



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Аналитичен доклад с получени резултати и предложения за подобряване на реализирането на Областната стратегия за социални услуги за възрастни и стари хора в област Пазарджик



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Съдържание

1. Въведение.....	5
1.1. Цели и задачи на проекта	5
1.2. Областна стратегия за социални услуги в Област Пазарджик	6
1.2.1. Основни цели, задачи и приоритети на областната стратегия	6
1.2.2. Брой и капацитет на услугите за възрастни и стари хора в областта	7
2. Мониторинг и оценка на публични политики	11
2.1. Дефиниране на мониторинг и оценка на политики	11
2.2. Основни принципи на мониторинга и оценката на публични политики в социалната сфера	13
2.3. Система за мониторинг и оценка на областната стратегия	14
3. Методология на проучването	19
3.1. Система от индикатори и ключови въпроси	19
3.2. Целеви групи на проучването	20
3.3. Методи за събиране на информация	21
4. Основни находки от проучването	26
4.1. Планиране на публични политики в областта на социалните услуги	26
4.1.1. Участие на гражданите в процеса на планиране на социални услуги	27
4.1.2. Съответствие на социалните услуги на потребностите на хората	28
4.1.3. Обобщение относно степента на участие	33
4.2. Мониторинг на публични политики в областта на социалните услуги	34
4.2.1. Участие на гражданите в процеса на мониторинг	34
4.2.2. Удовлетвореност на гражданите от социалните услуги	39
4.2.3. Обобщение относно процесът на мониторинг	40
4.3. Оценка на публични политики в областта на социалните услуги	41
4.3.1. Участие на гражданите в процеса на оценка	41
4.3.2. Резултати за потребителите от ползването на услугите	44
4.3.3. Обобщение относно ефективността на услугите	45
5. Изводи и препоръки	47
6. Приложения	50
6.1. Въпросник за потребителите на социални услуги	50



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



6.2.	Въпросник за доставчици на социални услуги	53
6.3.	Ръководство за интервю с представители на общинска/областна администрация	57
6.4.	Ръководство за фокус група на представители на социални услуги	59



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Използвани съкращения

АСП – Агенция социално подпомагане

БФП - Безвъзмездна финансова помощ

ДСП – Дирекция Социално подпомагане

ДЦ – Дневен център

ДЦВСХ – Дневен център за възрастни и стари хора

ДЦВХУ – Дневен център за възрастни с хронични увреждания

ЗЖ – Защитено жилище

ЗСП - Закон за социално подпомагане

МТСП – Министерство на труда и социалната политика

НПО – Неправителствена организация

НЖ – Наблюдавано жилище

ПМС – Постановление на министерски съвет

РДСП – Регионална дирекция социално подпомагане

СИ – Специализирана институция

ЦВН - Център за временно настаняване

ЦНСТ – Център за настаняване от семеен тип

ЦСРИ – Център за социална интеграция и рехабилитация

Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“ 2014-2020, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от Фондация "СОЦИАЛНИ ПРАКТИКИ В ОБЩНОСТТА" и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Управляващия орган.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



1. Въведение

Настоящият доклад е разработен като част от реализирането на проект „Споделени решения/Гражданско участие в политиките и услугите за възрастни и стари хора в регион Пазарджик“. Той се осъществява от Фондация „Социални практики в общността“. Проектът се финансира в рамките на договор за БФП № BG05SFOP001-2.009-0074-C01/ 10.01.2019 г. от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

1.1. Цели и задачи на проекта

Проектът цели да повиши партньорското участие на гражданското общество и бизнеса в процес на открито и отговорно управление при планиране, мониторинг и оценка на политики в сферата на социалните услуги за възрастни и стари хора на територията на област Пазарджик, за да се подобрят процедурите по предоставяне на социални услуги и се предотврати конфликт на интереси и злоупотреби със служебното положение от държавните служители.

Специфични задачи за изпълнението на целта са:

- Развитие на капацитета на гражданското общество за осъществяването на мониторинг на политиките и услугите за възрастни и стари хора на областно ниво;
- Развитие и практическо приложение на механизъм за осъществяване на граждански мониторинг на изпълнение на областната стратегия за социални услуги за възрастни и стари хора;
- Популяризиране на резултатите и препоръките от гражданския мониторинг на областната стратегия;
- Привличане на бизнес средите към реализирането на областната стратегия за социални услуги.

При осъществяването на проекта като част от неговите дейности беше разработена методология с цел улесняване на процеса на събиране и анализ на данни относно осъществяване на граждански мониторинг и оценка на областната стратегия за социални услуги. Нейното прилагане на практика с участието на потребителите и НПО доведе до събиране на информация, която е анализирана с оглед преценка на степента, в която се изпълняват планираните дейности в стратегията и в, която тези дейности ще доведат до постигане на целите и очакваните резултати.

Прилагането на методологията се осъществи чрез проучване сред потребителите на социални услуги, доставчиците, НПО и други заинтересовани страни с оглед преценка на степента на участие на потребителите и в процеса на планиране,



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



мониторинг и оценка и постигнатото до момента на изпълнение на стратегията по отношение на социалните услуги за възрастни и стари хора.

1.2. Областна стратегия за социални услуги в Област Пазарджик

1.2.1. Основни цели, задачи и приоритети на областната стратегия

Областната стратегия за развитие на социалните услуги в област Пазарджик 2016-2020 г. е разработена въз основа на анализ на потребностите от социални услуги във всяка община на територията на областта реализирани с участието на общинските администрации, териториалните Дирекции "Социално подпомагане" и обществени съвети. Планирането на социалните услуги на областно ниво е в резултат на работата на специално създадена комисия с представители на всички заинтересовани страни (общинските власти и регионални власти, Регионална дирекция Социално подпомагане, Регионален инспекторат по образование, Регионална инспекция по здравеопазване, Регионална служба по заетостта, Неправителствени организации, които предоставят социални услуги и други).

Целта на Областната стратегия за социални услуги е да очертае *визията, стратегическата рамка, стратегическите насоки и методи за управление на изпълнението и оценка на социалните услуги на територията на област Пазарджик*. Документът определя основните насоки в развитието на социалните услуги на територията на областта във времевия диапазон 2016 - 2020 включително.

Стратегията запазва избрания стратегически подход в предходния период (2011 - 2015), при който планирането и управлението на социалните услуги осигурява в максимална степен на самостоятелност, гъвкавост и адаптивност на социалните услуги¹. По отношение най-вече на социалните услуги в общността стратегията подчертава необходимостта от следване на принципите на децентрализация, самоорганизация, местна инициатива и експертиза. В тази връзка стратегията си поставя цели за достигане на резултатите по отношение на мобилизирането на местните ресурси, които се управляват ефективно и под прякото и непосредствено обществено участие и контрол. Съществен принцип при изработването на стратегията е надграждане над постигането чрез мултиплициране на добри практики и в съответствие с научените уроци от предходния период.

По отношение на географския обхват стратегия обхваща всички 12 общини на територията на област Пазарджик като задава както областната рамка, така и определя развитието на основните измерения на социалните услуги в тях.

¹ Стратегия за социални услуги на област Пазарджик <https://pz.government.bg/documents/socstrateg16-20.pdf>



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



В общ контекст, създаването и изпълнението на областната стратегия цели да подкрепи процеса на надграждане на съществуващите социални услуги и да допринесе за преодоляване на неравномерността в развитието на услугите, като осигури равни възможности за достъп до услуги за рисковите групи, към която е насочена.

1.2.2. Брой и капацитет на услугите за възрастни и стари хора в областта

По отношение на услугите за възрастни и стари хора областната стратегия на област Пазарджик включва развитието на широк набор от социални услуги, предоставяни както от специализирани институции, така и чрез услуги в общността. Общият брой на предоставените услуги е 34 с общ капацитет 921 потребители по данни от официално публикуваните на интернет страницата на АСП.

Таблица 1 Социални услуги за възрастни и стари хора, предоставяни на територията на област Пазарджик

№	Услуга	Населено място	Капацитет
Институции			
1	Дом за лица с умствена изостаналост	с. Славовица	50
2	Дом за лица с физически увреждания	с. Щърково, общ. Лесичово	40
3	Дом за стари хора	гр. Велинград	40
4	Дом за стари хора	гр. Пазарджик	170
5	Дом за стари хора	с. Главиница, Общ. Пазарджик	48
Общ капацитет на СИ			348
Услуги в общността			
6	ДЦ за пълнолетни лица с увреждания	гр. Брацигово	10
7	ДЦ за пълнолетни с увреждания	гр. Велинград	35



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

8	ДЦ за пълнолетни с увреждания	с. Величково, общ. Пазарджик	20
9	ДЦ за пълнолетни с увреждания	с. Звънчево	30
10	ДЦ за пълнолетни с увреждания	гр. Панагюрище	16
11	ДЦ за пълнолетни с увреждания	гр. Пещера	28
12	ДЦ за пълнолетни с увреждания (седмична грижа)	гр. Пазарджик	40
13	ДЦ стари хора	гр. Батак	20
14	ЦСРИ	гр. Батак	20
15	ЦСРИ	гр. Пазарджик	30
16	ЦСРИ	гр. Пазарджик	40
17	ЦСРИ	гр. Пазарджик	32
18	ЦСРИ	гр. Пазарджик	20
19	ЦСРИ	гр. Пазарджик	20
20	ЦСРИ	гр. Ракитово	70
21	ЦНСТ за пълнолетни лица с психични разстройства	гр. Батак	15
22	ЦНСТ за пълнолетни лица с психични разстройства	гр. Пазарджик	15
23	ЦНСТ за пълнолетни лица с деменция	с. Дъбравите, общ. Белово	15
24	ЦНСТ за пълнолетни лица с деменция	гр. Пазарджик	10
25	ЦНСТ за пълнолетни лица с физически увреждания	гр. Ракитово	10
26	ЦНСТ за пълнолетни лица с умствена изостаналост	гр. Батак	15
27	ЦНСТ за пълнолетни лица с умствена изостаналост	с. Хаджиево, общ. Пазарджик	10

Проект № BG05SFOP001-2.009-0074 с наименование "Споделени решения/Гражданско участие в политиките и услугите за възрастни и стари хора в регион Пазарджик", финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



28	ЦВН	гр. Пазарджик	8
29	НЖ	гр. Брацигово	6
30	НЖ	гр. Пазарджик	6
31	ЗЖ за лица с умствена изостаналост	гр. Батак	8
32	ЗЖ за лица с умствена изостаналост	гр. Пазарджик	8
33	ЗЖ за лица с физически увреждания	гр. Велинград	8
34	ЗЖ за лица с физически увреждания	гр. Пазарджик	8
Общ капацитет услуги в общността			573
Общ капацитет услуги в общността от резидентен тип			142
Общ капацитет на услуги в общността с консултативен характер и дневен престой			431
Общ капацитет			921

Услугите в общността (с общ капацитет 573) са преобладаващи в сравнение с услугите предоставяни от специализирани институции (общ капацитет 348) и представляват 62 % от общия брой услуги.

При услугите в общността по-малката част са услугите от резидентен тип за възрастни и стари хора (Защитено жилище, Наблюдавано жилище, ЦНСТ, ЦВН), с обща капацитет от 142 потребители или 15 % от общия брой услуги. Най-голям е дялът на услугите за възрастни и стари хора в общността (47 %). В тази група преобладават Центровете за социална рехабилитация и интеграция и Дневните центрове за хора с увреждания (Фигура 1).

