



НАЦИОНАЛЕН АЛИАНС ЗА СОЦИАЛНА ОТГОВОРНОСТ

ПРЕДСТАВИТЕЛ НА EASPD ЗА БЪЛГАРИЯ

ПРОТОКОЛ

№3/ 13.06.2014г.

от Десети национален форум на доставчиците на социални услуги

В периода 11.06.2014-13.06.2014 в хотел Интернационал, к.к. Златни пясъци, гр. Варна офиса Национален алианс за социална отговорност проведе Десети национален форум на доставчиците на социални услуги.

Форума се проведе при следния дневен ред:

11.06.2014г., Сряда

1. „Европейският семестър“ Обучение на EASPD - за национални организации – шапки и членове на НАСО;

2. Официално откриване и приветствия - Георги Георгиев – Председател на Национален алианс за социална отговорност, Ивайло Иванов – Изпълнителен директор на Агенция за социално подпомагане, Димитър Чутурков – Зам. Областен управител на Варна, д-р Лидия Маринова – Зам. Кмет на Община Варна, Люк Зелдерло – Генерален секретар на Европейска асоциация на доставчиците на услуги за хора с увреждания;

3. Първи панел презентации:

- Нови политики за качество на социалните услуги;
- Качество на социалните услуги - Добри практики от ЕС;
- Европейско качество в социалните услуги;

4. Втори панел презентации:

- Резултати от проведени срещи за обмяна на опит за качество на социалните услуги по проект „Партньорство за достоен и независим живот“;
- Представяне на информационен портал за социални политики и услуги по проект „Партньорство за достоен и независим живот“;
- Представяне на резултати по проект „Партньорство за достоен и независим живот“
- Връчване на предложение за въвеждане на стандарти за качество на социалните услуги по проект „Партньорство за достоен и независим живот“

5. Дискусия;

По т. 1



НАЦИОНАЛЕН АЛИАНС ЗА СОЦИАЛНА ОТГОВОРНОСТ

ПРЕДСТАВИТЕЛ НА EASPD ЗА БЪЛГАРИЯ

Г-н Люк Зелдерло – генерален секретар на EASPD/Европейска Асоциация на доставчиците на социални услуги/ представи EASPD. Работата на организацията се основава на три компонента : информация, иновация – обществата се променят, както и потребностите на хората с увреждания, затова услугите трябва да са иновативни, това е и една от причините тези срещи да се провеждат в различни страни и влияние – лобизъм в социалната сфера на ниво ЕС.

Г-н Зелдерло представи нов вид инструмент – Европейския семестър, като средство за партньорство между държавите-членки и Европейският съюз. Европейският семестър е инструмент създаден от Европейската комисия, представляващ годишен цикъл на координация на икономическата политика на съюза. Всяка година Европейската комисия прави подробен анализ на програмите за икономически и структурни реформи на страните членки и им предоставя препоръки за следващите 12-18 месеца. Европейският семестър започва с приемането на годишният обзор на растежа от Комисията, в него се определят приоритетите на ЕС за следващата година с оглед засилването на растежа и заетостта. Годишният обзор се публикува всеки ноември. През март държавните и правителствени ръководители от ЕС приемат насоки за националните политики въз основа на годишният обзор на растежа. През април държавите-членки предават своите планове/програми за стабилност или за реформи и мерки за постигане на напредък по пътя на интелигентен, устойчив и приобщаващ растеж в области като заетост, изследвания, иновации, енергия и социално приобщаване. През май/юни Комисията оценява плановете и дава съобразени за всяка страна препоръки. Когато на препоръките не се реагира в определеното време, могат да бъдат отправени политически предупреждения. За да бъдат изпълнени необходимите политики и да се гарантира по-голяма ангажираност и поемане на отговорност се поддържа тясно сътрудничество с Европейският парламент и консултативните органи на ЕС при пълно участие на националните парламенти, социалните партньори, регионите и другите заинтересовани страни. Г-н Зелдерло заяви, че Европейският семестър ще продължи да работи поне още 7 години. Отбеляза 6 основни стъпки за участие на НПО в процеса:

- 1 - Да се създаде информираност, Комисията насърчава НПО да бъдат включени в процеса на вземането на важни решения;
- 2 - Да намерим кой е отговорен за Европейският семестър в нашата страна, има екип отговорен за координацията;
- 3 - Да обясним, че искаме да участваме като заинтересовани страни в процеса;
- 4 – Да се свържем с колегите си от социалния сектор и да работим в постигане на общата цел;
- 5 – Да се подготви ключово послание – преглед на препоръките за съответната страна, да предложим алтернативни препоръки като Гражданско общество към нашите власти;



НАЦИОНАЛЕН АЛИАНС ЗА СОЦИАЛНА ОТГОВОРНОСТ

ПРЕДСТАВИТЕЛ НА EASPD ЗА БЪЛГАРИЯ

б – Разпространение на посланието чрез преса, политици, други НПО, социални медии и др.

Г-жа Стефана Цанкова представи някои от основните препоръки към нашата страна, а именно:

предприемане на действия за ускоряване на реформата на пенсионната система;
действия за борба с бедността/България ще бъде подпомогната от Световната банка/
разработване на Национална концепция за активен живот на възрастните хора;
осигуряване на социални жилища за уязвими групи;
деинституционализация на грижите за децата;
осигуряване на подходящи форми за заетост

Дискусия:

Има ли санкции, ако една страна не изпълни някое от предписанията към нея?

