

Актуализирана 09.2021г.

Утвърдил:.....

Иван Христофоров

Директор Програма SOS Детско селище Велико Търново- Габрово- Трявна

**Програма за управление
на качеството на предоставяне на социални услуги**

В

комплекс за социални услуги - Център за обществена подкрепа В.Търново

Програмата е разработена и актуализирана в съответствие с чл. 112, ал. 1 от Закона за социалните услуги с цел постигане на съответствие със стандартите за качество на услугите.

Тя гарантира съответствие с действащите държавните стандарти за качество и задължава при настъпили промени в законодателството съгласно чл.110, ал.1 и чл. 111, т.2 във връзка с чл.109 от Закона за социалните услуги да бъдат синхронизирани планираните поддейности в рамките на законово установения срок.

При разработването са включвани служителите, осъществяващи дейности по предоставянето на услугите.

Програмата изисква годишен анализ и преразглеждане, както и актуализиране при необходимост и при дадени препоръки и задължителни предписания от Агенцията за качеството на социалните услуги, както и по искане и препоръки на Кмета на община Велико Търново.

Съгласно член 15 , ал.1-5 от ЗСУ Сдружението притежава лицензи за следните социални услуги:

1. информиране и консултиране (като общодостъпна и като специализирана услуга);
2. общностна работа;
3. застъпничество и посредничество;
4. терапия и рехабилитация (само стандартите за терапия);
5. обучение за придобиване на умения (като общодостъпна и като специализирана услуга).

Прилага държавните стандарти за тях.

ОБЩА ЧАСТ

От 2010 година Сдружение SOS Детски селища има разработена Политика за Управление на качеството, която е насочена към гарантиране и повишаване качеството на работа чрез разработване и прилагане на съответни стандарти във всички основни области.

Три са принципите, които определят концептуалната рамка за управление на качеството:

Принцип I – Качество се развива чрез признаване Правата на децата.

Принцип II – Качество се развива чрез признаването на разнообразието, пред което се изправяме в нашата работа

Принцип III – Качество се развива чрез ангажираност и участие

Система за управление на качество.

Системата за управление на качеството дава възможност –проактивно да ръководи дейността, да подпомага сътрудниците и да развива стратегии за усъвършенстване. Системата за УК включва:

- Управлението на човешките ресурси;
- Система за мониторинг и контрол;
- Стандарти за качество и политики;
- Ресурси и инфраструктурата;
- Организация на предоставянето на социалната услуга на лицата в отговор на потребностите им;
- Пртньорство и комуникация.

Управление на човешките ресурси

Наръчник на SOS Детски селища за Човешките ресурси: Никаква програма не може да действа добре, без при нея точните хора да са на точното място. Поради това развитието на човешките ресурси е основна предпоставка за качествени услуги. То обхваща цялостния цикъл на управление на човешките ресурси като се започне от адекватни процедури на наемане, осигуряване на длъжностни характеристики, провеждане на разговори за оценка на представянето в работата, осигуряване на подходящо допълнително обучение и възможности за развитие.

Стандарти за качество, свързани със служителите:

Служителите са подбрани така, че да отговарят на определените за съответната длъжност критерии за образование, лични качества и/или професионален опит.

След сключване на трудов / граждански договор, служителят влиза в т.н. въвеждаща програма със срок 6 месеца. Ръководителят и служителят преминават процес на запознаване с длъжностната му характеристика, цели и функции, организация на работа; Политики за детето, вътрешни нормативи на Сдружението, правилата за вътрешния трудов ред, правилата за оценка на трудовото представяне, правилата за заплащане на труда. Организира се първоначалния инструктаж за охрана на труда, противопожарната охрана и действия при извънредни ситуации и се осигурява подходящо работно място за новия служител.

Поведението на всички служители се ръководи от Етичния кодекс на работещите с деца и професионалните стандарти за съответната професия.

Всички служители приемат да работят с деца, придържайки се към основни стандартите за работа с деца:

- Изслушване и индивидуален подход;
- Ангажиране с изразените детски желания и чувства;
- Зачитане правата и достойнството на детето;
- Използване на достъпен и разбираем от децата и родителите език;
- Спазване на уговорки- време и място на консултации;
- Информирание на децата и родителите за напредък в работата;
- Конфиденциалност на получената работа и обясняване на децата кога тя може да бъде нарушена.