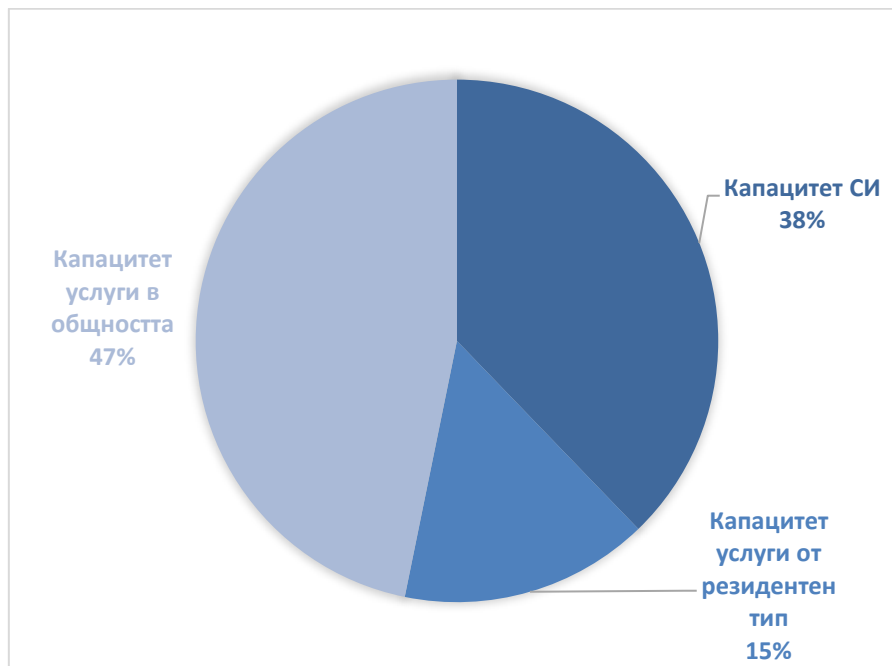
Прави впечатление, обаче че общият капацитет на услугите в специализирани институции и услуги от резидентен тип, обединени по критерии, предоставяне на настаняване съставляват над 50 % от общия дял на услугите за възрастни и стари хора.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Фигура 1 Капацитет на услугите за възрастни и стари хора в област Пазарджик



С финансиране от общинските бюджети в област Пазарджик се предоставя и домашен социален патронаж за 1995 потребители в 12 те общини. На територията на област Пазарджик по Националните програми се осигурява и подкрепя за възрастни и стари хора чрез услугите личен и социален асистент и домашен помощник. Освен изброените услуги на територията на цялата област се предоставя услугата Топъл обяд. Макар и да не със статут на социални услуги функционират Клубовете на инвалида и Клубовете на пенсионера, които имат частично финансиране от общините, но се явяват като общностни услуги, които са от значение за възрастните хора по места.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



2. Мониторинг и оценка на публични политики

2.1. Дефиниране на мониторинг и оценка на политики

С оглед осъществяване на проучване на модела на мониторинг и оценка в настоящия анализ се приема следното разбиране за тези процеси. Мониторингът и оценката са ключови инструменти за развитие на политики, програми и услуги в областните стратегии за социални услуги, като гарантират тяхното развитие и подобряване. Те са ефективни начини за упражняване на политическата, административна и икономическа власт на всички нива. В този контекст управлението се разглежда, не само като упражняване на власт от страна на публичните органи, а като възможност на гражданите и техните групи да изразяват своите интереси и упражняват своите права като си взаимодействат с институциите.

Основната цел на мониторинга е да установи постигнатия напредък спрямо поставените цели с помощта на индикатори, които са заложили в процеса на планиране. Мониторингът измерва ефективността на реализиране на областната стратегия в хода на нейното изпълнение като по този начин дава възможност да се направят своевременни промени в изпълнението на стратегията.

При осъществяването на мониторинга и оценката се осигурява прозрачност на управлението и процесите за изпълнение на областите стратегии. Те създават възможности за установяване на доверие между заинтересованите страни. Ефективното прилагане на мониторинга и оценката води до откриване и минимизиране на негативните въздействия в хода на реализация на стратегията и намаляване действието на рисковете.

При осъществяване на мониторинга могат да бъдат използвани следните инструменти:

- *Логическа матрица с индикатори и доказателства*
- *План за провеждането на мониторинга*
- *План за справяне с рисковете*
- *Формуляри за събиране на статистическа информация.*

Мониторингът се осъществява най-общо на няколко етапа свързани със събиране на информация, обобщаване на информацията и извеждане на заключения и вземане на информирано решение.

Оценка е инструмент, който цели да измери извършената промяна в резултат от реализирането на стратегията. Оценката измерва до каква степен са постигнати заложените резултати и какво е въздействието на изпълнението на стратегията върху



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



живота на целевите групи. Тя дава възможност да се идентифицира доколко процесът на осъществяване на стратегията адресира адекватно проблемите и нуждите на целевите групи, както и доколко стратегията е постигнала заложените цели. На базата на направената от оценка изводи и препоръки се формират последващи политики, стратегии и мерки.

Оценката областната стратегия за социални услуги се извършва чрез измерване на:

- **Съответствие**

Отнася се до съответствието на целите и интервенцията към реалните проблеми и конкретните потребности и възможности на рисковите групи.

- **Ефикасност**

Отнася се до връзката на изпълнените дейности и постигнатите преки резултати по отношение на планирания обхват и обем на дейностите, спазването на времевия график, планираните / вложените ресурси.

- **Ефективност**

Отнася се до оценка на реалните ползи и ефекти за потребителите на услуги, както и на степента на обхващане на целените групи, индивиди и общности в рисковите изпълнените дейности. Качеството на предоставените социални услуги се оценява през призмата на ефекта и ползите за потребителите при задоволяването на техните потребности, индивидуални и общи за рисковата група.

- **Въздействие**

Разглежда въздействието на Областната стратегия върху общия социален контекст, степента на постигане на дългосрочните цели, комплексна оценка на предизвиканите качествени промени в състоянието на социалната среда и рисковите групи, устойчивост на услугите, резултатите и ползите за целевите групи и след приключване на времевата рамка, която обхваща Стратегията.

Важни за системата на мониторинг и оценка са логическата рамка и матрицата със система от индикатори за измерване постигането на напредъка и постигането на заложените цели.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



2.2. Основни принципи на мониторинга и оценката на публични политики в социалната сфера

Основните принципи на мониторинга в социалната сфера са очертани в „Доброволната рамка за качество на социалните услуги“². В нея са отразени принципите свързани с предоставянето на услугите:

- *връзката между доставчиците на услуги и потребителите*
- *връзката между доставчиците, публичните власти и другите заинтересовани страни*
- *човешки и физически капитал.*

По отношение на предоставянето на услуги са включени принципи, като *наличност, достъпност, приемлива цена и ориентиране към отделната личност, всеобхватност и непрекъснатост, ориентираност към резултата*, които са част и от Закона за социални услуги в страната (Чл. 2), който влиза в сила от 2020 г .

По отношение на връзката между доставчиците на услуги и потребителите в доброволната рамка за качеството на услугите се очертават следните принципи:

Уважаване на правата на потребителите: Доставчиците на услуги трябва да зачитат основните права и свободи, както и достойнството на потребителите.

Участие и предоставяне на права: Доставчиците на услуги трябва да насърчават активното участие на потребителите и, когато това е целесъобразно – на техните семейства или доверени лица и непрофесионални болногледачи във вземането на решения относно планирането, предоставянето и оценката на услугите. Предоставянето на услуги предоставя право на потребителите да определят личните си потребности и да укрепват или поддържат своите способности, като същевременно запазват висока степен на контрол върху живота си.

Критерии за качество относно гарантиране на участието на потребителите са свързани с участието им в планирането, разработването, предоставянето, наблюдението и оценката на услуги; Осигуряване на съответните средства, включително подпомагане при вземането на решения и застъпничество.

По отношение на отношенията между доставчиците на услуги, публичните органи и други заинтересовани лица се очертават следните принципи:

2

http://www.asp.government.bg/documents/20181/106772/Dobrovolna_ramka_za_kachestvo_na_socialnite_uslugi_pdf_-_Adobe_Reader.pdf



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Партньорство: За развитието на предоставянето на социални услуги е необходимо активното участие и сътрудничеството на всички заинтересовани страни, както от публичния, така и от частния сектор: местните органи, потребителите на услуги, техните семейства и полагащи грижа, потребителските организации, доставчиците на услуги и техните представителни организации, организации на гражданското общество.

Добро управление: Социалните услуги следва да се предоставят въз основа на откритост и прозрачност, зачитане на европейското, национално, регионално и местно законодателство, ефикасност, ефективност и отчетност във връзка с организационните, социални и финансови резултати от предоставянето на услуги.

Принципите за връзката между доставчиците и потребителите и отношенията с другите заинтересовани страни определят участие на потребителите в процесите на планиране, мониторинг и оценка да се осъществява на ниво услуга, община и област.

На ниво услуга участието на потребителите се осъществява чрез потребителски съвети, система за жалби и обратна връзка за удовлетвореността на потребителите по отношение предоставянето на услугата.

На ниво община участието на потребителите се реализира чрез Обществените съвети за социално подпомагане, които се формират към всяка община и, които осигуряват тяхното включване в процеса на планиране, мониторинг и оценка на социалните услуги на общинско ниво.

На ниво област участието на потребителите се реализира чрез форми като проучване на удовлетвореността от услугите и други, които осигуряват тяхното включване в процеса на планиране, мониторинг и оценка на социалните услуги на областно ниво.

Спецификата при хора с увреждания е участието да се осъществява чрез насърчаване включването на техните семейства или доверени лица и непрофесионални болногледачи във вземането на решения относно планирането, предоставянето и оценката на услугите. При повечето от уврежданията гарантирането на участието на потребителите изисква осигуряването на специални средства, които да улеснят споделянето на мнения от страна на потребителите.

2.3. Система за мониторинг и оценка на областната стратегия

Мониторингът на публични политики е системно събиране и анализиране на данни относно изпълнението на планираните дейности. В контекста на стратегиите за развитие на социалните услуги, системата за мониторинг би следвало да включва събиране и анализ на данни относно броя и вида на услугите, техния капацитет, начина на предоставяне, удовлетвореността на потребителите. Този мониторинг би



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



трявало да се осъществява с участието на потребителите индивидуално или чрез организирани форми.

Системата за мониторинг на изпълнението на областната стратегия за социални услуги в област Пазарджик за периода 2016 - 2020 г. базира осъществяването си в контекста на йерархията на стратегически документи. Мониторингът е в пряка зависимост от провеждането на прегледа и оценката на изпълнението на общинските стратегии за развитие на социалните услуги. Специален акцент на мониторинга през този стратегически период е да бъде избегнат дефицита на общественото участие, който се изразява в недостатъчното ефективно действия на някои форми на гражданско участие и е идентифициран в предходния стратегически период.

В тази връзка стратегията планира да се оптимизира работата на Обществените съвети във всяка община, както и развитие такива структури в общините където не са формирани. Стратегията планира формирането на Съвети на потребителите на социални услуги, които имат съвещателни функции по отношение качеството на предоставяне на социални услуги и при констатирано нарушение информират инспектора на АСП.

Оценката на публични политики предполага събиране и анализ на данни относно постигнатите резултати от изпълнението на политиката, а именно процес на предоставяне и промени в качеството на живот на потребителите.

По отношение на оценката на социалните услуги Стратегията на област Пазарджик очертава необходимостта от система от показатели относно техния капацитет, качество, достъпност и устойчивост, финансова обезпеченост, връзка с другите услуги - образователни, здравеопазване, пазар на труда и др.; участие на гражданското общество и самите потребители. Стратегията разглежда изграждането на балансирана система от показатели за ефективност на дейностите по социално обслужване като гаранция за осъществяване на системния подход за развитие на интегрирани и комплексни социални услуги. С оглед на икономично, ефикасно и ефективно управление стратегията планира измерване и оценка на напредъка към повишено качество на живот на лицата и семействата в риск и в техните местни общности.

За целите на управление на процеса на изпълнение на стратегията е създаден постоянен екип с представители на общинските и държавни власти, който следи за оперативното и стратегическо изпълнение.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Към Областната стратегия за социални услуги на регион Пазарджик специално е разработена **Балансирана система от показатели за ефективност на социалните услуги** в област Пазарджик³. Балансираната система от показатели за ефективност осигурява баланс между вътрешните и външните ключови резултати от изпълнението на стратегията, между “водещи” и “следващи” индикатори (показатели) за ефективността и между материалните и нематериалните ресурси.

В балансираната система са определени следните направления:

- **Качество и резултати**
- **Структура и процеси**
- **Партньорства и ресурси**
- **Хора и компетенции**

Всяко направление се разглежда относно стратегическа карта, стратегически цели, показатели за ефективност и план за осъществяване.

В направлението относно **качеството и резултатите** стратегическите цели са свързани с повишаване на качеството на живот на лица с увреждания и стари хора, улесняване достъпа до услуги, подобряване на качество на социалните услуги и де институционализация. Показателите за ефективност са свързани с обхвата на услугите и степента на удовлетвореност. За постигането на стратегическите цели в това направление Балансираната система планира създаване на система за индикатори за мониторинг на качеството на услугите; провеждане на анкети и оценка на степента на удовлетвореност на потребителите на услуги; оценка на нагласите в местните общности. Собственици на процеса относно качеството и резултатите на социалните услуги са общините, областна администрация, областен координационен механизъм, Общественият съвет за социално подпомагане към общините.

В основни индикатори и задачи по отношение на ключови резултати на изпълнението на стратегията е идентифициран и конкретен резултат пряко свързан с лицата с увреждания и стари хора в област Пазарджик:

- Не по-малко от 3000 места в домашен социален патронаж, личен и социален асистент
- Повишено качество на живот на потребителите на социални услуги.

³ https://pz.government.bg/documents/socstrateg_pril6..pdf



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



На този етап на изпълнение на стратегията няма налична информация относно изпълнение на плановете за изпълнение на стратегическите цели.

През юли 2017 г със заповед на Областния управител стартира междинна оценка на Областната стратегия за социални услуги за област Пазарджик (2016-2020), която е етап от процеса на стратегическо планиране. За целта е сформиран Консултативен съвет, който осъществява мониторинг и оценка на Областната стратегия, като предоставя на доставчиците на социални услуги анкетна карта. Анкетата цели събиране на информация относно качеството на социалните услуги, през призмата на потребителите. В резултат на проучването е изготвен аналитичен доклад.

