



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

ДОКЛАД-АНАЛИЗ НА ПОСТИГНАТИТЕ РЕЗУЛТАТИ ПО ОТНОШЕНИЕ НА ПОСТАВЕНИТЕ ЦЕЛИ И ВЪЗДЕЙСТВИЕ ОТ ВНЕДРЯВАНЕ НА ИНОВАЦИЯТА „ЦЕНТЪР ЗА ВЪЗСТАНОВЯВАНЕ НА СОЦИАЛНИЯ ЖИВОТ “ В ОБЩИНА ДОЛНИ ЧИФЛИК

Сдружение „Форум гражданско общество“

Септември 2020 година

----- www.eufunds.bg -----

Договор № BG05M9OP001-4.003-0005-C01

Проект „Център за възстановяване на социалния живот“, финансиран от Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ 2014-2020, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

Съдържание

1. Въведение	4
2. Социалните услуги на територията на Община Долни чифлик.....	4
2.1. Общ преглед на социални услуги в община Долни чифлик:.....	5
2.2.1 Дом за пълнолетни лица с умствена изостаналост – с. Горен чифлик	6
2.2.2 Център за настаняване от семеен тип за лица с психични разстройства– с. Горен чифлик	6
2.2.3 Защитено жилище за лица с умствена изостаналост – с. Горен чифлик	6
2.2.4 Център за настаняване от семеен тип за деца и младежи с увреждания	6
2.2.5 Наблюдавано жилище - с. Солник	6
2.2.6 Дневен център за стари хора – гр. Долни чифлик	6
2.2.7 Център за социална рехабилитация и интеграция – с. Рудник	7
2.2.8 Център за социална рехабилитация и интеграция – гр. Долни чифлик	7
2.2.9 Общностен център – гр. Долни чифлик.....	7
2.2.10 „Домашен социален патронаж“	7
2.2.11 „Личен асистент“	7
2.2.12 „Домашен помощник“	7
2.2.13 Дневен център за деца с увреждания - с. Рудник	8
2.2.14 Социална услуга „Осигуряване на топъл обяд“	8
2.2.15 Приемна грижа	8
2.2.16 Патронажна грижа	8
2.2.17 Иновативна практика „Център за възстановяване на социалния живот“	9
3. Организацията на социалните услуги на територията на община Долни чифлик	13
3.1. Цел, задачи и характеристики на проучването	13
3.1.1 Основни цели:.....	13
3.1.2 Задачи на проучването:	14
3.1.3 Характеристики на проучването	14
3.1.4 Методи и инструменти за събиране на информация и анализ	14
3.2. Резултати от изследването сред служителите, предоставящи услуги в община Долни чифлик	15

www.eufunds.bg

Договор № BG05M9OP001-4.003-0005-C01

Проект „Център за възстановяване на социалния живот“, финансиран от Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ 2014-2020, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

Изводи:	22
Препоръки:	23
Приложения:	25
Приложение 1: Анкетна карта	25



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

1. Въведение

Настоящия документ е създаден в изпълнение на проект „Център за възстановяване на социалния живот“, договор № BG05M09OP001-4.003-0005-C01 по Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ 2014-2020.

Проекта е насочен към изграждане на административен капацитет на служителите в община Долни чифлик чрез въвеждане на социалната иновация „Център за възстановяване на социалния живот“, изучаване добри практики на интегрирани социални услуги, както и добри практики за възстановяване на социалната активност на хора с нарушено ментално здраве от държави членки на Европейския съюз, изграждането на специфични умения за партньорство чрез работните посещения в други европейски държави, провеждането на международна конференция „Интегрираните социални услуги-за всеки според потребностите“, както и включване на партньори в създадени партньорски мрежи за обмен на добри практики. Проектното предложение предвижда оценка на постигнатите резултати и създаване на възможности за мултиплициране на резултатите чрез разпространението на Наръчник „Интегрираните социални услуги-за всеки според потребностите“ и публикуване на информация в създадени партньорски мрежи за социална политика.

Основна цел на проекта е насърчаване на транснационалното сътрудничество по отношение на обмяна на опит, добри практики и модели за повишаване на знанията, уменията и компетенциите на служителите в община Долни чифлик в сферата на социалното включване, здравеопазването, равните възможности и недискриминацията и условията на труд.

Основна цел на настоящото издание е проследяване на постигнатите резултати по отношение на поставените цели и въздействие от внедряване на иновацията върху организацията на процеса по предоставяне на социалните услуги на територията на община Долни чифлик.

2. Социалните услуги на територията на Община Долни чифлик

Социалните услуги са дейности в подкрепа на лицата за социално включване и самостоятелен начин на живот, които се основават на социална работа и се предоставят в общността и в специализирани институции.

----- www.eufunds.bg -----

Договор № BG05M09OP001-4.003-0005-C01

Проект „Център за възстановяване на социалния живот“, финансиран от Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ 2014-2020, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

2.1. Общ преглед на социални услуги в община Долни чифлик:

На територията на община Долни чифлик се предоставят следните социални услуги в общността към дата 1.10.2020 г. :

№	Вид социална услуга	Брой потребители	Брой служители
1.	Дом за пълнолетни лица с умствена изостаналост	59	34
2.	Защитено жилище за лица с умствена изостаналост	8	6
3.	Център за настаняване от семеен тип за лица с психични разстройства	13	13
4.	Наблюдавано жилище	6	3
5.	Център за настаняване от семеен тип за деца и младежи с увреждания	12	12
6.	Център за социална рехабилитация и интеграция гр. Долни чифлик	39	10
7.	Дневен център за стари хора	15	1
8.	Център за социална рехабилитация и интеграция с. Рудник	7	13
9.	Дневен център за деца с увреждания	22	13
10.	Домашен социален патронаж	70	7
11.	Патронажна грижа за възрастни хора и лица с увреждания	168	47
12.	Личен асистент	86	86
13.	Домашен помощник - Национална програма „Предоставяне на грижи в домашна среда“	33	26
14.	Общностен център	980	7

www.eufunds.bg

Договор № BG05M9OP001-4.003-0005-C01

Проект „Център за възстановяване на социалния живот“, финансиран от Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ 2014-2020, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

15.	Приемна грижа	3	3
16.	Осигуряване на топъл обяд	100	-
17.	Център за възстановяване на социалния живот	187	2

Таблицата предоставя информация както за броя на потребителите, така и за служителите назначени към съответните звена, предоставящи социални услуги.

2.2.1 Дом за пълнолетни лица с умствена изостаналост – с. Горен чифлик

Социалната услуга предлага целодневни грижи, денонощно медицинско обслужване, арттерапия и културотерапия, трудотерапия, музикотерапия. Социалният дом разполага с база, съобразена за целите на заведението.

