

Партньорството между общините и НПО – предпоставка за предоставяне на социални услуги с високо качество

ДЕВЕТИ НАЦИОНАЛЕН ФОРУМ
„ЕВРОПЕЙСКО ПАРТНЬОРСТВО ЗА НОВИ И КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ
УСЛУГИ“

ХОТЕЛ ИНТЕРНАЦИОНАЛ
К.К. ЗЛАТНИ ПЯСЪЦИ - ВАРНА
11-13 ЮНИ 2014 г.



д-р С. Събева, Международна социална служба-България

Кратко представяне на МСС-България

- *Практически опит в разработване и предоставяне на соц.услуги за деца и семейства – 10 години.*
- *Приоритети:*
 - Разработване, предоставяне и управление на социални услуги за деца и семейства.
 - Подкрепа на български граждани, предимно на деца, които пребивават на територията на друга страна и които поради различни причини се нуждаят от съдействие и/или закрила.
 - Оказване на подкрепа на професионалисти, работещи за социалната интеграция на деца и младежи.
 - Подпомагане органите на местното самоуправление в разработването и реализирането на общинска социална политика спрямо рискови групи от населението.

МСС-България като доставчик на социални услуги за деца и семейства

- ❖ За периода 2005- 2013 г., в рамките на проекти, МСС-България е развила и управлявала **26 услуги за деца и семейства в 11 общини, 4 – на областно ниво (приемна грижа) :**

В.Търново	Ловеч	Севлиево	Търговище,
Смолян	Златоград	Враца	Доспат
Девин	Рудозем	Лясковец	Габрово

- ❖ Подкрепила е **методически и финансово общините Стара Загора** (Наблюдавани жилища) **и София** (ЦНСТ за деца с увреждания) за стартиране на услугите, **оказала е методически подкрепа на общините Плевен и Смолян** при разработването на проектите и предоставянето на услугите ЦНСТ за деца 7 -18 г в Плевен и ЦНСТ за младежи 15-18(20) г. в Смолян;

Към момента организацията управлява **14 услуги за деца и семейства в 5 общини – 13** чрез Договор със съответната община за възлагане управлението (след изпълнение на проекти в тях) и **1** по проект:

➤ **ЖСУДС-Търговище** с 3 услуги - Център за обществена подкрепа (ЦОП), към който функционира Център за спешен прием, Звено „Майка и бебе“ (от 2006 г.) и Център за социална рехабилитация и интеграция (от 2013 г.);

➤ **ЖСУДС – Севлиево** с 3 услуги - Дневен център за деца и младежи с увреждания, ЦОП и Наблюдавано жилище; (от 2008 г.)

➤ **ЖСУДС- Смолян** – с 3 услуги - ЦОП, Център за настаняване от семеен тип за младежи от 15 до 18 (19) години и Наблюдавано жилище (от 2011 г.);

➤ **В.Търново** – 3 услуги - ЦОП, Център за социална рехабилитация и интеграция за деца и младежи с увреждания и Наблюдавано жилище (от 2011 г.).

- **София** – Дневен център за деца с увреждания-седмична грижа (от 1 юни 2013 г.)