Системата за мониторинг и оценка на стратегията обхваща следните критерии: релевантност, ефикасност, ефективност, въздействие, устойчивост. Подходът на мониторинга и оценката е участието, което включва и обратна връзка от всички участници в изпълнението на предоставянето на социалните услуги и носи допълнителни предимства за ефективността на мониторинга. Гарантира се съпричастността и чувството за собственост на заинтересованите страни върху продуктите и резултатите от мониторинга и оценката, и съответно тяхната готовност и интерес от прилагането на препоръките на практика.

Ключовите въпроси на междинния преглед са свързани, с актуалността на набеязаните в Областната стратегия приоритети към момента на междинната оценка, постигнати резултати през анализирания период, причини за неизпълнените, цели в процеса на изпълнение на стратегията и дефицити в съответствие с идентифицираните потребности на рисковите групи и планираните интервенции.

Методологията на проучването включва анкета, проучване на обществено мнение чрез събиране на сведения по предварително съставен въпросни за изследване на мнението на потребителите на социални услуги и техните семейства, както и на доставчиците на социални услуги. Анализът на резултатите от проучването по мониторингът и оценката е структуриран по видове услуги за деца и възрастни.

Като цяло анализът отчита добро взаимодействие между помагачи и потребители във всички услуги за възрастни, като ЦСРИ, ДЦВСХ, добра материална база, занимания с рехабилитатор. Анализът показва и някои слаби страни на ДЦ като не запълване капацитета от ползватели ДЦВХУ в гр. Брацигово, поради необходимостта от заплащане на 30% от получаваната от тях пенсия за ползване на целодневна форма, недостатъчно занимания навън и др. По отношение на услугите за възрастни с увреждания оценката установява добро качество на предоставяните услуги и



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



наличие за достатъчно услуги за лица с умствени увреждания, като в същото време показва недостатъчно социални услуги да лица с психически разстройства. И при двата вида услуги, ЦНСТ и ЗЖ оценката показва удовлетвореност на целевите групи и необходимост от подобряване капацитета на специалистите чрез обучения, увеличаване на материалното възнаграждение. Специализираните институции са оценени като места, които не предлагат организация на живот, близка до семейната, в които в същото време има списъци от чакащи. Тяхното функциониране е свързано с редица проблеми оп отношение работата със семействата на потребителите и намален капацитет на персонала.

Изводите се отнасят до наличието на добра координация между институциите на държавната и местната власт при решаване на социалните проблеми на населението от областта, съответствие на социалните услуги на потребностите. Всички социални услуги съответстват на целите, има разкрити по обективни обстоятелства, налице е обаче необходимост да се надградят услугите за възрастни и стари хора с такива в семейна среда.

Препоръките се отнасят до подобряване благосъстояние на възрастните с увреждания независимо от тяхното местоживееене; развитие на услуги за хора с психични разстройства, умствена изостаналост и деменция, предвид наличието на потребители от такава целева група, чийто потребности не могат да бъдат удовлетворени и предложения свързани с подобряване капацитета на персонала.



3. Методология на проучването

Проучването беше осъществено чрез система от методи за събиране и анализ на информацията относно проучване на модел за мониторинг и оценка на Областната стратегия за социални услуги. С оглед дефиниране на подходящи методи беше разработена система от индикатори и ключови въпроси.

3.1. Система от индикатори и ключови въпроси

Проучването беше осъществено чрез събиране на информацията относно участието на гражданите и потребителите на социални услуги в процеса на планиране, мониторинг и оценка на публични политики. В таблицата по долу са представени формулираните ключови въпроси в посочените области и индикатори за анализ.

Таблица 2 Рамка на проучването

Области на проучване	Ключови въпроси	Индикатори
Планиране на публични политики в областта на социалните услуги	Дали гражданите участват в процеса на планиране?	Мнението на гражданите е водещо при идентифициране на необходимите услуги
	Дали мнението на гражданите се взема предвид?	Налице е разнообразие от форми на участие, които са подходящи за различните групи в риск
	Какви са формите на участие?	Услугите съответстват на потребностите на гражданите
	Каква е степента/ниво на участие?	
Мониторинг на публични политики в областта на социалните услуги	Доколко планираните услуги съответстват на техните нужди?	
	Дали гражданите участват в процеса на мониторинг?	Услугите помагат за решаване на конкретни проблеми на потребителите
	Дали мнението на гражданите се взема предвид?	Гражданите са удовлетворени от предоставяните услуги
	Каква е степента на удовлетвореност на	



	<p>гражданите от социалните услуги?</p> <p>Какви са формите на участие в мониторинг ?</p> <p>Каква е степента/ниво на участие в мониторинг?</p>	<p>Налице е разнообразие от форми на участие, които са подходящи за различните групи в риск</p> <p>Услугите се променят в резултат на мнението на гражданите</p>
<p>Оценка на публични политики в областта на социалните услуги</p>	<p>Дали гражданите участват в процеса на оценка?</p> <p>Дали мнението на гражданите се взема предвид?</p> <p>Какви са формите на участие в оценката?</p> <p>Каква е степента/ниво на участие в оценката?</p>	<p>Гражданите участват ефективно в процеса на оценка</p> <p>Налице са разнообразни форми на участие в оценката, които са подходящи за различните групи в риск</p> <p>Услугите се подобряват в резултат на участието на гражданите</p> <p>Услугите подобряват живота на потребителите</p>

3.2. Целеви групи на проучването

Определянето на целевите групи на проучването изхожда от необходимостта да се събере информация от всички участници в процеса на планиране, мониторинг и оценка на политики за социална подкрепа и потребители на услугите за възрастни хора.

Изхождайки от тези условия са определени следните групи респонденти:

- **Потребители на социални услуги**
 - възрастни и стари хора
 - възрастни с увреждания
 - младежи с увреждания

При дефинирането на групите потребители е приложи принцип на изчерпателност по отношение на услугите, които те ползват, а именно институционални услуги, резидентни в общността и услуги в общността.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



- **Представители на институции, ангажирани с процеса на планиране, мониторинг и оценка на социални услуги**
- **Представители на НПО сектора, ангажирани с правата на потребителите на социални услуги за възрастни и стари хора в област Пазарджик**

Проучването се реализира на територията на област Пазарджик, като общия брой респонденти беше както следва:

Таблица 3 Брой респонденти в проучването

N	Респонденти	Брой
1.	Представители на общинска администрация	12
2.	Представители на областна администрация	1
3.	Представители на НПО и доставчици на социални услуги	46
4.	Потребители на социални услуги за възрастни и стари хора	50
5.	Представители на доставчици на социални услуги	50
Общо		159

3.3. Методи за събиране на информация

Методите за събиране на информация бяха подбрани с оглед достигане до всички целеви групи и събиране на релевантна информация и триангулиране на получената информация.

- **Количествено проучване сред потребители на социални услуги за възрастни хора.**

Количественото проучване предостави възможност за достигане до по-голям брой респонденти и ще позволи количествен анализ. Беше разработен структуриран въпросник адаптиран към спецификите на групите потребители, с който се събера информация за ниво на участие, удовлетвореност от социалните услуги, които ползват, степен на съответствие на техните потребности и полезност.

- **Количествено проучване сред доставчици на социални услуги.**

Услугите, които бяха обхванати в проучването са от институционален тип, резидентен тип, дневна подкрепа и консултативна услуга. Всички услуги бяха насочени към подкрепа, консултиране и отглеждане на възрастни и стари хора с и без увреждания

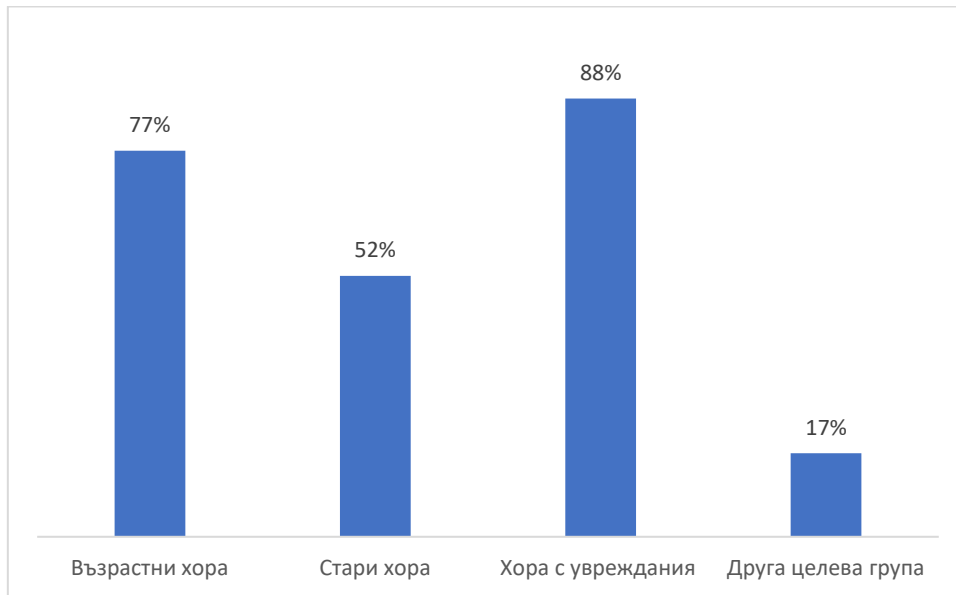


ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



(Графика 1). Сред участниците в проучването има и 17 %, които работят и с други целеви групи (младежи и деца с увреждания), поради това, че част от услугите имат по-широка целева група. Преобладаващият брой респонденти работят с хора с увреждания, което отразява и вида на целевите групи на услугите за възрастни в областта.

Графика 1 Целеви групи на услугите включени в проучването



- **Качествено проучване чрез полу структурирани интервюта на представители на местна власт.**

Качественото проучване е подходящо, защото освен структурирани въпроси предоставят възможности за свободен обмен на гледни точки. Интервютата бяха направени сред представители на повечето общини на територията на областта.

- **Качествено проучване с фокус групи** сред представители на доставчици на социални услуги, включително НПО в общините на територията на област Пазарджик.

Дизайнът на извадките за осъществяване на количествените проучвания беше направен, за да се осигури равномерна представителност на всички налични услуги на територията на областта. Броят на участниците по групи и услуги е представен в таблицата по долу.

Таблица 4 Разпределение на количествените проучвания по услуги и населени места

№	Услуга	Населено място	Извадка потребител и	Извадка професионалист и



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



1	Дом за лица с умствена изостаналост	с. Славовица	3	3
2	Дом за лица с физически увреждания	с. Щърково, общ. Лесичово	2	2
3	Дом за стари хора	гр. Велинград	2	2
4	Дом за стари хора	гр. Пазарджик	9	9
5	Дом за стари хора	с. Главиница, Общ. Пазарджик	3	3
6	ДЦ за пълнолетни с увреждания	гр. Велинград	2	2
7	ДЦ за пълнолетни с увреждания	с. Величково, общ. Пазарджик	1	1
8	ДЦ за пълнолетни с увреждания	с. Звънчево	1	1
9	ДЦ за пълнолетни с увреждания	гр. Панагюрище	1	1
10	ДЦ за пълнолетни с увреждания	гр. Пещера	2	2
11	ДЦ за пълнолетни с увреждания седмична грижа	гр. Пазарджик	2	2
12	ДЦ стари хора	гр. Батак	1	1
13	ЦСРИ	гр. Батак	1	1
14	ЦСРИ	гр. Пазарджик	2	2
15	ЦСРИ	гр. Пазарджик	2	2
16	ЦСРИ	гр. Пазарджик	2	2

Проект № BG05SFOP001-2.009-0074 с наименование "Споделени решения/Гражданско участие в политиките и услугите за възрастни и стари хора в регион Пазарджик", финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



17	ЦСРИ	гр. Пазарджик	1	1
18	ЦСРИ	гр. Пазарджик	1	1
19	ЦСРИ	гр. Ракитово	4	4
20	ЦНСТ за пълнолетни лица с психични разстройства	гр. Батак	1	1
21	ЦНСТ за пълнолетни лица с психични разстройства	гр. Пазарджик	1	1
22	ЦНСТ за пълнолетни лица с деменция	с. Дъбравите, общ. Белово	1	1
24	ЦНСТ за пълнолетни лица с деменция	гр. Пазарджик	1	1
25	ЦНСТ за пълнолетни лица с умствена изостаналост	гр. Батак	1	1
26	ЦНСТ за пълнолетни лица с умствена изостаналост	с. Хаджиево, общ. Пазарджик	1	1
27	НЖ	гр. Пазарджик	1	1
28	ЗЖ за лица с умствена изостаналост	гр. Пазарджик	1	1
29	ЗЖ за лица с физически увреждания	гр. Пазарджик	1	1

Дизайнът на качествените проучвания изхожда от необходимостта да се събере дълбочинна информация от представители на различни видове услуги, в различни населени места и съответно различни участници. В таблицата по долу е представен броя на фокус групите по населени места.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Таблица 5 Брой фокус групи

№	Участници	Населено място
1	Представители на услуги за възрастни и стари хора от резидентен тип и в общността	Пазарджик
2	Представители на услуги в общността и с консултативен характер, включително и на организации на хора с увреждания	Пещера
3	Представители на услуги за възрастни и стари хора от резидентен тип и в общността	Велинград
4	Представители на услуги за възрастни и стари хора от резидентен тип и в общността	Батак
5	Представители на услуги за възрастни и стари хора от резидентен тип и в общността	Ракитово
6	Представители на услуги за възрастни и стари хора от резидентен тип и в общността	Брацигово



4. Основни находки от проучването

4.1. Планиране на публични политики в областта на социалните услуги

Планирането на социални услуги на местно ниво се осъществява въз основа на налични количествени данни от основните сектори (социален и здравен), както и обратна връзка от потребителите.