2.2.2 Център за настаняване от семеен тип за лица с психични разстройства – с. Горен чифлик

Социална услуга резидентен тип, в която хората водят независим живот, подпомаган от специалисти. Услугата е делегирана от държавата дейност с капацитет 15 жени с психични разстройства.

2.2.3 Защитено жилище за лица с умствена изостаналост – с. Горен чифлик

Социална услуга от резидентен тип, в която хората водят независим живот, подпомаган от специалисти. Услугата е делегирана от държавата дейност с капацитет 8 потребителя. Целева група са хора с ментални увреждания в по-лека форма.

2.2.4 Център за настаняване от семеен тип за деца и младежи с увреждания

Социалната услуга е комплекс от услуги, предоставяни в среда, близка до семейната.

Услугата е делегирана от държавата дейност, насочена към деца и младежи с умствени увреждания.

2.2.5 Наблюдавано жилище - с. Солник

Социалната услуга е комплекс от услуги, предоставяни в среда, близка до семейната. Потребителите на социалната услуга са хора с лека и умерена степен на психични разстройства, които са прекарвали по-голямата част от живота си в специализирани институции, но с реален шанс за социална интеграция.

2.2.6 Дневен център за стари хора – гр. Долни чифлик

Социалната услуга включва осигуряване на храна, лични и социални контакти, консултации. Задоволяване на ежедневни, здравни, образователни,

----- www.eufunds.bg -----

Договор № BG05M9OP001-4.003-0005-C01

Проект „Център за възстановяване на социалния живот“, финансиран от Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ 2014-2020, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

рехабилитационни, потребности от организация на свободното време и личните контакти.

2.2.7 Център за социална рехабилитация и интеграция – с. Рудник

Социалната услуга е комплекс от социални услуги за задоволяване на ежедневни, здравни, образователни, рехабилитационни, логопедични и др. потребности за социално интегриране на децата.

2.2.8 Център за социална рехабилитация и интеграция – гр. Долни чифлик

Социалната услуга е комплекс от услуги за задоволяване на ежедневни, здравни, образователни, рехабилитационни, логопедични и др. потребности за социално интегриране на лица от 3 до 65 години с увреждания.

2.2.9 Общностен център – гр. Долни чифлик

Социалната услуга се предоставя с цел превенция на социалното изключване и намаляване на бедността сред децата, чрез инвестиции в ранното детско развитие. Чрез подобряване на готовността на децата за включване в образователната система и подкрепата за формиране на родителски умения сред уязвимите групи родители - цели да се ограничи и предаването на бедността между поколенията.

2.2.10 „Домашен социален патронаж“

Социалната услуга включва доставяне на храна; поддържане на личната хигиена и хигиената в жилищните помещения, обитавани от обслужвания; съдействие за снабдяване с необходимите помощни средства при инвалидност или тежко заболяване; помощ в общуването и в поддържането на социални контакти, развлечения и занимания в дома или извън него; битови услуги - закупуване на хранителни продукти и вещи от първа необходимост, заплащане на електрическа и топлинна енергия, телефон и други със средства на лицето; съдействие за изготвяне на необходимите документи за явяване на трудово-експертна лекарска комисия. Услугата е насочена към хората с увреждания и възрастни хора в риск.

2.2.11 „Личен асистент“

Социалната услуга е в подкрепа на самостоятелността на потребителя и на участието му в дейности, съобразени с неговите интереси и възможности. Услугата подпомага поддържането и развиването на силните страни на потребителя. Услугата е насочена към деца и възрастни с увреждания, които са в невъзможност за самообслужване в ежедневието.

2.2.12 „Домашен помощник“

Социалната услуга е в подкрепа на самостоятелността на потребителя, при изпълняване на ежедневни битови дейности в домашна среда. Услугата е насочена

----- www.eufunds.bg -----

Договор № BG05M9OP001-4.003-0005-C01

Проект „Център за възстановяване на социалния живот“, финансиран от Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ 2014-2020, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

предимно към възрастни лица, които са в невъзможност да се самообслужват поради увреждане настъпило в следствие на злополука или старост.

2.2.13 Дневен център за деца с увреждания - с. Рудник

Форма за подкрепа на деца с трайни увреждания, където се създават условия за обслужване, отговарящи на ежедневните и рехабилитационните им потребности, както и на потребностите от организация на свободното време. Потребителите се подпомагат от професионалисти с цел социално включване и превенция на настаняването им в специализирана институция.

2.2.14 Социална услуга „Осигуряване на топъл обяд“

Социалната услуга се предоставя в рамките на проект „Осигуряване на топъл обяд в община Долни чифлик“ по Оперативна програма за храни и/или основно материално подпомагане. Потребители на услугата са най-бедните и бездомни лица на територията на община Долни чифлик. В ситуацията на Ковид -19 социалната услуга се предоставя в рамките на Целева програма „Топъл обяд у дома в условията на извънредна ситуация – 2020 г.“

2.2.15 Приемна грижа

Настаняването и отглеждането на дете в приемно семейство има за цел да гарантира основното право на детето да расте и да се развива в семейна среда. Приемната грижа като социална услуга и мярка за закрила може да има и следните цели: - да осигури за определен период от време сигурна и безопасна семейна среда за детето, която да допринесе за неговото пълноценно физическо, психическо и емоционално развитие; - превенция на институционализацията на деца и осигуряване на подкрепа за биологичните родители в кризисни ситуации; - подготовка на детето за самостоятелен живот и обучение/развиване на социални умения; - подготовка на деца, настанени в специализирани институции за реинтеграция в биологичното им семейство или осиновяване. Независимо от целта на настаняването на дете в приемно семейство, то трябва да се разглежда като временна мярка за детето. Отглеждането в приемно семейство може да предостави добра грижа и посрещане на нуждите на детето само за определен период, но не и постоянна семейна среда, каквато е биологичното или осиновителското семейство.

2.2.16 Патронажна грижа

Социалната услуга включва предоставяне на интегрирани медицински грижи и социални услуги в дома, психологическа подкрепа и консултиране, ориентирани към предотвратяването на самотата и изолацията, адаптирани към основните нужди на потребителите, за да бъдат независими и да останат колкото се може по-дълго време в тяхната обичайна среда. В условията на КОВИД-19 услугата се разшири и се

----- www.eufunds.bg -----

Договор № BG05M9OP001-4.003-0005-C01

Проект „Център за възстановяване на социалния живот“, финансиран от Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ 2014-2020, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

предоставят храна и медикаменти за болни от КОВИД-19 и самотноживеещи възрастни хора.