Сдружението има ангажимент да осигури надграждащо обучение на персонала – участие в индивидуални или групови обучения; в професионални срещи, научни форуми или супервизии за повишаване на професионалната компетентност на специалистите и ефективността на работата с децата и семействата.

Комплекс за социални услуги, управляван от Сдружение SOS Детски селища гарантира правото на децата на закрила от насилие, закрила от неподходящо отношение от страна на персонала или лица, наети на граждански договор, предоставящи грижа и/или социални услуги.

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 и ценят мнението им; извеждат своите очаквания към децата, които им помагат да развият собствения потенциал.

Служителите разбират индивидуалните потребности на детето, неговите интереси, както и връзките, които се изграждат или вече са изградени между децата. Те избират подход за насочване поведението на детето, който е специфичен и съответства на потребностите му.

Разговор по представяне /годишна атестация/ - извършва се веднъж в годината като се минава през изпълнение на длъжностната характеристика, планирани задачи за личностно развитие. Отчита се пряката работа по случай, идентифицирани проблеми и самооценка на качество на директната работа с

потребителите. Съставя се протокол и се подписва от двете страни заедно с набелязани цели за подобрене.

Принципи на организация на работа, управление и повишаване на капацитета на екипа като фактор за управление на качеството

- Прилагане на научно обосновани подходи на работа;
- Прилагане на адекватни численост и структура на персонала;
- Осигуряване на подбор на персонала, съобразно дейностите за подкрепа;
- Квалификация и развитие на персонала в областта на действие на социалната услуга;
- Осигуряване на професионална подкрепа на персонала и превенция на прегаряне;
- Индивидуализиране на подкрепата за потребителите;
- Търсене на иновации;
- Управление при ясна мисия, визия и ценностите на Сдружението- доставчик на социалната услуга.

Система за мониторинг и оценка

Системата за мониторинг и оценка на Сдружение SOS Детски селища включва разработени индикатори - стандарти с помощта, на които оценява доколко предоставяната услуга е в полза на потребителите.

Всеки служител е запознат с индикаторите и може да самооценява работата си с тях в трите основни сфери на дейност:

- общуване и професионална подкрепа на потребителите;
- екипна работа с колегите;
- взаимодействие с общността (други специалисти, близки на потребителите, съседни, заинтересовани лица).

Мониторинг и оценка на дейността изисква извършване на периодичен и годишен вътрешен контрол и мониторинг на качеството на социалните услуги и включва:

- оценка на предоставяните социални услуги спрямо стандартите за качество на социалните услуги и критериите за тяхното изпълнение;
- системно наблюдение на ефективността на предоставяните социални услуги през постигнатите резултати за децата и лицата, които ги ползват;
- идентифициране на проблеми, пропуски или грешки в предоставянето на социални услуги;
- допитване до лицата, които ползват социалните услуги;
- текущи проверки, за резултатите от които се изготвят протоколи.

Разработва се и се утвърждава годишен план-график за провеждане на вътрешния контрол и мониторинг на качеството на предоставяните от него социални услуги.

- На административно ниво мониторинг и оценка на управлението на услугата се извършва от Директора на Програма SOS Детско селище. Съвместно с екипа на всеки три месеца се провежда преглед на планираните цели, задачи и дейности и се набелязват коригиращи мерки и действия. Веднъж годишно Директор програма SOS Детско селище извършва мониторинг на дейността на Управителя на социалната услуга по въведената в Организацията процедура по Оценка на представянето в работата. Разглежда се изпълнението на поставените през годината задачи, набелязват се области за развитие и се планират задачи за следващия период. Осъществява се контрол по отношение на финансовите му отговорности.

- На методическо ниво се осъществява мониторинг и оценка на дейността на съобразно стандартите за качество на услугата. Извършва се от Съветник Програма Подкрепа на семейството, като се прилага въведен инструмент за наблюдение и оценка и по предварително разработен план за мониторинг и оценка с включени индикатори. Проследява се как услугата отговаря на потребностите на потребителите, какви са индивидуалните резултати за всеки един от потребителите вследствие на предоставената подкрепа, спазват ли се правата на децата и потребителите като цяло, спазват ли се стандартите за социална работа и законодателството на национално и международно ниво, постигат ли се заложените цели на услугата.