Отговор: Няма конкретна санкция, страните-членки да се координират и насърчават взаимно. Европейският Семестър контролира финансовите механизми и поставените цели.

Г-н Георги Георгиев отбеляза важността на Европейския Семестър като инструмент и ангажимента всички да намерим начин, по който да работим, форма, чрез която да организираме работата си в България, отбеляза също така, че всяка организация има място в тази процедура.

Като част от обучението, г-н Зелдерло помоли участниците да се разделят на три групи, всяка от които да обсъди три наболели въпроса за решаване. Първа група – заетост, втора група – образование и трета група – борба с бедността – да се набележат систематични интервенции за приложение.

След половинчасова практическа работа, всяка от групите откри свои препоръки в съответната област на обсъждане:

Първа група:

- Да се направи задълбочен анализ на ситуацията в момента със заетостта на хората с увреждания
- Да се създаде фонд, подпомагащ заетостта на хората с увреждания, да се санкционират работодателите при неспазване изискванията за наемане на човек с увреждане на работа, да заплащат една минимална работна заплата към този фонд;
- Да се стимулират работодателите;

- Дългосрочна стратегия за заетост на хората с увреждания, държавата да има политическа воля да защити уязвимите си групи;
- Субсидирана подкрепена заетост, облечена в закон, за да има защита на работното място;
- Да се наблегне на промяната на законодателството за пенсионирането.

Втора група – образование на деца със СОП:

- промяна на образователната система;
- промяна на нагласите на учителите;
- обучение на учителите за работа с деца със СОП;
- училището да се превърне от затворена към отворена система;
- мултидисциплинарен екип подкрепящ детето, учителите и родителите;
- интерактивни начини на образование;
- бюджета на училищата да не е делегиран по начина
- система за контрол работата на учителите.

Трета група:

- мерки за насърчаване на заетостта;
- Социалните пенсии да преминат от НОИ към Агенция за социално подпомагане;
- финансиране за преминаване от институционализиране към семейна подкрепа;
- публично-частно партньорство.

Г-н Люк Зелдерло очерта като следваща наша стъпка е да проучим годишния доклад за растежа и кои са алтернативните препоръки. Г-н Георги Георгиев сподели в заключение, че е налице партньорство между EASPD и Брюксел, между EASPD и НАСО и между НАСО и други български организации. Заяви, че НАСО ще се ангажира негов екип да поеме темата за Европейския Семестър и към края на септември да се реализира още една среща с конкретни анализи, предложения, препоръки как да изградим партньорство по всички тези наболели въпроси.

По т. 2

Официално откриване на форума започна с обръщение на г-н Георги Георгиев, който приветства с добре дошли всички участници и гости на националния форум. Той отбеляза, че най-важният ресурс на този форум е да осигури участие на всички институции имащи отношение към предоставянето на качествени социални услуги, като за първи път има участие и на представител на Министерството на финансите. В своето обръщение г-н Георгиев постави два основни въпроса за обсъждане на този форум: качеството на социалните услуги и партньорство – национално и европейско.



НАЦИОНАЛЕН АЛИАНС ЗА СОЦИАЛНА ОТГОВОРНОСТ

ПРЕДСТАВИТЕЛ НА EASPD ЗА БЪЛГАРИЯ

Определи и три основни проблема – липсата на стандарти за качество на живот на хората в България, борбата с бедността, на второ място – качеството на човешкия ресурс, образованието, да има включващо образование и на трето място – важноста на инвестициите в хората в сравнение с тези в икономиката. Изтъкна важноста на социалната подкрепа в областта на здравето, образованието и заетостта, особено за хората с увреждания. В заключение, г-н Георгиев заяви, че НАСО поставя необходимостта от подобряване на стандартите за подкрепа на хората с увреждания, за социални услуги и за условията, в които работят хората в социалната сфера, условията им на труд и заплащане. В рамките на този форум ще бъдат направени конкретни предложения за нормативни промени към представителите на АСП и МТСП.

Г-н Ивайло Иванов, изп. директор на Агенция за социално подпомагане, отправи поздравления към гостите и участниците във форума от свое име и от името на Министерство на труда и социалната политика, и конкретизира някои основни цели и приоритетни проблеми: създаване на мрежа от достъпни и качествени социални услуги; насърчаване на социалното включване; създаване на системи за мониторинг и контрол; подобряване модела за финансиране; деинституционализация на децата; независим живот на хората с увреждания; партньорство между местните власти и неправителствения сектор.

Г-н Димитър Чутурков – заместник областен управител на Варна определи социалните услуги като инструмент за разрешаването на различни неблагоприятни ситуации. Според него социалните услуги трябва да са основани на принципа на солидарността. Заяви, че областното планиране цели създаване на мрежа от социални услуги насочени към деинституционализация, социално включване, децентрализация на услугите. Отбеляза още, че смисълът на социалните услуги е да подпомагат реинтеграцията отнасяща се до индивиди, групи и общности. Заклучи своето изказване с това, че процесът изисква адекватна законова база и добре подготвен човешки фактор.

