ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ СОЦИАЛЕН ФОНД

RISE association

СВОБОДЕН МЛАДЕЖКИ ЦЕНТЪР

ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ И ОЦЕНКА

на областната и общинските политики в сферата на социалните услуги на територията на област Видин

ДОКЛАД

Ноември 2019

Настоящият доклад е разработен от изследователски екип в състав: Ръководител екип Наталия Христова – Михайлова, Стоян Михайлов и Корнелия Кирилова - изследователи

Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Съдържание

1. Въведение 9
1.1. Представяне на проекта 9
1.2. Основни цели и задачи на гражданския мониторинг и оценка 10
1.3. Основни области на мониторинг и оценка 10
1.4. Методология 12
2. Основни резултати от осъществения мониторинг и оценка 17
2.1. Област Видин 17
2.1.1. Описание на областта и наличните услуги 17
2.1.2. Съответствие на наличните услуги на потребностите на потребителите 22
2.1.3. Ефективност на предоставяните услуги 32
2.1.4. Полезност на предоставяните услуги 36
2.2. Община Белоградчик 38
2.2.1. Описание на общината и наличните услуги 38
2.2.2. Съответствие на наличните услуги на потребностите на потребителите 39
2.2.3. Ефективност на предоставяните услуги 42
2.2.4. Полезност на предоставяните услуги 44
2.3. Община Бойница 46
2.3.1. Описание на общината и наличните услуги 46
2.3.2. Съответствие на наличните услуги на потребностите на потребителите 47
2.3.3. Ефективност на предоставяните услуги 49
2.3.4. Полезност на предоставяните услуги 50
2.4. Община Брегово 52
2.4.1. Описание на общината и наличните услуги 52
2.4.2. Съответствие на наличните услуги на потребностите на потребителите 53
2.4.3. Ефективност на предоставяните услуги 55
2.4.4. Полезност на предоставяните услуги 56
2.5. Община Видин 57
2.5.1. Описание на общината и наличните услуги 57
2.5.2. Съответствие на наличните услуги на потребностите на потребителите 58

2.5.3. Ефективност на предоставяните услуги 62
2.5.4. Полезност на предоставяните услуги 65
2.6. Община Грамада 67
2.6.1. Описание на общината и наличните услуги 67
2.6.2. Съответствие на наличните услуги на потребностите на потребителите 68
2.6.3. Ефективност на предоставяните услуги 69
2.6.4. Полезност на предоставяните услуги 70
2.7. Община Димово 71
2.7.1. Описание на общината и наличните услуги 71
2.7.2. Съответствие на наличните услуги на потребностите на потребителите 72
2.7.3. Ефективност на предоставяните услуги 74
2.7.4. Полезност на предоставяните услуги 75
2.8. Община Кула 76
2.8.1. Описание на общината и наличните услуги 76
2.8.2. Съответствие на наличните услуги на потребностите на потребителите 77
2.8.3. Ефективност на предоставяните услуги 79
2.8.4. Полезност на предоставяните услуги 80
2.9. Община Макреш 81
2.9.1. Описание на общината и наличните услуги 81
2.9.2. Съответствие на наличните услуги на потребностите на потребителите 82
2.9.3. Ефективност на предоставяните услуги 84
2.9.4. Полезност на предоставяните услуги 84
2.10. Община Ново село 85
2.10.1. Описание на общината и наличните услуги 85
2.10.2. Съответствие на наличните услуги на потребностите на потребителите 85
2.10.3. Ефективност на предоставяните услуги 89
2.10.4. Полезност на предоставяните услуги 91
2.11. Община Ружинци 94
2.11.1. Описание на общината и наличните услуги 94
2.11.2. Съответствие на наличните услуги на потребностите на потребителите 95

Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

2.11.3. Ефективност на предоставяните услуги 97
2.11.4. Полезност на предоставяните услуги 98
2.12. Община Чупрене 99
2.12.1. Описание на общината и наличните услуги 99
2.12.2. Съответствие на наличните услуги на потребностите на потребителите 99
2.12.3. Ефективност на предоставяните услуги 101
2.12.4. Полезност на предоставяните услуги 102
3. Описание на добри практики 103
4. Изводи и препоръки 106
4.1. Основни изводи 106
4.2. Препоръки 107

Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Използвани съкращения

АСП – Агенция за социално подпомагане

ГРАО – Гражданска Регистрация и Административно Обслужване

ДБТ – Дирекция „Бюро по труда“

ДДЛРГ – Дом за деца лишени от родителска грижа

ДДУИ - Дом за деца с умствена изостаналост

ДПС – Детска педагогическа стая

ДСП – Дирекция „Социално подпомагане“

ДЦ – Дневен център

ЕС – Европейски съюз

ЗЖ – Защитено жилище

КСУДС – Комплекс за деца и семейства

МВР – Министерство на вътрешният работи

МКБППМН – Местна комисия за борба с противообществените прояви на малолетни и непълнолетни

