**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**

**І. ОСНОВНИ ПРИНЦИПИ**

* Анализиране на качеството на услугите и предписанията, препоръките и насоките, предоставени от Агенцията за качеството на социалните услуги (АКСУ);
* Разработване на програмите при съгласуваност с кмета на общината, възложил услугите;
* Разработване и актуализиране на програмите с участие на служителите, осъществяващи дейности по предоставянето им.
* Актуализиране на програмите от доставчиците на социални услуги, при необходимост, след провеждане на консултации с лицата, ползващи услугите и годишното им преразглеждане.
* Системност на вътрешния контрол и мониторинг за по-добра ефективност и ефикасност;
* Ориентация на мерките за повишаване на качеството на услугата към постигане на конкретни резултати за потребителите;
* Активно включване на лицата, ползващи социални услуги, в процесите на контрол и мониторинг;
* Основан на фактите подход при вземането на решения за подобряване на качеството на социалната услуга;
* Адекватност и навременност на мерките за повишаване на качеството и професионалната подкрепа;
* Непрекъснато усъвършенстване на качеството на предоставяните социални услуги, основано на анализ и факти.
* Подобряване на организацията на предоставянето на социалната услуга на лицата, включително ефективността на услугата в отговор на потребностите им;
* Подобряване на специализираната среда за предоставяне на услугата с оглед спецификите на основните дейности и целевите групи (в случаите, когато за предоставянето на услугата се изисква специализирана среда);
* Осигуряване на квалифицирани специалисти, които да осъществяват дейността по предоставяне на социалната услуга с оглед спецификите на основните дейности и целевите групи;
* Осигуряване на професионално развитие и продължаващо обучение и специализирана подкрепа чрез супервизия на служителите, които осъществяват дейността по предоставяне на социалната услуга;
* Извършване на периодичен и годишен вътрешен контрол и мониторинг на качеството на социалните услуги, които доставчикът предоставя;
* Внедряване на иновативни и/или добри практики;
* Планиране на бъдещото развитие на услугата;
* Оценка на прилаганите методи за работа и дейности за подобряването им;
* Оценка на рисковете на средата, в която се предоставя услугата, включително недостиг на ресурси или външни фактори, възпрепятстващи качественото й предоставяне.

**ІІ. МОДЕЛ НА ПРИМЕРНА СТРУКТУРА НА ПРОГРАМА ЗА РАЗВИТИЕ НА КАЧЕСТВОТО НА СОЦИАЛНАТА УСЛУГА.**

***I. Уводна част.***

Настоящият документ представлява примерна структура на „Програма за развитие качество на социална услуга“ и е разработен с цел да подпомогне ръководителите на социалните услуги при разработването на програмите за развитие на качеството на всяка услуга.

В проекта на документа са включени основните елементи, които трябва да съдържа всяка отделна програма, като същият не е изчерпателен и структурата му може да бъде изменяна и допълвана в зависимост от спецификите на конкретната социална услуга.

Следването на предложената структура е единствено с препоръчителен характер и акцентира върху основните моменти, на които следва да бъде обърнато най –сериозно внимание при изготвянето на отделните програми.

Настоящата програма за развитие на качеството на услугите, предоставяни от………………- Община …………… е разработена в изпълнение на чл. 112, ал. 3, т. 2 от ЗСУ, чл. 15 от Наредбата за качество на социалните услуги, както и § 31, ал. 3 и § 39 от Преходните и заключителни разпоредби на ЗСУ.

Програмата за развитие на качеството на предоставяните социални услуги от …………….-Община ……………. е документ, определящ насоката на развитие на социалната услуга в МРЕЖАТА ОТ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ на Община …………….. и е отворен документ, който може да бъде допълван, променян и утвърждаван в отговор на възникнали нови потребности, както и в съответствие с променящите се условия, нормативна база и икономическа среда.