- На ниво екип предоставящ социалните услуги се осъществява чрез:
 - **процес на самооценяване и изготвяне на план за развитие;**
 - **управление на представяне в работата/разговори по представяне в работата (РПР) на служителите.**
 - **Вътрешен контрол на качеството на предоставяните социални услуги-осъществява се от управителя или от определени с негова заповед служители, поне веднъж на всеки три месеца.**

Самооценяването е ежегодно провеждан процес, който е важна част от процеса на планиране. Процесът на самооценяване има за цел да повиши качеството на предоставяната услуга, отговорността и ангажираността на служителите като всички в екипа допринасят за реализирането на поставените цели. В процеса по самооценка се включва мнението и на потребителите на услугите и на партньори. В процеса на самооценка се оценява ефективността на услугата, доколко услугата отговаря на потребностите на потребителите, достигнат ли е пълен капацитет на услугата, доколко прилаганите подходи за работа и интервенции са актуални и адекватни на заявените нужди за подкрепа на потребителите, доколко те са удовлетворени от предоставянето на услугите, доколко персоналът притежава необходимите знания, умения и компетентност да предоставя услугите, да ги координира и прилага.

Изготвяне на план за развитие на социалната услуга

След проведенният процес по самооценка, всички членове на екипа изготвят план за развитие на социалните услуги. Планът се изпраща за преглед и

съгласуване до Директора на Програма „SOS Детско селище“, който го одобрява. Одобреният план се предоставя на Кмета на община Велико Търново.

Управление на представяне в работата цели:

- Утвърждаване на организационна култура и надеждност при управление на представяне в работата на всички нива;
- Повишаване мотивацията за работа на всеки сътрудник чрез свързване на индивидуалния му план за работа със стратегическите цели на организацията, както и с тези на структурното звено и отдела;
- Постигане на взаимно разбиране и синхрон между сътрудниците и техните преки ръководители по отношение на резултатите от представянето, целите за развитие и очакванията;
- Поощряване на сътрудничеството, открития диалог и наличието на активен процес на обратна връзка между сътрудника и неговия/нейния пряк ръководител;
- Подкрепа на обучението и развитието на всеки сътрудник;
- Обезпечаване на организацията с писмени документи по отношение планиране на обучения и стратегии, както и за кариерно израстване и разпределяне на професионалните задачи.

Системата за управление на представяне в работата се изгражда въз основа на открит и конструктивен диалог, обратна връзка и съгласувана оценка за приноса на всеки един сътрудник. Договарянето и съгласуването на целите на работа, провеждането на РПР, даването на конструктивна обратна връзка и осигуряването на коучинг или друг вид подкрепа е ключова част от работата на всеки ръководител.

Процесът протича през следните фази:

- Определяне на индивидуалния план/работните цели – всеки сътрудник изработва свой план за работа и го съгласува със своя ръководител. Индивидуалният план се съставя въз основа на поставените приоритети в плана на структурното звено, както и въз основа на задачите, посочени в длъжностната характеристика.

- Поставяне на работни цели - работните цели имат задачата да канализират усилията на сътрудника в областите от стратегическо значение за организацията и да развият неговите / нейните умения и способности. При сътрудниците, които са преки ръководители, работните цели са обвързани и с това как те самите ръководят и способстват за развитието на членовете на екипа си.

- Поставяне на целите за обучение и развитие – организацията подкрепя процеса на непрекъснато обучение и развитие на персонала. Изискване е в рамките на календарната година да се планират поне две дейности за обучение и развитие. Това обезпечават постоянното усъвършенстване и развитие на уменията, знанията и компетенциите на сътрудниците, необходими за изпълнение на трудовите ангажименти и ги подготвя за нови задачи и предизвикателства.

- Текущ диалог, коучинг и обратна връзка – прекият ръководител и всеки сътрудник поддържат редовна формална и неформална комуникация по време

на цялостния период на работа с цел изпълнение на договорените работни цели и изпълнение на плана за развитие. Те могат да обсъждат също така и други въпроси, свързани с работата, трудовата дисциплина и т.н. Този текущ диалог е важен от гледна точка на мотивацията на сътрудника, поддържане на нивото на неговото представяне в работата и създаване на чувство за отчетност.

