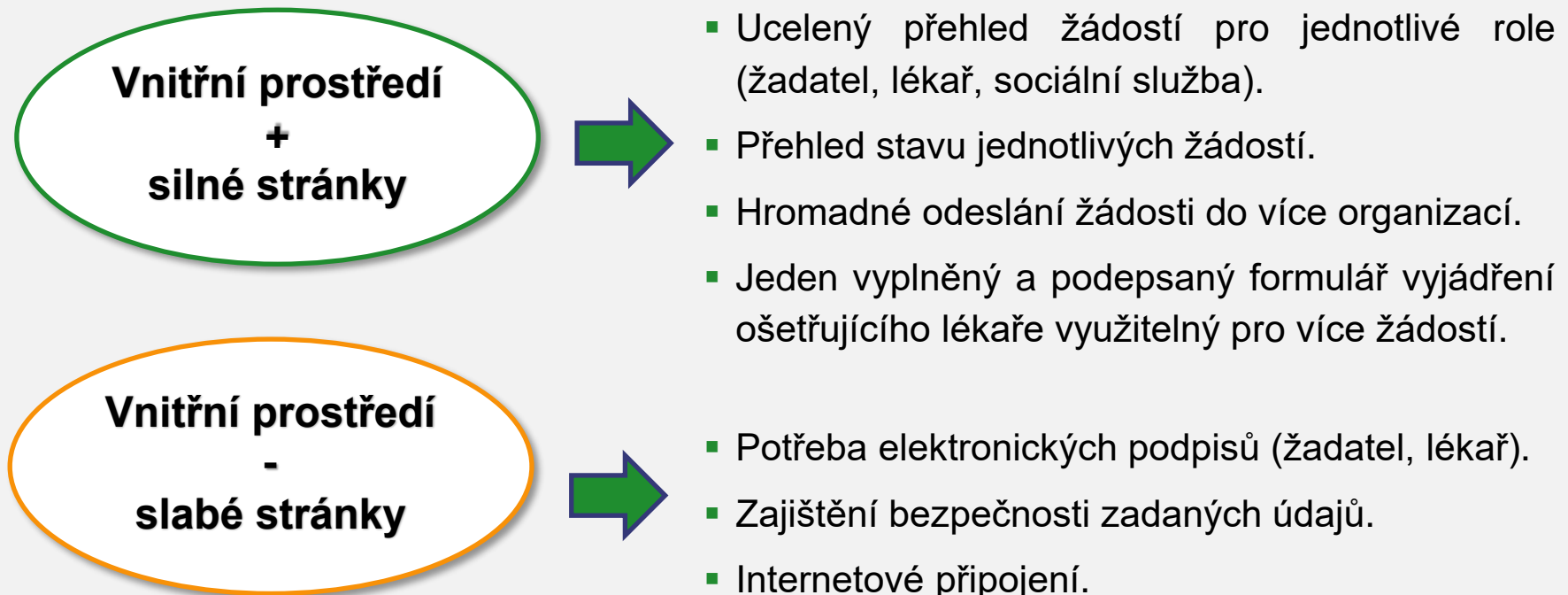
2. NÁVRH STANDARDU OBSAHU FORMULÁŘE PRO ŽÁDOST O POSKYTNUTÍ SLUŽBY V ZAŘÍZENÍ A REALIZOVATELNOST PODÁVÁNÍ ŽÁDOSTÍ O SLUŽBU ELEKTRONICKOU FORMOU

- **Realizace** celého systému pro elektronické podávání žádostí o poskytování pobytové sociální služby **je v současné době limitována podpisem žádosti**, kterým žadatel prohlašuje jak správnost zadaných údajů, tak zejména souhlas k předání svých osobních údajů Kraji Vysočina pro účely vedení evidence klientů a žadatelů o poskytnutí pobytové sociální služby.
- Vývoj jde v této oblasti rychle dopředu a realizace tohoto systému může být blízkou budoucností.
- Od poloviny roku 2018 se vydávají občanské průkazy se strojově čitelnými údaji a kontaktním elektronickým čipem, do kterého si držitel může uložit kvalifikované certifikáty pro vytváření elektronického podpisu, který má podle platné legislativy stejnou právní relevanci jako podpis vlastnoruční.
- Vzhledem k rozšiřování elektronizace služeb je pravděpodobné také rychlejší rozšíření této formy občanského průkazu.

2. NÁVRH STANDARDU OBSAHU FORMULÁŘE PRO ŽÁDOST O POSKYTNUTÍ SLUŽBY V ZAŘÍZENÍ A REALIZOVATELNOST PODÁVÁNÍ ŽÁDOSTÍ O SLUŽBU ELEKTRONICKOU FORMOU

Následující schéma prezentuje SWOT analýzu pro podávání žádostí elektronickou formou – silné a slabé stránky, příležitosti a hrozby.

SWOT ANALÝZA



2. NÁVRH STANDARDU OBSAHU FORMULÁŘE PRO ŽÁDOST O POSKYTNUTÍ SLUŽBY V ZAŘÍZENÍ A REALIZOVATELNOST PODÁVÁNÍ ŽÁDOSTÍ O SLUŽBU ELEKTRONICKOU FORMOU

SWOT ANALÝZA

**Vnější prostředí
+
příležitosti**



- Úspora času žadatele.
- Úspora finanční (materiál, poštovné).
- Úspora času i přehlednost pro pracovníky sociální služby.

**Vnější prostředí
-
hrozby**



- Neochota lékařů přijmout nový elektronický nástroj.
- Potřebná základní znalost práce s počítačem a internetové připojení.

Vypracovala společnost AUGUR Consulting s.r.o.

AUGUR Consulting s.r.o.

Vinařská 5a, 603 00 Brno

tel.: +420 543 242 595

tel.: +420 605 276 722

svoboda@augur-consulting.cz

www.augur-consulting.cz



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Kraj **Vysocina**

 **AUGUR**
Consulting