2.2.17 Иновативна практика „Център за възстановяване на социалния живот“

Центъра за възстановяване на социалния живот е иновативна социалната услуга и се изразява в осигуряване на информация и възможности за заявяване на общински социални услуги по електронен път и на място в Центъра за възстановяване на социалния живот, разположен в сградата на общинска администрация Долни чифлик. Практиката се предоставя от Община Долни чифлик, Република България.

Кратко описание на практиката

Видно от представената по-горе информация Община Долни чифлик администрира 17 социални услуги, които са специфични по своята дейност, но същевременно са пълноценното обслужване на потребителите е необходимо предоставянето на комплекс от услуги. Координацията на тези дейности е труден процес, който се затруднява и от различното местоположение на доставчиците на социални услуги, някои са в различни места на гр. Долни чифлик, а други са в различни населени места на община Долни чифлик. Иновативната услуга „Центъра за възстановяване на социалния живот“ е свързана с комплексно предоставяне на информация за интегрирани услуги /здравни, социални, образователни/, предоставяне на информация и насочване на семейства и деца към специфични услуги в общността, осъществяване координация между търсене и предлагане на социални услуги в общината, което се осъществява чрез възможностите на електронна платформа „Център за възстановяване на социалния живот“. Иновацията бе осъществена чрез:

Създаването на физическа единна точка - „Център за възстановяване на социалния живот“ - Обособено беше помещение на партерния етаж на общинска администрация Долни чифлик с две работни места, оборудвани с компютърна техника, където потребителите могат лично да се информират и заявяват услугите на едно място. Тези работни места са в комуникационна връзка със звената, където се предоставят социалните услуги и подадените заявления се отразяват директно към тях.

----- www.eufunds.bg -----

Договор № BG05M9OP001-4.003-0005-C01

Проект „Център за възстановяване на социалния живот“, финансиран от Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ 2014-2020, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

Създаването на модел на електронната платформа „Център за възстановяване на социалния живот“ <http://dolni-chiflik-social.acstre.com/>, където потенциалните потребители могат по електронен път да заявят услуги, да осъществят chat контакт със служители в центъра, за да получат бърза информация. Разработеният софтуер, създаде връзки между всички структурни звена, предоставящи социални услуги на територията на общината. Платформата е достъпна от сайта на община Долни чифлик от рубриката „Център за възстановяване на социалния живот“. Уеб базираното приложение, позволява да се запознаят потребителите със социалната услуга, процеса на предоставянето и сроковете за одобряване на кандидатите, формата за електронно подаване на формуляра и заявяване на услуги. С цел недопускане на двойно финансиране и създаване на база данни с кандидат потребители и потребители на услугите е създаден регистър на потребителите, който предоставя информация за услугите, които се предоставят на дадено лице за определен период. Регистърът е в улеснение работата на служителите, предоставящи социални услуги.

Цел на практиката

- Лесен и удобен достъп до информация и заявяване на социални услуги;
- Подобряване координацията между структурните звена, предоставящи социални услуги.

Резултати:

- Услуги , ориентирани към потребителите;
- Свобода на избора;
- Намаляване на разходите.

Ползи от иновативната практика :

- Лесен достъп до услугите: една точка за контакт за всички услуги. Услуги задоволяващи потребностите на потребителите и навреме;
- Усъвършенстване на портфолиото на услугите,
- Взаимно обучение между доставчиците на услуги;
- Непрекъснато развитие;
- По-добра оценка и контрол на качеството на услугите;
- По-ниски разходи и по-висока продуктивност;
- Синергия между доставчиците на услуги в мрежата;
- Координацията се извършва от едно място.

----- www.eufunds.bg -----

Договор № BG05M9OP001-4.003-0005-C01

Проект „Център за възстановяване на социалния живот“, финансиран от Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ 2014-2020, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

Разходи и ресурси необходими за реализация

Иновативната практика е създадена в рамките на проект „Център за възстановяване на социалния живот“, с бенефициент Община Долни чифлик по договор за безвъзмездна помощ BG05M9OP0001-4.003-0005-C01, по процедура BG05M9OP001-4.003 «Транснационални партньорства» на Оперативна програма «Развитие на човешките ресурси» 2014-2020 г.

Център за възстановяване на социалния живот- обединяващ нуждите, услугите и доставчиците на услуги -Функционални схеми

Функционална схема на потребителя (вж. Схема 1)

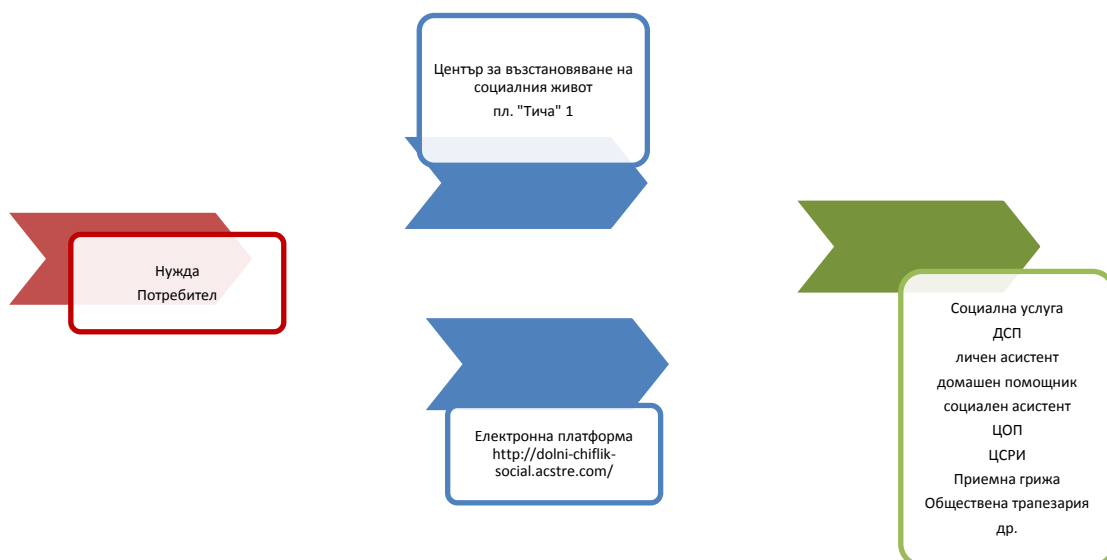


Схема 1

Потребителят може да заяви услуга чрез електронната платформа или в Центъра за възстановяване на социалния живот, разположен в сградата на

www.eufunds.bg

Договор № BG05M9OP001-4.003-0005-C01
Проект „Център за възстановяване на социалния живот“, финансиран от Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ 2014-2020, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

общинска администрация. Заявлението се насочва от администратора към определената услуга и се регистрира в Регистъра в статус „чакаща“ услуга.