- Годишен разговор по представяне в работата – годишният разговор по представяне в работата е кулминационната точка в процеса на управление на представяне в работата и естествен завършек на комуникацията, установена през изтеклата годината. РПР е формален разговор между сътрудника и неговия пряк ръководител, като този разговор се документира и подписва от двете страни. Разговорът се води въз основа на следното:

- преглед и оценка на работните цели, поставени в началото на процеса на управление на представяне в работата, както и оценка на основните задачи и изисквания;

- преглед и оценка на договорените в началото на процеса на управление на представяне в работата цели за обучение и развитие;

- двупосочна обратна връзка относно сътрудничеството/работните взаимоотношения /супервизия (сътрудник–пряк ръководител-екип);

- при сътрудниците, които ръководят екип: преглед и оценка на представянето на екипа и основните дейности, свързани с развитието на членовете на екипа;

- дискусия и договаряне на работата и целите за развитие за следващите 12 месеца;

- договаряне на необходимата подкрепа;

- ако се налага – преглед на Длъжностната характеристика.

- По време на следващия работен период, служителят е длъжен да работи по посока постигане на договорените в РПР цели. Прекият ръководител носи отговорност за протичането на процеса на постигане на целите и за оказване подкрепа на дейности в тази насока. Сътрудникът и ръководителят трябва редовно да обсъждат напредъка и достигнатото ниво, с цел постигане на поставените цели. Ако двете страни се споразумеят, е възможно да се внесат някои поправки.

Общо задължение на сътрудника и ръководителя му е да разработят мерки за развитие. Подходящи квалификации и средства за кариерно израстване следва да бъдат подбрани и планирани. Отдел Развитие на човешките ресурси съдейства в процеса на подбор.

Вътрешен контрол

Управител на социалната услуга извършва периодичния контрол на качеството на чрез :

1. проверка на досиетата по активните случаи;

2. проверка на разходване предоставените средства от държавния и/или общинския бюджет;

3. проследяване на изпълнението на служебните задължения и спазването на трудовата дисциплина от служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги;

4. проверка на сигурността на средата за предоставяне на услугата.

Управител на социалната услуга може да търси: обратна връзка от лицата, ползващи услугата и членове на техните семейства за събиране на информация относно тяхната оценка на качеството на предоставяната социална услуга и резултата от ползването на услугата.

Управител на социалната услуга може да провежда екипни срещи на служителите които предоставят социални услуги относно тяхната оценка на качеството. Ползва анкети, интервюта, дискусии, фокус-групи, потребител пита потребител.

Управител на социалната услуга събира и обобщава информацията, получена от срещите и веднъж на шест месеца изготвя анализ на информацията, който предоставя на Община Велико Търново.

За годишния контрол на качеството на предоставяните социални услуги се изготвя обобщен отчет на резултатите за календарната година от прилагането на Програмата за развитие на качеството на предоставяните социални услуги.

В случай на идентифицирани при годишния контрол и мониторинг несъответствия или нарушения, се актуализира програмата за развитие на качеството на предоставяните от него социални услуги.

Рамка за качество на предоставяните социални услуги

Социалните услуги са предназначени за деца и семейства с цел предотвратяване разделянето на детето от семейството, чрез създаване на възможност то да израсне в грижовна семейна среда. Специалистите работят пряко с децата и семействата, с техните общности и с други доставчици, за да бъдат семействата овластени да се грижат по-ефективно за децата.

Под качество на предоставяните услуги разбираме **съвкупността от характеристиките на услугите и преживяванията на децата/родителите от входа до изхода, които следва да имат благоприятен ефект върху благосъстоянието на децата и семействата.**

Разбираме стандартите за качество в три обособени дяла¹:/ Heidemann, E.G. (1993) "The Contemporary Use of Standards in Health Care". Geneva: WHO/

- Стандарти за процеса от входа до изхода – процедури, дейности, програми за интервенции;
- Стандарти за структурата на предоставяната услуга – финансовите и материалните ресурси при предоставяне на услугите;
- Стандарти за резултати – търсените резултати от предоставяните услуги върху децата и семействата.

Стандарти за процеса на предоставяне на социална услуга, измерващи качество:

За потребителите има индивидуална оценка на потребностите ИОП, която дава информация за ниво на удовлетворени/неудовлетворени потребности в съответните области на развитие; информация за преживяното от детето, за неговите нагласи и актуални нужди;

Основните **рискови фактори по отношение на децата са оценени** и периодично се преоценяват. Специалистите изготвят първоначална и актуализирана оценка на потребности **/оценка на риска/** за всяко семейство, като правят задължително домашно посещение.