Рамката е зададена. Данните се събират , като се изисква информация от различните структури - Д"СП", Бюрото по труда, МКББППМН, полиция. (Интервю, общинска администрация)

Обратната връзка от потребителите е опосредствана от мнението на ръководителите на услугите и представители на НПО, в случай, че такива са представени, а не директно събрана от тях.

Ние как планираме – строим си плановете спрямо това, което получаваме като обратна връзка от този, който е на първата линия, в директен контакт с потребителите. Това помага на тях, дава на колегите, които работят на първа линия усещане, че са чути и подкрепени. Принципа на рибния пасаж...(Интервю, областна администрация)

Необходимо е, също да се отбележи, че местните администрации имат предварително зададена рамка, набор от услуги, от които могат да избират при планиране, ако нямат възможност да ги финансират от местния бюджет.

Специфика при планирането на услугите за възрастни хора, специално тези от резидентен тип е, че няма движение на настанените потребители, настаняването обикновено е до края на живота им. Това поставя въпроса, както за планирането, така и за качеството на услугите. За общините е от съществено значение да откриват резидентни услуги, тъй като съобщават за наличието на такива потребности и чакащи за настаняване в тези услуги.

По-голямата част от респондентите от общинските администрации съобщават за желанието си и плановете си да откриват услуги от резидентен тип. Общините имат нужда от услуги за дългосрочна грижа, но поради наличната класификация на



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД

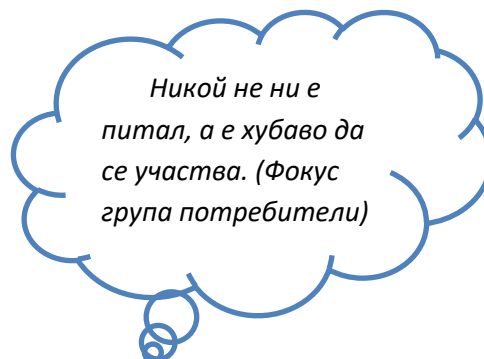
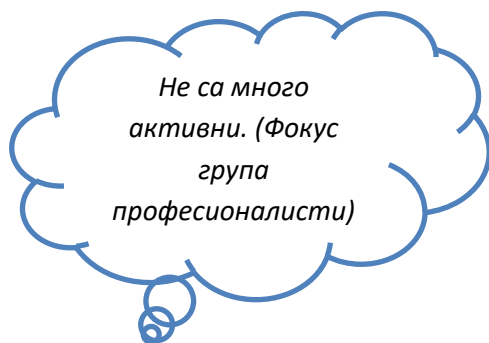


услугите и процесът на деинституционализация на услугите те назовават услугите, от които имат нужда като ЦНСТ.

В момента имаме хора, които няма кой да ги обгрижва. От януари 2020 искаме да открием ЦНСТ за стари хора. Предстои да го гласува Общински съвет. Очакваме да го разкрием с 15 места. Имаме тези хора като желаещи. (Интервю, общинска администрация).

4.1.1. Участие на гражданите в процеса на планиране на социални услуги

Общинските администрации приемат важноста на гражданското участие в процеса на планиране, но очакват инициативност и активност от страна на възрастните и старите хора.



Реципрочно самите потребители очакват да бъдат въввлечени в процеса на планиране, както поради възрастови особености, така и поради поколенчески характеристики свързани с ограничена инициативност за промяна на собствения живот. Друг е въпросът дали институциите или възрастните и стари хора е необходимо да бъдат проактивни в този процес.

Проучването дава информация, че мнението на гражданите не е водещо при идентифициране на необходимите услуги. Гражданите не споделят за форми на участие в процеса на анализ на потребности при планиране на услугите, както на общинско, така и на областно ниво. В същото време в рамките на вече създадените услуги, форми за допитване относно тяхното качество са налични. Единствената форма на такова допитване извън услугите са срещи и обсъждане с участието на мениджърите на социалните услуги. Тяхното мнение е свързано с това доколко имат



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



потребители и дали има нуждаещи се, чиито потребности не са удовлетворени, с което допринасят с актуална информация за процеса на планиране.

Формите, за които се споделя в проучването относно допитване за услугите са свързани с дейностите в услугата, например за храната, дейности по интереси (екскурзии, фестивали) и начина, по който живеят хората в услугите и др. Мненията на потребителите, които се събират, обаче не са свързани с дизайна на услугите, с техните цели и задачи и в този смисъл не водят до качествена промяна.

Като резултат може да се твърди, че степента на участие на населението на ниво анализ на потребностите и планиране е ниска и се ограничава до информиране относно какви са наличните услуги в общината. Формите на информиране не са разнообразни особено в малките населени места, където се смята, че хората се познават и винаги могат да попитат в общината. В повечето случаи се касае за наличие на информация относно функциониращите услуги на сайта на общината или в структурите на заинтересованите институции.

Степента на участие на гражданите в анализа на качеството на услугите е консултативна, но не води до съществена промяна в дизайна на услугите и до планиране на нови услуги.

4.1.2. Съответствие на социалните услуги на потребностите на хората

Темата за съответствието на социалните услуги на местните потребности е дискуссионна, в степента, в която в услугите от резидентен тип се настаняват потребители от други области на страната. Това, прави практически невъзможен процеса на анализ на местни потребности и дизайн на услугите, съобразно тези потребности. Нещо повече, дори такъв анализ да се направи, не е възможно да се променят услугите или те да са използват само от потребители от общината или областта.

Всички респонденти съобщават, че услугите за възрастни и стари хора са необходими, поради наличието на голям брой застаряващо население, което има нужда от храна и медицински услуги, особено живеещите в малките населени места извън общинските центрове.

Имаме голям брой застаряващи хора и те имат нужда от храна, здравни нужди и медицински услуги. (Интервю общинска администрация)



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Така често се стига до ситуации, при които хора с проблеми от общините не могат да ползват резидентни услуги в същите общини и влизат в списък на чакащи, което води до планове в общините да откриват нови резидентни услуги за дългосрочна грижа.

По отношение на услугите с дневен и консултативен характер изследването констатира разминаване между идентифицираните потребности на общинско ниво и капацитета на услугите. Разкритите по проекти Дневни центрове са с намален капацитет, като това не е свързано с намаляване на потребностите, а с наличието на външни фактори като заплащане от страна на потребителите и липса на интерес към предлаганите дейности.

Специфично е, че потребителите в тези услуги намаляват поради необходимостта да заплащат 30 % от таксата, което за повечето възрастни и стари хора е непосилно. Поради тази причина те предпочитат да ползват почасови услуги и социален патронаж, които посрещат техните основни нужди, без да напускат домовете си. Така възрастните хора остават в собствения си дом и с подкрепа успяват да се справят с възникнали потребности поради възраст или заболяване, особено в случаите, когато живеят сами.

При намаляване на капацитета на ДЦ след като изпратим справка идва МТСП на проверка и намалява капацитета. Хората спряха да идват защото трябва да плащат 30 %...(Фокус група, професионалисти)

*За хората е по-удобно и по-евтино почасовото ползване на рехабилитационни услуги и да си получават храната в къщи.
(Интервю, общинска администрация)*

Допълнителен фактор за намаляването на ползването на Дневен център е, че част от потребителите се намират в отдалечени места и достигането до услугата, която обикновено е в общинския център изисква транспорт, който или не е наличен или е труднодостъпен за хората.



Но има хора по селата, които не искат да пътуват да стоят до 16 часа и после да се прибират. Като ходим по места хората заявяват, че предпочитат да останат в дом. (Фокус група, професионалисти и потребители)

Данните от проучването дават основание да се счита, че за потребителите възрастни и стари хора предпочитаните услуги са или тези, които се предоставят в домашна среда или в резидентна услуга, когато възможностите за самообслужването в дома вече са крайно ограничени.

Потребности, които не са задоволени и услуги в общината, от които имаме нужда са грижа в домашна среда, за възрастни с деменция, домове за стари хора - засега препращаме към други общини. (Интервю, общинска администрация)

Има неща, които не могат да се направят. Например транспорта за инвалидите, което касае и старите хора. (Фокус група, професионалисти и потребители)

По време на фокус групите представителите на потребителите споделят, че имат нужда от транспорт при придвижване до болнични заведения и клубовете/услугите, които посещават и услуги в домашна среда, консултативни и посреднически.

Няма транспорт за инвалидите, когато се нуждае да посети лекар. В някои общини можеш да си платиш и да отидеш до болница. (Фокус група, потребители)

Въпреки декларираните предизвикателства в процеса на постигането на съответствие на услуги в общността и потребностите професионалистите в количественото проучване споделят за високо ниво на съответствие.

Според професионалистите (94%) планираните и осъществявани социални услуги съответстват на потребностите на потребителите (Графика 2). Друг е въпросът как



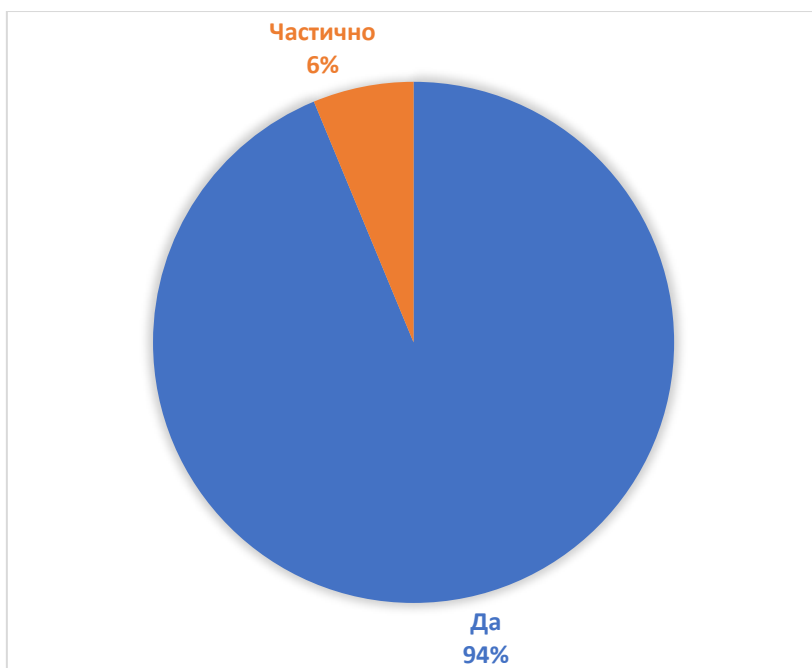
ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



тези потребности се идентифицират и как се събира информация от хората в общността. Данните от проучването относно планирането и събиране на информация за потребностите показва, че по-скоро тя касае тези хора от целевата група, които вече са в услугите, а не възрастни и стари хора, които са извън тях, но имат нужда от подкрепа. Следователно би могло да се счита, че съответствието, по-скоро отразява потребностите на хора, които вече са потребители и по някакъв начин са приели начина, по който услугите им помагат, отколкото потребности на възрастното население в общините.

Повечето професионалисти на общинско ниво споделят, че планират според налични количествени данни, според националните политики (Деинституционализацията) или налични програми и проекти (Проекти и ПМС за осигуряване на програмата Личен асистент).

Графика 2 Съответствие на услугите на потребностите на потребителите според професионалистите



Тази ситуация на планиране според установената номенклатура от услуги поражда известни рискове извън подкрепата да останат, както голяма част от възрастните и стари хора, така и да се пренебрегнат специфични и важни техни потребности.

