**ВЪВЕДЕНИЕ**

**Обучителен модул „Наредба за качество на социалните услуги“**

**Използвани съкращения**

АСП - Агенция по социално подпомагане

ДСП- Дирекция Социално подпомагане

АКСУ – Агенция за качество на социалните услуги

ЗСУ - Закон за социалните услуги

ППЗСУ - Правилник за прилагане на закона за социалните услуги

НКСУ - Наредба за качество на социалните услуги, Национална карта на социалните услуги

ЧОС - Частна общинска собственост

ПОС - Публична общинска собственост

СМР - Строително-монтажни работи

СРР - Строително – ремонтни работи

ОВК - Отопление, вентилация и климатизация

**Речник на термините**

**Добра практика за високо качество и ефективност на социалните услуги** - тази, която постига по-добри резултати за потребителите на услугата при ефикасност на разходите и е модел и ръководство за доставчиците на услуги и техните служители.

**Доброволци** - физически лица, които по собствен избор и извън техните трудови или служебни правоотношения извършват дейности, определени от доставчик на социални услуги, като за извършените дейности не получават възнаграждение.

**Индивидуални потребности** - индивидуализирана нужда от подкрепа, която допълва възможностите на лицето с увреждане и/или дава насока за конкретни дейности за подкрепа съобразно отчетените проблемни области.

**Качество на социалните услуги** - съвкупност от характеристики на социалните услуги, които удовлетворяват потребностите на лицата, които ги ползват, и водят до превенция и/или преодоляване на социалното изключване, реализиране на права и подобряване качеството на живот.

**Лице, което управлява дейността по предоставяне на услугата** - лице, назначено от доставчика на социалната услуга за осъществяване на ръководство и което е работодател на служителите, осъществяващи дейността по предоставянето на услугата.

**Обучение за придобиване на умения** - дейност, която се осъществява в специализирана среда или мобилно, за подготовка на деца и пълнолетни лица за придобиване на умения за самостоятелност, независим живот, самостоятелно справяне с проблеми и затруднения, както и умения за грижа и подкрепа за деца и за зависими от грижа членове на семейството.

**Общностна работа** - съвкупност от дейности, които се осъществяват в уязвими общности или групи, насочена към превенция и защита, както и към стимулиране на общностното развитие.

**Подкрепа в общността** - осигуряване на социална, емоционална и материална подкрепа на лица и семейства или групи лица със специфични потребности, които се извършват в средата, в която те живеят или работят.

**Подкрепа за придобиване на трудови умения** - дейност, която се осъществява в специализирана среда или мобилно, за подготовка и придружаване на лица с трайни увреждания за придобиване на умения за участие в трудови дейности.

**Проверка на място -** установяване на обстоятелства, посочени от община, от кандидат за издаване на лиценз или от частен доставчик на социална услуга, на мястото, където се планира да предоставят социална услуга.

**Резидентна грижа -** дейност за осигуряване на място за настаняване на деца, младежи до 25-годишна възраст, лица с трайни увреждания и лица в надтрудоспособна възраст и в зависимост от индивидуалните потребности - за осигуряване на 24-часова грижа за посрещане на ежедневните потребности и потребностите от развитие на лицата или за осигуряване на подкрепа за водене на самостоятелен начин на живот.

**Рехабилитация -** дейност, която има за цел да подобри физическата сила и функционалното здраве на лица с увреждания и лица с проблеми в опорно-двигателния апарат и ставите, както и възстановяване и развитие на сензорните умения на лица с увреждания, извън обхвата на медицинската рехабилитация. Рехабилитация на хора с увреждания е последователен и непрекъснат възстановителен процес, който подпомага човека с увреждане да достигне оптимално физическо, интелектуално, психическо и социално равнище на дейност, като му се осигуряват възможности за промяна на живота към по-висока степен на независимост.

**Специализирана подкрепа за разбиране на информацията и избор на услуга -** подкрепа чрез използване на необходими и подходящи за състоянието на лицето начини и средства за представяне на информацията, за нейното разбиране и за изразяване на желанията и избора на лицето.