***II. Същност.***

Тук следва да се опише актуалната информация за всички важни факти и обстоятелства, относно функционирането на социалната услуга, като например:

**1. Кратко описание – въведение:**

Кратка информация за историята на социалната услуга – през коя година е създадена; трансформирана ли е през годините/вид и профил/; променяно ли е мястото на предоставяне /сградата/; променян ли е капацитетът и т.н.

**2. Вид и профил на услугата:**

Следва да се извърши профилиране по параметрите съгласно чл. 12 – чл. 18 от Закона за социалните услуги /когато е приложимо/. Допустимо е и профилиране /определение/ и по други признаци извън тези от чл. 12-чл. 18 от ЗСУ. \*Тук може и да не се включват дейностите по чл. 15, т. к. същите следва да се опишат в отделна точка.

**3. Описание на основните дейности, които се осъществяват в услугата:**

- Описание/изброяване на дейностите съгласно чл. 15 от ЗСУ.

**4. Допустими целеви групи за потребители на услугата:**

**5. Капацитет:**

**6. Материална база и сграден фонд на услугата:**

Следва да се опише подробна информация за сградата на услугата, като:

- Вид собственост – ЧОС, ПОС, друго;

- Описание на сградата – тип постройка, етажност, площ (застроена площ и разгърната застроена площ); описание на вътрешното разпределение;

- Каква част от помещенията са за пряко ползване/обитаване от потребителите и каква са спомагателни – общи части, сервизни и складови помещения, административни части и др.;

- Наличие на прилежащ парцел/дворно място и начин на използването му за нуждите на предоставяните услуги;

- Пространствено ситуиране на сградата – населено място, квартал, адрес, комуникативност, интегрираност с обществен транспорт, близост до големи обществени и търговски обекти, здравни заведения и т.н.;

- Битово-комунална и комуникационна свързаност на сградата – ВиК, ел. захранване, газоснабдяване, ТЕЦ, локално отопление, интернет, телефон, телевизия;

- Описание на по-значимите ремонти /проекти/, реализирани през последните години –вид /капиталов, текущ, основен/, източник на финансиране, основни видове извършени СМР/СРР;

- Описание на общото конструктивно и техническо състояние на сградата – ВиК, ОВК, ел. инсталация, дограма, дограма, покривна конструкция, фасади и др. Има ли необходимост от извършване на ремонтни дейности в сградата?

- Отговаря ли техническото състояние на сградата на нуждите на социалната услуга; Покрива ли сградата съвременните стандарти за енергийна ефективност ; отговаря ли сградата на изискванията за архитектурна достъпност, в т. ч. и за лица с увреждания;

- Използват ли се всички помещения за нуждите на услугата:

В случай че значителна част от помещенията на сградата са неизползваеми, съществуват ли перспективи за оползотворяването им: - Увеличение на капацитета на услугата; Обособяване на друга социална услуга след вътрешно преустройство /при необходимост/- съществува ли подобна техническа възможност.

Описание на материалната база за предоставяне на услугата:

- Обща информация за състоянието на обзавеждането и мебелите в услугата;

- Информация за ел. уредите, черна и бяла техника, кухненско оборудване – общо техническо състояние – безопасни ли са за употреба, отговарят ли на съвременните стандарти за енергийна ефективност, има ли нужда от подмяна и доставка на нови уреди.

- Информация за специализираното оборудване в услугата – медицинска апаратура, уреди за терапия и рехабилитация, специализирани съоръжения – болнични легла, индивидуални помощни средства и др.

Разполага ли услугата със собствено транспортно средство. Отговаря ли то на нуждите на социалната услуга. Какво е техническото му състояние.

**7. Налични човешки ресурси в услугата.**

- Следва да се посочи общия брой на персонала, съгласно утвърденото длъжностно щатно разписание на услугата;

- Следва да се посочи разпределението на персонала съгласно функционалното разпределение на задълженията и отговорностите;

1. основни специалисти, осъществяващи дейности по ръководство и предоставяне на социални услуги;

2. препоръчителни специалисти в зависимост от вида на социалната услуга;

3. служители пряко ангажирани с обслужването на потребителите;

4. служители подпомагащи функционирането на социалната услуга.