МОН – Министерство на образованието и науката

НПО – Неправителствена организация

ПЖ – Преходно жилище

РДСП – Регионална дирекция „Социално подпомагане“

РЗОК – Регионална здравноосигурителна каса

РУО – Регионално управление на образованието

РУ – Районно управление

РЦЗ – Регионален център по здравеопазване

ЦНСТ – Център за настаняване от семеен тип

ЦОП – Център за обществена подкрепа

ЦРДУ – Център за работа с деца на улицата

ЦСРИ – Център за социална рехабилитация и интеграция

Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Списък на фигурите, графиките и таблиците

Графики

Графика 1 Разпределение на респондентите по пол и възраст 15
Графика 2 Разпределение на респондентите по местоживеене 15
Графика 3 Разпределение на респондентите по пол и възраст 16
Графика 4 Разпределение на респондентите по местоживеене и период на ползване на услугата 16
Графика 5 Население под, в и над трудоспособна възраст в област Видин (към 31.12.2018 г.! 18
Графика 6 Брой социални услуги за възрастни хора 19
Графика 7 Брой социални услуги за деца 20
Графика 8 Участие на респондентите в процеса на планиране на политики 25
Графика 9 Форми на участие 26
Графика 10 Източници на информация за потребителите, относно социалните услуги, които ползват 27
Графика 11 Познатост на социални услуги 28
Графика 12 Значение на участието 29
Графика 13 Обратна връзка за услугата 29
Графика 14 Форма на обратна връзка 30
Графика 15 Предложения за други социални услуги 31
Графика 16 Самостоятелен избор на ползваната социална услуга 33
Графика 17 Важност на различни компоненти при избора на услугата 33
Графика 18 Участие на потребителите, при решенията за различни аспекти на ползването на услугата 34
Графика 19 Дял на подавалите жалби 35
Графика 20 Удовлетвореност от социалната услуга 35
Графика 21 Информираност и достъп до социални услуги 37
Графика 22 Резултати от ползването на социалните услуги 38

Таблици

Таблица 1 Рамка за мониторинг и оценка 11
Таблица 2 Брой на проведените дълбочинни интервюта 13
Таблица 3 Брой на проведените фокус групи 14
Таблица 4 Предложения на респондентите за липсващи социални услуги 32
Таблица 5 Необходимост от допълнителни подобрения/промени в социалните услуги 36
Таблица 6 Добри практики за предоставяне на социални услуги в област Видин 104
Таблица 7 Основни изводи от анализа 106

Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Фигури

Фигура 1 Карта на общините на територията на областта и броя на услугите в тях 21
Фигура 2 Мониторинг на социалните услуги 30
Фигура 3 Достъп до социални услуги 37
Фигура 4 Модел за разкриване на социални услуги 39
Фигура 5 Модел на планиране на услугите 40
Фигура 6 Участие в планиране на услуги 41
Фигура 7 Участие на потребителите в планирането 41
Фигура 8 Участие в избора на услуга 42
Фигура 9 Участие в предоставянето на услугата 42
Фигура 10 Участие в процеса на предоставяне на услугите според потребителите 43
Фигура 11 Удовлетвореност на потребителите 44
Фигура 12 Удовлетвореност на потребителите 44
Фигура 13 Индивидуален подход и качество на услугите 45
Фигура 14 Подкрепа на силните страни и интеграция 45
Фигура 15 Резултати и устойчивост на промяната 46
Фигура 16 Съответствие на услугите на местните потребности 47
Фигура 17 Участие на потребителите в избора на услуга 49
Фигура 18 Участие в процеса на предоставяне на услугите 49
Фигура 19 Качество на услугите от резидентен тип 50
Фигура 20 Удовлетвореност от услугите 50
Фигура 21 Дейности в услугите от резидентен тип 51
Фигура 22 Резултати и устойчивост от ползването на услугите 52
Фигура 23 Съответствие на услугите на местните потребности 53
Фигура 24 Съответствие на услугите на местните потребности 54
Фигура 25 Участие в планирането на услугите 54
Фигура 26 Участие при предоставяне на услугата 55
Фигура 27 Индивидуална подкрепа 56
Фигура 28 Анализ на местни потребности 59
Фигура 29 Съответствие на услугите на местните потребности 59
Фигура 30 Планиране и разкриване на услуги 59
Фигура 31 Мониторинг на социалните услуги 60
Фигура 32 Мониторинг на социалните услуги 61
Фигура 33 Очаквания на потребителите 61
Фигура 34 Качество на новите услуги 62
Фигура 35 Процес на предоставяне на услугата 62
Фигура 36 Участие на потребителите при предоставяне на услугата 63
Фигура 37 Процес на предоставяне на услугата 63
Фигура 38 Удовлетвореност от услугите 64
Фигура 39 Удовлетвореност от услугите 64