Обща функционална схема (вж. Схема 2)

Доставчиците на социални услуги получават информация от Регистъра на социални услуги за регистрираните потребители, за предоставянето на услуги към всеки потребител, заявените услуги и статуса. Същевременно имат достъп до справки по различни зададени критерии, както и право те самите да регистрират потребители.

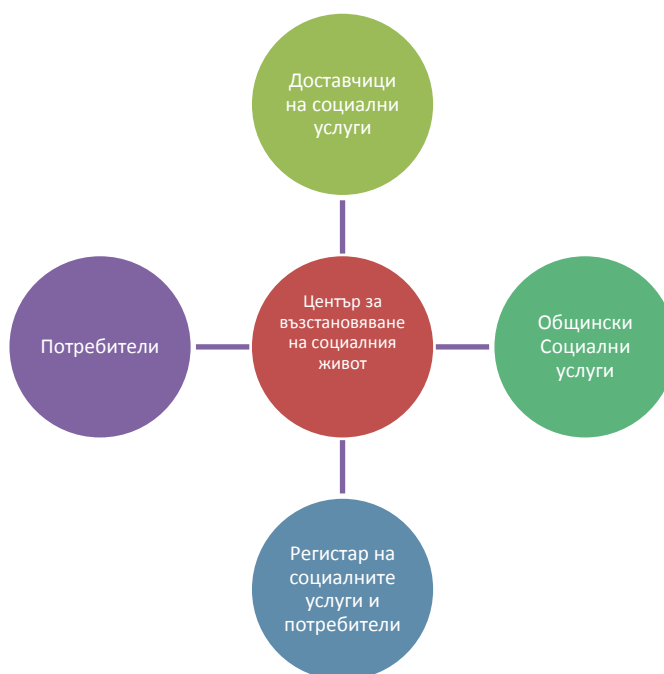


Схема 2

Измеримият ефект на практиката и какво се постига с нея:

За потребителите на услугите

- Намалени разходи и повишена производителност;
- Повишено качество на грижите, измерено с времето, прекарано с клиента.

www.eufunds.bg

Договор № BG05M9OP001-4.003-0005-C01

Проект „Център за възстановяване на социалния живот“, финансиран от Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ 2014-2020, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

За Служителите, работещи при доставчиците на услуги

Подобрен достъп до услуги и информация чрез обслужване от единна точка (както лице в лице, така и он-лайн), където се предоставя информация.

Общината като отговорна за предоставянето на социалните услуги

- Спестяване на разходи;
- Подобрена координация между възложителя и доставчика;
- Подобряване на взаимодействието в мрежата на доставчиците на услуги;
- Обмен на добри практики между общината и доставчиците на услуги.

Как практиката промени начина на предоставяните услуги /научени уроци/

Моделът на обслужване на принципа на едно гише предлага информация и насоки чрез лични срещи и онлайн канали, като същевременно подпомага предоставянето на услуги. Това е новоразработен модел, който е успешен пример за интегриран подход към предоставянето на интегрирани здравни и социални услуги на уязвимите групи хора.

Устойчивост на практиката

Практиката е въведена. Спестяването на финансови и човешки ресурси говори за устойчивост и успех на модела.

3. Организацията на социалните услуги на територията на община Долни чифлик

Методология

3.1. Цел, задачи и характеристики на проучването

3.1.1 Основни цели:

Целта на изследването е да се анализират потребностите на целевата група /служителите в структурите на общинска администрация Долни чифлик, предоставящи социални и/или здравни услуги от въвеждането на иновацията „Център за възстановяване на социалния живот“. Целта е да се проучи тяхното мнение, проблемите, които срещат до момента при предоставянето на услугите, връзките между отделните структурни звена.

----- www.eufunds.bg -----

Договор № BG05M9OP001-4.003-0005-C01

Проект „Център за възстановяване на социалния живот“, финансиран от Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ 2014-2020, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

3.1.2 Задачи на проучването:

- Да се проследи постигането на целите и резултатите на иновацията, както и тяхната връзка с удовлетворяване потребностите на целевата група;
- Да се анализират особеностите при изпълнение на заложените дейности и връзката им с целите и постигнатите резултати по проекта по отношение на внедрената иновация;
- Да се оцени ефективността и ефикасността на предвидените разходи по отношение на поставените цели, дейности и постигнати резултати от внедряването на иновацията.

3.1.3 Характеристики на проучването

Период на провеждане: септември-октомври 2020 година

Обект на изследването:

- служители на община Долни чифлик, предоставящи социални услуги.

Обем на извадката:

30 лица, представители на служителите на община Долни чифлик, предоставящи социални услуги.

Представителност: Служители на община Долни чифлик.

Метод на формиране на извадката: Квотна извадка, формирана по принадлежност към целевите групи по проекта.

От общият брой анкетирани служители – 7 % са мъже, а 93 % са жени. От общият брой анкетирани на възраст от 19 до 30 г. са 17%; на възраст от 31 до 40 г. са 40 %; на възраст от 41 до 50 г. са 30%; на възраст от 51 до 60 г. са 13% .

Метод на интервюиране:

Пряко стандартизирано интервю по местата за предоставяне на социални услуги, работните места на служителите, предоставящи услуги.

3.1.4 Методи и инструменти за събиране на информация и анализ

Анкетни карти.

За целта на проучването е разработена анкетна карта за служителите, предоставящи социални услуги.

Анкетната карта е стандартизиран въпросник, който съдържа въпроси с възможност за избор на конкретни отговори. Въпросите в анкетата са предимно от затворен тип. Този тип въпроси предполагат отговор между

----- www.eufunds.bg -----

Договор № BG05M9OP001-4.003-0005-C01

Проект „Център за възстановяване на социалния живот“, финансиран от Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ 2014-2020, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

предварително зададени възможности, което улеснява обработката на данните и съставянето на аналитични диаграми. Отговори от отворен тип не са включени, поради необходимостта от конкретизиране и измерване на удовлетвореността и резултата на иновацията. Пет от въпросите са с възможност за изразяване степента на удовлетвореност на потребностите.

Анкетната карта съдържа седем въпроса. Анкетната карта е приложение към настоящият доклад-анализ.

Започва с обръщение към анкетираните, което разяснява целите и очакванията от проучването.

Първият въпрос се отнася до вида на социалната услуга, която се предоставя, поради необходимостта от измерване на степента на удовлетвореност в съответствие с интензитета на предоставяне на услугата, съответстващ на броя на потребителите на дадената услуга.