**8. Начин за насочване към социалната услуга.**

Описание на начините за насочване за включване в услугата:

- от Общината;

- от Дирекция „Социално подпомагане“;

- ползване без насочване.

Следва подробно и изчерпателно да бъде описан механизма за координация между отделните органи по насочване /в случай, че за конкретната услуга насочването може да се извършва от няколко органа/, както и механизъм за обмен на информация между услугата, общината и ДСП за лицата, ползващи услугата и за тези, включени в списъка с чакащи.

**9. Заплащане за ползване на социалната услуга:**

Следва да се опише заплаща ли се такса от потребителите за ползване на съответната услуга и на кое основание /кой нормативен акт/ се формира и изчислява размерът й.

**10. Друго**:

Възможно е да се добави всякаква друга информация, която е строго специфична за конкретната услуга.

***III. Принципи.***

Следва да се опишат основните принципи, както на функционирането на услугата, така и тези при работа с потребителите. Възможно е един принцип да попада в двете категории.

*\*Долупосочените принципи са примерни и не е задължително включването на всеки от тях за конкретната услуга. Допустимо е добавяне на други извън примерните.*

**1. Субсидиарност:**

Въпреки че за ползването на социалните услуги, в повечето случаи, се заплаща такса от потребителите, социалните услуги не са услуги по смисъла на Търговския закон.

Следва да се опише вида на финансиране на конкретната услуга, съгласно ЗСУ:

- от държавния бюджет;

- от общинския бюджет;

- смесено финансиране;

- финансиране от частни доставчици.

**2. Публичност, прозрачност и информираност:**

Следва да се опишат текущите мерки и дейности, свързани с осъществяване на информираност на обществеността за дейността на услугата, като например:

- Поддържане на актуална информация за услугата на официалната интернет страница на Община …………….; Присъствие в социалните мрежи; - Използване на други комуникационни канали с цел презентиране дейността на услугата – създаване и поддържане на собствен интернет сайт; редовни публикации и информация в специализирани портали и издания и др.

Следва да се опише и информация за:

- Реда за кандидатстване и включване в услугата; Основните дейности/услуги, които се изпълняват; Допустими целеви групи и т.н.;

- Начина за кандидатстване и подбор на персонал за заемане на вакантните работни места в услугата.

**3. Ефективност, ефикасност и отчетност на финансовите средства, предоставени на услугата:**

Следва да се опишат съществуващите контролни механизми при определяне, заявяване, отпускане, разходване и отчитане на финансовите средства. Необходимо е да се опишат специфичните процедури за отделните видове разходни пера, съгласно Глава Трета, Раздел I (чл. 60 и следващите) от ППЗСУ.

**4. Индивидуален подход спрямо потребностите на всеки отделен потребител/кандидат-потребител:**

- при изготвяне на индивидуалната оценка на потребностите и индивидуален план за подкрепа.

- при предоставянето на услугите /индивидуализирани грижи/.

Необходимо е да се извърши описание/анализ разполага ли услугата с подходящ персонал и до каква степен са постигнати изискванията за „Структура и квалификация на служителите“, заложени в Стандартите и критериите на социалната услуга – Приложение към Наредбата за качество на социалните услуги.

**5. Мултидисциплинарност на услугите:**

Необходимо е да се предвидят мерки, всеки кандидат-потребител да бъде насочван и за включване в съпътстваща услуга – дневна форма, въз основа на прецизен анализ на индивидуалните му потребности.

**6. Достъпност на услугите:……**

**7. Всеобхватност, интегрираност и непрекъснатост на подкрепата:……**

**8. Превенция на институционализацията:……**

**9. Зачитане правата на лицата, ползващи социални услуги и гарантиране на активното им участие при вземането на решения:……**

**10. Конфиденциалност и защита на личните данни:……**

**11. Равенство, недопускане на дискриминация, зачитане на неприкосновеността, достойнството и личното пространство на потребителите:……**

***IV. Цели и задачи.***

В този раздел следва да се включат основните групи цели и задачи, изпълнението на които ще повиши качеството и ефективността на предоставяните услуги. Необходимо е да се опишат подробно основните мерки и дейности, които ще се изпълняват с цел постигане на набелязаните цели.