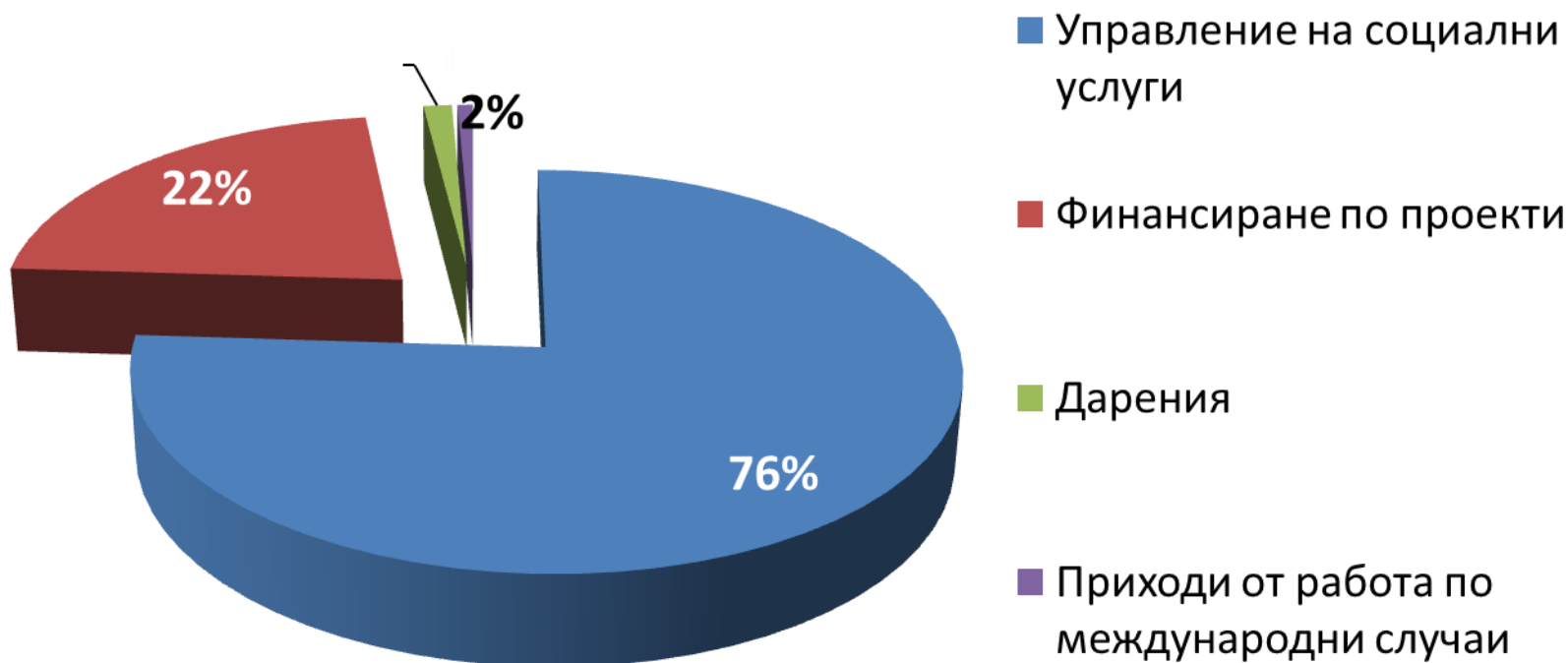
И **Смолян** - Център за настаняване от семеен тип за деца от 3 до 12 години (1.11.2013 – 30.05.2015 г.) в рамките на проект „Чрез добра грижа към успешно социално включване на деца и младежи от област Смолян“, финансиран от фондация „Медикор“, Лихтенщайн.

- **От 2007 г. досега МСС-България развива услугата „приемна грижа“.** Към момента оказва подкрепа на **83 приемни семейства** в общините В.Търново, Търговище, Севлиево, Смолян, Антоново и Омуртаг

В качеството си на доставчик на социални услуги за деца и семейства към момента МСС-България е работодател на 120 души, от които 7 експерти към организацията

През 2013 г. МСС-България е управлявала **1 446 552, 20 лв**, от които:

Относителен дял на отделните източници на финансиране



Предпоставки за изграждане на партньорства с местната власт:

1. Предлагаме подкрепа и идеи на общината за решаване на идентифициран проблем, а не налагаме готови решения и експертиза;
2. Разработваме проект за развитие на дадена услуга, чрез която ще се отговори на идентифицираните проблеми, търсим донор и го изпълняваме в партньорство с общината;
3. Включваме представители на местната власт в Съвет за управление на проекта и заедно с КЛЮЧОВИТЕ партньори от системата за закрила на детето разработваме детайлите на методиката, поставяме проблеми, търсим решения.

Предпоставки за изграждане на партньорства с местната власт:

4. *Постигаме общи цели:*

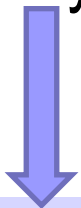
- за задоволяване на потребностите на местната общност от услуги за подкрепа на деца и семейства;
- за изграждане на местна политика за закрила на детето чрез развитие на социални услуги;

изпълняваме нашата мисия и работим по основните ни приоритети.

Как МСС-България разбира партньорството?