**Специализирана среда -** физическо пространство, което осигурява необходимите материални условия (сграден фонд, оборудване, обзавеждане и други) за предоставяне на социална услуга.

**Супервизия -** професионална подкрепа на служителите, осъществяващи дейност по предоставянето на социални услуги, и на служителите, извършващи насочването за ползване на социални услуги, за повишаване на техните професионални умения, знания и нагласи с цел постигане и поддържане на професионална компетентност, гарантираща високо качество на социалната работа, както и за преодоляване на затруднения от професионален, психологически и емоционален характер.

**Терапия -** съвкупност от различни дейности за развиване, възстановяване, поддържане или подобряване на социални умения, умения за самообслужване, комуникация, разрешаване на емоционални конфликти, овладяване на поведението, понижаване на тревожността, подобряване на самооценката, възможностите за труд и други, както и социализиращи дейности за лица във висок риск от социално изключване.

**Структура на обучителен курс – дистанционно обучение**

Обучителният курс по Наредбата за качество на социалните услуги покрива 5 теми, както следва:

**Тема 1. Наредба за качество на социалните услуги – предмет на правна регламентация. Основно съдържание на стандарти за качество на социалните услуги по чл. 15 от ЗСУ, съгласно направления за качество.**

**Въведение.**

Настоящата тема обхваща актуално развитие на социалната политика в България, в частност нейното реформиране в прехода към новото социално законодателство 2019-2022 г. Представени са основните обществени отношения регламентирани в Наредбата за качество на социалните услуги.

**Цели.**

Формиране на теоретични познания за процеса на реформиране на социалната система в България, за да се повиши информираността на общинските експерти за ключовите промени в законодателната рамка в социалната сфера.

**Очаквани резултати.**

Придобиване на следните знания, умения и компетенции:

* ***Знания*** (теоретични познания). Формиране на знания за промяната на законодателната рамка в социална сфера.
* ***Умения*** (практически познания). Създаване на мотивация за анализиране на промяната в законодателната рамка и развитие комуникативни умения (споделяне на мнение в група).
* ***Компетенции*** *(очаквани*): възприемане на актуалната информация за законовите промени при предоставянето на социалните услуги ще допринесе за прилагане на нормативната база на общинско ниво.

**Приложения:**

* Справка за трансформиране на съществуващи СУ в СУ по чл. 15 от ЗСУ. Начин за определяне на броят и вида на служителите в СУ
* Справка за СУ, които могат да се предоставят в комплекс с други СУ, съгласно стандартите за качество в НКСУ

**Източници на информация и литература по темата:**

**Обучителни материали към модула**

* Наредба за качество на социалните услуги,
* Закон за социалните услуги,
* Правилник за прилагане на закона за социалните услуги

**Допълнителни източници на информация и литература по темата:**

* Интернет страница на МТСП;
* Интернет страницата на АКСУ
* Портал за обществени консултации:
* <https://www.strategy.bg/StrategicDocuments/List.aspx?lang=bg-BG&categoryId=24&typeConsultation=1&typeCategory=24&docType=1>
* Наръчници, издадени от НСОРБ

ТЕМА 2. Основни принципи, от които следва да се ръководят доставчиците на социални услуги при разработване на програми за развитие на качеството на социалните услуги. Модел на примерна структура на програма за развитие на качеството на социалната услуга.

**Въведение.**

В темата са обхванати основните принципи съгласно Наредбата за качество на социалните услуги, от които следва да се ръководят доставчиците на социални услуги при разработване на програми за развитие на качеството на социалните услуги. Акцентира се върху модел на примерна структура на Програма за развитие на качеството на социалната услуга, който би могъл да се прилага от доставчици/ръководители на социални услуги.

**Цели**

Подпомогне на ръководителите на социалните услуги при разработването на програмите за развитието на качеството на всяка социална услуга.

**Очаквани резултати:**

**Знания**

Разбиране на основните нормативни изисквания относно разработването, изпълнението, преразглеждането и актуализирането на Програмите за развитие на качеството в социалната услуга.