Оценките и плановете отразяват нуждите на деца и родители, желанията на родителите/настойниците или лицата, полагащи грижа за децата и са насочени към повишаване на капацитета им за родителстване. Плановете са насочени към резултати, които отчитат индивидуалните им потребности.

Потребителите имат **достъп** до основните услуги, от които се нуждаят. В работата със семействата се включват и роднини от близкото обкръжение. Ползва се съдействието на учители, лични лекари и др.

Всеки потребител има договор за ползване на услугата.

Попълва се формуляр „развитие на случая“ - в хронологичен порядък, за отразяване на важни моменти и същността на всяка интервенция и проведена среща.

Оценката и планът за предоставяне на услуги се разписват от екипа, ангажиран с предоставяне на съответната дейност/интервенция. Подписват се от управителя, преглеждат се в законовите срокове за преглед.

Работата по случай, отразена в индивидуалните досиета на потребителите на услуги, се контролира и наблюдава периодично от управителя на услугата

Директната работа на всеки специалист с децата и семействата, отразена в протоколи от консултации, се наблюдава периодично от управителя на услугата.

Стандарти за материални, финансови ресурси, изграждащи общата структура на предоставяната социална услуга:

Налично е ясно разписано описание на предоставяните услуги в програми.

Наличен е План на дейността на услугата.

Мониторинг върху работата на екипа по предоставяне на услуги от страна на Сдружението като доставчик на услугите

Управителят провежда редовен управленски контрол върху представянето на услугите чрез:

- Провеждане на екипни срещи за обсъждане на натовареността, възникнали проблеми при предоставяне на услугите;

- Преглед на обща документация - регистър, входяща/изходяща поща, правилник за вътрешния ред;
- Преглед на индивидуални досиета за оценка на работата по случай.

Целта е оценка на качеството на извършените дейности и постигнатите резултати от децата и семействата.

Проверка и одобрение на оценки на потребностите и планове за предоставяне на услуги по всички случаи на съответната услуга;

Проверка и одобрение на всички периодични и заключителни доклади до ОЗД в ДСП;

Проверка на 6 месеца на цялото досие по случаите, водено от водещите специалисти в екипа и протоколиране на допуснатите слабости.

Финансови ресурси - Всички служители в своята ежедневна дейност се ръководят от системата за финансовото управление и вътрешен контрол на Сдружение SOS Детски селища България.

Материални ресурси, обезпечаващи качество на услугите

Налични достатъчно на брой помещения /съгласно НКССУДС/

Помещенията - обзаведени и оборудвани за работа с деца и родители. Осигурен пропускателен режим и безопасност на работа.

Социалната услуга разполага с лек автомобил, подкрепящ работа в общността и достъп до отдалечени от общинския център семейства.

Стандарти за постигнати резултати - Наличие на разработени инструменти за оценяване на постигнати резултати:

1.1.Търси се мнение/обратна връзка от децата и семействата за оказаната подкрепа или грижи.

В края на работата по всеки случай се събира обратна връзка от родителите и/или децата за удовлетвореността им от получената подкрепа или услуга. Това става по различен начин в зависимост от степента на развитие на детето, владееенето и разбирането смисъла на българския език и др. Провеждат се писмени анкети или устни интервюта.

При провеждане на групови дейности с деца и/или родители - потребители на услугата се използват бланки за обратна връзка

1.2. Приключване на случай и резултати

Всеки приключен случай се документира с разработена бланка - Формуляр за постигната самостоятелност, описващ ситуацията на входа и изхода като се вземат под внимание областите на интервенция и постигнати резултати. Посочват се препоръки/прогнози.

1.3.Фокус-групи с потребители. Правят се при предварително планиране и с осигурен външен фасилитатор.

3.4.Процедура за жалби/похвали.

До края на всяка календарна година управителят на социалната услуга следва да направи анализ на постъпилите жалби, техния ход и резултатите от тях. Подобен анализ следва да се направи и на изказаните похвали/благодарности. Резултатите да се включват в Годишния доклад.

Специфични стандарти съгласно:

1. информиране и консултиране (като общодостъпна и като специализирана услуга);
2. общностна работа;
3. застъпничество и посредничество;
4. терапия и рехабилитация (само стандартите за терапия);
5. обучение за придобиване на умения (като общодостъпна и като специализирана услуга).

За всяка услуга, която предоставя Център за обществена подкрепа са разработени стандарти.

=====

09. 2021 година