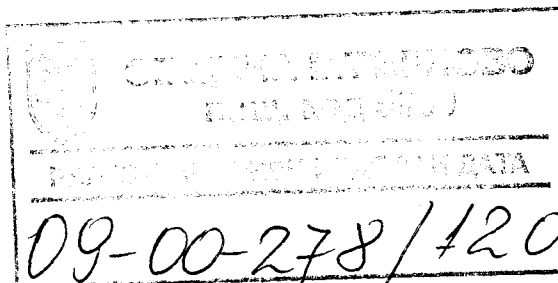
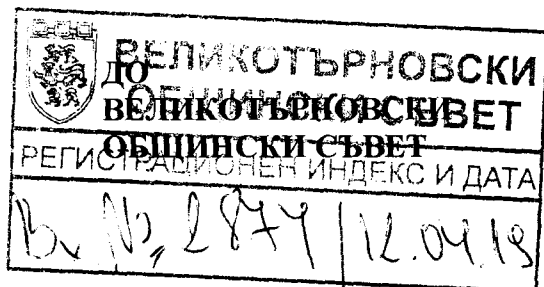


## ОБЩИНА ВЕЛИКО ТЪРНОВО



### ПРЕДЛОЖЕНИЕ

от

ИНЖ. ДАНИЕЛ

ПАНОВ – КМЕТ НА ОБЩИНА ВЕЛИКО ТЪРНОВО

**ОТНОСНО:** Приемане на Мониторингов доклад за периода 2016-2018 година на Общинска стратегия за развитие на социалните услуги /2016-2020/ - Община Велико Търново.

**УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН ПРЕДСЕДАТЕЛ,  
УВАЖАЕМИ ОБЩИНСКИ СЪВЕТНИЦИ,**

Общинската стратегия за развитие на социалните услуги /2016-2020/ - Община Велико Търново е приета с Решение № 280 от 26.05.2016 г. на Великотърновски общински съвет. Тя цели да осигури достъпни и качествени социални услуги в общината и допринася за развитие на общинската социална политика като модерна, ефективна система от социални услуги, която поставя в своя център потребителя, отговаря на нуждите на общността, осигурява равен достъп и непрекъснато подобрява своето качество.

Общинската стратегия обхваща всички уязвими общности, всички възрастови групи и всички населени места на територията на Община Велико Търново. Стратегията проектира развитието както на социалните услуги, така и на пакет от общински политики и хоризонтални мерки за социално включване, насочени към устойчиви решения на проблемите на рискови групи.

При изготвяне на Стратегията за развитие на социалните услуги /2016-2020/ - Община Велико Търново, в Раздел VI „Механизъм за периодичен преглед и за актуализиране на стратегията“ е разработена система за мониторинг и оценка, която цели да установи до каква степен са постигнати заложените цели и мерки, необходимостта от актуализирането им, както и включването на нови мерки при установена необходимост. Чрез системата за мониторинг се дава възможност за оценка на ефективността, ефикасността и качеството на наличните социални услуги на територията на Община Велико Търново.

За извършване на мониторинг и оценка на Стратегията за развитие на социалните услуги, със Заповед № 22-2230/17.12.2018 г. на Кмета на Община Велико Търново, е определена Работна група, в която са включени представители на ангажираните с изпълнението ѝ страни. В изпълнение на издадената Заповед и въз основа на извършени наблюдения и събрана информация за периода 2016-2018 година, работната

група изготви Мониторингов доклад за периода 2016-2018 година на Общинска стратегия за развитие на социалните услуги /2016-2020/ - Община Велико Търново.

Предвид гореизложеното на основание чл. 21, ал. 1, т. 12 от Закона за местното самоуправление и местната администрация и във връзка с Раздел VI „Механизъм за периодичен преглед и за актуализиране на стратегията“ от Стратегията за развитие на социалните услуги /2016-2020/ - Община Велико Търново, предлагам Великотърновски общински съвет да приеме следното

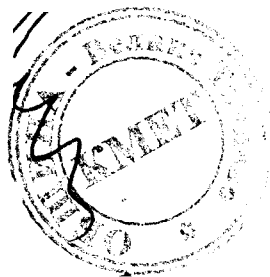
## РЕШЕНИЕ

На основание чл. 21, ал. 1, т. 12 от Закона за местното самоуправление и местната администрация и във връзка с Раздел VI „Механизъм за периодичен преглед и за актуализиране на стратегията“ от Стратегията за развитие на социалните услуги /2016-2020/ - Община Велико Търново, Великотърновски общински съвет приема Мониторингов доклад за периода 2016-2018 година на Общинска стратегия за развитие на социалните услуги /2016-2020/ - Община Велико Търново.

С уважение,

**ДАНИЕЛ ПАНОВ**

Кмет на Община Велико Търново



Съгласували:

**ГАНЧО КАРАБАДЖАКОВ**

Заместник кмет „Хуманитарни дейности“

**ДЕСИСЛАВА ЙОНКОВА**

Директор дирекция „Правно обслужване и управление на собствеността“

**РОСИЦА ДИМИТРОВА**

Директор на Дирекция „Социални дейности и здравеопазване“

Изготвил:

Милена Стефанова - гл. експерт в Дирекция „СДЗ“

# **ОБЩИНА ВЕЛИКО ТЪРНОВО**

## **МОНИТОРИНГОВ ДОКЛАД**

за периода 2016 – 2018 година

### **на Общинска стратегия за развитие на социалните услуги /2016 – 2020/ - Община Велико Търново**

Общинската стратегия за развитие на социалните услуги /2016-2020/ - Община Велико Търново е приета с Решение № 280 от 26.05.2016 г. на Великотърновски общински съвет.

Общинската стратегия за развитие на социалните услуги в Община Велико Търново /2016 – 2020/ цели да осигури достъпни и качествени социални услуги в общината и допринася за развитие на общинската социална политика като модерна, ефективна система от социални услуги, която поставя в своя център потребителя, отговаря на нуждите на общността, осигурява равен достъп и непрекъснато подобрява своето качество.

Социалните услуги са дейности, които подпомагат и разширяват възможностите на лицата да водят самостоятелен начин на живот, свързани със задоволяване на определени жизнени потребности на деца, лица и семейства, които поради здравословни, възрастови и други причини не могат сами или с помощта на своите близки да ги осъществят.

Общинската стратегия обхваща всички уязвими общности, всички възрастови групи и всички населени места на територията на Община Велико Търново. Стратегията проектира развитието както на социалните услуги, така и на пакет от общински политики и хоризонтални мерки за социално включване, насочени към устойчиви решения на проблемите на рискови групи.

За изпълнение на Общинската стратегия за развитие на социалните услуги в Община Велико Търново, ежегодно с Решение на Великотърновски общински съвет се приема Годишен план за развитие на социалните услуги, който се обсъжда и приема от Обществения съвет за социално подпомагане и се съгласува с Директора на Дирекция „Социално подпомагане“.

При изготвяне на Стратегията за развитие на социалните услуги е разработен механизъм за мониторинг. Системата за мониторинг и оценка е ключов инструмент за развитие на политики и програми в социалната сфера. Тя цели да установи до каква степен са постигнати заложените цели и мерки, необходимостта от актуализирането им, както и включването на нови мерки при установена необходимост. Чрез системата за мониторинг се дава възможност за оценка на ефективността, ефикасността и качеството на наличните социални услуги на територията на Община Велико Търново.

С цел постигане на ефективен контрол и координиране дейността на социалните услуги, функциониращи на територията на Община Велико Търново, се организират работни срещи с участието на експерти и Директора на Дирекция „Социални дейности и здравеопазване“ и управители на социалните услуги за планиране на предстоящи дейности и оценяване на постигнатите резултати.

За извършване на мониторинг и оценка на Стратегията за развитие на социалните услуги, със Заповед № 22-2230/17.12.2018 г. на Кмета на Община Велико Търново, е определена Работна група, в която са включени представители на ангажираните с изпълнението ѝ страни. В изпълнение на издадената Заповед, работната група събра информация от целевите групи, за вида и качеството на предоставяните социални услуги и

подкрепа, чрез попълване на Карти за Обратна връзка - Приложение 1; Приложение 2; Приложение 3; Приложение 4 и Приложение 5 към Стратегията за развитие на социалните услуги в Община Велико Търново.

Към **31.12.2016 г.** на територията на Община Велико Търново са функционирали общо **31 социални услуги**, които са държавно делегирани дейности, от които:

- 15 социални услуги за деца и младежи, с общ капацитет 295 места;
- 16 социални услуги за пълнолетни лица, с общ капацитет 472 места и общ брой чакащи 305 лица.

Общо 10 социалните услуги, които са делегирани от държавата дейности са възложени за управление на външен доставчик. От тях:

- 7 социални услуги за деца и младежи, с общ капацитет – 162 места;
- 3 социални услуги за пълнолетни лица, с общ капацитет – 65 места.

Към **31.12.2018 г.** на територията на Община Велико Търново са разкрити и функционират общо **30 социални услуги**, които са делегирани от държавата дейности. От тях:

- 15 социални услуги за деца и младежи, с общ капацитет 314 места.
- 15 социални услуги за пълнолетни лица, с общ капацитет 485 места и общ брой чакащи 336 лица.

Общо 10 от функциониращите към настоящия момент социални услуги, които са делегирани от държавата дейности са възложени за управление на външен доставчик. От тях:

- 7 социални услуги за деца и младежи, с общ капацитет – 181 места;
- 3 социални услуги за пълнолетни лица, с общ капацитет – 68 места;

На територията на Община Велико Търново функционират общо 55 социални услуги в общността, финансирани със средства от общинския бюджет. От тях:

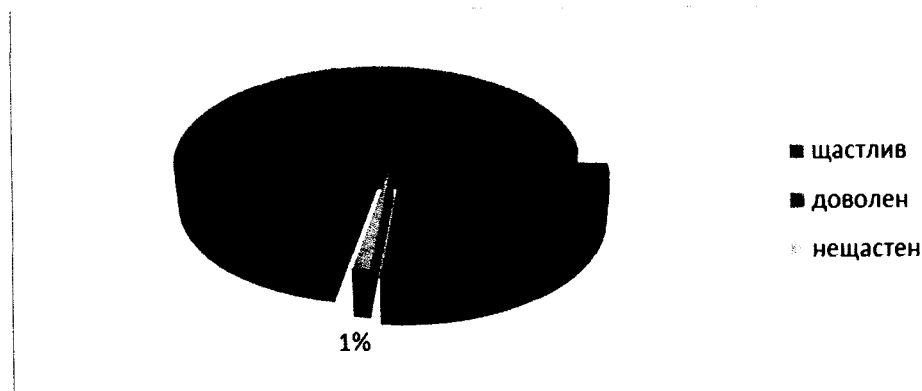
- Домашен социален патронаж, база гр. Дебелец и два филиала в с. Ново село и с. Балван, с общ капацитет 430 потребители и Звено за услуги в домашна среда, което предоставя почасови социални услуги на над 50 потребителя и персонал – общо 59 служители.

- 34 Клуба на пенсионера и инвалида и 20 Центъра за работа с деца и младежи /при 19 Центъра за работа с деца и младежи към 31.12.2016 г./, с общ персонал – 55 служители /при 54 служители към 31.12.2016 г./.

**1. На база на събраната информация от Картите за обратна връзка е изготвен, следния анализ на ситуацията и оценка на постигнатите резултати, в съответствие с предварително поставените цели:**

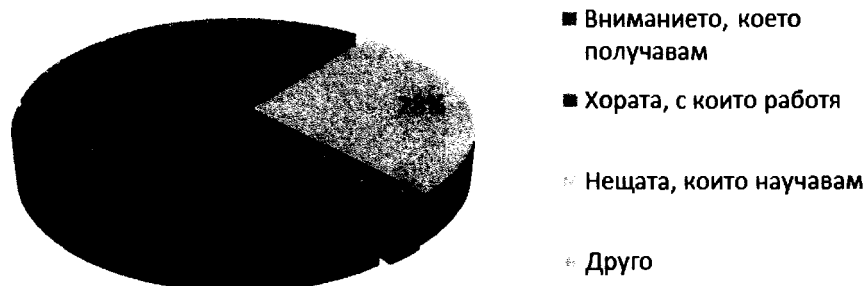
*✓ Анализ на качеството на предоставените услуги сред децата и младежите, посещаващи **Центровете за работа с деца и младежи в Община Велико Търново**, на база попълнени 172 броя Карти за обратна връзка /Приложение 3/, състоящи се от 9 въпроса, 2 от които отворен тип, съдържащи данни и информация за мнението на участниците, както следва:*

### 1. Как се чувстваш, когато си в Центъра за работа с деца и младежи?



73% от децата и младежите, посещаващи Центровете за работа с деца и младежи в Община Велико Търново, са дали категоричен отговор на поставения въпрос като са отбелязали, че се чувстват щастливи, 26% са отговорили, че са „доволни“, като само 1% от участниците в анкетата са дали отрицателен отговор и са отбелязали, че са „нещастни“.