**Умения**

Правилно разбиране на основните нормативни изисквания относно разработването, изпълнението, преразглеждането и актуализирането на Програмите за развитие на качеството в социалната услуга.

**Компетенции**

По-ясно ориентиране в разпоредбите на новото социално законодателство.

**Приложения**

* Принципи при разработване на Програма за развитие на качеството на социална услуга
* Примерен „Модел на структура на програма за развитие на качеството на социалната услуга.“,

**Източници на информация и допълнителна литература по темата**

* Наредба за качество за социалните услуги
* Закон за социалните услуги
* Правилник за прилагане на закона за социалните услуги
* Интернет страница на АСП и АКСУ и Методически насоки на АСП за уеднаквяване на практиката по прилагане на ЗСУ и ППЗСУ.

**Допълнителни източници**

* Издания на НСОРБ

**ТЕМА 3. Осъществяване на вътрешен периодичен и годишен контрол, мониторинг и оценка на качеството и ефективността в предоставяните социални услуги от техните доставчици (ръководители). Изготвяне и съдържание на Годишен план – график за контрол. Контролни дейности. Критерии за контрол. Документална отчетност.**

**Въведение.**

Настоящата тема обхваща въпроси, свързани с:

* осъществяване на вътрешен периодичен и годишен контрол, мониторинг и оценка на качеството и ефективността в предоставяните социални услуги от техните доставчици (ръководители).
* изготвяне и съдържание на Годишен план - график за контрол. Контролни дейности. Критерии за контрол. Документална отчетност.

Представени са основни моменти от контролна дейност, която трябва да осъществяват доставчиците (ръководителите) на социални услуги, при тяхното предоставяне съгласно Глава четвърта, Раздел първи „Ред за извършване на контрол, мониторинг и оценка на качеството и ефективността на социалните услуги. Методи за извършване на мониторинг на качеството на социалните услуги“ от Наредбата за качество на социалните услуги.

**Цели.**

Изграждане на теоретични познания и практически умения за начина на осъществяване от доставчиците (ръководителите) на социалните услуги на вътрешен периодичен и годишен контрол, мониторинг и оценка на качеството и ефективността в предоставяните социални услуги и за изготвяне на годишен план - график. Правилно предоставяне и администриране на разкрити и функциониращи социални услуги.

**Очаквани резултати.**

Придобиване на следните знания, умения и компетенции:

* **Знания** (теоретични познания): Познания и разбиране за начина на осъществяване от доставчиците (ръководителите) на социалните услуги на вътрешен периодичен и годишен контрол, мониторинг и оценка на качеството и ефективността в предоставяните социални услуги и за изготвяне на годишен план - график.
* ***Умения*** (практически познания): Развитие на умения за разбиране на основните отговорности на ръководители на социални услуги за осъществяване на вътрешен контрол.
* ***Компетенции*** *(очаквани*):Разбиране на спецификата на темата и представяне пред обществеността на основните специфики на местно ниво по темата**.**

**Приложения:**

* Примерен годишен „План - график за осъществяване на вътрешен периодичен и годишен контрол, мониторинг и оценка на качеството и ефективността в предоставяна социална услуга ЦНСТПЛПР“

**Източници на информация и допълнителна литература по темата**

* Обучителни материали
* Наредба за качество на социалните услуги

**ТЕМА 4. Осъществяване от общините на контрол и мониторинг на качеството и ефективността на социалните услуги, които се финансират със средства от държавния и общинския бюджет. Форми за контрол.**

**Въведение****.**

Настоящата тема обхваща въпроси, свързани с:

* Осъществяване от общините на контрол и мониторинг на качеството и ефективността на социалните услуги, които се финансират със средства от държавния и общинския бюджет.

Представени са основни моменти за формите на контролна дейност, които следва да се упражняват от общините, а именно:

* Регулярно наблюдение на качеството и ефективността на социалните услуги, предоставяни на територията на Община Велико Търново, които се финансират със средства от държавния и общинския бюджет;
* Провеждане на ежегоден мониторинг на качеството и ефективността на социалните услуги, които се предоставят на територията на общината и се финансират със средства от държавния и общинския бюджет.