Стриктно изпълнение на поетите ангажименти от двете страни при условията на:

- непрекъсната обмяна на информация
- прозрачност на действията
- отчетност
- равнопоставеност
- Взаимно уважение



постигане на
заложените **РЕЗУЛТАТИ**



изграждане на
ДОВЕРИЕ

Как продължихме изградените партньорства с местната власт в общините, където управляваме социални услуги и защо смятаме, че те са успешни?

➤ *На базата на:*

- изградените добри отношения с общината, които са развити и утвърдени в рамките на съвместната работа;
- създадените контакти между нашия екип и експерти (ръководство) на общината;
- изграденото мнение, че няма да има финансови нередности при управлението на услугите;
- политическата ни неутралност (изключително важно при смяна на управленския екип).

Как продължихме изградените партньорства с местната власт в общините, където управляваме социални услуги и защо считаме, че те са успешни?

➤ *Чрез различни механизми на партниране, контрол и мониторинг на качеството:*

От страна на МСС-България:

- *Прозрачност при взимане на решения, които касаят развитието на услугата и управлението на екипа. Включване на представител на общината в:* Комисията за подбор на персонал; при организиране на професионални семинари/конференции на местно ниво; в разработването на различни Кампании. Съветваме се при взимане на решения за промяна на набора от дейности в дадена услуга, включване на нови услуги или адаптация на съществуващите;

Как продължихме изградените партньорства с местната власт в общините, където управляваме социални услуги и защо считаме, че те са успешни

- *Провеждане на периодични срещи* с пряко отговарящия за соц.услуги или с ресорния зам. кмет с цел споделяне на резултати, поставяне на проблеми, търсене на общи решения, а при необходимост или възникване на кризисни ситуации – инициране на срещи с кмета
- *Добър мениджмънт на хора и ресурси;*
- *Стриктна отчетност;*
- *Грижа за материалната база*, като добър стопанин;
- Ясно договаряне на средствата за управление – колко, за какво.

Как продължихме изградените партньорства с местната власт в общините, където управляваме социални услуги и защо считаме, че те са успешни?

От страна на местната власт:

- *Наблюдение на процеса на предоставяне на услугата и постигнатите резултати* чрез ежемесечните технически и финансови доклади на МСС-България;
- *Включване на представители на услугата в различни структури на местно ниво за решаване на определени проблеми* – Комисия за закрила на детето, в екипа по Координационния механизъм в случаите на деца, жертви на насилие; Участие на ръководителите на управляваните от МС-България услуги в общи срещи на управителите на соц.услуги на ниво община;

Как продължихме изградените партньорства с местната власт в общините, където управляваме социални услуги и защо считаме, че те са успешни?

- *Наблюдение на качеството на предоставяните услуги* чрез: посещение на място, участие в екипни срещи, постъпили жалби от ползватели на услугата , т.н.
- *Има ясно поставени изисквания за финансова отчетност;*
- *Консултиране с екипа на МСС-България по въпроси, свързани с деца и семейства .*

Вътрешна система за контрол (самооценка) на качеството на предоставяните услуги

- Разработена през 2006 г. и приложена през 2007 г. в КСУДС-Търговище на базата на добри практики от ЕС. Прилага се във всички услуги, като се провежда ежегодно;
- Самооценката се прави в следните направления :

1. Какъв е ефектът на предоставяните услуги върху ползвателите им?

- ✓ Знаем ли какво е нашето изпълнение по отношение качеството на услугите, които предоставяме, в сравнение с приетите стандарти?
- ✓ Знаем ли доколко нашите услуги допринасят за развитието на ключови програми за децата в общината?
- ✓ Спазваме ли принципите на услугата в ежедневната си практика?
- ✓ Сравними ли са нашите резултати с тези на доставчиците с най-високо качество?
- ✓ Използваме ли информацията за нашето изпълнение с цел повишаване качеството на услугите?