Следващият въпрос е свързан с общата оценка на задоволяване на идентифицираните в предходно проучване потребности.

Следващите четири въпроса се отнасят до степента на удовлетвореност от социалната иновация от гледна точка на различните измерения и въздействията ѝ. Последният въпрос е свързан с профила на анкетирания.

3.2. Резултати от изследването сред служителите, предоставящи услуги в община Долни чифлик

Най-много са анкетираните служители, предоставящи услугата „Дом за пълнолетни лица с умствена изостаналост“ (вж. Фиг. 1) - това е услугата, която се предоставя най-дълго във времето и нейните служители имат най-голям опит в предоставянето на специализирани услуги, контакт с потребители, предимно хора с умствени увреждания. Служителите от Центъра за социална рехабилитация и интеграция в Долни чифлик, Общностния център, Центъра за настаняване от семеен тип за деца и младежи с увреждания са следващите по брой анкетираните служители. Социални услуги са създадени през последните години, но се предоставят в общността и служителите им работят с различни потребители, хора с увреждания, членове на семейства с деца или възрастни с увреждания. Най-малък е процентът на анкетираните служители, предоставящи услугата личен асистент и домашен помощник, приемна грижа тъй като те имат тесен кръг от контакти само с лицето, на което предоставят услугата. Малък е и броят на анкетираните предоставящи услуги от резидентен тип, т.к. потребителите на тези услуги обикновено се насочват от

www.eufunds.bg

Договор № BG05M9OP001-4.003-0005-C01

Проект „Център за възстановяване на социалния живот“, финансиран от Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ 2014-2020, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



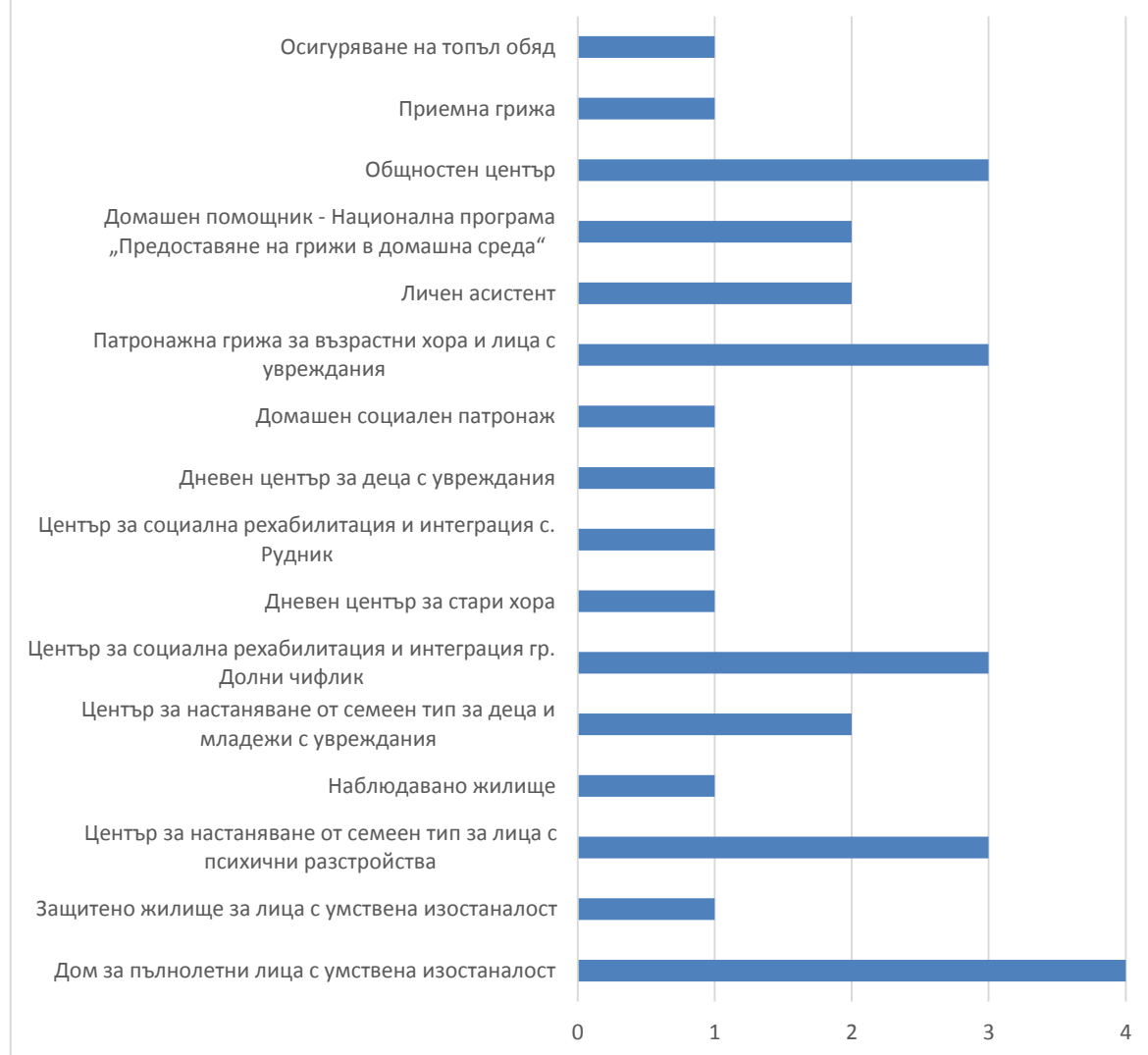
ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

териториалните структури на Министерството на труда и социалната политика и Агенциите към тях.