Д-р Лидия Маринова – зам.кмет на Община Варна – предаде поздравите на кмета на Община Варна, г-н Иван Портних, отбеляза необходимостта от този форум и предизвикателствата като децентрализацията на услугите - правилен и добър път на взаимодействие и друго предизвикателство – качеството на услугите за по-добър живот.

Г-жа Росица Димитрова – директор Дирекция “Социални дейности и здравеопазване“ към Община Велико Търново и зам.председател на Националния съвет на общините в България отбеляза важноста на борбата за намаляване на бедността в България и за увеличаване на социалното включване.

Г-н Люк Зелдерло отбеляза постигнатото в България до този момент, сподели, че предстои да се обсъждат иновациите, качеството на услугите и сътрудничеството.



НАЦИОНАЛЕН АЛИАНС ЗА СОЦИАЛНА ОТГОВОРНОСТ

ПРЕДСТАВИТЕЛ НА EASPD ЗА БЪЛГАРИЯ

Заяви, че предоставянето на социални услуги е под натиск, социалният сектор страда. Отбелязва необходимостта от социални услуги, които да се свързват вече с инвестиция, а не с разход, които да са прозрачни, иновативни и ефективни. Очерта ново предизвикателство пред сектора – да бъдем отворени и да си сътрудничим с всички заинтересовани страни в обществото, да направим включващо общество и заключи своето изказване с това, че хората с увреждания заслужават подкрепа, за да участват в живота на общността.

Г-н Георги Георгиев заяви, че инвестициите в социалната сфера са от изключително значение и сподели пример за страна като Финландия, страна с най-висок процент на инвестиции в социалната сфера.

По т. 3

- **„Нови политики в социалната сфера“**

Г-н Ивайло Иванов – Изпълнителен директор на Агенция за социално подпомагане – представи презентация на тема: „Нови политики в социалната сфера“. Политиките в социалната сфера имат следната цел – подобряване на социалните услуги на регионално ниво. Приоритет – премахване на институционализирания модел. Важен акцент към момента е подобряване на взаимодействието в области като здравеопазване, образование, социални грижи.

Представи Национална стратегия за дългосрочна грижа – приета на 07.01.2014г, в която са заложили следните мерки: създаване на условия за независим и достоен живот на възрастните хора и хората с увреждания, чрез предоставяне на качествени и достъпни услуги за дългосрочна грижа; развиване на мрежа от социални услуги в общността; нормативно регламентиране на стационарни, мобилни, интегрирани междусекторни услуги в общността; устойчиво финансиране на услугите за дългосрочна грижа; подобряване механизма за координация между социалната и здравната система; закриване на функционално остарели специализирани институции; реструктуриране на системата за стационарно лечение на болни с психични разстройства и деинституционализация на грижата.

Г-н Иванов сподели, че предстои разработването на План за действие за изпълнението на заложените в Стратегията мерки. Представи Стратегия за осигуряване на равни възможности на хората с увреждания 2008г. - 2015г. Стратегията цели ефективно прилагане на политиката на българското правителство за подобряване качеството на живот на хората с увреждания. Визията е създаване на гаранции и стимули за равнопоставеност на хората с увреждания и успешната им реализация в живота на



НАЦИОНАЛЕН АЛИАНС ЗА СОЦИАЛНА ОТГОВОРНОСТ

ПРЕДСТАВИТЕЛ НА EASPD ЗА БЪЛГАРИЯ

обществото. Г-н Иванов очерта основните мерки за премахване на бариерите пред социалното включване на хората с увреждания. Приоритетни линии на Стратегията са:

- създаване на адаптирана към нуждите на хората с увреждания среда;
- промяна на модела за грижи за децата с увреждания;
- приоритетно развитие на социалните услуги в общността

Г-н Иванов заяви, че е разработена Концепция за нормативни промени в съответствие с чл.19 от Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания. Планират се промени в Закона за социално подпомагане и правилника за неговото прилагане, както и разработване на критерии и стандарти за качество на социалните услуги. Запозна присъстващите с действащата нормативна рамка, регламентираща предоставянето на социални услуги в България. Очерта следните предизвикателства в областта на социалните услуги:

- преодоляване на неравномерното разпределение на социални услуги;
- подобряване на планирането на услугите в отделните сектори;
- необходимост от разнообразяване на социалните услуги;
- ориентиране към конкретни потребности на лицата;
- подобряване достъпа до социални услуги;
- необходимост от подобряване на системата за финансиране на социалните услуги.

Конкретизира необходимостта от мерки за създаването на:

- гъвкави социални услуги отговарящи на индивидуалните потребности;
- ясно регламентирани стандарти за качество на социалните услуги;
- системи за мониторинг и контрол на ефективността и ефикасността на предлаганите услуги;
- обективна оценка на потребностите;
- прилагане на иновативни подходи, предоставяне на интегрирани услуги;
- устойчив механизъм за финансиране на социалните услуги.

Г-н Иванов сподели, че предстои създаването на Проект на Закон за социалните услуги, създадена е работна група с участието на всички заинтересовани страни. Основна цел на закона ще е по-цялостно обхващане на материята в областта на социалните услуги, реформа в сектора, основана на принципите на достъпност, качество, ефективност и ефикасност на услугите, създаване на инструмент за измерване на качеството на социалните услуги. В заключение г-н Иванов постави акцент върху важноста от развитието на интегрирани между секторни услуги.