### 2. Какво най-много ти харесва в Центъра за работа с деца и младежи?



Приблизително равен е процентът от децата и младежите, взели участие в проведената анкета – 35% от участвалите са посочили, че това което най-много им харесва е вниманието, което получават, а 34% от децата и младежите, считат, че това са хората, с които работят. 28 на сто от деца и младежи са отбелязали отговор „в) Нещата, които научавам“, като само 3% не са дали конкретен отговор и са посочили буква „г) друго“.

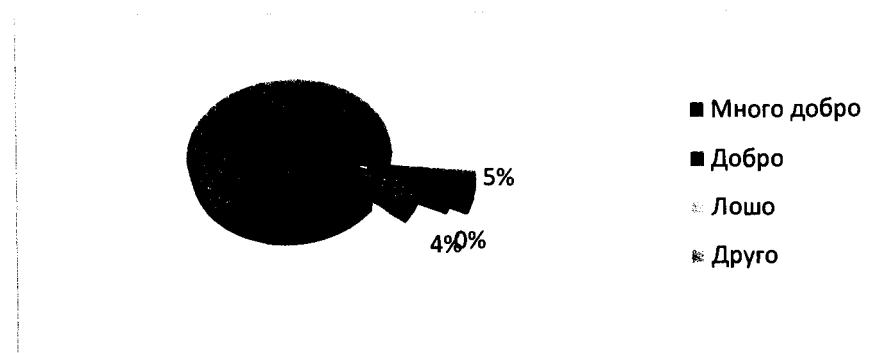
### 3. Какво не ти харесва в Центъра за работа с деца и младежи?

Обобщаването на данните, предоставени от отворения въпрос №3 изглеждат по следния начин:

- 29% от децата и младежите, са отговорили че „всичко им харесва“;
- 24% от деца и младежи, са посочили липсата на достатъчно спортни пособия и материали;
- 17% от децата и младежите, изразяват недоволство по отношение на пространството, с което разполага ЦРДМ при изпълнение на дейностите за ангажиране на свободното време на децата и младежите;
- 14% от участниците в анкетата са дали отговор „не знам“;
- 9% от децата и младежите, са отбелязали, че това което не им харесва, са лошите прояви от другите деца, посещаващи Центровете за работа с деца и младежи;

➤ 7% от децата и младежите изразяват недоволство по отношение на отоплението през есенно-зимния сезон.

#### 4. Как оценяваш отношението на екипа към теб?

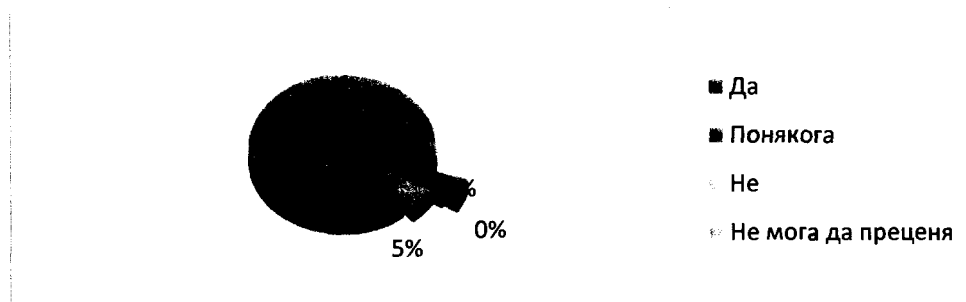


91% от децата и младежите, взели участие в проведената анкета са отговорили, че оценяват отношението на екипа като „много добро“, 5% като „добро“, а 4% от децата и младежите, посещаващи ЦРДМ са посочили отговор „г) Друго“.

#### 5. С какво ти помогнаха в Центъра?

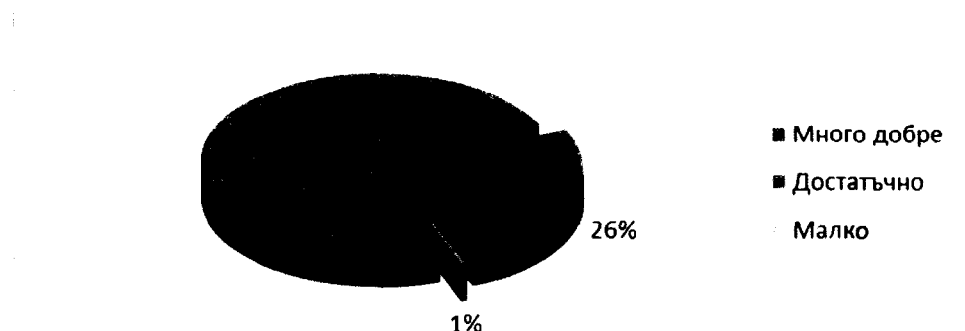
Отговорите на този въпрос са разнообразни. Децата и младежите, посещаващи Центровете за работа с деца и младежи са посочили, че са се научили да работят в екип; придобили са знания, свързани с безопасността на движение, трафика и наркотиците. Участниците в проведената анкета споделят, че получават подкрепа при подготовката за училище, научават нови неща и създават нови социални контакти.

#### 6. Смяташ ли, че в услугата към теб се отнасят с уважение и зачитат достойнството ти?



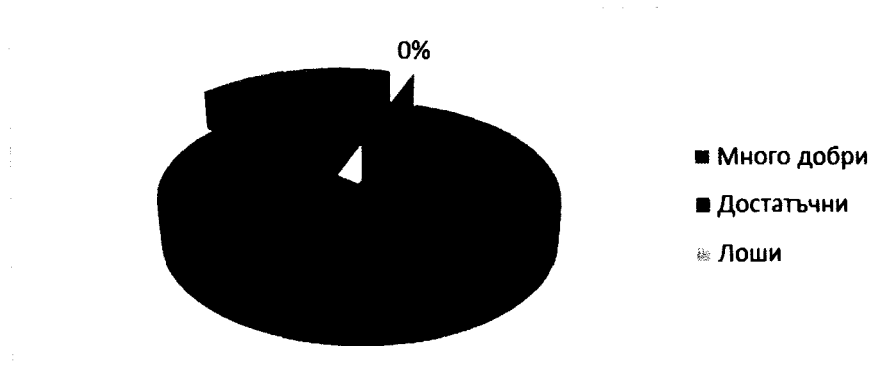
90 на сто от участващите в анкетата деца и младежи, са дали категоричен положителен отговор на поставения въпрос. Равен е процентът на лицата, посочили отговор „б) понякога“ и отговор „д) не мога да преценя“.

#### 7. Колко добре беше информиран относно работата с теб в услугата?



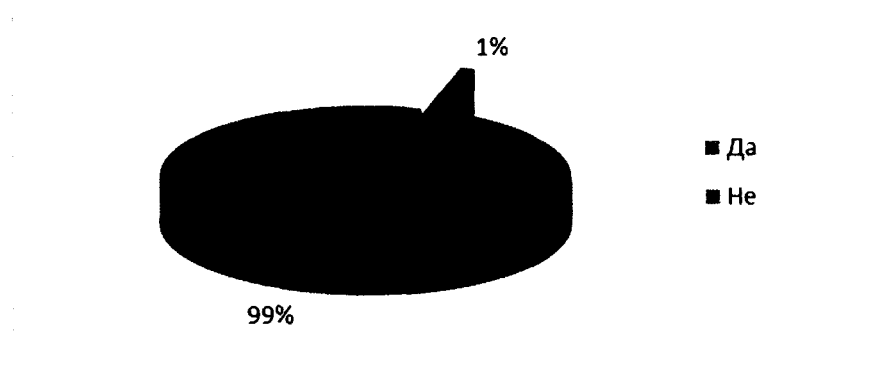
73% от участващите в анкетата деца и младежи са отговорили, че са „много добре“ информирани, 26% от анкетираните, смятат че информацията е била достатъчна, а само 1% са тези, които оценяват степента на информираност като малка.

#### 8. Как оценяваш грижите, които получаваш в услугата?



От попълнените карти за обратна връзка, става ясно че 81% от децата и младежите оценяват грижите като „много добри“ и само 19% като „достатъчни“. Няма данни за дете и/или младеж, който да квалифицира грижите, които получава като „лоши“.

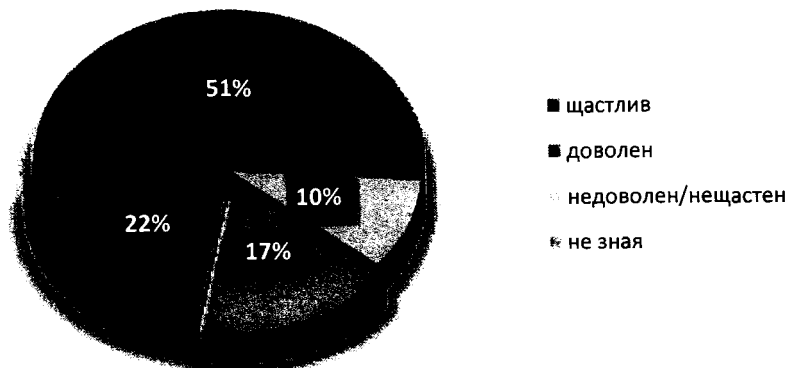
#### 9. Ще предложиш ли услугата на свой приятел, който има нужда?



Сред участниците в извършения мониторинг, преобладава процентът на децата и младежите, които биха предложили услугата на свой приятел, който има нужда, като само 1% от анкетираните са дали отрицателен отговор.

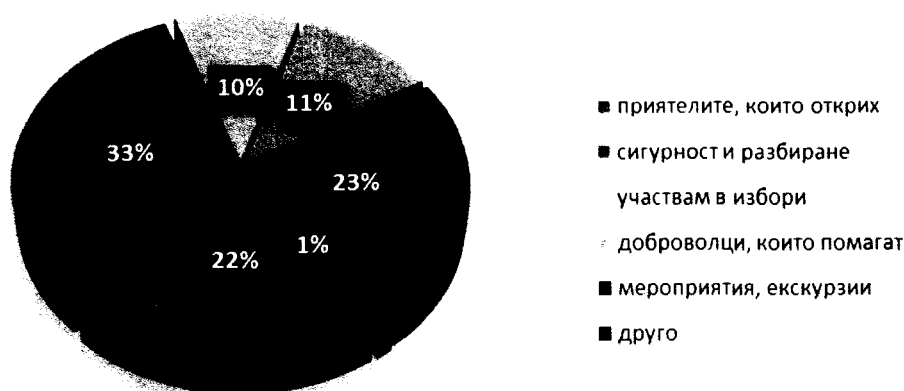
✓ *Анализ на качеството на предоставените социални услуги сред децата и младежите, настанени в социалните услуги от резидентен тип, функциониращи на територията на Община Велико Търново, на база на попълнени 90 броя Карти за обратна връзка /Приложение 4/, състоящи се от 8 въпроса, 1 от които отворен тип, съдържащи данни и информация за мнението на участниците, както следва:*

## 1. Как се чувстваш, когато си в ЦНСТ?



51 % от анкетираните деца и младежи са посочили, че се чувстват доволни в социалната услуга, 22 % от потребителите се чувстват щастливи в услугата, 10% от анкетираните деца и младежи са нещастни и недоволни от предоставяните услуги, а 17 % от участниците в анкетата не могат да определят как се чувстват.

## 2. Какво най-много ти харесва в ЦНСТ? /Дадена възможност за повече от един отговор/.



Дадена е възможност за повече от един отговор. Показателен е високият процент, даден от анкетираните деца за сигурността и разбирането, което получават от екипите на резидентните услуги – 33 % от анкетираните деца и младежи. Имайки предвид, че голяма част от настанените в резидентните услуги деца са изведени от семейна среда, наситена с насилие или negliжиране, където не са зачитани техните потребности и ежедневието им е било изпълнено с несигурност, децата оценяват високо спокойствието, сигурността и разбирането, които получават в услугите.

Аналогичен е и следващият високо оценен от децата показател, а именно посещенията на културни мероприятия, концерти, екскурзии и почивки, както и отбелязването на празници, който е посочен от 23 % от потребителите, попълнили анкетни карти. Безспорен е фактът, че повечето от анкетираните деца, до настаняването си в резидентните услуги не са имали възможност да се докоснат до подобен род мероприятия. От своя страна, посредством предоставените на децата възможности да посещават културни мероприятия, да пътуват и опознават света, резидентните услуги стимулират

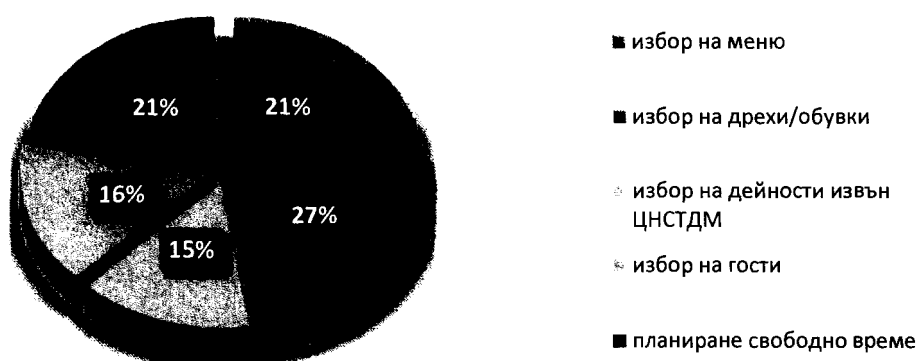


развитието на познавателните, конгнитивни и социални умения на децата, а празнуването на празници и рождени дни формира у тях усещане за принадлежност и чувство на значимост и ценност.

22 % от децата и младежите най-много харесват това, че са намерили приятели в услугите, 11 % от анкетираните са посочили, че им харесва това, че има доброволци, които им помагат в ученето и организирането на забавления, а 10 % от децата харесват това, че в услугата им е предоставена възможност да участват в избора и приготвянето на храна.

Всичко това през оценката на самите деца е показател за целенасочена целогодишна работа, от страна на екипите на резидентните услуги, по предоставянето на качествени социални услуги.

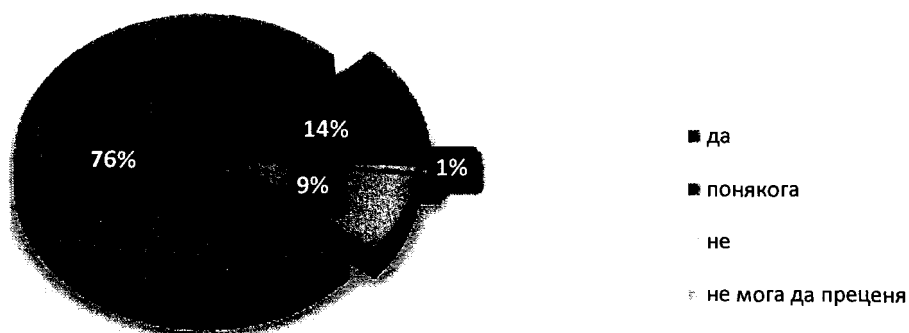
3. Участваш ли в следните дейности? */Дадена възможност за повече от един отговор/.*



Най – голям е процента /27 %/ на анкетираните деца, които са посочили, че участват в избора на дрехи и обувки, а 21 % от потребителите получават възможност да избират менюто си за хранене и да планират сами свободното си време. 16 % от анкетираните участват в избора на гости, а 15 % участват в избора на дейности извън социалната услуга.

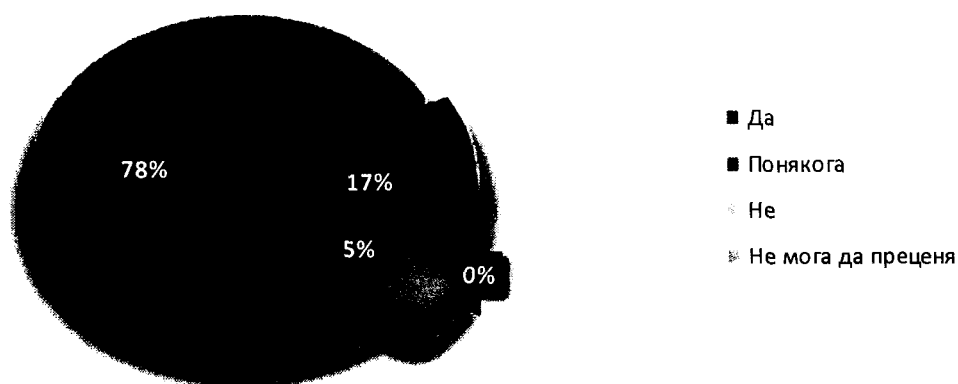
Изведеният резултат е индикатор, че предоставените услуги са насочени върху индивидуалните потребности и интереси на всяко дете, като се зачита и уважава мнението им. Така децата се научават да правят избори и да вземат самостоятелни решения, да развиват умения за самостоятелен живот и да се чувстват свободни и удовлетворени.

4. Получавате ли емоционална подкрепа от страна на служителите?



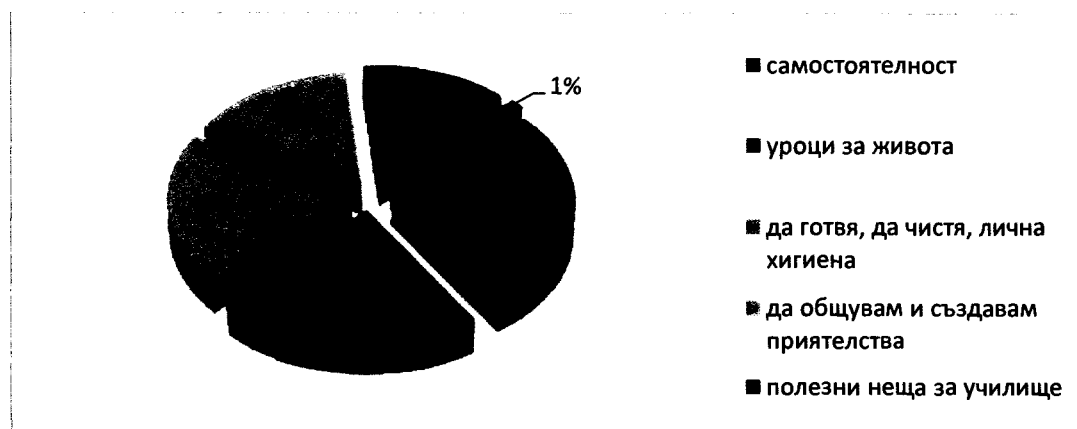
76 % от дадените отговори се отнасят към получена емоционална подкрепа, което се приема за индикатор, че персоналът е загрижен за преживяванията на децата, чувствителен е към тях и е на разположение да окаже нужната подкрепа. Предвид високата натовареност на персонала на резидентните услуги и нуждата да са 24 часа на разположение на децата, високата оценка по този показател е индикатор за доброто качество на предоставяните услуги.

5. Смяташ ли, че в услугата към теб се отнасят с уважение и зачитат достойнството ти?



78 % от отговорите показват, че децата се чувстват уважавани и се зачита достойнството им, което е показател, че в работата си с децата екипите спазват Етичния кодекс на работещите с деца, фокусът на услугата е центриран върху детето и неговото пълноценно развитие и благосъстояние. Това доказва, че предоставянето на услугите се основава на разбирането за уязвимостта на децата и зачитане на техните права. Специалистите се отнасят с уважение към децата и ги признават като личности с техните собствени права, взаимодействат с децата на базата на взаимно доверие и уважение, ценят мнението им и го приемат с необходимата сериозност, имат очаквания към децата, които им помагат да развият техния потенциал.

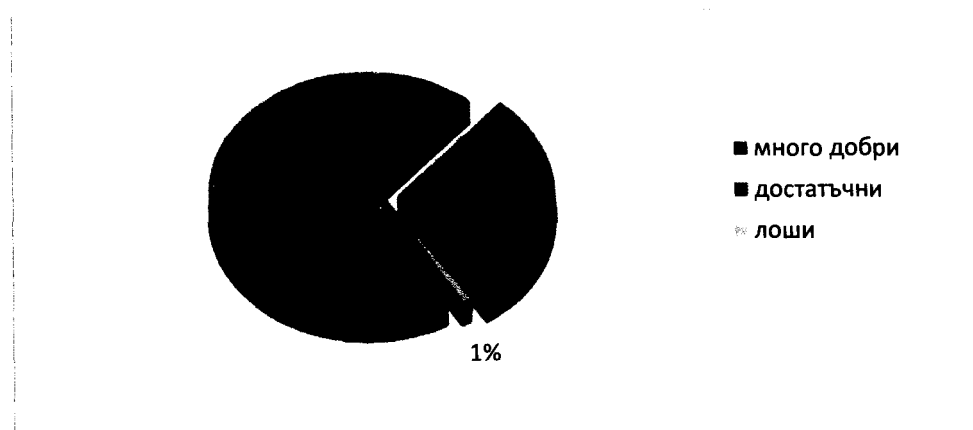
6. Какво е най- ценното, което научихте в ЦНСТ? /Дадена възможност за повече от един отговор/.



27 % от анкетираните потребители споделят, че най-ценното, което са научили в социалната услуга е да бъдат самостоятелни, 22 % от децата са посочили, че им харесват съветите и уроците за живота, получени от екипа на услугата, а 20 % от анкетираните деца

и младежи са споделили, че ценното, което са научили е да готвят, да чистят и да поддържат личното си пространство. 16 % от децата и младежите са се научили да общуват с другите и да създават приятелски връзки, а 14 % посочват, че са научили полезни неща, свързани с повишаване на образователните умения и общата им култура. Едва 1 % от анкетираните са посочили, че нищо ценно не са научили в социалната услуга.

#### 7. Как оценяваш грижите, които получаваш в услугата?



70 % от анкетираните потребители оценят грижите, получени в социалната услуга, като много добри, а според 29 % от децата и младежите получените грижи са достатъчни, едва 1% са посочили, че не им харесват грижите, които получават в социалната услуга.

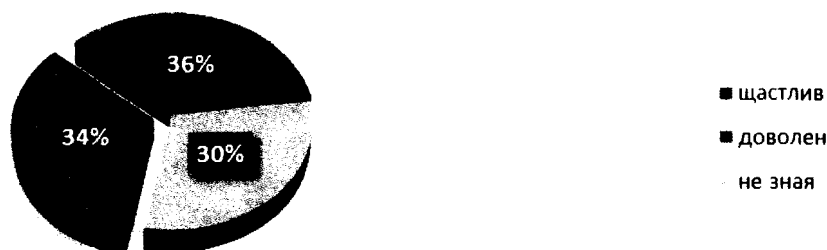
#### 8. Какво би искал да промениш в Центъра?

От обобщената информация посочена от децата и младежите, попълнили карти за обратна връзка, може да се изведе факта, че преобладава процента на потребителите, **които нямат нужда от промени в социалната услуга**. На част от анкетираните не им харесва взаимоотношенията между потребителите и храната, а други са посочили, че желаят всички да спазват правилата за вътрешния ред.

✓ *Анализ на качеството на предоставените социални услуги в общността за деца и младежи, функциониращи на територията на Община Велико Търново, на база на попълнени 41 броя Карти за обратна връзка /Приложение 3/, попълнени от потребителите, състоящи се от 9 въпроса, 2 от които отворен тип, съдържащи данни и информация за мнението на участниците и 59 Карти за обратна връзка /Приложение 2/, попълнени от родители/настойници, състоящи се от 11 въпроса, 3 от които отворен тип, съдържащи данни и информация за мнението на участниците както следва:*

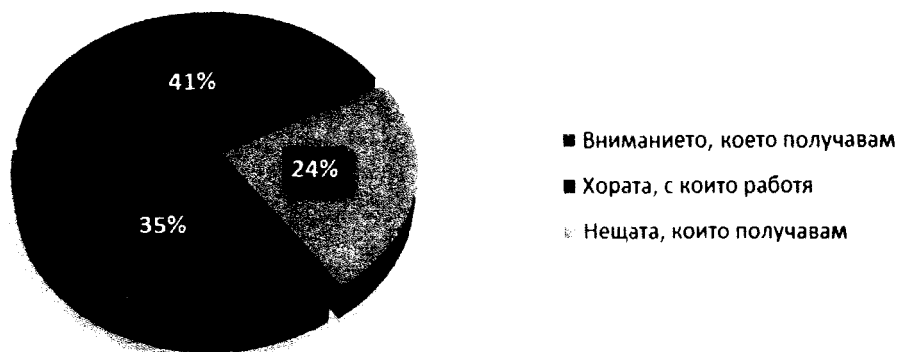
- **Анализ на информацията от попълнени Карти за обратна връзка /Приложение 3/.**

#### 1. Как се чувстваш, когато си в Социалната услуга?



Отчитат се високи стойности относно това, че децата харесват посещението на услугите в общността. 70% от децата споделят, че се чувстват щастливи и доволни когато са в услугите. 30% от децата се затрудняват в преценката си – обикновено, това са децата от рискови семейства, които не умеят да определят и назоват емоциите си.

## 2. Какво най-много ти харесва в Социалната услуга?

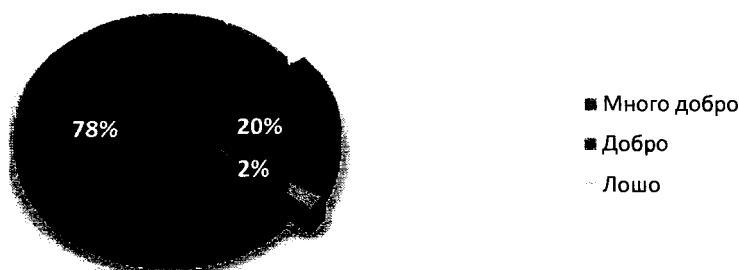


Най-голям е процента на потребителите /41 %/, които оценят вниманието, което получават в услугата, а 35 % от децата и младежите, споделят, че им харесват специалистите, с които работят. 24 % от анкетираните потребители са посочили, че харесват нещата, които научават по време на посещенията си в социалната услуга. Това до голяма степен е естествен резултат и се обяснява с факта, че всъщност специалистите в услугите успяват да задоволят адекватно нуждите на децата от внимание, демонстрират им чувства на уважение и зачитане и по своеобразен начин, карат децата да се чувстват значими в процеса на предоставяне на услугата. В своето взаимодействие с децата служителите използват методите за позитивно възпитание и окуражават адекватното поведение, а не контрола и наказанията.

## 3. Какво не ти харесва в Социалната услуга?

Обобщението на данните, предоставени в отворения въпрос показват, че по-голяма част от анкетираните потребители не могат да преценят какво не им харесва в социалната услуга. Малка част от децата и младежите са посочили, че не им харесва локацията на услугата, упражненията на рехабилитатора, както и тясното пространство в част от кабинетите.

## 4. Как оценяваш отношението на екипа към теб?

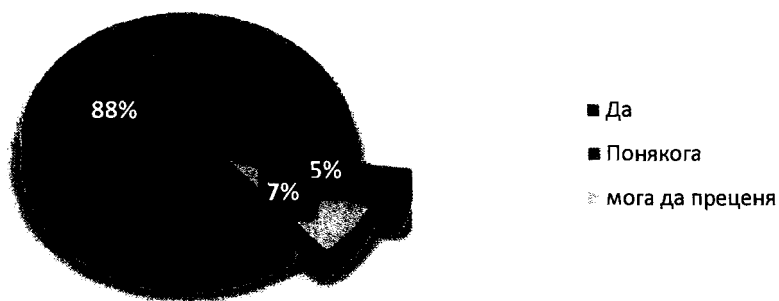


98 % от анкетираните потребители оценят отношението на екипите на социалните услуги като много добро или добро, а едва 2 % не са доволни от отношението на специалистите, което се отчита като показател за предоставянето на качествени социални услуги.

#### 5. С какво ти помогнаха в Социалната услуга?

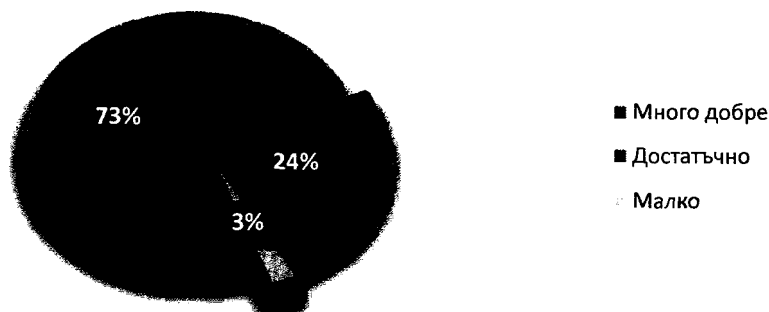
Отговорите на този въпрос са разнообразни, като най-голям процент от анкетираните са отговорили, че в социалната услуга са придобили нови знания и умения, получили са ценни съвети и са се научили на уважение към личността. Потребителите срещат подкрепа и разбиране в социалната услуга. Идентифицирането на конкретен резултат от децата е показател за постигната промяна и справяне с проблема, който са имали, което показва ценността и полезността на услугата за самите потребители.

#### 6. Смяташ ли, че в социалната услуга към теб се отнасят с уважение и зачитат достойнството ти?



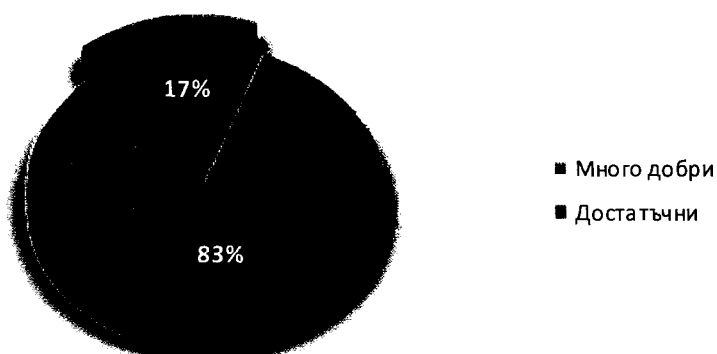
88% от анкетираните деца и младежи отчитат факта, че в услугата са уважавани и зачитат достойнството им, което е показател, че в работата си с децата специалистите спазват Етичния кодекс на работещите с деца, фокусът на услугата е насочен върху детето и неговото пълноценно развитие и благосъстояние. Това е знак, че услугите в общността се основават на разбирането за уязвимостта на децата и зачитане на техните права. Всички служители се отнасят с уважение към децата и ги признават като личности с техните собствени права, взаимодействат с децата на базата на взаимно доверие и уважение, ценят мнението им и го приемат с необходимата сериозност, имат очаквания към децата, които им помагат да развият техния потенциал.

#### 7. Колко добре беше информиран относно работата с теб в социалната услуга?



73 % от анкетираниите потребители считат, че са много добре информирани, относно дейностите и работата с тях. 24 % от децата и младежите, посочват, че са достатъчно информирани, а едва 3 % считат, че не са достатъчно информирани. Този резултат свидетелства, че в услугите има действащ механизъм за запознаване на ползвателите с предоставената услуга, специалистите изслушват и вземат под внимание желанията и чувствата на потребителите във всичко, което правят и използват достъпен и разбираем от децата език.

#### 8. Как оценяваш грижите, които получаваш в социалната услугата?



Според 83 % от анкетираниите потребители на социални услуги в общността за деца и младежи, грижите, които получават в посещаваната от тях услуга са много добри, а 17 % оценяват получаваните услуги като достатъчни.

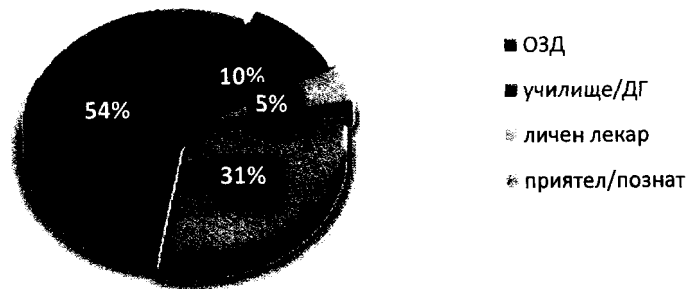
#### 9. Ще предложиш ли социалната услугата на свой приятел, който има нужда?



95 % от анкетираниите деца и младежи биха предложили социалната услуга, която получават на свой приятел, който има нужда, което е показател за това, че на територията на Община Велико Търново се предоставят добре развити, качествени социални услуги в общността.

**- Анализ на информацията от попълнените от родители/настойници Карти за обратна връзка /Приложение 2/.**

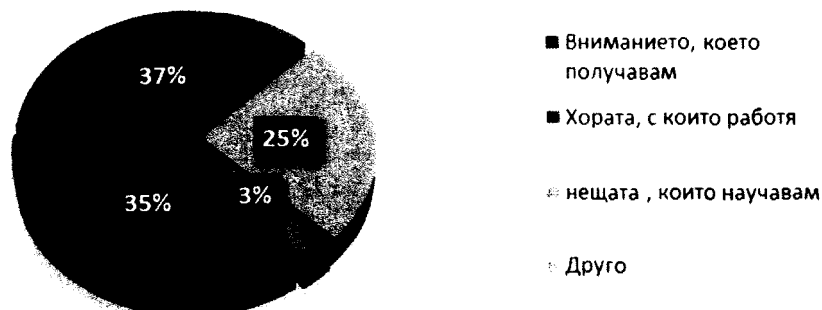
**1. Кой ви насочи към социалната услуга?**



Насочването към социална услуга в общността при 54 % от анкетираните е от страна на Отдел за закрила на детето, 31 % са се насочили към социална услуга в общността, в резултат на препоръки от приятел/познат, 10 % от анкетираните са посочили, че екипите на училището/детската градина са ги насочили към предоставяне на услуги в общността, а 5 % са насочени от личния си лекар.

Фактът, че по-голяма част от потребителите са насочени от институции показва, че социалните услуги в общността са разпознаваеми и се считат за добър партньор в преодоляването на рисковете за децата.

**2. Какво най-много ти харесва в Социалната услуга?**

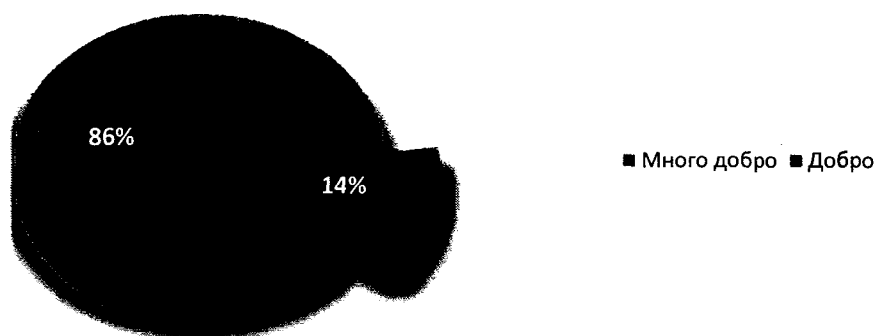


Основният инструмент за постигане на резултатност и качество при предоставянето на социалните услуги е именно човешкият фактор. Както и в картите, попълвани от деца - вниманието и специалистите от социалните услуги са приоритетно оценени от потребителите. 35 % от анкетираните са удовлетворени от вниманието, което получават, което свидетелства за това, че в услугите родителите се чувстват уважавани, зачитани и приети. 37 % от родителите посочват, че най-много харесват специалистите, с които работят, което отчита качествения подбор и подготовка на специалистите, насочеността им към потребителите, личностните им качества, които благоприятстват изграждането на доверителна връзка и ангажираността им в работата по случай. 25 % от анкетираните са удовлетворени от нещата, научени в услугата, което предполага, че услугите са полезни и провокират към промяна и справяне с проблема, който са имали благодарение на компетенциите и квалификацията на специалистите, работили с тях.

### 3. Какво не ти харесва в Социалната услуга?

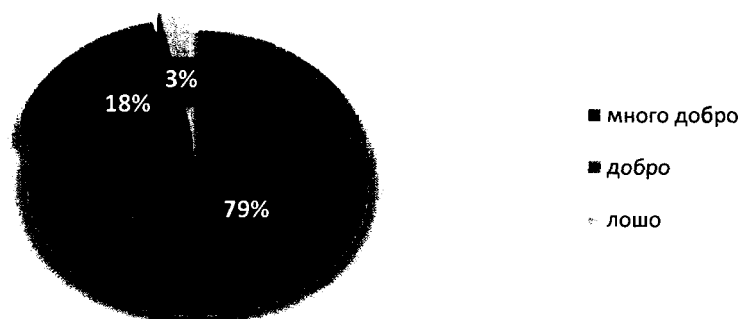
Обобщената информация от отворения въпрос показва, че за основната част от анкетираните няма нещо, което да не им харесва в социалната услуга. Някои от родителите изразяват недоволство относно липсата на възможност да ползват често услугите, предвид високата им натовареност или ангажираността на специалистите с писане на документация. Анализът на тази информация отчита, че услугите са отговорили на очакванията на потребителите си от една страна, а от друга - че се ползват с желание и са достатъчно натоварени. Въпреки това е важно да се отбележи като недостатък на социалната система фактът, че работата по документация е видим за потребителите и техните близки.

### 4. Как оценяваш отношението на екипа към теб?



86% от родителите са оценили отношението на екипа, което са получили като много добро и 14% - като добро. Отчита се удовлетвореността на родителите от отношението, което получават в услугите, което предполага зачитането на индивидуалните им потребности и интереси, информиране и съобразяване с мнението им в процеса по предоставяне на услугата

### 5. Смятате ли, че социалната услугата е достъпна?



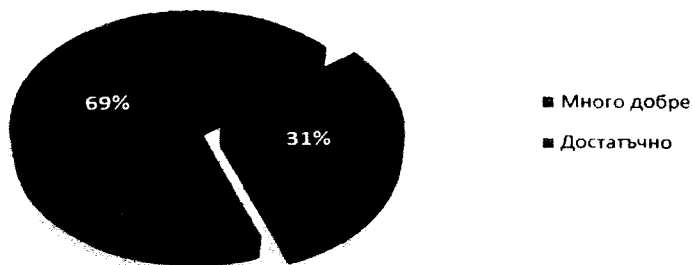


Според 97 % от родителите, услугите в общността, функциониращи на територията на Община Велико Търново са лесно достъпни, а едва 3 % смятат, че не са достатъчно достъпни.

#### 6. Какво искате да се промени в социалната услугата?

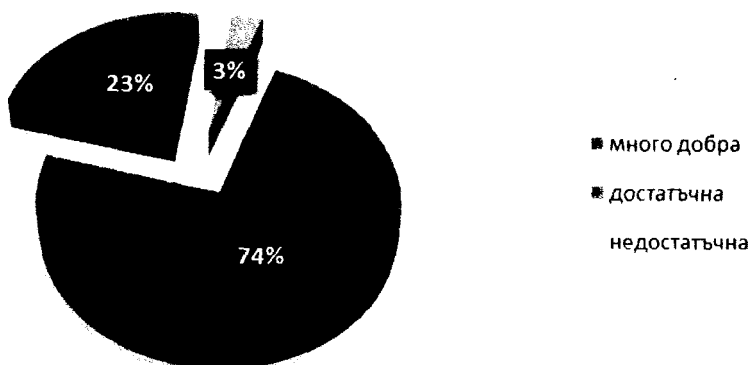
Над половината от анкетираните потребители считат, че няма нещо, което искат да се промени в услугата. Някои родители желаят предоставяните услуги в общността за деца да могат да се ползват и след пълнолетие, като във връзка с този факт са предприети мерки и считано от 01.01.2019 г. целевата група на Дневен център за деца с увреждания „Дъга“ е разширена и услугата може да се предоставя и на младежи с увреждания. **Част от анкетираните родители искат по-висока материална подкрепа.**

#### 7. Колко добре беше информиран относно работата с теб в социалната услугата?



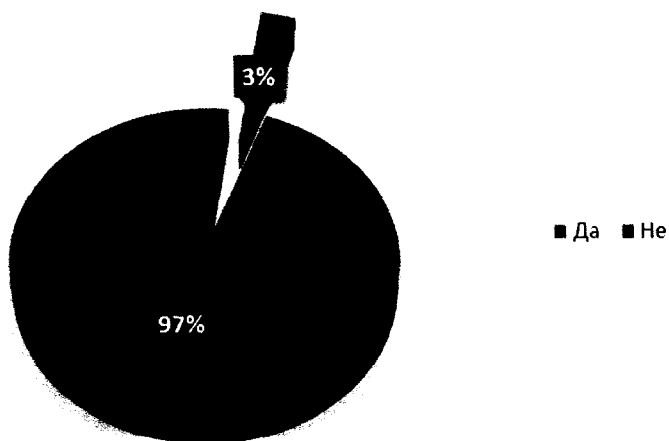
Важен критерий за качество на социалните услуги е ангажираността и информираността на потребителите относно процеса. 69% от родителите оценяват, че са много добре информирани, а 31%, считат, че са достатъчно информирани. Тези резултати отчитат факта, че услугите се предоставят при пълна прозрачност, в съгласуваност с родителите, както и с ангажирането им по отношение на вземането на решения относно работата с тях и детето им.

#### 8. Как оценяваш подкрепата, която получаваш в социалната услугата?



74 % от анкетираните родители, считат, че получават пълна подкрепа от екипа на социалната услуга в общността, а за 23 % подкрепата е достатъчна, едва 3 % от родителите, считат, че не получават достатъчна подкрепа.

9. Бихте ли ползвали отново социалната услугата при нужда?



97 % от родителите биха ползвали предоставяните социални услуги в общността отново при възникнала необходимост, а едва 3 % не биха се възползвали отново от услугите.

10. Бихте ли препоръчали на Ваши познати/приятели да се обърнат при нужда към социалната услугата?

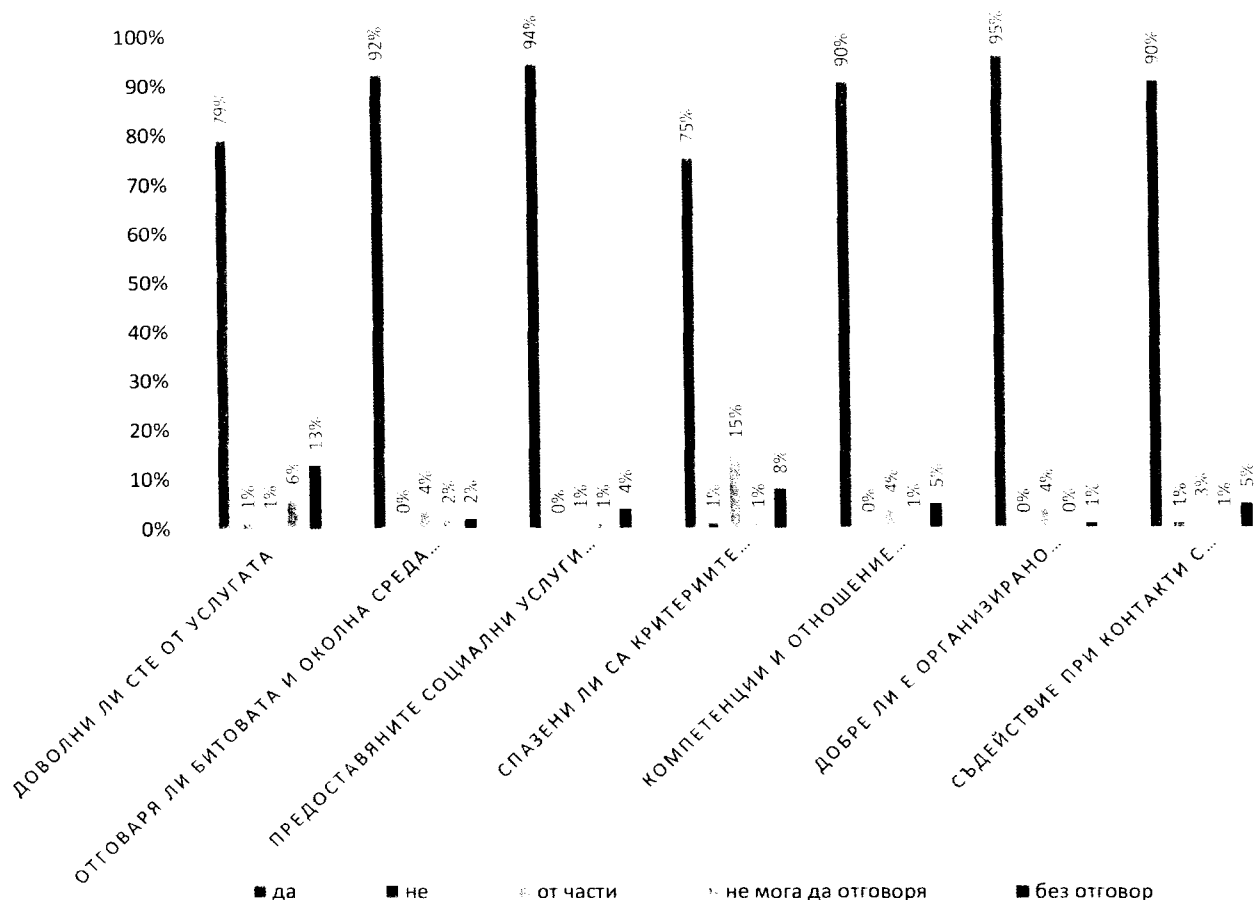
На този въпрос родителите са категорични на 100 %, че биха препоръчали на познати и приятели предоставяните социални услуги в общността.

11. Имате ли предложения или идеи относно предоставяните социални услуги и екипа, който Ви обслужва? /Моля, опишете и бъдете конкретни/

Над 80 % от анкетираните родители нямат предложения и идеи за промени в предоставянето на социалните услуги. Този процент може да се приеме като показател за удовлетвореността от така предлаганите услуги. Някои родители смятат, че трябва да има по-голяма гласност относно предоставяните услуги, а според други е необходимо в социалните услуги да има повече специалисти, като сензорен терапевт, музикотерапевт, ерготерапевт и т.н.

✓ *Анализ на качеството на предоставените социални услуги за възрастни от специализирани институции и социални услуги от резидентен тип, функциониращи на територията на Община Велико Търново, на база на попълнени 84 броя Карти за обратна връзка /Приложение 1/, попълнени от 78 потребители и 6 близки на потребителите, състояща се от 10 въпроса, 3 от които отворен тип, съдържащи данни и информация за мнението на участниците, както следва:*

**- Анализ на информацията от попълнените от потребителите на специализираните институции и социалните услуги от резидентен тип Карти за обратна връзка /Приложение 1/.**



На първият въпрос от Картата за обратна връзка, 79 % от анкетираните потребители посочват, че са доволни от услугите, които се предоставят в социалната услуга, в която са настанени. 92 % смятат, че битовата и околната среда отговарят на стандартите за качество на предоставяната услуга. За 94 % от анкетираните потребители предоставяните социални услуги, покриват напълно очакванията им, а 75 % от тях считат, че при предоставяне на социалната услуга се спазват критериите и стандартите за хранене. Според 90 % от потребителите, екипа на специализираните институции и социалните услуги от резидентен тип имат необходимите професионални качество и компетенции. 95 % от анкетираните потребители са доволни от организирането на свободното време, както и от организираните посещения на културни мероприятия, екскурзии и почивки, които им организират в услугата. 90 % от анкетираните потребители настанени в специализираните институции и социални услуги от резидентен тип считат, че екипите на социалните услуги оказват необходимата подкрепа и сътрудничество на потребителите при осъществяване на контактите с близките им.

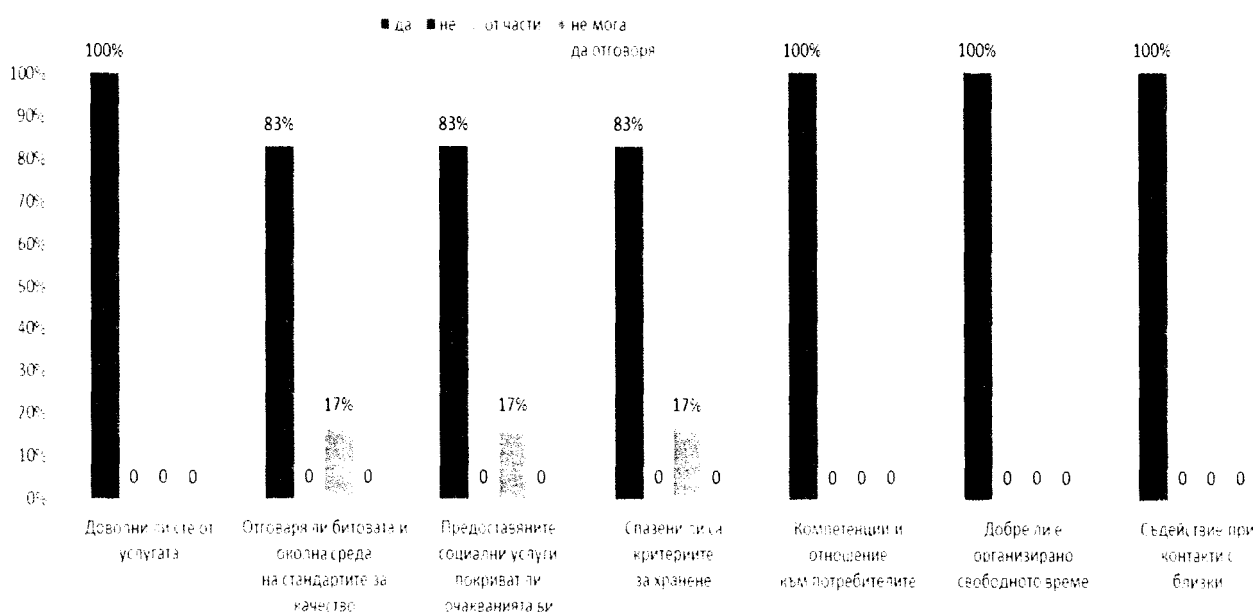
Само 15 % от анкетираните потребители са дали свои предложения за подобрене на социалната услуга, насочени към подобряване качеството и разнообразието на храната, отоплението в социалната услуга, както и относно осигуряване на собствен транспорт за всяка услуга.

На въпроса „Кои от предоставяните дейности в услугата Ви допадат?“, най - голяма част от анкетираните потребители са посочили, че са доволни от екскурзиите и летните почивки, които им организират от социалната услуга. Потребителите посочват, като

предпочитани дейности и заниманията по трудотерапия, участието в танцови групи, слушане на музика и приказки, групите по готварство, участието в културни мероприятия и други. Изброяването на повече от една дейности е показател за разнообразните дейности, които се предлагат в специализираните институции и социалните услуги от резидентен тип, функциониращи на територията на Община Велико Търново, като потребителите с желание се включват и сами инициират участието си в организирани дейности.

Сред предложенията, които анкетираните потребители са дали към екипа и предоставяните социални услуги преобладават тези, касаещи увеличаване на броя на персонала, ремонт на материалната база, да се изгради плувен басейн, да се намалят таксите и други.

**- Анализ на информацията от попълнените от близките на потребителите на специализираните институции и социалните услуги от резидентен тип Карти за обратна връзка /Приложение 1/.**



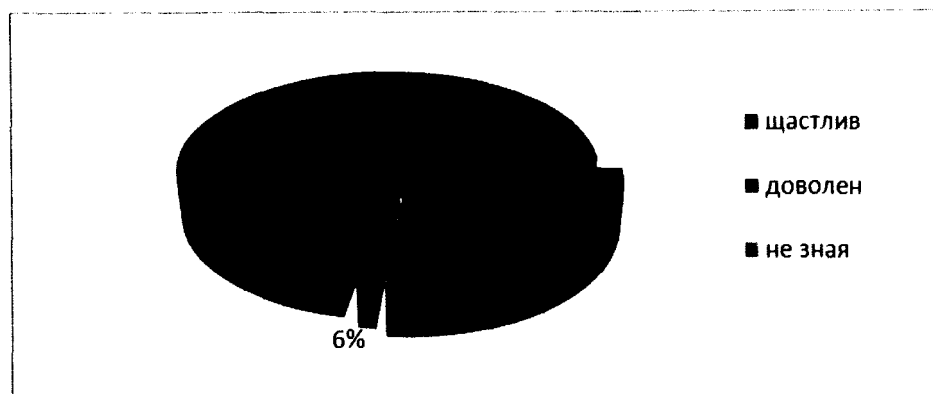
Информацията от попълнените Карти за обратна връзка показва, че всички анкетирани близки на потребители са доволни от предоставяните социални услуги, като смятат, че екипа на услугите има необходимите професионални компетенции и отношение към техните близки. Всички анкетирани лица са доволни от организирането на свободното време на техните близки и смятат, че специалистите в специализираните институции и социалните услуги от резидентен тип оказват необходимото съдействие и подкрепа при осъществяване на контакти между тях и близките им, настанени в съответната социална услуга. 83 % от близките са посочили, че битовата и околната среда в социалната услуга отговаря на стандартите и качеството на услугите, както и, че са спазени критериите за хранене и предоставяните услуги покриват техните очаквания.

Изведените изводи от отворените въпроси на Картата за обратна връзка показват, че според близките на потребителите, настанени в социални услуги е необходимо подобрене на материалната база, храната и отоплението, но нямат предложения относно подобряването на качеството на предоставяните услуги и към екипа. Те желаят да има рехабилитатор и медицинска сестра във всяка услуга. Анкетираните лица са доволни от

грижите, които персонала на социалните услуги полага за техните близки, организираните занимания, мероприятия, екскурзии и почивки.

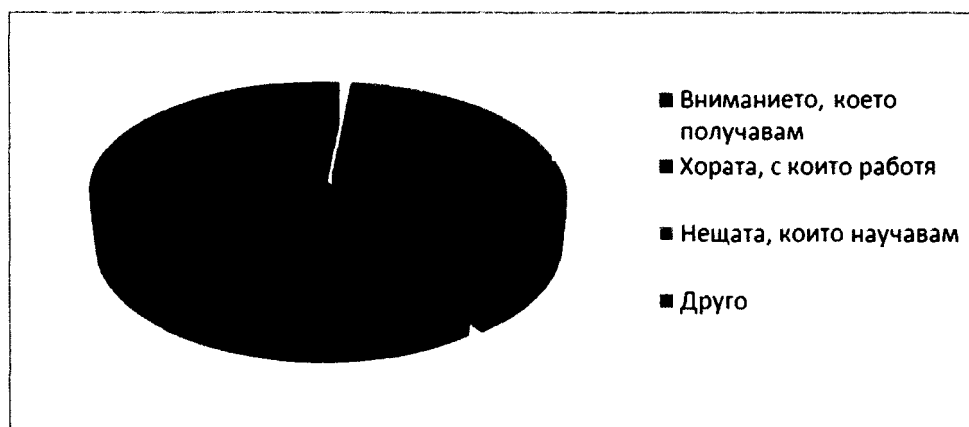
✓ Анализ на качеството на предоставените социални услуги в общността за възрастни, функциониращи на територията на Община Велико Търново, на база на попълнени 67 броя Карти за обратна връзка /Приложение 3/, състояща се от 9 въпроса, 2 от които отворен тип, съдържащи данни и информация за мнението на участниците, както следва:

### 1. Как се чувстваш, когато си в социалната услуга?



По-голямата част от потребителите са изразили мнение, че се чувстват щастливи от посещението си в услугата – 59%, 35% са отговорили, че са „доволни“, като само 6% от участниците в анкетата са заявили, че „не знаят“ как се чувстват.

### 2. Какво най-много ти харесва от живота ти в социалната услуга?



Голяма част от потребителите, взели участие в проведената анкета са отговорили, че това което най-много им харесва са вниманието, което получават, хората, с които работят и нещата, които научават.

Потребителите споделят, че се чувстват добре от любезното и отзивчиво отношение на персонала. Доволни са, че научават нови неща и че всички работят заедно.

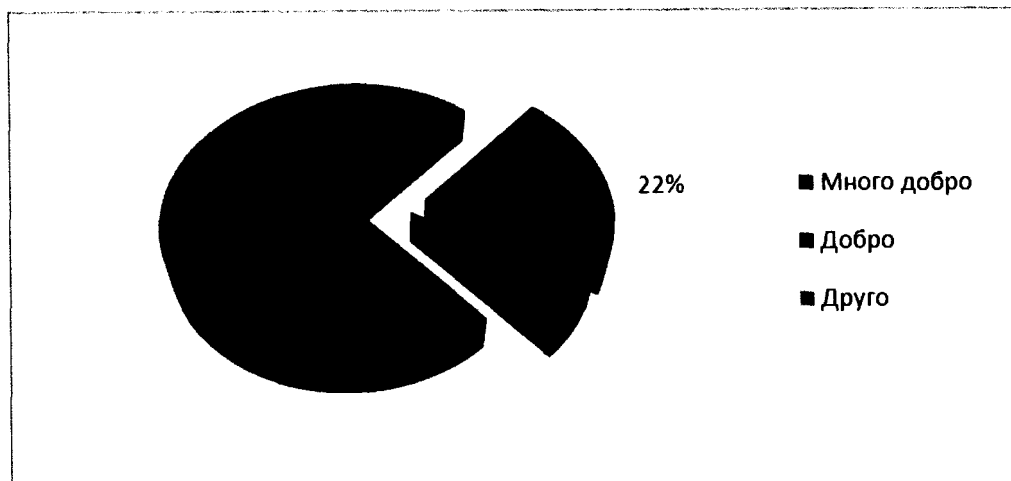
### 3. Какво не ти харесва в услугата?

От данните, предоставени от отворения въпрос, може да бъде направено заключение, че отговорите не се отнасят до качеството на предоставяните услуги, а по-скоро са

препоръка за допълване дейностите и увеличаване на организирани мероприятия извън услугата.

Като примери за това, какво не се харесва в услугата, потребителите сочат малкото екскурзии, недостатъчното спортни занимания.

#### 4. Как оценяваш отношението на екипа към теб?



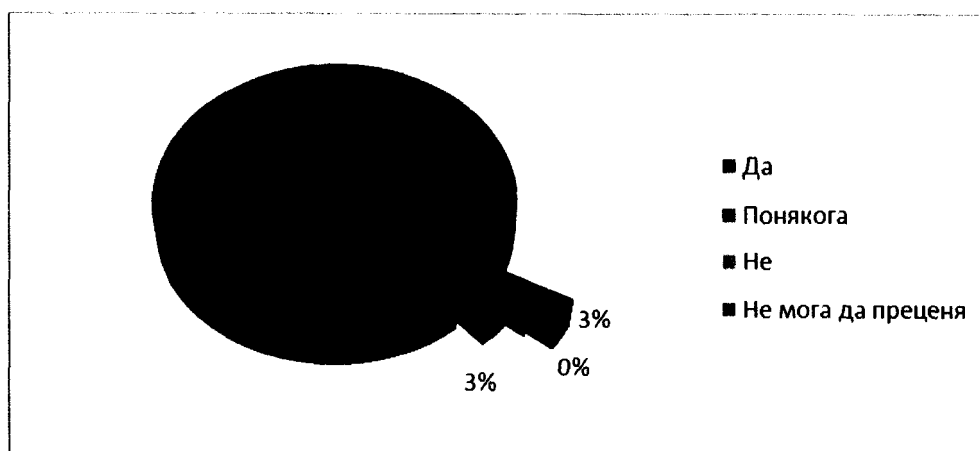
76% от потребителите, взели участие в проведената анкета са отговорили, че оценяват отношението на екипа като „много добро“, 22% като „добро“ и 2% от потребителите са посочили „друго“.

#### 5. С какво ти помогнаха в социалната услуга?

Повечето отговори на този въпрос се припокриват. Потребителите, посещаващи услугите от резидентен тип са посочили, че са придобили умения за самостоятелно придвижване, поддържане на лична и битова хигиена, здравословно хранене.

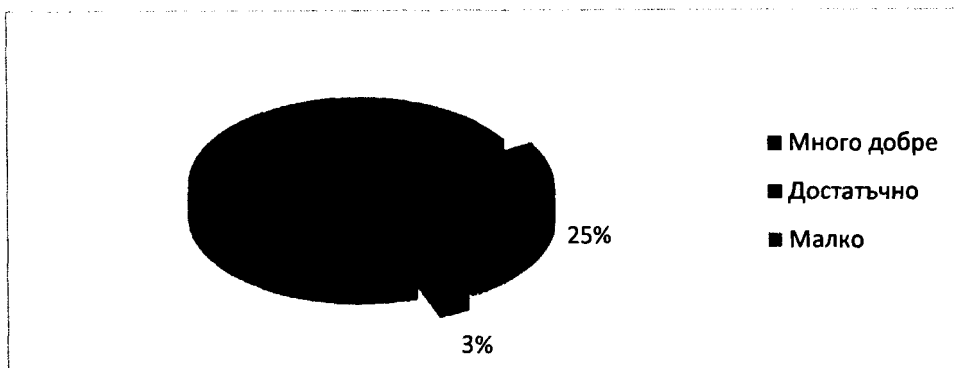
Социалните услуги в общността се възприемат от потребителите като място, където срещат разбиране, чувстват се добре, получават нови знания, придобиват нови умения, намират нови приятели. С желание посещават услугата и търсят подкрепа от специалистите.

#### 6. Смяташ ли, че в услугата към теб се отнасят с уважение и зачитат достойнството ти?



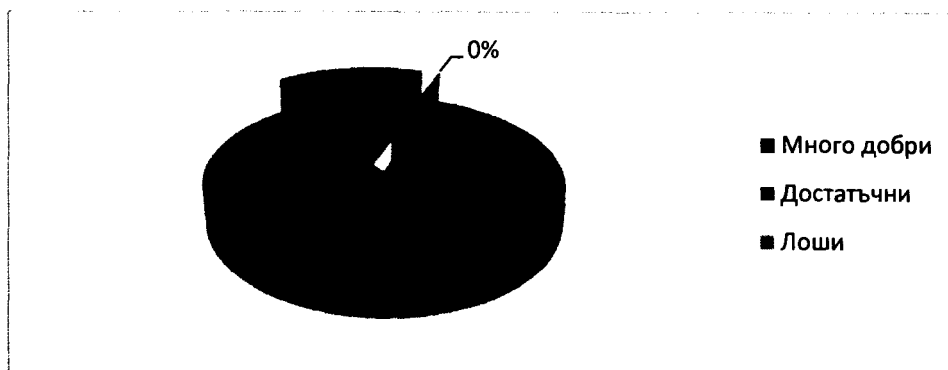
Според 94% от участващите в анкетата потребители, в социалната услуга получават уважение и се зачита тяхното достойнство. 3% са дали отговор „понякога“, а останалите 3% са посочили, че не могат да преценят.

**7. Колко добре беше информиран относно работата с теб в услугата?**



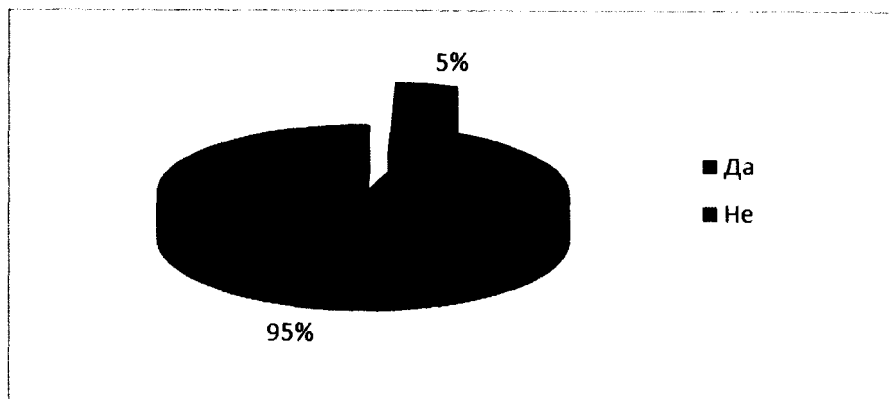
72% от участващите в анкетата, считат че специалистите от социалната услуга са ги информирали много добре за това в какво ще се състои работата с тях, а 25% от анкетиранияте, смятат че са били достатъчно информирани. Само 3% са тези, които оценяват степента на информираност като малка.

**8. Как оценяваш грижите, които получаваш в услугата?**



По отношение на оценката на грижите, които получават в услуга - 84% от потребителите са посочили отговор „много добри“, а 16% като „достатъчни“.

**9. Ще предложиш ли услугата на свой приятел, който има нужда?**



Специалистите в социалните услуги оказват в голяма степен подкрепа на потребителите, за да водят самостоятелен начин на живот и да се чувстват значими в обществото. По тази причина, 95% от потребителите ще предложат социалната услуга на свой приятел, а едва 5% от запитаните са дали отрицателен отговор.

✓ *Анализ на качеството на предоставените социални услуги от Домашен социален патронаж – Велико Търново,*

С цел да проучи мнението на потребителите за качеството на социалната услуга в общността, специалистите работещи към Домашен социален патронаж Велико Търново са разработили Анкета, която се разпространява периодично сред потребителите на комплексни и почасови социални услуги.