**Фиг.1 С предоставянето на коя социална услуга са свързани
ваши професионални ангажименти ?
(брой служители)**



На въпроса: Коя от следните потребности в най-голяма степен удовлетворява социалната иновация „Център за възстановяване на социалния живот“ (вж. Фиг. 2)

www.eufunds.bg

Договор № BG05M9OP001-4.003-0005-C01

Проект „Център за възстановяване на социалния живот“, финансиран от Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ 2014-2020, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД

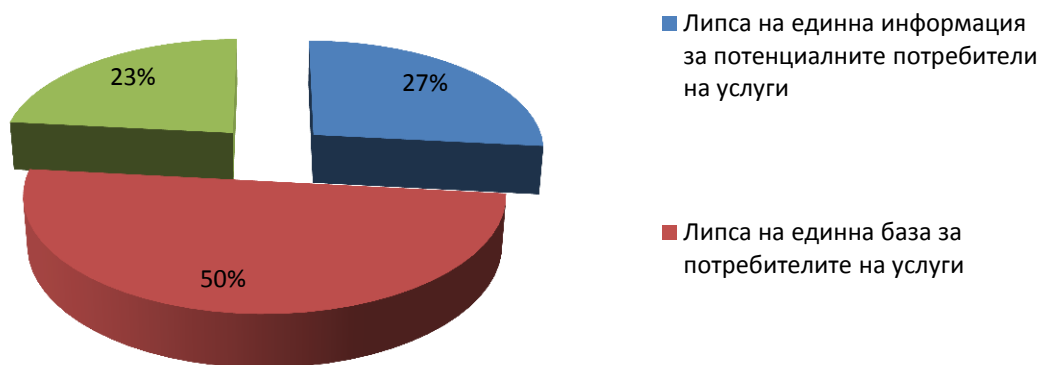


ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

Най-голям е процента на отговорилите, че иновативната форма задоволява в най-голяма степен „липсата на единна информация за потенциалните потребители на услуги /50%/. Друга потребност на целевата група /служителите, предоставящи социални услуги/, която бе идентифицирана в предходно проучване бе липсата на единна база данни за потребителите. Социалната иновация решава този проблем със създадения Регистър на потребителите и това се отчита от 27% от анкетираните. Различните форми на справочна информация, която предоставя регистърът са от особено значение за ефективното предоставяне на общинските социални услуги.

Задоволяване на потребността от липса на комуникационна среда за обмен между служителите, отговорни за предоставянето на социални услуги, се отчита от 23 %. Причините за това са, че част от социалните услуги, предимно от резидентен тип са независими от останалите и не е необходимо ежедневно взаимодействие, което би било облекчено чрез въвеждането на единната среда. Другата причина е все още неизградения отдалечен достъп до деловодната офис система на общинска администрация, което би оказало трайно въздействие върху работата на служителите.

Фиг. 2 Коя от следните потребности в най-голяма степен удовлетворява социалната иновация „Център за възстановяване на социалния живот“?



www.eufunds.bg

Договор № BG05M9OP001-4.003-0005-C01

Проект „Център за възстановяване на социалния живот“, финансиран от Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ 2014-2020, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



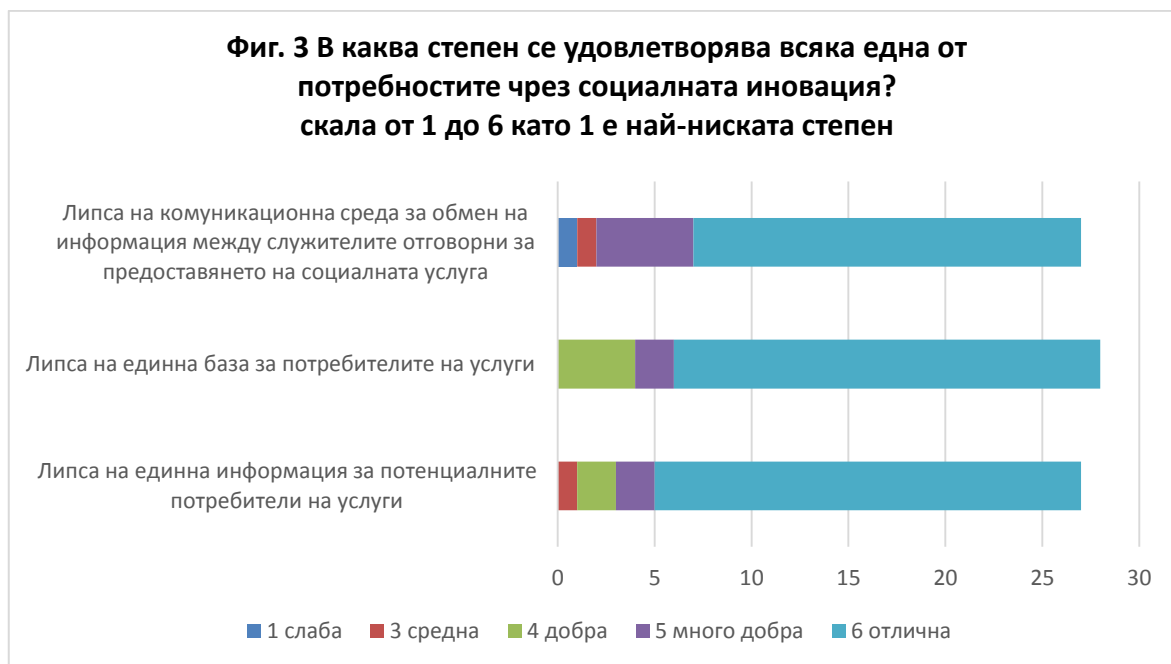
ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

На въпроса: В каква степен се удовлетворява всяка една от потребностите чрез социалната иновация? Моля, оценете в скала от 1 до 6, като 1 е най-ниската степен! (вж. Фиг. 3)

Анкетираните считат, че създадената електронна платформа в много-добра степен удовлетворява потребностите от „липса на единна информация за потенциалните потребители на услуги“ / 70%/ и „липсата на единна база за потребителите на услуги“ /68%/ . Макар и неработеща с пълен функционален обем, електронната платформа задоволява в много добра степен /60 %/ „липсата на комуникационна среда за обмен на информация между служителите отговорни за предоставянето на социални услуги“.



На въпроса: За коя от целевите групи, считате че е най-полезна въведената социална иновация? Моля оценете в скала от 1 до 6, като 1 е най-ниската степен (вж. Фиг. 4)



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

**Фиг. 4 За коя от целевите групи, считате че е най-полезна
въведената социална иновация?
скала от 1 до 6 като 1 е най-ниската степен**



Създадената социална иновация е широко достъпна, каквато бе и нейната цел, като по мнението на анкетираните тя е най-полезна за хората с увреждания и семействата и близки на хора с увреждане, в по-малък процент е за семействата на възрастните в риск и най-малка за възрастните хора в риск. Отговорите са мотивирани от електронната възможност за общуване /чат-опцията/ на електронната платформа, която е особено полезна за хората с увреждания; възможността за електронно подаване на заявления и отдалечения достъп за семействата на възрастните хора в риск. Обикновено децата живеят в големите градове поради икономическите условия, а възрастните са в селата. Подаването на документи на хартиен носител до съответното звено, предоставящо конкретната социална услуга ще доведе до загуба на време, отсъствие от работа на членовете на семействата на възрастните в риск. Самите възрастни хора, поради липсата на добри компютърни умения трудно биха оценили нововъведението и иновативността на услугата.

www.eufunds.bg

Договор № BG05M9OP001-4.003-0005-C01

Проект „Център за възстановяване на социалния живот“, финансиран от Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ 2014-2020, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

На въпроса: Как оценявате полезността на следните модули от електронната платформа „Център за възстановяване на социалния живот“? (вж. Фиг. 5)

Въпросът е свързан с функционалността на платформата и нейните отделни структурни елементи относно прилагане на идейния модел на практика и неговата полезност.