Подобряването на качеството и ефективността на предоставяните услуги не следва да се отбелязва като отделна цел, т. к. постигането ѝ е ключов приоритет за услугата изобщо и всички останали цели и задачи трябва да са ориентирани именно към постигането ѝ .

Долупосочените цели са индикативни /примерни/ и могат да бъдат изменяни и/или допълвани в зависимост от спецификите за дадената социална услуга.

1. Развиване и подобряване на материалната база и сградния фонд:

-В случай, че в краткосрочен и или средносрочен план се очаква да възникне необходимост от извършване на СМР/СРР, друг вид облагородяване на сградния фонд или доставка на ДМА, е необходимо да се опишат следните обстоятелства:

- причини, цели и задачи;

- очакван резултат и ефект;

- възможни източници на финансиране – от преходния остатък; по програми и проекти и др.;

- етап на проектна готовност за реализиране дейностите: - наличие на идеен проект; - изготвен инвестиционен проект /когато е за оборудване – спецификации/ и т. н.

2. Програма за развитие на човешките ресурси:

Следва да се опишат основните правила и принципи в услугата, насочени към подобряването на условията на труд за персонала и повишаване качеството на работата на екипа, като:

- положителни елементи от Правилата за подбор и назначаване на персонал и добри практики при процеса на подбор, които се прилагат в конкретната услуга;

- механизми за допълнителна оценка на новопостъпилите служители – наличие на изпитателен срок в трудовите договори на новопостъпващите служители;

- добри практики и положителни елементи от ПВТР и Вътрешните правила за заплатите, като например: Обвързано ли е равнището на индивидуалните трудови възнаграждение на лицата с резултатите от годишното оценяване изпълнението на длъжността;

- процентно съотношение между средствата за трудови възнаграждения и цялата сума за издръжка на услугата – актуално и целево;

- наличие на КТД в услугата /за всички или за част от служителите/;

- механизми за компенсиране на служителите, работещи при специфични условия на труд, като например: установяване на намалено работно време, предоставяне на допълнителен платен годишен отпуск и др.;

- осигурен достъп на персонала до: супервизии; обучения; квалификационни и преквалификационни курсове и др. Желателно е да се акцентира върху осигурените възможности в услугата /при наличие на такива/, в допълнение към изискванията на стандартите за качество;

- осигурени възможности на персонала за участие в допълнителни мероприятия – семинари, конференции, тимбилдинги, обмяна на опит и др.;

- отбелязване на професионални празници, годишнина от създаване на услугата; отбелязване и чествания на др. събития празници с активното участие на персонала;

- утвърдени правила и механизми за насърчаване на доброволчеството и стажуването в услугата – споразумения със ВУЗ, учебни центрове и др.;

- потребност на услугата от назначаване допълнителен извънщатен персонал, посредством участие в програми/мерки/схеми/проекти за субсидирана заетост.

3. Механизми за улесняване на достъпа /входа/ до услугата на кандидат – потребителите:

- Желателно е да се опишат предприетите действия и разработените механизми за улесняване на достъпа до услугата на кандидатите за потребители, като например:

- предприети действия за предоставяне на актуална, изчерпателна, синтезирана и разбираема информация относно услугата, ориентирана към местната общественост, потенциалните кандидат-потребители и техните близки;

- разработени правила и утвърдени механизми, относно процеса по: Прием на документи; Изготвяне на ПОП; Насочване; Изготвяне на ИОП и ИПП; вписване в списъка с чакащи; Сключване на договор и приемане в услугата.

4. Осъществяване на мониторинг и контрол:

Тук основния акцент следва да попадне върху задълженията и отговорностите на ръководителя на съответната услуга, съгласно чл. 112 от ЗСУ и Глава четвърта, Раздел I от Наредбата за качество на социалните услуги.