2. Организацията има ли стратегически подход към качеството? (Да развиваме ефективна корпоративна стратегия за качеството):

- ✓ Активно търсене мнението на децата за качеството на получените услуги; Стимулиране на децата, техните близки и роднини за изразяване на мнения и използване на системата на жалби и оплаквания с оглед отстраняване на слабостите и повишаване на качеството. Редовен преглед на дневника за жалби и оплаквания (Да се подпомогне участието на децата, младежите и техните родители в дейности за повишаване на качеството на услугите).
- ✓ Осъществяване на периодичен контрол върху воденето на документацията по отделните случаи, извършване на самооценка на качеството на предоставяните услуги 1 път год. и разработване на план за подобряване на качеството (подкрепа на методичния подход към постоянно подобрене).

3. Показваме ли силно ръководство и ангажираност към качеството?

- ✓ Ръководството и персоналът на всички нива на услугата изпълняват ли своята роля и отговорности за постигане на високо качество?
- ✓ Дадена ли е възможност на упълномощените лица да се запознаят и се убедят в резултатите при предоставянето на нашата услуга върху децата и младите хора?
- ✓ Правим ли периодична оценка на ресурсите, които се изискват, за да се предоставя услугата в съответствие със стандартите за качество?
- ✓ Получват ли редовно отговорните лица информация за нашите постижения по отношение качеството на услугата?

4. Имаме ли корпоративна култура за непрекъсната квалификация на персонала и непрекъснато повишаване на качеството?

- ✓ Включваме ли целия персонал в обсъжданията по всички процеси?
- ✓ Определяме ли компетентностите, които се изискват за предоставяне на услугата във всичките ѝ аспекти с цел достигане на стандартите за качество ?
- ✓ Извършваме ли оценка на целия персонал, базирана на компетентностите, необходими за постигане целите на нашата услуга?
- ✓ Предоставяме ли възможности за развитие на персонала? – обучения, супервизия?
- ✓ Има процес за признаване и отбелязване постиженията на персонала?
- ✓ Има система за управление спадането на качеството ?
- ✓ Включен ли е целият персонал в планирането, прегледа и оценката на услугата?
- ✓ Оценяваме ли резултатите от дейностите за развитие на услугата ?

5. Даваме ли глас на децата и техните родители по отношение на олучаваните услуги? (Да развием ефективни и достъпни механизми за участие на всички деца и младежи при взимане на решения, които ги касаят и реално да включваме техните родители в дейностите по услугата)

- ✓ Даваме ли възможност на децата и техните родители да участват в процесите на планиране, преглед и оценка на изпълнението?
- ✓ Даваме ли възможност на децата и младежите да участват в разработването на индивидуалните им планове?
- ✓ Има ли работеща система в услугата, която осигурява, че мнението на децата и техните родители се изслушва и отразява?
- ✓ Даваме ли възможност на персонала да развива знанията си и уменията си върху базата на участието на децата ?
- ✓ Даваме ли възможност по различни начини за представяне и подкрепа на децата и техните семейства, за да могат те да изкажат становище и то да бъде чуто?
- ✓ Даваме ли възможност на децата и техните родители да се запознаят с услугите и стандартите за качество?

6. Работим ли ефективно с партньорите?

- ✓ Имаме ли подписани Споразумения за съвместна работа с партньори за повишаване ефекта за децата и младите хора ?
- ✓ Има ли съгласувани общи ценности, принципи и приоритети за услугите с партньорските институции и организации?
- ✓ Споделяме ли знания и информация с партньорите?

7. Използваме ли ресурсите по най-добрия начин?

- ✓ Съществува ли процес за идентифициране на всички възможности за допълнително финансиране, което би подкрепило предоставянето на услугата ?
- ✓ Целият персонал съобразява ли се с разходите и наличните ресурси при вземане на решения?
- ✓ Има ли процес за идентифициране на всички ресурси в общността, семейството и човешкия фактор, които биха подкрепили услугата?

8. Поддържа ли непрекъснато качеството на услугата?

- ✓ Имаме ли схема на всички системи и процедури, които управляват качеството в нашата услуга ?
- ✓ Определени ли са лицата и техните отговорности, за да се осигури, че системата за качество работи?
- ✓ Има ли процес за проверка дали очакваният ефект от услугата е постигнат?
- ✓ Прави ли се преглед и оценка на ефективността от прилагането на стратегията за качество на базата на наблюдавания ефект от услугата върху децата и младите хора?