Отлична е степента на полезност на Регистъра на социални услуги, поради неговата справочна функционалност, възможността за създаване на база данни на потребителите и кандидат-потребителите, създаване на листа от чакащи за предоставяне на дадена услуга, елиминиране на възможностите за двойно финансиране на определен вид услуга.

Общата информация за услугите също има отличен отзвук сред служителите, тъй като те могат да видят пресечните точки с останалите свои колеги при осъществяване на своята дейност, да намерят разликите и приложат диференциран подход при определени потребители.

Електронното заявяване на услуги също има добър отзвук макар и с по-малък процент на полезност като показател за пестене на време и ресурс от страна на потребителите, а също така и на служителите, които могат да получат готова информация, без отделянето на време за консултации и предоставяне на информация за определен вид услуга.

Чат-формата за контакт с потребители все още не е получила широка популярност, но тя също е отличена като полезна във висока степен, повече от електронното заявяване на социални услуги.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

Фиг. 5 Как оценявате полезността на следните модули от електронната платформа „Recover center for social life“? скала от 1 до 6 като 1 е най-ниската степен



На въпроса: Кой от следните показатели е най-полезен за вас като служители, предоставящи социални услуги? (вж. Фиг. 6)

Анкетираните служители считат за най-полезен Регистърът на социалните услуги, който им дава възможност за намиране на информация на едно място за потребителите на социални услуги. Пестенето на време е друг показател, който оценява полезността на социалната иновация, облекчената форма на предоставяне на информация на потребителите пести време на служителите и им създава възможност за ефективно използване на работното време. Почти същата е степента на полезност на създадената единна точка за регистрация на потребителите и на услугите в процентно изражение - около 70 %. Като най-ниска степен на полезност - около 60 % се изразява подобрената комуникация между звената, предоставящи общински социални услуги - причината е в неосъществяването към момента отдалечена свързаност на звената с Деловодната система на общината.

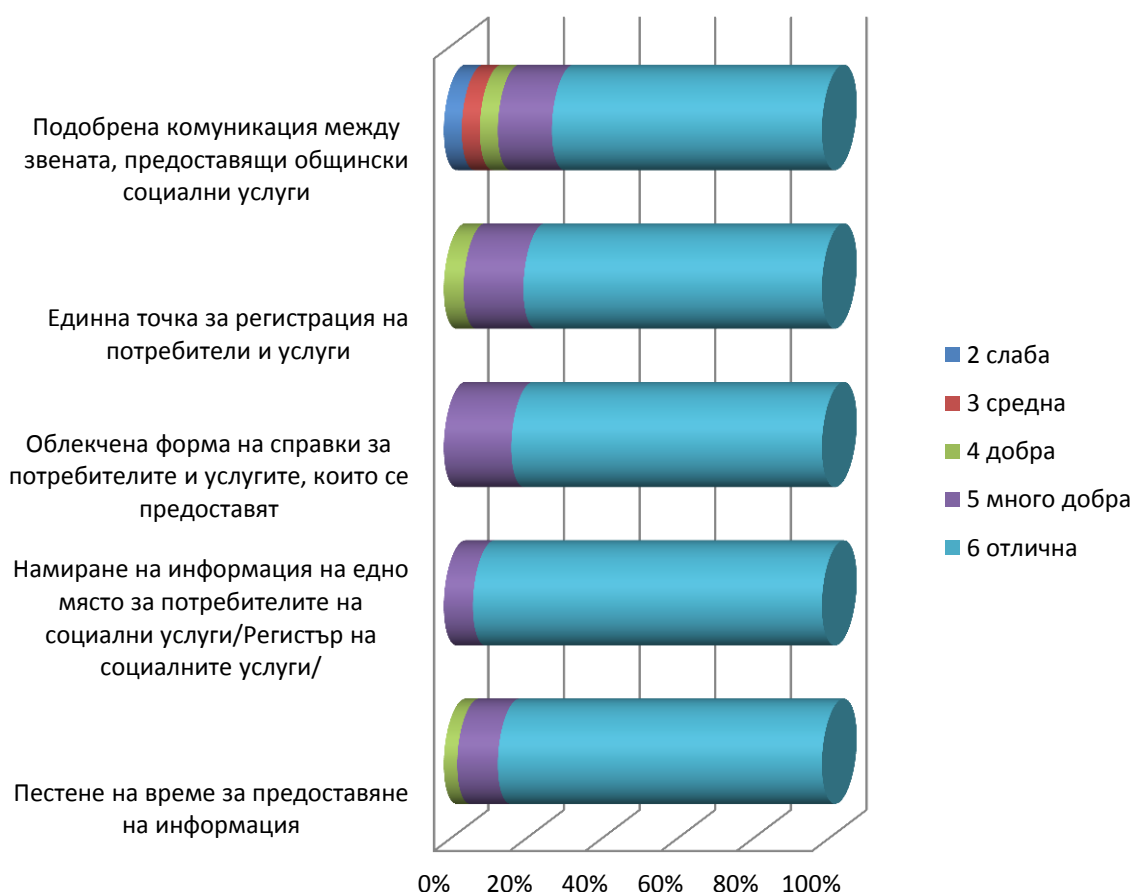


ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

**Фиг. 6 Кой от следните показатели е най-полезен за вас като служители, предоставящи социални услуги?
скала от 1 до 6 като 1 е най-ниската степен**



Изводи:

В анкетното проучване са включени въпроси за измерване степента на удовлетвореност, което ясно показва връзката на постигане на целите и получаване на очакваните резултати.