Проучването показва, че професионалистите си поставят цели в услугите, свързани най-вече с постигане на социална интеграция и развитие на самостоятелност (Графика 3). В същото време основните дейности, които се осъществяват в услугите са свързани основно с посрещане на здравни потребности, дейности по интереси и хранене. Тези дейности не водят директно към развитие на умения за

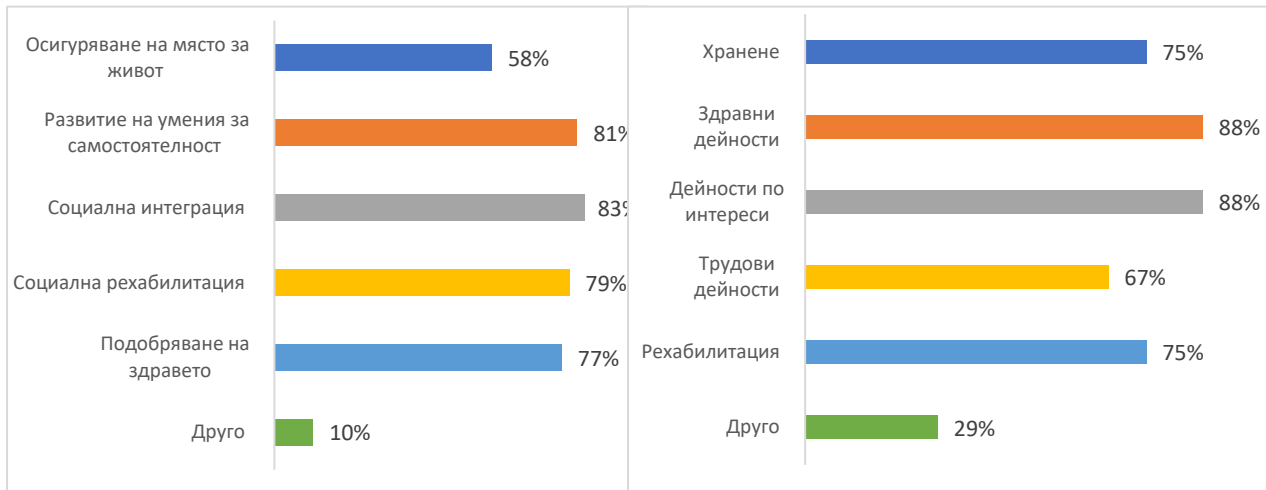


ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



самостоятелност на потребителите, която съответно да подпомогне тяхната социалната интеграция (Графика 4).

Графика 4 Цели на социалните услуги



Графика 3 Основни дейности в социалните услуги

Степента на съответствие на услугата на потребностите на потребителите може да се види и през основните фактори, когато водят до избор на услугата (Графика 5). В най-голяма степен за хората е от първостепенно значение мястото на предоставяне на услугата и нещата, които правят в услугата. Първостепенното значение на факторът място вероятно е свързан с трудностите, които възрастните и стари хора имат с придвижването. Важността му е видна и от заявления в качествено проучване проблем за липса на транспорт за придвижване до услугите, който се отнася в по-голяма степен за хората от малките населени места.

Заниманията в услугата са важен фактор за потребителите, защото не само запълват ежедневието, но и подкрепят тяхното усещане за полезност, житейски смисъл и създават перспектива.



Графика 5 Фактори за избор на услугата според потребителите



Вероятно тези фактори са свързани и с интереса и участието на възрастните и стари хора в различни услуги, които не са социални по своя характер. Прави впечатление, че във всички общини действат активно Клубове на пенсионера, подкрепяни от общините в малка степен, които функционират като общностна услуга с интегриран характер. Там хората се чувстват пълноценно, осъществяват се много дейности по интереси, занимания и лични контакти. Проучването показва, че и в социалните услуги контактите с приятели и близки са важен фактор за потребителите (58 %), което дава основания да се смята, че въпреки сигурността, която услугата създава с дейностите си и специализирания персонал запазването на социалния кръг и неформалното общуване е от съществено значение за възрастните и стари хора.

4.1.3. Обобщение относно степента на участие

На територията на цялата област Пазарджик е налице потребност от развитие на услуги за възрастни и стари хора, въпреки, че в повечето общини има такива, както от резидентен тип, така и с дневен характер в общността.

Процесът на анализ на потребностите и планиране се ограничава до наличните възможности за разкриване на държавно делегирани дейности, факт който отдалечава услугите от реалните потребности и постига само частично съответствие на тези потребности.

Планирането се осъществява в зависимост от „Номенклатурата от услуги“ (Фокус група професионалисти).



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Другото, което възпрепятства разкриването на услуги, които да съответстват изцяло на тези потребности е липсата на целенасочен процес на събиране на информация от населението. Целенасочен процес на събиране на информация от общността не е идентифициран въпреки, че в малките общини се съобщава за наличието на естествен процес на споделяне между хората и поради това общинските власти не смята за необходима да формализират процеса на процеса. Вероятно формализирането чрез официални процедури и форми би означавало за общините, че трябва да откриват услуги, които не са в номенклатурата и не могат да бъдат финансирани от държавата.

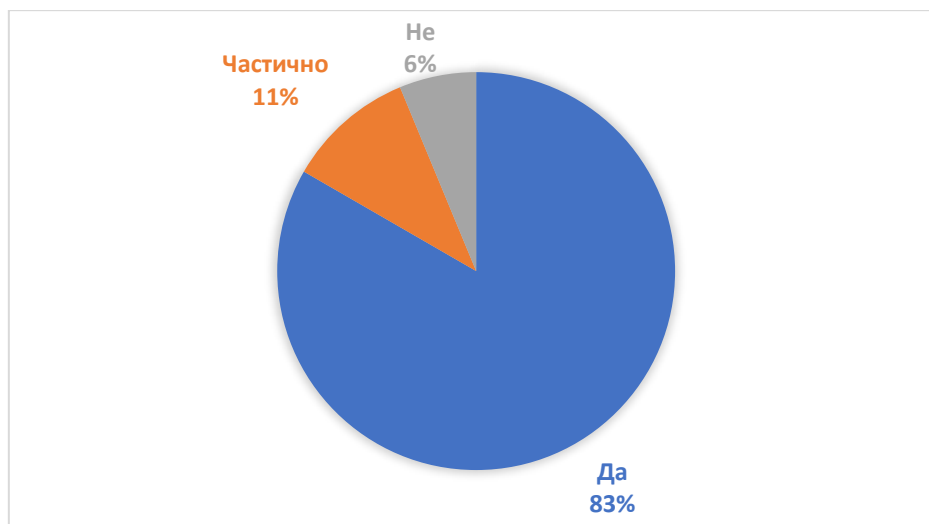
4.2. Мониторинг на публични политики в областта на социалните услуги

4.2.1. Участие на гражданите в процеса на мониторинг

Съществуващите системи за събиране на информация относно проследяване на процеса на предоставяне на услуги включват данни относно броя на потребителите в услугите, както и относно броя на чакащите, но не конкретно. Последният е по-скоро в задачите на ДСП.

Според преобладаващата част от участниците в количественото проучване (83 %) има системи за събиране на информация и в рамките на услугите относно тяхното качество (Графика 6).

Графика 6 Наличие на система за събиране на данни за качество на услугите според професионалистите



Подобно е и мнението на потребителите, според 95 % от които информация за качеството на услугите се събира (Графика 7). Тази разлика вероятно се дължи на факта, че професионалистите си дават сметка относно прилагането на събраната

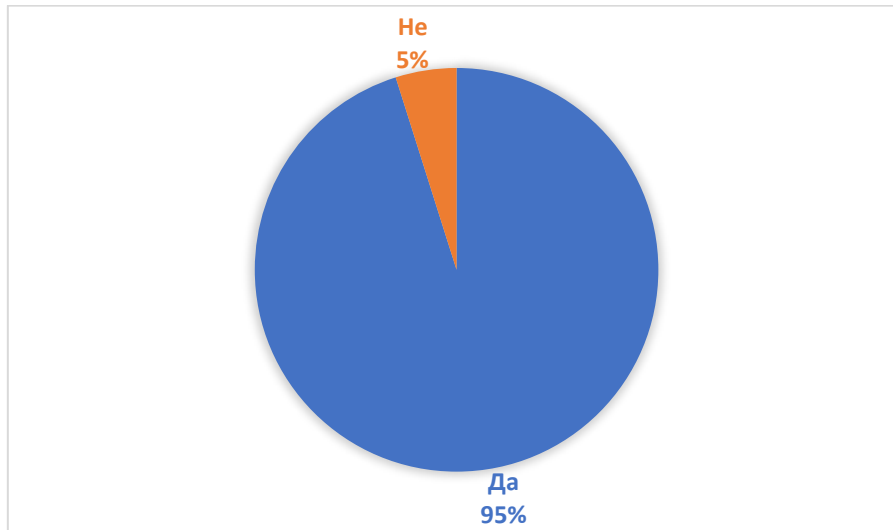


ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



информация, а потребителите се чувстват уважени във всеки случай, когато ги питат за тяхното мнение относно услугите.

Графика 7 Наличие на система за събиране на данни за качество на услугата според потребителите



В същото време според участниците във фокус групи сред населението на общините няма допитвания относно това дали съществуващите услуги работят ефективно. Тази ситуация според респондентите е свързана със спецификата на малкото населено място, което предполага лесен достъп до институциите и непосредствено споделяне на проблеми и потребности с представители на местната власт (кмет, общински съветник, експерт от социална служба).

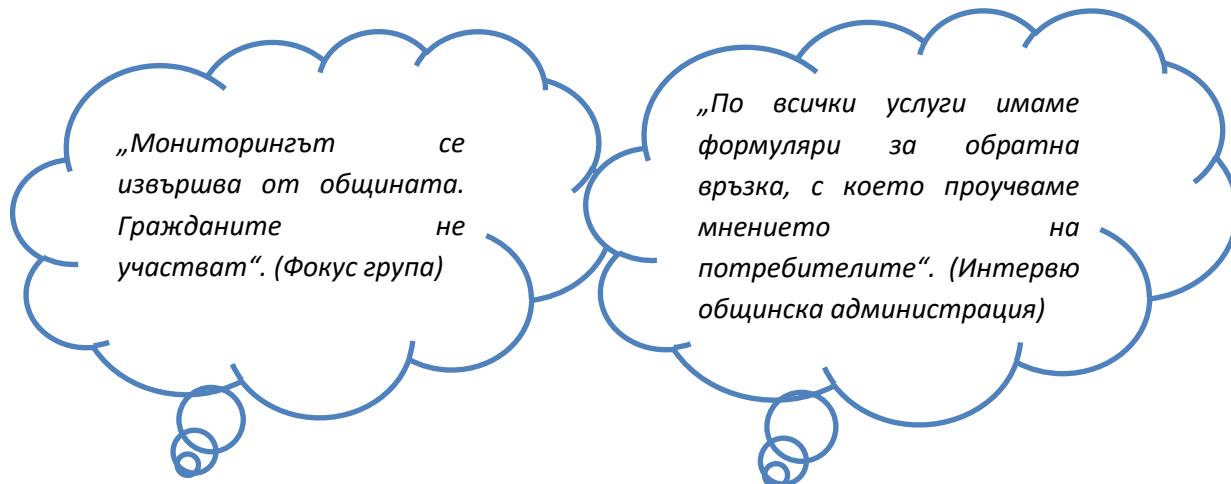
„В малкия град хората се познават“ (Фокус група)

„Хората идват и могат да се обърнат към кмета; ние сме малък град и хората си казват къде какво“ (Интервю община)

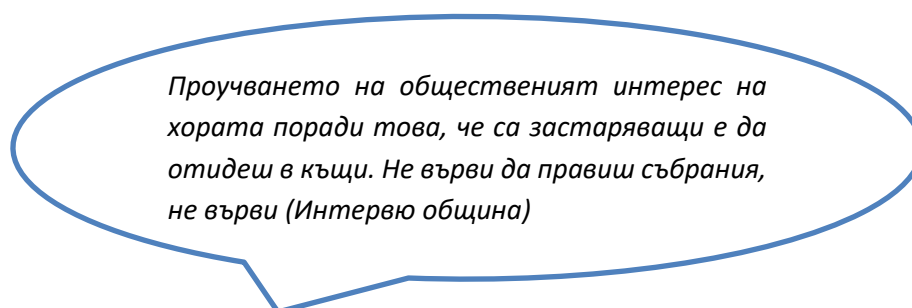
В проучването са идентифицирани мнения, че мониторинга изключва гражданското участие, което вероятно е свързано с разбирането на общинските администрации, че се изискват определени умения той да бъде извършван или с наличието на правила за това чия отговорност е провеждането му.



Част от общинските администрации декларират, че мониторинг се извършва без участието на гражданите, докато в други общини споделят за съществуващи системи за обратна връзка, но отново провеждани само сред потребителите на услугите.



Респондентите в проучването съобщават за наличието на определена специфика при събиране на информация относно мнението на възрастни и стари хора. Тази специфика произтича от трудности при придвижването и по-голямата социалната изолация на тази група хора възпрепятства тяхното участие в стандартните форми за събиране на информация.



Респондентите от двете групи потребители и професионалисти съобщават за наличието на форми за събиране на информация относно мнението на потребителите. В същото време някои от тези, за които съобщават участниците в проучването като публикуване на сайта на общината са труднодостъпни за по-голямата част от възрастните и стари хора, които са основните заинтересовани от процеса на обсъждане на услугите.