Г-н Георги Георгиев допълни, че новия проектозакон трябва да изиграе изключително важна роля в развитието на социалните услуги.



НАЦИОНАЛЕН АЛИАНС ЗА СОЦИАЛНА ОТГОВОРНОСТ

ПРЕДСТАВИТЕЛ НА EASPD ЗА БЪЛГАРИЯ

- **Качество на социалните услуги - Добри практики от ЕС;**

Г-н Люк Зелдерло – Представи “ Качество на социалните услуги – тенденции и добри практики от Европейския съюз“. Той изтъкна качеството и обучението като водещи принципи. Отбелязва, че от ключово значение е всички политики, услуги и дейности да са подплатени с високи стандарти за качество, да се предоставят от компетентен и добре обучен персонал, хората с увреждания да са в центъра на всички предоставяни услуги. Изтъкна важноста хората с увреждания да участват в управлението на услугата, която използват. Г-н Зелдерло наблегна и на важноста на обучението като съществен елемент за качеството на услугите, обучение не само на персонала, участващ в предоставянето на услугата, но и на тези, които имат роля в разработването на политиките оказващи влияние върху живота на хората с увреждания.

Очертани бяха основните очаквани резултати : промяна в мисленето – от медицинския подход към социалния; участия на хората с увреждания в системата по предоставяне на услугите; пазарен механизъм – пазарно ориентирани услуги - ефективност и ефикасност; демографска промяна – нови потребности и условия; нови технологии-нови възможности;

Поставен бе въпроса – кое всъщност е решаващо – входящите данни, процеса, методологията или резултата? А отговора е, че ни интересува качеството и резултатите.

Очертани бяха предварителните условия за качество на услугите :

- включване на хората с увреждания като представители на потребителите;
- добре разработена законова рамка;
- достъпност на услугите;
- добро сътрудничество и комуникация с всички заинтересовани страни;
- добре обучен и управляван персонал;
- устойчиво финансиране;
- добро управление основаващо се на прозрачност, отчетност, цялостност

Друг въпрос, който постави г-н Зелдерло е “Доколко качеството на услугите е добро качество на живот?“ Области, в които се изразява качеството на живот според него са– емоционално благосъстояние, личностно развитие, самоопределяне, социално включване, физическо благосъстояние, междуличностни отношения, материално благосъстояние, права. Той конкретизира, че качество на услугите е равно на качество на персонала – добра работна сила – добро качество на услугите.

Посочи 10 основни изисквания към качеството на услугите: да фасилитират пълноценното участие, включване и равно гражданство;

- да са адаптирани според променящите се потребности на хората с увреждания;
- да са създадени в общността;
- да се предоставят в общността;
- цялостен подход;



НАЦИОНАЛЕН АЛИАНС ЗА СОЦИАЛНА ОТГОВОРНОСТ

ПРЕДСТАВИТЕЛ НА EASPD ЗА БЪЛГАРИЯ

- да се управляват от добре обучен персонал;
- семейството да се задържи заедно;
- сътрудничество между заинтересованите страни;
- да гарантират сигурността на всички потребители;
- реален и информиран избор.

• Европейско качество в социалните услуги;

Г-жа Мари Дюбоа – координатор на организацията “Европейска платформа по Рехабилитация“, представи система за сертифициране на организации – EQUASS – концепция за качество. Оценката на организациите се извършва от мултидисциплинарен екип, няма предварителни предписания, извършва се на база самооценка, измеримост, външна верификация. Това е подход, който обединява усилията на много заинтересовани страни – потребители на услуги, доставчици на услуги, социални партньори, финансиращи институции, ангажирани с политически решения. Рамка на EQUASS – партньорство основано на етика и зачитане на права, поставяне на личността в центъра, екип от професионалисти, ориентация към резултати, непрекъснато подобрене. EQUASS насърчава развитието на социалния сектор като ангажира доставчиците на социални услуги да работят за качествено подобряване и гарантират на потребителите едно и също качество на услугите в Европа.

По т. 4.

- **Резултати от проведени срещи за обмяна на опит за качество на социалните услуги по проект „Партньорство за достоен и независим живот“;**

Г-жа Мая Казанджиева – Директор Дирекция“Здравеопазване и социални дейности, превенции и спорт“ в Община Бургас - представи резултати от проведени срещи за обмяна на опит за качество на социалните услуги, по проект „Партньорство за достоен и независим живот“ Представи кратко резюме на проекта: реализиране на международно сътрудничество между европейската и национална мрежа на доставчици на социални услуги. Проекта се реализира съвместно от НАСО, EASPD, АСП. Дейности : провеждане на работна среща в Брюксел; осъществяване обмяна на опит в структури на в Брюксел; изграждане на национално информационно бюро; осъществяване на работна среща във Варна; изготвяне на Наръчник”Стандарти за качество на социалните услуги в България”, провеждане на Национален форум с участието на организации – доставчици на социални услуги, представители на местни и държавни власти.