**Цели.**

Изграждане на теоретични познания и практически умения за да се постигне общо ниво на знанията и уменията на общинските експерти за осъществяване от общините на контрол и мониторинг на качеството и ефективността на социалните услуги, които се финансират със средства от държавния и общинския бюджет.

**Очаквани резултати.**

* **Знания** (теоретични познания) Познания и разбиране за основни ангажименти на общините за осъществяване на контрол и мониторинг на качеството и ефективността на социалните услуги, които се финансират със средства от държавния и общинския бюджет.
* **Умения**(практически познания) Развитие на умения за разбиране на основните отговорности на местните власти за осъществяване на контрол и мониторинг на качеството и ефективността на социалните услуги, които се финансират със средства от държавния и общинския бюджет.
* **Компетенции** *(очаквани*): Разбиране за спецификата на обучение по темата.

**Приложения**

* Правила за контрол

**Източници на информация и допълнителна литература по темата**

* Наредба за качество на социалните услуги,
* Закон за социалните услуги;
* Правилник за прилагане на закона за социалните услуги;
* Наръчник на НСОРБ

**ТЕМА 5. Примерен вариант на Критерии за анализ на добри практики за високо качество и ефективност на социалните услуги.**

1. **Въведение.**

В темата е посочен Примерен вариант на Критерии за анализ на добри практики за високо качество и ефективност на социалните услуги. Критериите за анализ на добри практики за високо качество и ефективност на социалните услуги се разработват на основание чл. 57, ал. 1 от Наредбата за качеството на социалните услуги и се утвърждават от Изпълнителния директор на Агенцията за качеството на социалните услуги.

По критериите за анализ на добри практики за високо качество и ефективност на социалните услуги, Агенцията за качеството на социалните услуги извършва подбор на добри практики за високо качество и ефективност на социалните услуги, които се разработват и прилагат от техните доставчици (ръководители).ВАЖНО Е ДА СЕ ОТБЕЛЕЖИ ЧЕ КЪМ МОМЕНТА АКСУ Е В ПРОЦЕДУРА ПО РАЗРАБОТВАНЕ НА КРИТЕРИИ ЗА АНАЛИЗ НА ДОБРИ ПРАКТИКИ ЗА ВИСОКО КАЧЕСТВО ЕФЕКТИВНОСТ НА СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ, поради което настоящата обучителна тема не претендира за ИЗЧЕРПАТЕЛНОСТ И ЗАДЪЛЖИТЕЛНОСТ.

\*Разработеният примерен вариант на Критерии за анализ на добри практики за високо качество и ефективност на социалните услуги има за

**Цел**

Да окаже съдействие при подготовката и разработването на критерии за анализ на добри практики за високо качество и ефективност на социалните услуги от АКСУ.

Разработеният примерен вариант на Критерии за анализ на добри практики за високо качество и ефективност на социалните услуги вече е разгледан и обсъден без забележки в рамките на работна среща с представители на Агенция за качество на социалните услуги.

В тази връзка разглеждането на настоящата тема може да представи основна информация, която да бъде полезна за доставчици на социални услуги (общини) при разработване на нови добри практики за високо качество и ефективност в социалните услуги или внедряване на вече утвърдени такива.

**Очаквани резултати:**

**Знания**

Информация за същността на добрите практики, които могат да се разработват и прилагат при предоставяне на социални услуги и за основните критерии по които може да се извършианализ на добри практики за високо качество и ефективност на социалните услуги.

**Умения**

Разбиране за приоритетите на местно ниво в областта на разработване и прилагане добри практики за високо качество и ефективност на социалните услуги.

**Компетенции**

Формулиране и адресиране на предложения за конкретни местни политики за разработване на добри практики за високо качество и ефективност на социалните услуги.

**Източници на информация и допълнителна литература по темата**

* Интернет страница на МТСП
* Интернет страница на АКСУ
* Закон за социалните услуги
* Правилник за прилагане на ЗСУ
* Наредба за качество на социалните услуги
* Наръчник на НСОРБ