



Международна социална служба-България
Център за обществена подкрепа гр. Велико Търново
Бул. „България“24 стая 203
Тел: 062/602 604 e-mail: cop_vt@abv.bg

**Програма
за развитие на качеството на предоставяните услуги
в Център за обществена подкрепа, 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 в Център за обществена подкрепа услуги 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, доклад до ОЗД, формуляр за затваряне на случая, протоколи за срещи с ОЗД 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 ЦОП чрез съгласуване на ежемесечните финансови отчети на главния счетоводител на МСС-България	Ежемесечно	Изп. директор
2. Проверка на работата по случай от управителя на ЦОП	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 по всички случаи на ЦОП при изготвянето им и при актуализиране; • Проверка и одобрение на всички периодични и заключителни доклади до ОЗД в ДСП; • 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 персонала в хода на предоставяне на услугите, за да се оцени начина, по който те работят с деца, семейства и партньори.	Целогодишно	Управител
	2.3. Наблюдение на провеждани ключови екипни срещи	Целогодишно	Управител
3.Търсене на мнението/обратна връзка от децата и семействата за оказаната подкрепа или грижи.	3.1. В края на работата по всеки случай се събира обратна връзка от родителите и/или децата за удовлетвореността им от получената подкрепа или услуга	При прекратяване на работата по случай	Водещ на случая и Управителя
Цели за подобряване качеството на услугите през 2021 г.			

<p>4. Да продължи прилагането на стартиралия през м. юли 2020 г. мониторинг на качеството на услугите в ЦОП на базата на разработената система от индикатори.</p>	<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. Преглед и анализ на данните, посочвани във формуляра за затваряне на случай. 	<p>До м. юни</p> <p>Целогодишно</p>	<p>Управител и екипа на услугата</p>
<p>5. Специалистите на ЦОП да повишат компетентностите си за количествена оценка на ефекта от предоставяната от тях подкрепа на децата и семействата и за анализиране на резултатите.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Даване на насоки на специалистите на ЦОП и провеждане на обучителна работа за по-доброто им разбиране на целта и смисъла от прилагането на такъв тип мониторинг в директната работа на всеки един от специалистите. Практическа подкрепа на специалистите за развиване на уменията им количествено да измерват и анализират резултатите от предоставената услуга, чрез съвместен преглед и обсъждане на резултатите във формуляра за затваряне на случая. 	<p>До м. март</p> <p>Целогодишно</p>	<p>Управител и екипа на услугата</p>
<p>6. Да се надгради квалификацията на специалистите в ЦОП с оглед прецизиране на заявките и очакванията на клиентите към услугата при стартиране на работата по случай.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Даване на насоки и провеждане на обучителна работа за по-доброто разбиране на целта и смисъла от прецизирането на заявката и очакванията на клиентите на входа на услугата; Предоставяне на обучителни материали на специалистите относно повишаване на компетенциите им за изследване на очакванията на клиентите; 	<p>През първото полугодие</p>	<p>Управител и екипа на услугата</p>
<p>7. Да се актуализира формата и начинът за търсене на обратна връзка от потребителите с оглед анализиране на неудовлетворените очаквания или потребности на потребителите в края на услугата.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Провеждане на екипно обсъждане на начините за получаване на обратна връзка от клиентите и изясняване на целта им; Изготвяне на ефективна форма за изследване на удовлетвореността на потребителите в края на услугата. 	<p>До м. юли</p>	<p>Управител и екипа на услугата</p>

Управител,
Здравка Николова