НАЦИОНАЛЕН АЛИАНС ЗА СОЦИАЛНА ОТГОВОРНОСТ

ПРЕДСТАВИТЕЛ НА EASPD ЗА БЪЛГАРИЯ

Г-жа Казанджиева разказа за обмяната на опит в Брюксел с целева група от 21 лица, сред които НПО, представители на организации на доставчици на социални услуги, представители на местни власти и на социално отговорни предприятия. Сподели за посещението на централата и структурите на EASPD в Белгия, с цел придобиването на нови познания относно мениджмънта на предоставяне на социални услуги. На целевата група са представени Европейските политики и политиките на Евросъюза в сферата на социалните услуги. Представен е модел на системата за гарантиране на качеството. Целевата група е посетила Фламандската Агенция за хора с увреждания в Брюксел, където им е представена системата за осигуряване на качество на услугите във Фландрия; Групата е посетила Зонестрал – услуга за възрастни хора с интелектуални затруднения, услуга в Ротердам, Холандия, където им е презентирана система за управление на качеството и на сигурността, услуги за заетост на хора с увреждания /job link/ - информиране, консултиране, обучение на хора с увреждания за осигуряване на заетост – 50% с осигурена заетост от 129 човека за 1 година; държавно субсидиране, внедрена система за управление на качеството. Г-жа Казанджиева сподели и за посещение на центъра за туризъм във Фландрия и Брюксел. Като резултати представи : подобрене на съвместната работа и партньорството между доставчиците на социални услуги, представители на общини и социално ангажирани организации;

- **Представяне на информационен портал за социални политики и услуги по проект „Партньорство за достоен и независим живот“**

Петя Маркова – Редактор на НАСО, представи информационния портал за социални услуги – NASOKI.bg, създаден по проект “Партньорство за достоен и независим живот“, който ще продължи да функционира и след края на проекта. Стартирал на 01.01.2014г, от тогава до сега са го посетили близо 18 000 посетители. В сайта се предоставят: новини за социалните услуги на местно и национално ниво, най-актуалното в социалния сектор по света и у нас; Социални политики – примери за нови или утвърдени социални политики на международно, национално и регионално ниво; Социални услуги – новости в областта на социалните услуги; Корпоративна социална отговорност – добри начини за включване на бизнеса на социалния фронт; Технологии, подкрепящи по-добрия живот на хората с увреждания; Култура и изкуство със социален елемент; Коментари и анализи – за развитието на социалния сектор; Интервюта с ключови участници от социалния сектор. След приключване на проекта, Петя Маркова сподели амбицията сайта да се превърне в единствения социален портал на България и да обединява на едно място всички социални новини. Представи и другите издания на НАСО : седмичния бюлетин на НАСО, който се издава от 3 години, получава се от над 1000 абонати, включва новини от НАСО и EASPD, национални и обществени новини. Други информационни възможности на сайта на НАСО и страницата на НАСО във фейсбук. Петя подкани участниците във форума да следят изданията на НАСО, да популяризират своята дейност и опит чрез тях.



НАЦИОНАЛЕН АЛИАНС ЗА СОЦИАЛНА ОТГОВОРНОСТ

ПРЕДСТАВИТЕЛ НА EASPD ЗА БЪЛГАРИЯ

• Представяне на резултати по проект „Партньорство за достоен и независим живот“

Г-жа Силвета Папазян – експерт социални услуги към НАСО, гр. София. Представи информационен център за консултации, подкрепа, дискусии, семинари на доставчиците на социални услуги. Представи Наръчника за стандартите и качество на социалните услуги и механизма за изготвяне на принципи, стандарти и критерии : събиране на европейски документи, доклади, анализи, презентации за качество на услугите; преводи и анализ на документите; сформирание на работна група, дискутиране рамката на документа; основаване на европейските документи и възможности за адаптирането им; електронно изпращане на предложенията, обсъждане на изготвените принципи и стандарти с EASPD, финализиране на принципите, стандартите и критериите за качество.

Принципи за качество на услугите:

1. Наличност;
2. Достъпност;
3. Прозрачност;
4. Ориентация към целите;
5. Гарантиране сигурността на потребителите;
6. Включване на потребителите;
7. Системен и устойчив характер;
8. Квалифициран персонал;
9. Партньорство;
10. Мониторинг, контрол и оценка

• Връчване на предложение за въвеждане на стандарти за качество на социалните услуги по проект „Партньорство за достоен и независим живот“

Г-н Георги Георгиев официално представи предложението за въвеждане на стандарти за качество на социалните услуги и го връчи на г-н Ивайло Иванов-директор на Агенция за социално подпомагане. С това той изрази надежда да бъде приложено в законодателството, регламентиращо социалните услуги. Г-н Ивайло Иванов поздрави екипа на НАСО разработил предложението и ще бъде добра база за разработване на подходяща система за качество в близкото бъдеще.

12.06.2014, Четвъртък



НАЦИОНАЛЕН АЛИАНС ЗА СОЦИАЛНА ОТГОВОРНОСТ

ПРЕДСТАВИТЕЛ НА EASPD ЗА БЪЛГАРИЯ

Дневен ред:

1. Панел презентации:

- Управление и контрол на качеството в социалните услуги
- Възможности за финансиране на качествени социални услуги за програмен период 2014-2020;
- Грижа за качествени услуги в Зонестраал, Белгия;

2. Работна среща с чуждестранни експерти ;

3. Работна група за сертифициране на качество на социалните услуги;

По т. 1

- **Управление и контрол на качеството в социалните услуги**

Г-н Ивайло Иванов направи презентация на тема "Управление и контрол на качеството на социалните услуги. Той определи социалните услуги като съвкупност от дейности, чрез които се подпомагат хората с увреждания да водят независим живот и се подкрепя тяхното социално включване, а управлението на социалните услуги определи като многостранен процес, чиято крайна цел е подобряване качеството на живот на хората. Институциите, имащи отговорности по отношение на социалните услуги: Министерски съвет, Министерство на труда и социалната политика, Агенцията за социално подпомагане, Областни и общински администрации, доставчици на социални услуги. Г-н Иванов представи Националната стратегия за дългосрочна грижа, чиято основна цел е създаването на условия за достоен и независим живот на възрастните хора и хората с увреждания чрез: подобряване достъпа до качествени социални услуги; деинституционализация на грижата; насърчаване взаимодействието между здравните и социалните услуги.