При направа на сравнителен анализ на идентифицираните потребности в предходно проучване Липсата на единна точка за предоставяне на информация се посочва и от служители и от потребители като основен проблем. Следващият по-важност проблем е липсата на единна база за кандидат –потребители и

www.eufunds.bg

Договор № BG05M9OP001-4.003-0005-C01

Проект „Център за възстановяване на социалния живот“, финансиран от Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ 2014-2020, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

потребители, което ще улесни процеса на организация на процеса по стартиране предоставянето на услугите. Може да се направят следните изводи относно:

1. Постигането на целите и резултатите на иновацията, както и тяхната връзка с удовлетворяване потребностите на целевата група: Целите на иновацията са постигнати в отлична степен относно предоставянето на информация от единна точка и създаването на единна база от данни за потребителите и социалните услуги;

2. Особенности при изпълнение на заложените дейности и връзката им с целите и постигнатите резултати по проекта по отношение на внедрената иновация. Създаването на две форми на достъп на информация до социалните услуги: пряк - чрез Центъра възстановяване на социалния живот, изграден в Общинска администрация Долни чифлик и отдалечен - чрез електронната платформа за информация и регистрация на социални услуги, изчерпват традиционните и иновационни подходи за предоставяне на информация и услуги, като обхващат най-широк кръг от потребители на социални услуги. Формите достигат до най-разпространените потребители на социални услуги, а именно възрастните хора в риск и хората с увреждания.

3. Ефективност и ефикасност на предвидените разходи по отношение на поставените цели, дейности и постигнати резултати от внедряването на иновацията. В рамките на проекта за 10 месеца са назначени 2 лица като това е използваният човешки ресурс за въвеждане на иновацията и нейната поддръжка. С цел повишаване на младежката заетост, служителите са лица до 29 години и осигурената заетост цели тяхното задържане в малките населени места и осигуряване на работа по специалността, която са придобили. Финансовият ресурс се изразява в осигуряване на финансовите средства за разработката на платформата и осигуряване на заплати за лицата. В пилотното прилагане на иновацията подкрепа за получили близо 187 лица, които са използвали новата форма, а е създадена база от данни за 1855 потребители на социални услуги.

Препоръки:

1. Поддържане в актуално състояние на Регистър на социалните услуги и електронната платформа за заявяване на услуги;

----- www.eufunds.bg -----

Договор № BG05M9OP001-4.003-0005-C01

Проект „Център за възстановяване на социалния живот“, финансиран от Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ 2014-2020, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

2. Осигуряване на лице, което да актуализира информацията в електронната платформа и предоставя информация на потребители чрез пряк контакт с лицата.

----- www.eufunds.bg -----

Договор № BG05M9OP001-4.003-0005-C01

Проект „Център за възстановяване на социалния живот“, финансиран от Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ 2014-2020, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

Приложения:

Приложение 1: Анкетна карта

Уважаеми госпожо, господине,

В рамките на проект „**Център за възстановяване на социалния живот**“ № BG05M9OP001-4.003-0005-C01 по процедура „Транснационални партньорства“ на ОП „Развитие на човешките ресурси“ се извършва проучване относно връзката между потребностите, целите и постигнатите резултати от внедряването на иновацията „Recover center for social life “ - предоставяне на социални услуги на едно гише. Анкетата е насочена към **служители в община Долни чифлик**, ангажирани с предоставянето на социални услуги.

Екипът категорично се ангажира със спазване на анонимността на лицата, попаднали в нашата извадка, както и на конфиденциалността на проведения диалог по време на анкетирането.

1. С предоставянето на коя социална услуга са свързани вашите професионални ангажименти

- a) Дом за пълнолетни лица с умствена изостаналост
- b) Защитено жилище за лица с умствена изостаналост
- c) Център за настаняване от семеен тип за лица с психични разстройства
- d) Наблюдавано жилище
- e) Център за настаняване от семеен тип за деца и младежи с увреждания
- f) Център за социална рехабилитация и интеграция гр. Долни чифлик
- g) Дневен център за стари хора
- h) Център за социална рехабилитация и интеграция с. Рудник
- i) Дневен център за деца с увреждания
- j) Домашен социален патронаж
- k) Патронажна грижа за възрастни хора и лица с увреждания
- l) Личен асистент
- m) Домашен помощник - Национална програма „Предоставяне на грижи в домашна среда“
- n) Общностен център
- o) Приемна грижа
- p) Осигуряване на топъл обяд

2. Коя от следните потребности в най-голяма степен удовлетворява социалната иновация „Център за възстановяване на социалния живот“:

- a) Липса на единна информация за потенциалните потребители на услуги
- b) Липса на единна база за потребителите на услуги
- c) Липса на комуникационна среда за обмен на информация между служителите отговорни за предоставянето на социалната услуга;

----- www.eufunds.bg -----

Договор № BG05M9OP001-4.003-0005-C01

Проект „Център за възстановяване на социалния живот“, финансиран от Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ 2014-2020, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

3. В каква степен се удовлетворява всяка една от потребностите чрез социалната иновация

Моля оценете в скала от 1 до 6 като 1 е най-ниската степен:

Потребност	Степен на удовлетворяване					
	1	2	3	4	5	6
Липса на единна информация за потенциалните потребители на услуги						
Липса на единна база за потребителите на услуги						
Липса на комуникационна среда за обмен на информация между служителите отговорни за предоставянето на социалната услуга						

4. За коя от целевите групи, считате че е най-полезна въведената социална иновация:

Моля оценете в скала от 1 до 6 като 1 е най-ниската степен:

Целева група	Степен на полезност					
	1	2	3	4	5	6
Хора с увреждане						
Семейства и близки на хора с увреждане						
Възрастни хора в риск						
Семейства и близки на възрастни хора в риск						

5. Как оценявате полезността на следните модули от електронната платформа „Integrated social office“:

Модули	Степен на полезност					
	1	2	3	4	5	6
Регистър на социалните услуги						
Електронно заявяване на социални услуги						
Чат-форма на контакт с потребителите						
Общата информация за всички социални услуги на едно място						

6. Кой от следните показатели е най-полезен за вас като служители, предоставящи социални услуги?

www.eufunds.bg

Договор № BG05M9OP001-4.003-0005-C01

Проект „Център за възстановяване на социалния живот“, финансиран от Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ 2014-2020, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

Показател	Степен на полезност					
	1	2	3	4	5	6
Пестене на време за предоставяне на информация						
Намиране на информация на едно място за потребителите на социални услуги/Регистър на социалните услуги/						
Облекчена форма на справки за потребителите и услугите, които се предоставят						
Единна точка за регистрация на потребители и услуги						
Подобрена комуникация между звената, предоставящи общински социални услуги						

Моля, попълнете следните данни за себе си :

Пол:

☐ Мъж

☐ Жена

Възраст:

16-18 г.	18-30 г.	31-40 г.	41-50 г.	51-60 г.	61-70 г.	над 70 г.

Образование:

☐ основно образование

☐ средно образование

☐ висше образование

От колко време работите за организацията:

☐ До 1 г.

☐ Между 2 – 5 г.

☐ над 5 г.

www.eufunds.bg

Договор № BG05M9OP001-4.003-0005-C01

Проект „Център за възстановяване на социалния живот“, финансиран от Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ 2014-2020, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд