



Международна социална служба-България
Наблюдавано жилище за младежи в риск гр. Велико Търново
ул. „Константин Паница“, бл. № 6, вх. А, ет. 3, ап. 7
Тел: 062/602 604 e-mail: cop_vt@abv.bg

**Програма
за развитие на качеството на предоставяните услуги
в Наблюдавано жилище за младежи в риск, гр. Велико Търново
през 2021г.**

Програмата е разработена в съответствие на чл.112 от ЗСУ и Рамката за поддържане на качеството и за учене, прилагана в услугите управлявани от МСС-България и въз основа на изводите от оценка на качеството в Годишния доклад за качеството на предоставяните услуги в Център за обществена подкрепа и Наблюдавано жилище за младежи в риск през 2020 година.

Цел	Дейности	Срок	Отговорници
Текущ контрол и мониторинг:			
1. Проверка на работата на услугата от страна на МСС-България, като доставчик на услугите	1.1.Ежемесечен управленски контрол върху представянето на услугите чрез: <ul style="list-style-type: none">• Провеждане на екипни срещи, на които се обсъждат натовареността, възникнали проблеми при предоставяне на услугите;• Преглед на обща документация - регистър, правилник за вътрешния ред, правилник за вътрешния трудов ред – при необходимост• Преглед на индивидуални досиета, избрани на случаен принцип или преглед на повече досиета по определен тип документ- оценка на потребностите, план за предоставяне на услугата, формуляр за затваряне на случая, протоколи за срещи и др.• Предоставяне на методическа подкрепа на екипа в работата по случай при възникване на трудност	Веднъж месечно и при необходимост	Изпълнителен директор и/или ръководител „Разработване и управление на социални услуги“ на МСС-България
	1.2. Преглед на докладите за проведените обучения и прилагането на новите знания в директната работа с потребителите	Два пъти в годината	Изп. директор и/или ръководител „Разработване и управление на социални

			услуги“ на МСС-България
	1.3.Преглед и анализ на протоколи от извършени консултации и супервизии на екипа от външни на организацията специалисти.	В края на годината	Изпълнителен директор и/или ръководител „Разработване и управление на социални услуги“ на МСС-България
	1.4.Проследяване движението на паричните потоци в рамката на утвърдения от Община Велико Търново бюджет на НЖ чрез съгласуване на ежемесечните финансови отчети на главния счетоводител на МСС-България	Ежемесечно	Изп. директор
2. Проверка на работата по случай от управителя на НЖ	2.1.Проверка на индивидуални досиета за оценка на работата по случай <ul style="list-style-type: none"> • Проверка и одобрение на Индивидуални оценки на потребностите и Индивидуален план за подкрепа на настанените в услугата младежи при изготвянето им и при актуализиране; • Проверка на цялото досие по случай и протоколиране на допуснатите слабости. 	Целогодишно На 6 месеца и при архивиране на приключен случай	Управител
	2.2. Наблюдение на социалния работник в хода на предоставяне на услугите, за да се оцени начина, по който работи с младежите и с партньори.	Целогодишно	Управител
3.Търсене на мнението/обратна връзка от младежите за оказаната подкрепа или грижи.	3.1. В края на работата по всеки случай се събира обратна връзка от младежите за удовлетвореността им от получената подкрепа	При прекратяване на работата по случай	Соц. работник и Управителя
Цели за подобряване качеството през 2021 г.			
4.Да продължи прилагането на стартирания през м. юли 2020 г. мониторинг на качеството на услугите в НЖ на базата на	<ul style="list-style-type: none"> • Участие на Управителя в среща на ръководителите на социални услуги, управлявани от МСС-България за обсъждане на начина и резултатите от прилагането на разработените критерии за оценка на ефекта в системата за мониторинг и обучение за по-добро разбиране на концепцията за качество на социалните услуги. 	До м. юни	Управител и соц. работник

разработената система от индикатори.	<ul style="list-style-type: none"> • Преглед и анализ на данните, посочвани във формуляра за затваряне на случай. 	Целогодишно	
5. Социалният работник в НЖ да повиши компетентностите си за количествена оценка на ефекта от предоставяната подкрепа на младежите за анализиране на резултатите.	<ul style="list-style-type: none"> • Даване на насоки на соц. работник и провеждане на обучителна работа за по-доброто разбиране на целта и смисъла от прилагането на такъв тип мониторинг в директната работа с младежите. • Практическа подкрепа на социалния работник за развиване на уменията му количествено да измерва и анализира резултатите от предоставената услуга, чрез съвместен преглед и обсъждане на резултатите във формуляра за затваряне на случая. 	До м. март Целогодишно	Управител и соц. работник
6. Да се актуализира формата и начинът за търсене на обратна връзка от младежите.	<ul style="list-style-type: none"> • Провеждане на екипно обсъждане на начините за получаване на обратна връзка от младежите и изясняване на целта им; • Изготвяне на ефективна форма за изследване на удовлетвореността на потребителите в края на услугата. 	До м. юли	Управител и соц. работник

Управител,
Здравка Николова