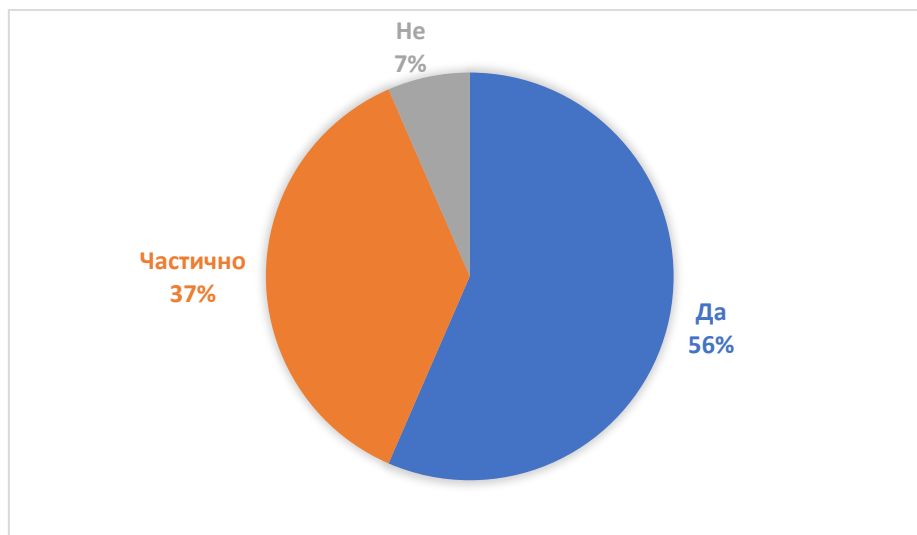
Всеки един от горецитираните документи преди да бъде гласуван от общински съвет за съответната година се качва в сайта на общината за публично обсъждане, там гражданите имат право да дават мнения и предложения за допълване, развитие и променяне на предложеното (Интервю община)

Проучването показва, че намирането на подходящи информационни канали и форми, които да дават възможност на възрастните и стари хора да участват пълноценно в обсъжданията е предизвикателство за някои общини. Вероятно тази ситуация е свързана с недостатъчното разбиране на характеристиките и потребностите на тази целева група.

Въпреки наличието на различни разбирания относно участието на гражданите в процеса на мониторинг на качеството на услугите от съществено значение е дали тази информация повлиява и променя услугите.

Според половината от професионалистите, участници в проучването (56%) услугите се променят като резултат от мненията на потребителите. (Графика 8)

Графика 8 Промени в услугите в резултат на мнението на потребителите според професионалистите



По отношение на промените в социалните услуги, професионалистите поставят на първо място (69%) промяната в храната, а на следващо място (48%) въвеждане на други дейности (Графика 9)



Графика 9 Промени в услугите в резултат на предложения според специалистите



По повод другите отбелязани промени (48) прави впечатление, че се дискутират най-често въвеждане на нови дейности, подобряване на качеството на услугата, което не е дефинирано, гъвкавост и съобразяване с клиентите (Графика 10).

Графика 10 Промени в услугите в резултат на предложения според специалистите



Начините за събиране на информация вътре в услугите са предимно срещи с потребителите на място в услугите, формуляри за обратна връзка, както и запознаване със спецификата на работа.

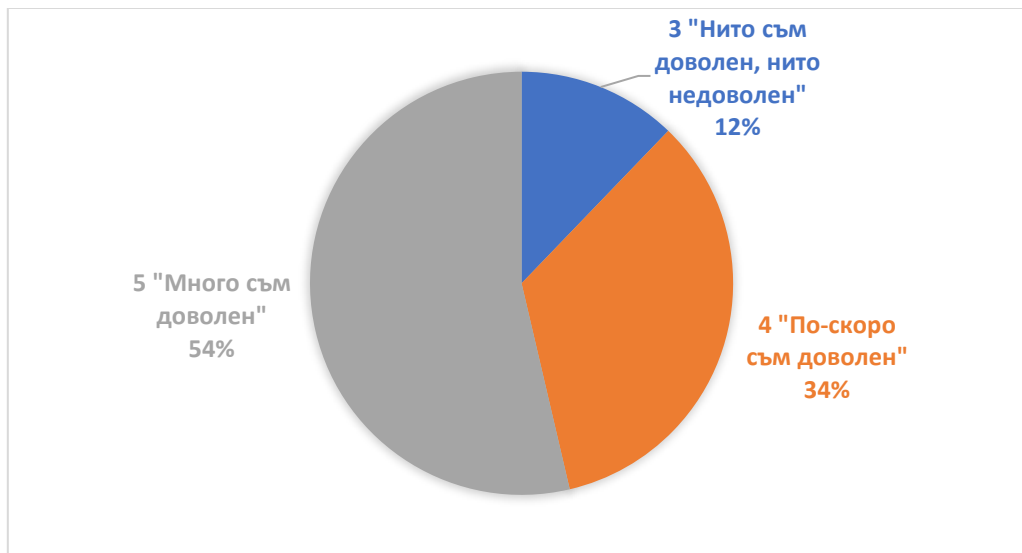


4.2.2. Удовлетвореност на гражданите от социалните услуги

Описаната ситуация с планирането и предоставянето на услуги за възрастни и стари хора, предполага ниското ниво и възможности за избор и участие. Това създава рискове потребителите да разбират потребностите си така както ги разбира услугата, а не така както те ги чувстват. От тук и дискуссионността на това доколко услугите решават конкретни проблеми.

Според количественото проучване по-голямата част от гражданите са удовлетворени от предоставяните услуги (Графика 11). Само 12 % от респондентите не определят категорично удовлетвореността си.

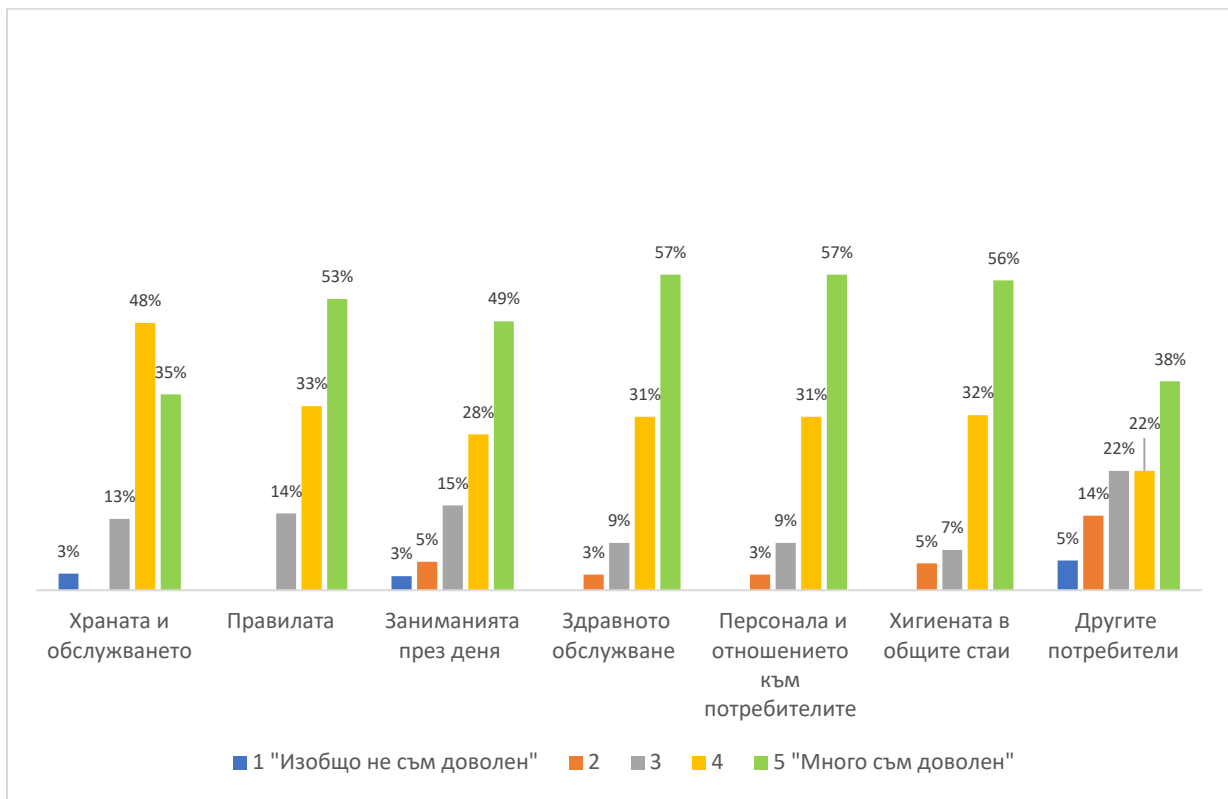
Графика 11 Удовлетвореност от ползването на услугите според потребителите



В най-голяма степен потребителите са удовлетворени от здравното обслужване, персонала и неговото отношение (57%) (Графика 12). В същото време прави впечатление, че най - критични са потребителите по отношение на комуникацията помежду си и храната.



Графика 12 Удовлетвореност от услугата според потребителите



Причините вероятно са свързани с мотивите за избор на услуга и очакванията, свързани най-вече със здравните потребности на възрастните и стари хора в малките населени места. От друга страна предимно груповият начин на живот поставя редица предизвикателства и често води до проблеми при съобразяването с интересите и желанията на други хора.

4.2.3. Обобщение относно процесът на мониторинг

Процесът на мониторинг на социалните услуги, подобно на планирането се осъществява основно в рамките на услугите и води предимно до промени в тяхното функциониране, при това на всекидневно ниво.

Като резултат и при липсата на допитване до гражданите относно ефективността на предоставяне, услугите не се променят в посока включване на нови дейности, увеличаване на капацитет, което да доведе до подкрепа на повече хора или да адресира различни нужди.



4.3. Оценка на публични политики в областта на социалните услуги

4.3.1. Участие на гражданите в процеса на оценка

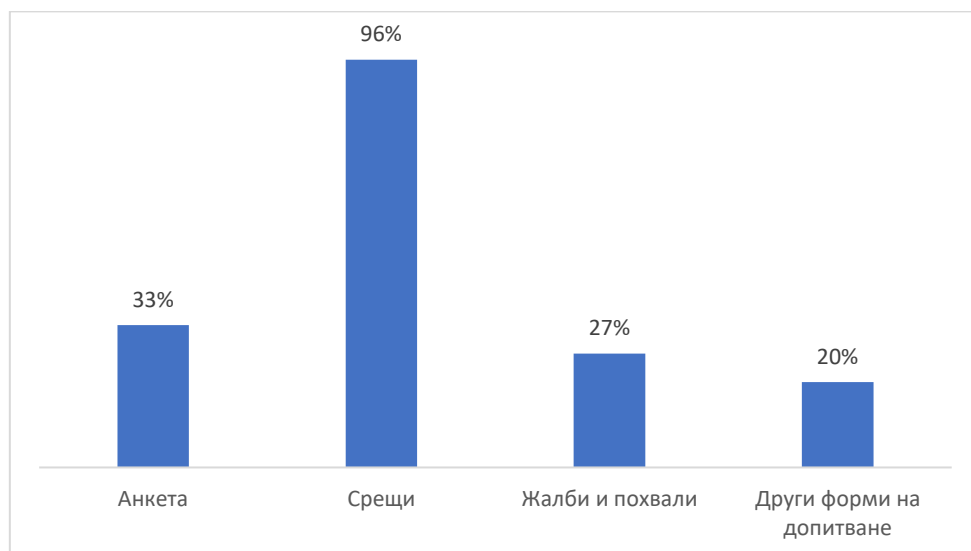
Респондентите не съобщават за извършване на оценка на изпълнение на общинските стратегии за социални услуги. Нещо повече, налице е допускане, че оценката не е задача на планиращите тези политики, което вероятно се дължи на разбирането и приравняването на оценката като процес до контрола по предлагане.

Може би РДСП го правят, ние имаме връзка с тях. Често ни идват на проверка. Пишат протоколи при нередности и предписания. Идват и по сигнали от потребители. Досега нямаме кой знай какви нарушения (Интервю, общинска администрация)

Вероятно това мнение е свързано с недостатъчното познаване на начините на провеждане на оценка, нейните цели и място в процеса на предоставянето на услуги.