За изпълнение на Националната стратегия за дългосрочна грижа, г-н Иванов сподели, че предстои разработването на план за изпълнението ѝ, в който ще бъдат включени конкретни проекти в областта на дългосрочната грижа, ще бъдат заложили необходимите мерки, източници на финансиране, включително и от Структурните фондове на ЕС. Той очерта основните функции на Агенцията за социално подпомагане:

- изпълнение на държавната политика в областта на социалните услуги;
- контрол на социалните услуги;
- координиране на дейностите по планиране и развитие на социалните услуги;
- методическо ръководство по предоставянето на социални услуги.



НАЦИОНАЛЕН АЛИАНС ЗА СОЦИАЛНА ОТГОВОРНОСТ

ПРЕДСТАВИТЕЛ НА EASPD ЗА БЪЛГАРИЯ

Изясни, че управлението на областно ниво се осъществява чрез разработването на Областни Стратегии за развитие на социалните услуги, които се разработват въз основа на анализ от потребностите от социални услуги във всяка община от територията на областта. Управлението на социални услуги на местно ниво се осъществява чрез разработването на общински стратегии за развитие на социалните услуги, приемане на годишни планове за развитие на социалните услуги, обществени съвети за контрол на социалните услуги, доставчици на социални услуги. За управлението на доставчици на социални услуги, г-н Иванов заяви, че кметът на Общината управлява социалните услуги, когато са делегирани от държавата дейности и е работодател на ръководителите на тези услуги, с изключение на случаите на възлагане на управлението. Г-н Иванов разясни още и, че всички дейности в областта на социалните услуги за пълнолетни лица се предоставят при спазване на критерии и стандарти, определени с правилника за прилагане на Закона за социално подпомагане, а контролът върху социалните услуги за деца се осъществява от ДАЗД в съответствие с Наредбата за критериите и стандартите за социални услуги за деца. В заключение, г-н Иванов заяви, че АСП е разработила проект на Наредба за критериите и стандартите за качество на социалните услуги за пълнолетни лица. Проектът е предоставен на МТСП за обсъждане.

• Възможности за финансиране на качествени социални услуги за програмен период 2014-2020;

Г-н Драгомир Драганов – заместник главен директор на ГДЕФМПП към Министерство на труда и социалната политика представи възможностите за финансиране на качествени социални услуги. Представи новата програма – стратегия за по-висока заетост. Фиксира пет приоритетни оси: достъп до заетост; намаляване на бедността; институционален капацитет; техническа помощ; социално включване; транснационално сътрудничество; Финансиране – Европейският Социален фонд и национални средствата ще бъдат разпределени по приоритетни оси. 582 млн. лв. повече са заделени по приоритетни оси в сравнение с 2007г. Важни партньори – АСП и АЗ. Подкрепа за качествени социални услуги : Дизайн на операциите /групи проекти/, които ще бъдат финансирани, въвеждане на водещи принципи за качество: Управление на услугите – целева подкрепа за въвеждане; Физически и човешки капитал; Дизайн на операциите – фокус върху нуждите; Достъпност – достъп до информация за услугите; Наличност – да бъдат създадени услуги, където липсват такива; Всеобхватност; Достатъчна продължителност; Фокус върху резултатите.

Интегриран подход – социални услуги, образователни услуги, здравни услуги, услуги за заетост – интегрирани в едно, в един проект, където се решават конкретни проблеми. Бели работни места – секторът на „белите работни места в Европа е приоритет – осигурява се заетост на над 23 млн. души. Три въпроса – потенциал за разкриване на работни места; организация на труда; квалификация на персонала; Важни сфери –



НАЦИОНАЛЕН АЛИАНС ЗА СОЦИАЛНА ОТГОВОРНОСТ

ПРЕДСТАВИТЕЛ НА EASPD ЗА БЪЛГАРИЯ

деинституционализация на децата; социално включване; социална икономика; активно включване; услуги в дома.

Г-н Драганов сподели надежда, че голяма част от средствата по програмата ще бъдат заделени за достъпни и качествени социални услуги.

• **Грижа за качествени услуги в Зонестраал, Белгия;**

Г-н Филип Слос – управител на Зонестраал, Белгия представи презентация на тема: „Грижа за качествени услуги в Зонестраал, Белгия“. Организацията предоставя социални услуги за хора с умствени затруднения във Фламандската част на Белгия. Г-н Слос сподели, че качеството е възможно при силен човешки ресурс, важен е мотивирания персонал и че е важно всяка организация да се съсредоточи върху благосъстоянието на персонала. В Белгия – 3 агенции отговарят за сектора на хората с увреждания по една във всяка от трите области на страната. Определение за качество – от ISO. Политиката по качество е част от общата грижа на организацията. 90% от бюджета на организацията се покрива от Фламандската агенция, 10% от такси, субсидии за ремонт и др., потребителите могат да ползват и личните си бюджети. През 1997г. е приета резолюция по качеството подобрена през 2003г. и важи за всички работещи с хора с увреждания. Позовават се на Наръчник по качеството – в него са обособени четири раздела – предоставяна подкрепа, политика по качеството, система по качество и оценка. Зонестраал е най-старата организация за хора с интелектуални затруднения в Белгия, създадена е през 1950г. Започва работа с 50 жени, сега потребители са 260 човека, работят и с хора с физически увреждания. Предоставят мобилни услуги на потребители живеещи в домовете си. Изграждат индивидуални инфраструктури. Оказват и резидентна подкрепа – потребителя е в центъра на процеса, работи се с неговото семейство, подкрепата се предоставя от екип от професионалисти след като се прецени каква подкрепа му е необходима. Изготвя се индивидуална програма за всеки като се прилагат артистични методи, спорт, работа с животни, което оказва силен терапевтичен ефект. Реализират и дейности като подкрепена заетост. Стремят се към нови експериментални проекти за изграждане на общността. Филип Слос изрази мнение, че всеки доставчик на социални услуги трябва да има политика по качество, която да съдържа пътя, по който се постигат целите на организацията. Системата за управление на качеството съдържа - структура, политики и процеси, длъжностни характеристики, описани процедури и процеси, система за оценка. Системата за оценка – годишна, цели се да се докаже по какъв начин ефективността е оценена.

• **Дискусия:**

Въпроси към г-н Драганов: - Как ще кореспондира ОП”Развитие на Човешките ресурси” с другите оперативни програми? Има ли Дългосрочна Стратегия за

развитие и устойчивост след финансиране? По какъв начин ще се осигури устойчивост на тази програма? Какво е новото в новия програмен период?

Г-н Драганов заяви в отговор на зададените към него въпроси, че кореспондиране ще има, важни са резултатите за хората; устойчивостта ще бъде постигната чрез внедряване на стандарти; новото са средствата заделени за борба с младежката безработица, а в социалния сектор възможностите в рамките на един проект да се финансират дейности в четири сфери, също и деинституционализацията на възрастни хора.

Въпрос към г-н Ивайло Иванов:

Мисли ли се за подобряване ефективността на контрола по разходваните средства?

Г-н Иванов отговори, че трябва да се създадат делегирани бюджети, след това индивидуални бюджети за всеки потребител, който да може да си избира услуга, но за въвеждането им трябва да има конкурентна среда.

Въпрос към г-н Драганов: - Ще бъдат ли бенефициенти НПО по новата оперативна програма?

Отговор: НПО са бенефициенти по всички програми за социално включване, трябва да се следи конкретния дизайн на проектите.

Въпрос към г-н Драганов:

Ще могат ли да се използват средства за развитие на Подкрепена заетост по новата програма?

Драгомир Драганов отговори на въпроса, че ще бъде възможно.

Въпрос към г-н Иванов:

Ще е равнопоставено ли предоставянето на услуги между НПО и общините?

Ще бъдат равнопоставени всички доставчици на социални услуги и общините.

2. Работна среща с чуждестранни експерти:

На срещата присъстваха Люк Зелдерло, Георги Георгиев, Филип Слос, Моника Хайтман, Мартин Конрад. Г-жа Хайтман, Председател на Социална Асоциация "Св.Андрей" – представи Европейският Сертификат за грижа в България. До момента са се явили 135 като от тях 45 % са успешно преминали. Системата представлява тест, който се състои от 96 въпроса, на които трябва да се отговори в рамките на 60 минути, такса -45лв, минимума за успешно преминаване на теста е 70 точки, а максимума – 96 точки. Теста се изготвя от водещия партньор в съответната страна. В България няма определени курсове за подготовка за сертификата. Съветът на Европа подкрепя разпространението на Европейския Сертификат за грижа в цяла Европа. При официална молба от правителството или местното управление могат да се организират обучения на служителите от представители на Европейската комисия.

Г-н Люк Зелдерло сподели, че сътрудничеството между отделните организации наистина работи, когато се съберат правилните хора на едно място. Той сподели, че



НАЦИОНАЛЕН АЛИАНС ЗА СОЦИАЛНА ОТГОВОРНОСТ

ПРЕДСТАВИТЕЛ НА EASPD ЗА БЪЛГАРИЯ

спрямо качеството на услугите предстои да се извърви дълъг път, но имаме добра основа, на която можем да стъпим, НАСО има възможност да се включи в създаването на законова рамка и трябва да се подпомогне в това, отбеляза още, че НАСО доказва в продължение на 5 години, че е една успешно действаща организация и това е добро начало за бъдещи успехи и постижения. В заключение бе договорено бъдещо сътрудничество и обмен на опит със Социална Асоциация “Св.Андрей“, както и възможност НАСО да участва като представител на Европейският Сертификат за грижа в България.

3. Работна група за сертифициране на качество на социалните услуги

На срещата присъстваха Люк Зелдерло, Георги Георгиев, Мари Дюбоа, Филип Слос и Мартин Конрад. Работната среща има за цел да се запознаят участниците в детайли с процедурата за сертифициране на качеството по системата EQASS. Системата е въведена в 12 страни, има 495 сертифицирани организации и над 90 одитора. Процеса се състои от следните етапи – самооценка, планиране, изпълнение, вътрешен одит, тестов одит, външен одит. Сертификата се издава за три години от комисия член на която е EASPD. Одитора не трябва да е в конфликт на интереси с одитираната организация. Конфликта на интереси е изчерпателно определен в регламента. Организации, лицензирани да одитират по EQUASS в момента работят в 6 страни: Норвегия, Германия, Португалия, Естония, Словения, Холандия, координират процеса на одитиране и съответствието към EQUASS. Администрацията е разположена в Брюксел – координира и гарантира изпълнението на системата, координира одитите, обученията и консултира.

Мартин Конрад – Мениджър социални мрежи в АТЕМПО, Австрия представи „Добри практики за участие на хора с увреждания в мониторинга на социални услуги“. Организацията работи в 6 страни – Австрия, Чехия, Германия, Италия, Норвегия, Израел. Организацията работи в мрежа, има оценители в различни страни, в момента в нея работят 32 оценители, според него участието на потребителите в оценяването е основа за качество. Изтъкна важноста лицата с увреждания да имат право на глас относно начина им на живот и на работа, да имат право на избор като всички останали, да изпълняват основни социални роли. Г-н Конрад представи разработени стратегии от гл.г. на потребителите. Оценители на услугите са самите потребители на база обективни критерии и сравнителни резултати. Потребителите са част от екипа, който определя стандартите и начините за контрол. Потребителите на услуги преминават две годишно обучение за оценители. Процесът на оценка – устни интервюта – устен въпросник на разбираем език и употреба на картинки. Лица с говорни увреждания също участват в оценката, чрез наблюдение. Ползата за доставчиците на услуги е обратната връзка за качеството на резултатите, получават данни за управлението на качеството и контрола, информация за развитието на услугите, сравнителен анализ на данните,



НАЦИОНАЛЕН АЛИАНС ЗА СОЦИАЛНА ОТГОВОРНОСТ

ПРЕДСТАВИТЕЛ НА EASPD ЗА БЪЛГАРИЯ

платформа за предоставяне на собствена оферта; Ползата за властите – данни за контрола, информация за развитието на системата на услугите.

В рамките на сесията бяха обсъдени различни теми от общ интерес като силата на управленските решения за внедряването на системи за управление на качеството в социалния сектор, търсенето на гъвкави работещи решения за сертифициране на услуги, работещи в България, важноста от сътрудничеството с корпоративния сектор, ангажирането на потребителите при управлението на услугата. В резултат от срещата бе договорено бъдещо сътрудничество и обмен на опит и практики в приложението на системата и възможността НАСО да бъде лицензирана организация, която да одитира по EQUASS за България, в сътрудничество с EASPD.

13.06.2014, Петък

Дневен ред:

1. Среща на представителствата на НАСО – „Възможности и форми за развитие на национално и европейско партньорство за качество на социалните услуги“

- **Среща на представителствата на НАСО – „Възможности и форми за развитие на национално и европейско партньорство за качество на социалните услуги“**

Бе проведена среща на представителствата на Национален алианс за социална отговорност (НАСО), на която бяха обсъдени възможностите и формите за развитие на национално и европейско партньорство на НАСО. Модератор и водещ на срещата бе г-н Георги Георгиев, председател на Алианса. В срещата се включиха по-голямата част от представителствата на НАСО и членовете на екипите на организацията. Към момента НАСО има 20 представителства в цялата страна, в допълнение към 2 национални офиса в София и Варна и още два специализирани офиса във Варна, стана ясно при откриването на срещата. Всяко от представителствата има различен профил, предвид спецификите на отделните региони. Г-н Георгиев представи различните своеобразни форми на подкрепа спрямо реализираните функции. Отделните представителства имат задачи и отговорност да представляват НАСО по региони, да набират и подкрепят членовете на Алианса, да организират и съдействат за организирането на форуми, семинари и обучения, да изпълняват роля на партньор и медиатор между регионалните и местни власти и доставчиците на услуги в региона, да участват в дейности и обмен на опит по проекти на НАСО и други. Присъстващите представители на срещата представиха накратко своята дейност като доставчици на услуги и споделиха своите виждания за изпълнената до момента и предстоящата работа. Бяха представени планираните събития в рамките на



НАЦИОНАЛЕН АЛИАНС ЗА СОЦИАЛНА ОТГОВОРНОСТ

ПРЕДСТАВИТЕЛ НА EASPD ЗА БЪЛГАРИЯ

годишния календар на НАСО за 2014 г. и бяха презентирани различни идеи за допълване на дейностите през 2014 г. и стартиране на подготовката за работа през 2015 г. Бе уточнена необходимостта от редовни срещи на представителствата и организиране на форми за постоянен контакт и повече партньорска и съвместна работа по различни въпроси в рамките на основните приоритети на НАСО. Национален алианс за социална отговорност ще продължава активната си работа по региони до пълно покриване на територията на цялата страна.

Дата: 13.06.2014г.

Изготвил:

/З. Радева – координатор/



This event has been organised with the financial support of the Progress Programme of the European Union. The contents of this publication are the sole responsibility of EASPD and can in no way be taken to reflect the views of the European Commission.