Информацията изведена от анкетираните потребители показва, че според по-голямата част от потребителите **предоставяното меню е здравословно и пълноценно и храната отговаря на потребностите им.** Анкетираните лица са категорични, че екипът на Домашен социален патронаж – Велико Търново изпълнява професионално служебните си задължения и притежава необходимите комуникативни умения.

**Потребителите, които са взели участие в анкетирането са посочили препоръки, касаещи включване на по-разнообразна храна в менюто, както и на храна за диабетици и по-често ястия приготвени на скара и други.**

След провеждане на анкетирането сред потребителите, екипът на Домашен социален патронаж – Велико Търново се съобразява с мнението и препоръките на анкетираните лица, в следствие на което предоставяната социална услуга, постоянно се усъвършенства и подобрява.

## **Изводи**

На база на анализиранията информация, предоставена от попълнените Карти за обратна връзка от потребителите на социални услуги, предоставяни на територията на Община Велико Търново и техни близки, работната група назначена със Заповед на Кмета на Община Велико Търново може да изведе извода, че **на територията на Община Велико Търново функционира широка, добре развита мрежа от качествени социални услуги.**

Потребителите се чувстват щастливи, когато посещават съответната социална услуга, те са доволни, чувстват се сигурни и срещат разбиране от страна на специалистите, които работят с тях. Социалните услуги на територията на Община Велико Търново се предоставят от квалифициран и мотивиран персонал, който успява да задоволи изцяло потребностите на лицата и децата от целевите групи, но и тук излиза наяве недостига на специалисти, предоставящи рехабилитационна и медицинска грижа.

Потребителите на социални услуги в общността за пълнолетни лица имат желания да посещават повече културни и спортни мероприятия извън социалната услуга.

Според анкетираните лица, в това число и деца, при предоставянето на социални услуги на територията на Община Велико Търново се спазват всички разработени критерии и стандарти за качество на услугите.

**II. В изпълнение на заложените дейности в Общинската стратегия за развитие на социалните услуги /2016-2020/ - Община Велико Търново, за периода от м. май 2016 година до м. декември 2018 година са реализирани следните дейности:**



• **УСЛУГИ ЗА ДЕЦА И СЕМЕЙСТВА В РИСК**

**- Закриване на Дом за деца лишени от родителска грижа „Пеню и Мария Велкови”, гр. Велико Търново**

С Решение № 313/30.06.2016 г. Великотърновски общински съвет даде съгласие за закриване на специализираната институция Дом за деца лишени от родителска грижа „Пеню и Мария Велкови”, гр. Велико Търново. Със Заповед № РД 01-0916/25.08.2016 г. на Изпълнителния директор на Агенция за социално подпомагане, гр. София е закрыта специализираната институция Дом за деца лишени от родителска грижа „Пеню и Мария Велкови“, гр. Велико Търново, считано от 01.09.2016 г.

**- Промяна на вида и капацитета на социалната услуга Център за настаняване от семеен тип за деца/младежи без увреждания, гр. Велико Търново, ул. „Охрид“ № 4**

1. С Решение № 638/27.04.2017 г., Великотърновски общински съвет даде съгласие за промяна на вида и капацитета на социалната услуга от резидентен тип Център за настаняване от семеен тип за деца/младежи без увреждания, гр. Велико Търново, ул. „Охрид“ № 4, с капацитет 15 места в Център за настаняване от семеен тип за деца без увреждания, с капацитет 13 места. Със Заповед № РД 01-0658/05.06.2017 г. на Изпълнителния директор на Агенция за социално подпомагане, гр. София исканата промяна е разрешена, считано от 01.01.2018 г.

2. С Решение № 1279/29.11.2018 г., Великотърновски общински съвет даде съгласие за промяна на капацитета на социалната услуга от резидентен тип Център за настаняване от семеен тип за деца без увреждания, гр. Велико Търново, ул. „Охрид“ № 4, от 13 на 10 места. Със Заповед № РД 01-2563/20.12.2018 г. на Изпълнителния директор на Агенция за социално подпомагане, гр. София исканата промяна е разрешена, считано от 01.01.2019 г.

**- Промяна на вида и капацитета на социалната услуга Център за настаняване от семеен тип за деца/младежи без увреждания, гр. Велико Търново, ул. „Ильо войвода“ № 4**

1. С Решение № 639/27.04.2017 г., Великотърновски общински съвет даде съгласие за промяна на вида и капацитета на социалната услуга от резидентен тип Център за настаняване от семеен тип за деца/младежи без увреждания, гр. Велико Търново, ул. „Ильо войвода“ № 4, с капацитет 15 места в Център за настаняване от семеен тип за деца без увреждания, с капацитет 13 места. Със Заповед № РД 01-0657/05.06.2017 г. на Изпълнителния директор на Агенция за социално подпомагане, гр. София исканата промяна е разрешена, считано от 01.01.2018 г.

2. С Решение № 1279/29.11.2018 г., Великотърновски общински съвет даде съгласие за промяна на капацитета на социалната услуга от резидентен тип Център за настаняване от семеен тип за деца без увреждания, гр. Велико Търново, ул. „Ильо войвода“ № 4, от 13 на 10 места. Със Заповед № РД 01-2562/20.12.2018 г. на Изпълнителния директор на Агенция за социално подпомагане, гр. София исканата промяна е разрешена, считано от 01.01.2019 г.

**- Промяна на вида и капацитета на социалната услуга Център за настаняване от семеен тип за деца/младежи без увреждания, гр. Велико Търново, ул. „Любен Каравелов“ № 26**

С Решение № 640/27.04.2017 г., Великотърновски общински съвет даде съгласие за промяна на вида и капацитета на социалната услуга от резидентен тип Център за настаняване от семеен тип за деца/младежи без увреждания, гр. Велико Търново, ул. „Любен Каравелов“ № 26, с капацитет 8 места в Център за настаняване от семеен тип за деца без увреждания, с капацитет 6 места. Със Заповед № РД 01-0656/05.06.2017 г. на

Изпълнителния директор на Агенция за социално подпомагане, гр. София исканата промяна е разрешена, считано от 01.01.2018 г.

**- Промяна на капацитета на социалната услуга Център обществена подкрепа, гр. Велико Търново, бул. „България“ № 24**

С Решение № 1474/26.03.2015 г., Великотърновски общински съвет даде съгласие за увеличаване на капацитета на социалната услуга в общността Център за обществена подкрепа, гр. Велико Търново, бул. „България“, № 24. Със Заповед № РД01-0504/27.04.2017 г. на Изпълнителния директор на Агенция за социално подпомагане, гр. София е увеличен капацитета на социалната услуга от 60 на 75 места, считано от 01.06.2017 г.

**- Разкриване и промяна на капацитета на социалната услуга Център обществена подкрепа, гр. Велико Търново, „Димитър Найденов“ № 4**

1. На основание Решение № 144/25.02.2016 г. на Великотърновски общински съвет и съгласно Заповед № РД 01-399/04.04.2016 г. на Изпълнителния директор на Агенция за социално подпомагане, гр. София е разкрита, като държавно делегирана дейност, социалната услуга в общността Център за обществена подкрепа, гр. Велико Търново, ул. „Димитър Найденов“ № 4 с капацитет 20 потребители, считано от 01.05.2016 г. След обявен конкурс от Община Велико Търново за предоставяне на външен доставчик, управлението на Център за обществена подкрепа, ул. „Димитър Найденов“4, със Заповед № РД 22-2019/25.10.2016 на Кмета на Община Велико Търново е възложено на Сдружение SOS Детски селища - България, и сключен 3-годишен договор, считано от 01.11.2016 г.

2. На основание Решение № 977/29.03.2018 г. на Великотърновски общински съвет и съгласно Заповед № РД01-1012/21.05.2018 г. на Изпълнителния директор на Агенция за социално подпомагане, гр. София е увеличен капацитета на социалната услуга в общността „Център за обществена подкрепа“, в гр. Велико Търново, ул. „Димитър Найденов“ № 4 от 20 на 30 места, считано от 01.06.2018 г.

3. На основание Решение № 1279/29.11.2018 г. на Великотърновски общински съвет и съгласно Заповед № РД01-2561/20.12.2018 г. на Изпълнителния директор на Агенция за социално подпомагане, гр. София е увеличен капацитета на социалната услуга в общността „Център за обществена подкрепа“, в гр. Велико Търново, ул. „Димитър Найденов“ № 4 от 30 на 40 места, считано от 01.01.2019 г.

**- Промяна на вида на социалната услуга Дневен център за деца с увреждания, гр. Велико Търново, ул. „Георги Измирлиев“ № 2**

На основание Решение № 1280/29.11.2018 г. на Великотърновски общински съвет и съгласно Заповед № РД01-2547/19.12.2018 г. на Изпълнителния директор на Агенция за социално подпомагане, гр. София е променен вида на социалната услуга в общността от Дневен център за деца с увреждания „Дъга“ на Дневен център за деца и младежи с увреждания „Дъга“, гр. Велико Търново, ул. „Георги Измирлиев“, № 2, считано от 01.01.2019 г.

**- Промяна на вида на социалната услуга Център за настаняване от семеен тип за деца без увреждания, гр. Велико Търново, ул. „Никола Габровски“, № 49**

На основание Решение № 1149/26.07.2018 г. на Великотърновски общински съвет и съгласно Заповед № РД01-0008/04.01.2019 г. на Изпълнителния директор на Агенция за социално подпомагане, гр. София е променен вида на социалната услуга от резидентен тип от Център за настаняване от семеен тип за деца без увреждания, гр. Велико Търново, ул. „Никола Габровски“, № 49 на Център за настаняване от семеен тип за пълнолетни лица с умствена изостаналост, гр. Велико Търново, ул. „Никола Габровски“, № 49, с капацитет 10 места, считано от 01.02.2019 г.

**- Разкриване на „Център за социална рехабилитация и интеграция“ за деца с увреждания /с програма Ранна интервенция на уврежданията/**

С Решение № 1150/26.07.2018 г., Великотърновски общински съвет даде съгласие за разкриване на „Център за социална рехабилитация и интеграция“ за деца с увреждания /с програма Ранна интервенция на уврежданията/, с капацитет 30 места.

**- Разкриване на „Общностен център за деца и семейства“**

С Решение № 1151/26.07.2018 г., Великотърновски общински съвет даде съгласие за разкриване на „Общностен център за деца и семейства“, с капацитет 48 места.

**- Преобразуване на ДМСГД, гр. Дебелец**

Целите на Националната стратегия „Визия за деинституционализация на децата в Република България“ са до 2025 г. на всички уязвими деца и техните семейства в България да бъдат осигурени услуги в общността, които да са с високо качество и отговарят на техните индивидуални нужди. Отделянето на децата от техните семейства, трябва да става само при необходимост и да е в най-добрите интереси на детето, както е определено в Конвенцията на ООН за правата на детето. В тази връзка през 2017 г. към Дом за медико-социални грижи за деца, гр. Дебелец е разкрита и функционира нова алтернативна услуга – „Сектор за ранна интервенция на уврежданията“, с капацитет 5 легла, където се предоставят услуги и дейности насочени към ранна интервенция, в подкрепа на родители на новородени деца с увреждания, с цел предотвратяване на изоставянето им в институции.

**• УСЛУГИ ЗА ПЪЛНОЛЕТНИ ЛИЦА И ЛИЦА С УВРЕЖДАНИЯ**

**- Промяна на капацитета на социалната услуга Център за социална рехабилитация и интеграция за възрастни и лица с увреждания над 18 години, гр. Велико Търново, ул. „Бойчо войвода“, № 1**

1. На основание Решение № 187/31.03.2016 г. на Великотърновски общински съвет и съгласно Заповед № РД01-0654/05.06.2017 г. на Изпълнителния директор на Агенция за социално подпомагане, гр. София е увеличен капацитета на социалната услуга в общността Център за социална рехабилитация и интеграция за възрастни и лица с увреждания над 18 години, гр. Велико Търново, ул. „Бойчо войвода“, № 1 от 40 на 42 места, считано от 01.01.2018 г.

2. Със Заповед № РД01-1699/30.08.2018 г. на Изпълнителния директор на Агенция за социално подпомагане, гр. София е увеличен капацитета на социалната услуга в общността Център за социална рехабилитация и интеграция за възрастни и лица с увреждания над 18 години, гр. Велико Търново, ул. „Бойчо войвода“, № 1 от 42 на 50 места, считано от 01.09.2018 г.

**- Закриване на социалните услуги Защитено жилище за хора с умствена изостаналост I и Защитено жилище за хора с умствена изостаналост II, с. Церова кория**

На основание Решение № 491/29.12.2016 г. на Великотърновски общински съвет и съгласно Заповед № РД01-1695/29.08.2018 г. и Заповед № РД01-1696/29.08.2018 г. на Изпълнителния директор на Агенция за социално подпомагане, гр. София са закрити социалните услуги от резидентен тип Защитено жилище за хора с умствена изостаналост I и Защитено жилище за хора с умствена изостаналост II, с. Церова кория, считано от 01.10.2018 г.