Подобно на планирането и мониторинга гражданите не участват в процеса на оценка, било защото в малките населени места всички се познават, било поради това, че специалистите знаят и разбират по-добре какво означава качествена услуга. В същото време в рамките на услугите са развити различни форми на участие. Основните форми на участие, според специалистите, участвали в проучването са срещи с потребителите (96%), следвани от анкета (33 %) (Графика 13)

Графика 13 Форми на допитване според специалистите



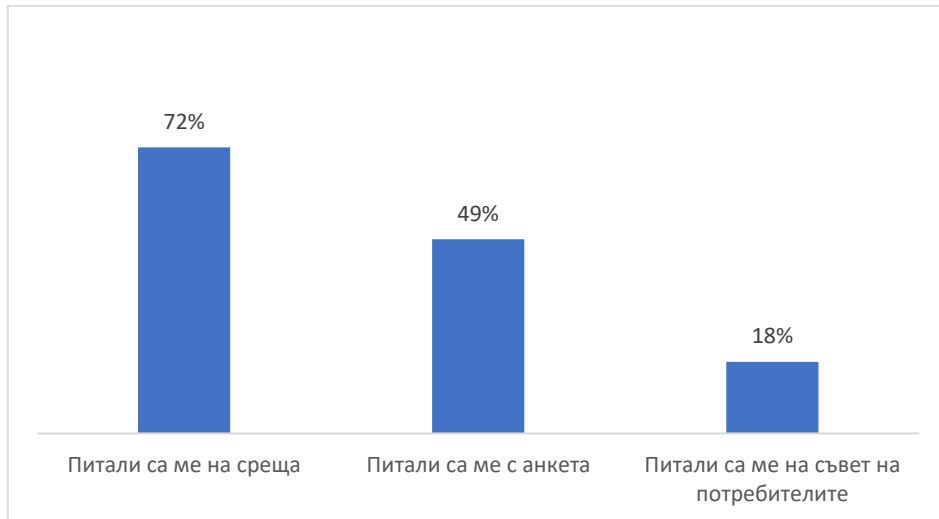


ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Тази информация се потвърждава и от мнението на потребителите, които декларират, че ги питат за мнението им на срещи (72%) и анкети (49%) (Графика 14).

Графика 14 Форми на допитване според потребителите



Формите на допитване се потвърждават и от общинската администрация, които залагат основно на посещенията на място и личния контакт.

Ако са инвалиди слизаме до долу когато има хора инвалиди. Ходим до къщата на потребителите на личните асистенти, взимаме мнения, пишем протоколи (Интервю, общинска администрация)

Ходя там и ги питам - доволни ли сте, искате ли нещо да променим. Предимно аз като ръководител разговарям с потребителите и посещавам услугите и почти всеки ден се чувам с всичките. (Интервю, общинска администрация)



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Като основна форма на участие, според качествено проучване сред представителите на общинската администрация е Обществения съвет.

Обществени съвети за съдействие, помощ и осъществяване на контрол при извършване на дейности по социално подпомагане (на основание на чл. 35 от ЗСП), които са създадени и функционират са формата на гражданско участие, което повечето общини идентифицират като необходима и действаща. Тяхната роля е свързана с подпомагане при разработването на областни стратегии, общински програми, планове и проекти свързани със социалните помощи и социални услуги, както и контрол върху качеството на услугите съобразно критериите и стандартите. В същото време представители на общинската администрация участвали в проучването не споделят за участие на потребители в тези съвети. Обикновено в някои места това са представители на неправителствени организации, които управляват услугите. Има случаи, когато тези организации нямат опит със съответната услуга или не изпълняват застъпнически дейности за конкретната целева група, което поставя въпроса доколко те познават потребностите на възрастните и стари хора и отстояват правата им при участието си в Обществените съвети.

На практика обаче в тях гражданите са представени само чрез НПО сектора (Интервю, общинска администрация).

Няма много и неправителствени организации в общината, които да участват (Интервю, общинска администрация).

В малките населени места е налице и ограничение в представянето на неправителствения сектор поради наличието на малко такива организации. Това води до липса на представителство на хората в тези обществени съвети.

Специфика при проучване на мнението на възрастни с увреждания споделена от представители на общинска администрация, е че променят желанията си, което затруднява събирането и анализирането на тяхното мнение и вероятно се дължи на липсата на умения за работа с тази целева група.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Понякога хората например с умствена изостаналост могат едни ден да кажат че искат да влязат в услугата, на други ден да се откажат и сме гъвкави. Стремим сме да сме гъвкави (Интервю, общинска администрация)

4.3.2. Резултати за потребителите от ползването на услугите

Основната мисия и цели на социалните услуги са свързани с това да спомагат да подобряване на качеството на живот на ползвателите. По отношение на възрастните хора, това означава на първо място възможност да живеят с подкрепа в собствения си дом и да получават здравно обслужване и възможност за участие в различни дейности, които да създава усещане за полезност в степента, в която е възможно.

Такова мнение се споделя и от общинската администрация в част от общините на територията на областта.

Грижа в домашна среда; Храна и здравно обслужване. Възможност за социални контакти. Рехабилитация в Дневния Център (Интервю, общинска администрация)

Дали и доколко наличните услуги успяват да постигнат посочените цели и съответно да адресират потребностите е дискуссионно в контекста на липсата на възможности за гъвкаво планиране и предоставяне. Това се допълва и от факта, че част от услугите предимно от резидентен тип се ползват и от потребители от други области на страната, а населението от общините е в списък на чакащи.

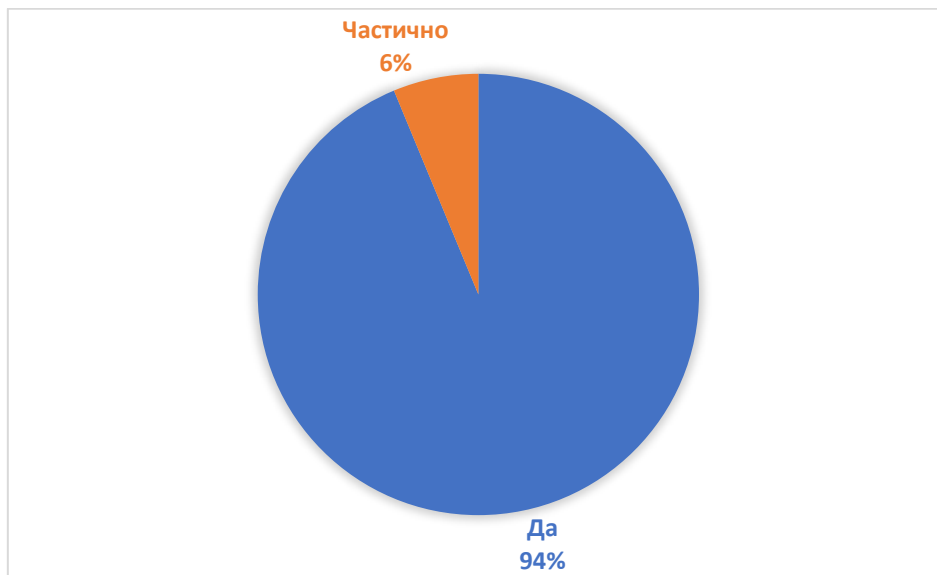
Данните от количественото проучване сред професионалисти, обаче показват, че според 94 % от участниците в проучването професионалисти услугите постигат целите си (Графика 15).



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Графика 15 Постигане на целите на услугите) проучване сред професионалисти)



Дискусионно е, обаче доколко при наличната информация относно чакащи възрастни хора за настаняване в резидентни услуги, опит и желание на общините да разкриват нови такива се постига реална социална интеграция на възрастните хора и умения за качествен живот в общността. Вероятно това разбиране е свързано по-скоро с цели, насочени към осигуряване на базови потребности на възрастните хора, особено тези с тежки диагнози и увреждания.

4.3.3. Обобщение относно ефективността на услугите

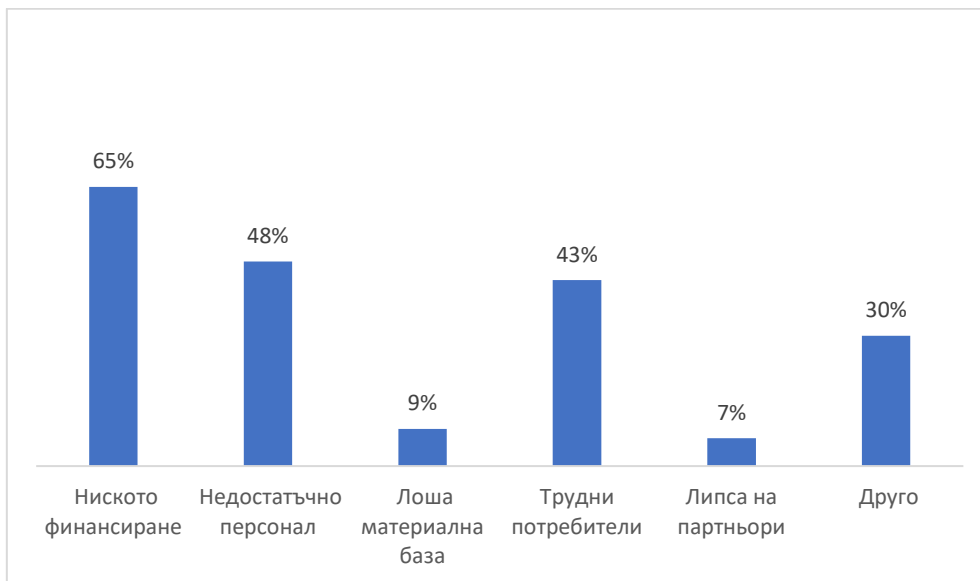
Ефективността на услугите се измерва със степента в която те постигат целите си. Според Европейската рамка за качество на услугите в общ интерес постигането им е свързано с предпоставки за предоставянето и процес на работа с потребителите. Водещо място сред предпоставките имат създадените правила, процедури и модели на работа, тема която трудно се адресира при зададената номенклатура от услуги.

На следващо място в процеса на предоставяне е прилагането на индивидуален подход при воденето на случай и разбира се компетентността на хората, които го прилагат.

Данните от проведеното проучване показват, че част от тези теми са особено предизвикателни пред услугите за възрастни и стари хора. На първо място, те са не до финансирани, което създава пречки пред осигуряването на базовите потребности (65%), а на следващо място наличният персонал е недостатъчен, за да осигурява индивидуална работа и да отделя време и внимание към всеки случай поотделно (48) (Графика 16).



Графика 16 Основни трудности пред услугите



Професионалистите споделят и за трудности при работата с тази група потребители, което вероятно е свързано със спецификата на потребностите, но и с уменията да се работи с тях.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



5. Изводи и препоръки

5.1. Основни изводи

Планиране на публични политики в областта на социалните услуги

- Степента на участие на населението на ниво анализ на потребностите и планиране е ниска и се ограничава до информиране относно какви са наличните услуги в общината.
- При съответствие на услугите на потребностите се наблюдава разминаване между приоритетните цели на социалните услуги свързани с постигане на социална интеграция и развитие на самостоятелност и основните дейности, с които се реализират те. Осъществяваните дейности като здравна грижа, дейности по интереси и хранене не водят директно към развитие на умения за самостоятелност на потребителите, която съответно да подпомогне тяхната социалната интеграция.
- Степента на участие на гражданите в анализа на качеството на услугите е консултативна, но не води до съществена промяна в дизайна на услугите и до планиране на нови услуги,
- Процесът на анализ на потребностите и планиране се ограничава до наличните възможности за разкриване на държавно делегирани дейности, факт който отдалечава услугите от реалните потребности и постига само частично съответствие на тези потребности.
- Целенасочен процес на събиране на информация от общността не е идентифициран въпреки, че в малките общини се съобщава за наличието на естествен процес на споделяне между хората и поради това общинските власти не смятат за необходимо да формализират процеса.

Мониторинг на публични политики в областта на социалните услуги

- Съществуващите системи за събиране на информация относно проследяване на процеса на предоставяне на услуги включват данни относно броя на актуалните потребителите в услугите и на чакащите, което предполага предизвикателства към посрещане на специфични потребности на възрастни и стари хора в повечето общини.
- Разбирането на общинските администрации за гражданското участие в процеса на мониторинг е широко и варира от изключване на участие до наличие на непрекъснат неформален процес на споделяне от страна на гражданите, което поставя въпроса за капацитета на общините да осигуряват необходимите условия за гражданско участие и предполага известни рискове за посрещане потребностите на възрастни и стари хора.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



- Процесът на мониторинг на социалните услуги се осъществява основно в рамките на услугите и води предимно до промени в тяхното функциониране, при това на всекидневно ниво.
- Липсата на допитване до гражданите относно ефективността на предоставяне на услугите ограничава развитието на услугата чрез включване на нови дейности, и увеличаване на капацитет, което да доведе до подкрепа на повече хора или да адресира различни нужди.

Оценка на публични политики в областта на социалните услуги

- Проучването установява, че при изпълнение на общинските стратегии за социални услуги не се извършва оценка на ефективността им по отношение на промяна в качеството на живот на хората и социална интеграция и тя не се разглежда като отговорност на планиращите политики и услуги на общинско ниво.
- Гражданите не участват в процеса на оценка, било защото в малките населени места всички се познават, било поради това, че професионалистите знаят и разбират по-добре какво означава качествена услуга.
- Обществените съвети възприети от общините като законова съществуваща форма, на която е делегирана и оценка на програми и услуги в повечето случаи функционира само с представители на НПО сектора, които не осигуряват цялостно представяне на потребностите и защита на правата на възрастните и стари хора.
- Постигането на ефективност на услугите за възрастни и стари хора е затруднено от ограниченото финансиране и недостатъчния персонал, което възпрепятства, както посрещането на базовите нужди на възрастните и стари хора, така индивидуализиране на грижата за тях.