**- Разкриване на социалната услуга Център за настаняване от семеен тип за пълнолетни лица с умствена изостаналост, с. Церова кория**

На основание Решение № 491/29.12.2016 г. на Великотърновски общински съвет и съгласно Заповед № РД01-1697/29.08.2018 г. на Изпълнителния директор на Агенция за социално подпомагане, гр. София е разкрита социалната услуга в общността от резидентен тип Център за настаняване от семеен тип за пълнолетни лица с умствена изостаналост, с. Церова кория, с капацитет 14 места, считано от 01.10.2018 г.

**- Промяна на вида и капацитета на социалната услуга Защитено жилище за хора с психични разстройства, с. Церова кория, в Център за настаняване от семеен тип за пълнолетни лица с психични разстройства, с. Церова кория**

С Решение № 490/29.12.2016 г. Великотърновски общински съвет даде съгласие за промяна на вида и капацитета на социалната услуга от резидентен тип Защитено жилище за хора с психични разстройства, с. Церова кория, в Център за настаняване от семеен тип за пълнолетни лица с психични разстройства, с. Церова кория, с капацитет 13 места. Със Заповед № РД 01-0655/05.06.2017 г. на Изпълнителния директор на Агенция за социално подпомагане, гр. София исканата промяна е разрешена, считано от 01.01.2018 г.

В изпълнение на Плана за действие за периода 2018 – 2021 година за изпълнение на Национална стратегия за дългосрочна грижа и приетите Карта на услугите за подкрепа в общността и Карта на резидентните услуги и във връзка предстоящо закриване на Дом за пълнолетни лица с умствена изостаналост, с. Пчелище, общ. Велико Търново, със Заповед № РД 01-0356/ 09.03.2018 г. и Заповед № РД 01-0357/09.03.2018 г. на Изпълнителния Директор на Агенция за социално подпомагане е преустановено настаняването на потребители в специализираната институция, както и в Защитено жилище за лица с умствена изостаналост с. Пчелище, общ. Велико Търново.

Във връзка с промени в Правилника за прилагане на Закона за социално подпомагане /ППЗСП/, в сила от 01.01.2018 г., са предприети необходимите действия, касаещи функциониращите на територията на Община Велико Търново социални услуги и специализирани институции В съответствие с разпоредбите на ППЗСП са изготвени предложения до Великотърновски общински съвет за промяна в наименованията и вида им. На основание приетите от Великотърновски общински съвет Решения и въз основа предложение на Директора на Регионална дирекция за социално подпомагане, Изпълнителния директор на Агенция за социално подпомагане е издал заповеди за предложените промени.

**• ДРУГИ ДЕЙНОСТИ ЗА РАЗВИТИЕТО НА МРЕЖАТА ОТ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ НА ТЕРИТОРИЯТА НА ОБЩЕНА ВЕЛИКО ТЪРНОВО**

1. Община Велико Търново реализира Проект „Приеми ме - 2015” по Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси” в партньорство с Агенция за социално подпомагане гр. София, за предоставяне на социалната услуга приемна грижа. Основната цел на проекта е да подкрепи процеса на деинституционализация, чрез създаване на устойчива семейна грижа за деца от специализирани институции и за деца в риск от изоставяне. В края на 2016 г. стартира етап 2 на изпълнение на Проект „Приеми ме 2015“ вследствие, на което се въведе областния модел на социалната услуга „приемна грижа“ със срок до 31.01.2018 год.. С писмо с изх. № ВГ 03-П01-0011/ 23.01.2018 год. от Ръководителя на Проекта, Община Велико Търново е информирана, че предоставянето на услугите по Проекта се удължава до 31.12.2020 год.

2. Община Велико Търново реализира проект „Общностен център за деца и родители „ЦАРЕВГРАД“ по Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“, за

продължаване и надграждане на дейностите по проект „Инвестиция в ранното детство – гаранция за благосъстоянието на децата в Община Велико Търново“. По Проекта се предоставят социални услуги за деца с/без увреждания и техните семейства, ранна интервенция на уврежданията, индивидуална педагогическа подкрепа за деца с увреждания, здравна консултация за деца, формиране и развитие на родителски умения. Съгласно Допълнително споразумение № 1 към Договор № BG05M9OP001-2.004-0046-C01, на основание чл. 3.49 от Административен договор, по схема за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ BG05M9OP001-2.004 „Услуги за ранно детско развитие“, срокът и финансовите средства за реализиране на проектните дейности се променят, както следва: Дата на приключване на АДФП – 31.12.2019 г.

3. През 2018 г., Община Велико Търново, в качеството си на бенефициент, стартира реализирането на Проект „Изграждане на комплекс от социални услуги за деца“ по Оперативна програма „Региони в растеж“, за създаване и изграждане на 1 бр. Преходно жилище за деца от 15 до 18 години, 1 бр. Дневен център за подкрепа на деца с тежки множествени увреждания и техните семейства и разширяване на базата, чрез осъществяване на ремонт, обзавеждане и оборудване на разкрит Център за обществена подкрепа.

4. След приключване на Проект „Подкрепа за независим живот“ в края на м. ноември 2017 год., Община Велико Търново продължи да предоставя социалните услуги „Личен асистент“ и „Домашен помощник“ със средства осигурени от държавния бюджет, в изпълнение на Постановление на Министерски съвет. Услугите се предоставят чрез 40 лични асистента и 14 домашни помощника, които обслужват над 70 лица с увреждания в т.ч. и деца с трайна намалена възможност за социална адаптация и лица над 65 години с невъзможност за самообслужване. С Решение 868 от 30.11.2017 г. Великотърновски общински съвет даде съгласие за осигуряване на устойчивост на услугите за социално включване в общността, предоставяни по Проект „Подкрепа за независим живот“, чрез разширяване на Звено за услуги в домашна среда към Домашен социален патронаж – Велико Търново, чрез увеличаване общата щатна численост на персонала с 3 щатни бройки, а именно: една щатна бройка на 8 часов работен ден, на длъжност „Специалист, социални дейности“, една щатна бройка, на 8 часов работен ден, на длъжност „Медицинска сестра“ и една щатна бройка, на 8 часов работен ден, на длъжност „Психолог“.

5. Община Велико Търново реализира проект финансиран от фонд „Социална закрила“ към МТСП до 31.12.2018 г. за осигуряване на целогодишно предоставяне на услугата „Обществена трапезария“ за лица и семейства на месечно социално подпомагане, лица без доходи, самотно живеещи лица и семейства, получаващи минимална пенсия, скитащи бездомни лица и деца и др. От 2017 година капацитета на социалната услуга е трайно увеличен и в момента топъл обяд се предоставя на 75 лица от целевата група.

6. През 2018 г. Министерство на труда и социалната политика, в качеството си на Управляващ орган обяви Процедура, чрез директно предоставяне на безвъзмездна финансова помощ BG05M9OP001-2.040 „Патронажна грижа за възрастни хора и лица с увреждания – Компонент 2“ по Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ 2014-2020. Община Велико Търново, в качеството си на конкретен бенефициент разработи и подаде проектно предложение „Патронажна грижа за възрастни хора и лица с увреждания в Община Велико Търново“.

7. Община Велико Търново реализира проект „Изграждане на Кризисен център за лица“ по ОП „Региони в растеж“ 2014-2020, Приоритетна ос 1 „Устойчиво и интегрирано градско развитие“ съгласно Споразумение за реализация на Инвестиционната програма по процедура за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ BG16RFOP001-1.040 „Изпълнение на Интегрирани планове за градско възстановяване и развитие 2014-2020 – Инвестиционни програми“ по Оперативна програма „Региони в растеж“ 2014-2020.

8. През месец октомври 2018 г. приключи Проект „Реновация и модернизация на Дом за пълнолетни лица с умствена изостаналост“, с. Церова кория, общ. Велико Търново“ по Фонд „Социална закрила“ на стойност 29 801, 22 лв. с ДДС, от които 26 881, 18 лв. с ДДС, финансирани от Фонд „Социална закрила“ към Министерство на труда и социалната политика и 2 920, 04 лв. с ДДС, финансирани от бюджета на Община Велико Търново. Със средствата по проекта се извърши СМР за обновяване на партерният етаж на специализираната институция, на който се помещават: столова, три ателиета, зала за рехабилитация, двоен санитарен възел и прилежащи към тях фойета.

9. През 2018 г. Министерство на труда и социалната политика публикува процедура за набиране на проектни предложения за 2019 г. по Проект „Красива България“. Сред обявените за кандидатстване мерки в рамките на кампанията е Мярка М02 „Подобряване на социалната инфраструктура“. Община Велико Търново кандидатства с Проект „Вътрешно преустройство на съществуваща сграда на Домашен социален патронаж – гр. Дебелец, общ. Велико Търново“ по Мярка М02 „Подобряване на социалната инфраструктура“ на Проект „Красива България“ – 2019 г. Проектното предложение е одобрено, като през 2019 г. предстои реализиране на проектните дейности.

10. През 2018 г. Община Велико Търново кандидатства и стартира изпълнението на Проект „Осигуряване на достъпна среда в сградата на Дом за пълнолетни лица с умствена изостаналост, с. Церова Кория“ по Проект „Красива България“ - 2018 г., мярка МО 1-01 „Осигуряване на достъпна среда на обществени сгради“. Чрез реализирането на проектните дейности значително се подобри качеството на живот на потребителите и се покриха нормите и стандартите за достъпна архитектурна среда, съгласно разпоредбите на приложимото законодателство.

11. През 2018 година бе обявена Процедура за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ BG16RFOP001-5.002 „Подкрепа за деинституционализация на социалните услуги за възрастни и хора с увреждания“ по Оперативна програма региони в растеж“ 2014-2020, Приоритетна ос 5 Регионална социална инфраструктура“. Обявената процедура е насочена към осигуряване на достъп до качествени социални услуги за лица с увреждания и възрастни хора в съответствие с Плана за действие за периода 2018-2021 г. за изпълнение на Националната стратегия за дългосрочна грижа. Община Велико Търново, в качеството си на конкретен бенефициент по процедурата разработи и кандидатства с проектно предложение за изграждане на 4 бр. Центъра за грижа за лица с умствена изостаналост и 1 бр. Център за грижа за възрастни хора в невъзможност за самообслужване.

Извършеният мониторинг показва, че социалната политика на Община Велико Търново се изпълнява в съответствие с националните приоритети, като реализира конкретните потребности на местно ниво и развива дейности, насочени за социално включване на уязвимите общности и групи от населението. Лицата от Община Велико Търново, нуждаещи се от подкрепа получават съвременни социални услуги, предоставяни на база разработените критерии и стандарти за качество на социалните услуги.

На територията на Община Велико Търново съществува добра координация между институциите на държавната и местната власт при разрешаване на социалните проблеми на населението. Резултатите от съвместната работа на всички институции ангажирани с изпълнението на Общинската стратегия за развитие на социалните услуги /2016-2020/- Община Велико Търново са доказателство, че Община Велико Търново е една от водещите общини в страната по отношение на стратегическото изпълнение на деинституционализацията на децата в Република България, като се води от основните акценти на Актуализирания Национален план по деинституционализация на децата за периода 2016 – 2020 г.

Община Велико Търново успешно стартира изпълнението на заложените мерки в Плана за действие за периода 2018-2021 г., за изпълнение на Националната стратегия за

дългосрочна грижа, като част от цялостния процес на деинституционализация на грижата за хората с увреждания и възрастните хора и изграждането на алтернативна подкрепа в общността, чрез предоставянето на качествени и достъпни услуги за дългосрочна грижа. Подобрени са условията за самостоятелен живот в домашна среда за хората с увреждания, самотно живеещите и възрастни хора, чрез предоставяне на почасови интегрирани социално-здравни услуги и психологическо консултиране.

В предстоящия планов период 2019 – 2020 ще се работи за гарантиране на устойчивост на постигнатите резултати, чрез създадените партньорства и добрите практики, както и за усъвършенстване и развитие на създадената широка мрежата от социални услуги, обхващаща всички уязвими общности, всички възрастови групи и всички населени места на територията на Община Велико Търново. Продължава изпълнението на стартиралите проекти, като предстои и разработване на нови проекти за организация на новите социални услуги, отчетени в мониторинговия доклад 2016-2018 г. Предстои и разработването на проекти за създаване на нови социални услуги за пълнолетни лица с увреждания, съгласно Картата на социалните услуги в общността от План 2018-2021, за изпълнение на Националната стратегия за дългосрочна грижа – Център за социална рехабилитация и интеграция за лица с психични разстройства и умствена изостаналост и Дневен център за пълнолетни лица с увреждания със заместваща грижа.

*Мониторинговият доклад за периода 2016-2018 г. на Общинска стратегия за развитие на социалните услуги /2016-2020/ - Община Велико Търново е разгледан и приет от Обществения съвет при Община Велико Търново.*

Съгласувал:

**РОСИЦА ДИМИТРОВА:**

*Директор на Дирекция „Социални дейности и здравеопазване“*

Изготвен от Работна група, назначена със Заповед № РД 22-2230/17.12.2018 г. на Кмета на Община Велико Търново, в състав:

**ПРЕДСЕДАТЕЛ:**

*Жоро Ковачев*

**ЧЛЕНОВЕ:**

1. Милена Стефанова
2. Йоана Стефанова
3. Здравка Николова
4. Албена Добрева
5. Наталия Николаева
6. Анжела Досева