5.2. Препоръки

- Развитие на капацитета на общинските администрации в област Пазарджик за разширяване на гражданското участие в планиране, мониторинг и оценка на публични политики и услуги.
- Осигуряване на оперативна подкрепа на общините от страна на областна администрация по отношение методологията на планиране, мониторинг и оценка и неговото прилагане.
- Формализиране на процеса на събиране на информация за анализ и планиране на услуги и политики и мониторинг на общинско ниво, който да обхваща, както потребители, така и възрастни и стари хора извън услугите.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



- Ограничаване на настаняването в резидентни услуги на възрастни и стари хора от други региони и разширяване на услугите за възрастни и стари хора в домашна среда.
- Разширяване представителството на възрастни и стари хора в Обществените съвети към общините, с което да се гарантира по-доброто познаване на потребностите на тези групи и осигуряване на застъпничество за защита на техните права в контекста на социални политики и услуги в конкретната община.



6. Приложения

6.1. Въпросник за потребителите на социални услуги

Настоящият въпросник е разработен като част от проучване на начина на предоставяне на социални услуги в област Пазарджик. Целта е да се оцени доколко тези услуги са подходящи и дали хората, които ги ползват са доволни. Моля, отделете 10 минути, за да попълните този въпросник.

Попълването става като се отбелязва цифрата срещу правилния според вас отговор! Там, където са възможни повече от един отговори е отбелязано конкретно!

Благодаря!

1. Вашият пол е:

- Мъж 1
Жена 2

2. Вашата възраст е:

- 18-29 г. 1
30-50 г. 2
50-65 г. 3
Над 65 г. 4

3. Вие живеете в(Моля посочете)

4. От колко време ползвате тази услуга?

- По-малко от 1 година..... 1
Между 1 и 3 години..... 2
Повече от 3 години..... 3

5. Има ли други подобни услуги във вашата община?

- Да..... 1
Не..... 2

6. Ако да, за какви точно услуги знаете?

.....

7. Вие ли избрахте услугата, която ще ползвате?

- Да..... 1



Не..... 2

8. Кой бяха най-важните неща, когато избрахте услугата? (Моля посочете отговор на всеки ред)

	Да	Не
Мястото, където се намира услугата	1	2
Сградата и обзавеждането	1	2
Персоналът	1	2
Ръководството	1	2
Правилата в услугата	1	2
Нещата, които правят в услугата	1	2
Приятелите и познати, които ползват услугата	1	2

9. Питали ли са Ви дали Ви харесва услугата?

Да..... 1

Не..... 2

10. Ако са Ви питали, как?

На среща..... 1

С анкета..... 2

На съвет на потребителите..... 3

Друго (моля, пояснете).....

.....

11. Подавали ли сте жалби?

Да..... 1

Не..... 2

12. Ако да, за какво сте подавали жалби?

За храната..... 1

За хигиената..... 2

За отношението на персонала..... 3



За отношението на другите потребители..... 4

Друго (моля, пояснете).....

13. По скала от 1 до 5, където 1 означава „Изобщо не съм доволен“, а 5 означава „Много съм доволен“ до колко сте доволен от социалната услуга, която ползвате?

Изобщо не съм доволен				Много съм доволен
1	2	3	4	5

14. По скала от 1 до 5, където 1 означава „Изобщо не съм доволен“, а 5 означава „Много съм доволен“ до колко сте доволен от хората и от това, което правите в социалната услуга?

	1	2	3	4	5
Храната и обслужването	1	2	3	4	5
Правилата в услугата	1	2	3	4	5
Заниманията през деня	1	2	3	4	5
Здравното обслужване	1	2	3	4	5
Персоналът и отношението към потребителите	1	2	3	4	5
Хигиената в общите стаи	1	2	3	4	5
Другите потребители	1	2	3	4	5

15. От какво друго имате нужда по отношение на социалните услуги, които ползвате? (Моля посочете)

.....



6.2. Въпросник за доставчици на социални услуги

Настоящият въпросник е разработен като част от проучване на начина на предоставяне на социални услуги в област Пазарджик. Целта е да се оцени доколко тези услуги са подходящи и дали хората, които ги ползват получават необходимата им подкрепа. Освен това е важно да разберем как се планират и оценяват услугите. Моля, отделете 10 минути, за да попълните този въпросник.

Попълването става като се отбелязва цифрата срещу правилния според вас отговор! Там, където са възможни повече от един отговори е отбелязано конкретно!

Благодаря!

1. Вашият пол е:

Мъж 1

Жена 2

2. Вашето образование е: (Моля посочете)

.....

3. Вашата професионална квалификация е: (Моля посочете)

.....

4. Вашата длъжност в социалната услуга е: (Моля посочете)

.....

5. От колко години работите в социалната сфера? (Моля посочете)

.....

6. Моля посочете някои от основните характеристики на социалната услуга, в която работите? (Моля посочете всички верни отговори)

Характеристика	Да	Не
Целева група		
възрастни хора	1	2
стари хора	1	2
хора с увреждания	1	2
Друго (моля посочете).....		
Цели на услугата		



Осигуряване на място за живот	1	2
Развитие на умения за самостоятелност	1	2
Социална интеграция	1	2
Социална рехабилитация	1	2
Подобряване на здравето	1	2
Друго (моля посочете).....		
Основни дейности в услугата		
Хранене	1	2
Здравни дейности	1	2
Дейности по интереси	1	2
Трудови дейности	1	2
Рехабилитация	1	2
Друго (моля посочете).....		

7. Смятате ли, че услугата отговаря на потребностите на потребителите?

- Да 1
 Частично 2
 Не 3
 Нямам информация 4

8. Имате ли система за допитване до потребителите за тяхното мнение за качеството на услугата?

- Да 1
 Частично 2
 Не 3 (Преминете на въпрос 12)



Нямам информация 4 (Преминете на въпрос 12)

9. Какви форми на допитване използвате?

Анкета 1

Срещи 2

Жалби и похвали..... 3

Нямам информация 4

Друго (Моля посочете)

.....

10. Променят ли се услугите, в резултат на предложения от потребителите?

Да 1

Частично 2

Не 3 (Преминете на въпрос 12)

Нямам информация 4 (Преминете на въпрос 12)

11. Как точно се променят услугите, в резултат от предложенията на потребителите?

Променят се правилата 1

Променя се храната..... 2

Сменя се персонала..... 3

Нямам информация 4

Друго (Моля посочете)

.....



12. Смятате ли, че услугата постига целите си?

- Да 1
- Частично 2
- Не 3
- Нямам информация 4

13. Какви са основните успехи на услугата? (Моля посочете)

.....

.....

.....

.....

.....

14. Какви са основните трудности пред социалната услуга?

- Ниско финансиране 1
- Недостатъчно персонал 2
- Лоша материална база..... 3
- Трудно потребители4
- Липса на подкрепа от общината..... 5
- Липса на партньори..... 6

Друго (Моля посочете)

.....

.....

.....

.....

.....

15. Моля напишете три предложения относно повишаване на качеството на социалните услуги!

.....

.....

.....

.....

.....



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



6.3. Ръководство за интервю с представители на общинска/областна администрация

Въведение

Представяне на целта на проучването и начина на събиране на информация, анонимност и конфиденциалност и използване на данните.

Представяне на респондента: позиция, която заема, опит в сферата на социалните услуги за възрастни, опит в процеса на анализиране на потребности и планиране на политики и др.

Представяне на начина на провеждане на интервюто: времетраене, записки/запис, възможност за отказ да се отговори на въпрос, възможност за отказ от продължаване на интервюто и др.

Планиране на социалните услуги

Как се осъществява планирането на социални услуги в общината/областта? Какви данни се събират и от кого? Как протича самото планиране?

Какви услуги за възрастни и стари хора има в общината? Как се е осъществило планирането им? Дали те отговарят на потребностите на хората? Има ли различни потребности, които не са задоволени и от какви точно услуги? *(Добре е да се потърсят конкретни отговори)*

Дали и как се събира информация за потребностите? Какви са формите на събиране на информация? *(Да се потърсят конкретни отговори и примери)*

Участват ли гражданите в процеса на планиране на социалните услуги? Как точно? *(Да се потърсят конкретни отговори и примери)* Дали мнението на гражданите се отразява в процеса на планиране и дали това е възможно?

Мониторинг на предоставянето на социални услуги

Как се осъществява мониторингът на социалните услуги в общината/областта? Какви данни се събират и от кого? Дали този мониторинг се отразява на планирането, дали се променят услугите?

Как участват гражданите в процеса на мониторинг? С какви форми? *(Да се потърсят конкретни отговори и примери)*



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Дали и как мнението на гражданите се отразява на планирането? Променят ли се услугите в резултат от резултатите от мониторинга? *(Да се потърсят конкретни отговори и примери)*

Резултати от предоставянето на социални услуги

Какви са резултатите за гражданите, които се постигат от ползването на услугите? Да се изброят конкретни ползи за хората от ползването на услуги за възрастни и стари хора.

Доволни ли са гражданите от ползването на услугите? Как планиращите разбират това?

Дали мнението относно удовлетвореността се отразява на процеса на предоставяне и качеството на услугите?

Оценка на политиките за социални услуги

Как се осъществява оценка на социалните услуги и политиките в социалната област в общината/областта? Какви данни се събират и от кого? Дали оценките се отразяват на планирането на услугите?

Как участват гражданите в процеса на оценка? С какви форми? *(Да се потърсят конкретни отговори и примери)*

Дали и как мнението на гражданите се отразява на планирането? Променят ли се политиките в резултат от мнението на гражданите? *(Да се потърсят конкретни отговори и примери)*

Заклучителна част

На интервюирания се дава възможност да оцени по скала от 1 до 5 степента на участие на гражданите в процеса на планиране, оценка и мониторинг на социалните политики в общината/областта.

На интервюирания се дава възможност да допълни нещо, по темите или да зададе въпроси.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



6.4. Ръководство за фокус група на представители на социални услуги

Въведение

Представяне на целта на проучването и начина на събиране на информация, анонимност и конфиденциалност и използване на данните.

Представяне на респондентите: позиция, която заема, социална услуга в която работи, кой предоставя услугата, опит в сферата на социалните услуги за възрастни, опит в процеса на анализиране на потребности и планиране на политики и др.

Представяне на начина на провеждане на интервюто: времетраене, записки/запис, възможност за отказ да се отговори на въпрос, възможност за отказ от продължаване на интервюто и др.

Социалната услуга

Какви са целите и задачите на социалните услуги? *(Всички участници се подканят да споделят личното си мнение, отговорите се записват и дискутират)*

Как социалните услуги, които те познават постигат своите цели, с какви средства и методи? Отговарят ли на потребностите на хората и доколко?

Каква е конкретната услуга, в която работят? Какъв е броят и профила на потребителите, от кога функционира и др. *(Всеки от участниците се подканя да разкаже)*

Планиране на социалните услуги

Какви услуги за възрастни и стари хора има в общината? Как се е осъществило планирането им? Дали те отговарят на потребностите на хората? Има ли различни потребности, които не са задоволени и от какви точно услуги? *(Добре е да се потърсят конкретни отговори)*

Как се осъществява планирането на социални услуги в общината/областта? До колко професионалистите и потребителите на социални услуги участват в това планиране? Как конкретно? *(Да се потърсят конкретни отговори и примери)*

Дали и как се събира информация за потребностите? Какви са формите на събиране на информация? *(Да се потърсят конкретни отговори и примери)*

Участват ли гражданите в процеса на планиране на социалните услуги? Как точно? *(Да се потърсят конкретни отговори и примери)* Дали мнението на гражданите се отразява в процеса на планиране и дали това е възможно?

Мониторинг на предоставянето на социални услуги

Проект № BG05SFOP001-2.009-0074 с наименование "Споделени решения/Гражданско участие в политиките и услугите за възрастни и стари хора в регион Пазарджик", финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Как участват потребителите и специалистите в процеса на мониторинг на социалните услуги? С какви форми? *(Да се потърсят конкретни отговори и примери)*

Дали и как мнението на потребителите се отразява на планирането? Променят ли се услугите в резултат от резултатите от мониторинга? *(Да се потърсят конкретни отговори и примери)*

Оценка на политиките за социални услуги

Как се осъществява оценка на социалните услуги и политиките в социалната област в общината/областта? Какви данни се събират и от кого? Дали оценките се отразяват на планирането на услугите?

Как участват потребителите и специалистите в процеса на оценка? С какви форми? *(Да се потърсят конкретни отговори и примери)*

Дали и как мнението на гражданите се отразява на планирането? Променят ли се политиките в резултат от мнението на гражданите? *(Да се потърсят конкретни отговори и примери)*

Заклучителна част

На всеки участник се дава възможност да оцени по скала от 1 до 5 степената на участие на потребителите в процеса на планиране, оценка и мониторинг на социалните политики в общината/областта.

На участниците се дава възможност да допълнят нещо, по темите или да зададат въпроси.