Фигура 40 Индивидуална оценка и планиране 65
Фигура 41 Подкрепа на силните страни 66
Фигура 42 Подход при работа с потребители 66
Фигура 43 Резултати от ползването на социални услуги 67
Фигура 44 Резултати от ползването на социални услуги 67
Фигура 45 Съответствие на услугите на местните потребности 68
Фигура 46 Удовлетвореност на потребителите от качеството на услугите 70
Фигура 47 Съответствие на услугите на местните потребности 72
Фигура 48 Участие на потребителите в стратегическото планиране 73
Фигура 49 Участие на потребителите в планирането и избора на услуга 73
Фигура 50 Участие на потребителите в процеса на предоставяне на услугите 74
Фигура 51 Удовлетвореност на потребителите от качеството на услугите 74
Фигура 52 Подкрепа на силните страни 75
Фигура 53 Подкрепа на силните страни 76
Фигура 54 Участие на потребителите в стратегическото планиране 78
Фигура 55 Участие на потребителите в процеса на мониторинг и оценка 79
Фигура 56 Участие на потребителите 79
Фигура 57 Участие на потребителите в планирането и избора на услуга 83
Фигура 58 Съответствие на услугите на местните потребности 87
Фигура 59 Съответствие ва услугите на местните потребности 88
Фигура 60 Съответствие на услугата на потребностите 88
Фигура 61 Идентифициране на местни потребности и участие в планиране 89
Фигура 62 Постигане целите на услугите 91
Фигура 63 Удовлетвореност на родителите 91
Фигура 64 Подкрепа на силните страни 92
Фигура 65 Резултати от услугата 93
Фигура 66 Резултати от ползването на услугите 94
Фигура 67 Съответствие на услугите на местните потребности 96
Фигура 68 Участие на потребителите в стратегическото планиране 96
Фигура 69 Участие на потребителите в процеса на мониторинг и оценка 97
Фигура 70 Съответствие на услугите на местните потребности 100
Фигура 71 Съответствие на услугите на местните потребности 100
Фигура 72 Участие на потребителите 102
Фигура 73 Удовлетвореност на потребителите от качеството на услугите 102

Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

1. Въведение

1.1. Представяне на проекта

Проект **Граждански мониторинг за по-качествени социални услуги се осъществява по процедура** BG05SFOP001-2.009: Повишаване на гражданското участие в процесите на формулиране, изпълнение и мониторинг на политики и законодателство. Проектът се изпълнява от Сдружение РАЙС в партньорство със Свободен младежки център, гр. Видин.

Проектът цели да допринесе за подобряване на формулирането и реализирането на публични политики в сферата на социалните услуги на местно и регионално ниво на територията на област Видин на базата на независим граждански мониторинг, обратна връзка, партньорство и отправяне на препоръки от страна на гражданското общество.

Специфичните цели на проекта са:

- Развитие на граждански ресурси за осъществяване на мониторинг върху публични политики в сферата на социалните услуги и партньорство с публичната власт за подобряване на качеството им
- Развитие на методически инструменти за ефективен граждански мониторинг в тази сфера
- Практическо реализиране на независим граждански мониторинг с цел оценка на публичната политика в сферата на социалните услуги на местно и регионално ниво и изготвяне на препоръки за подобряването й, включително на регулаторната среда за гражданското участие
- Популяризиране на гражданското участие в мониторинга и оценката на публични политики и на неговите резултати.

Целеви групи на проекта са: Децентрализираните държавните органи и общинските власти, отговорни за социалната политика на тази територия, гражданските организации (такива на потребители на социални услуги, на техни семейства и общности, както и НПО - доставчици на социални услуги) и обществеността.

Целите на проекта се постигнат чрез реализиране на следните дейности:

- Провеждане на информационна среща за обявяване на намеренията и привличане за участие на заинтересовани страни
- Разработване на Методика и инструменти за оценка на политиката на социалните услуги на общинско и областно ниво

- Експертна работна среща за обсъждане и приемане на Методиката и нейното редактиране и допълване (ако е необходимо)
- Граждански мониторинг и оценка на политиките за социални услуги в целевия район от изследователски екип, използвайки приетата Методика
- Провеждане на Кръгла маса „Развитие на социалните услуги в област Видин“ с участие на представители на държавни институции, общини и граждански организации
- Публикуване и разпространение на печатни материали – листовка с описанието на проекта и сборник с неговите продукти
- Повишаване на капацитета на кандидата и партньора за граждански мониторинг и застъпничество по отношение на политиките за социални услуги, като една от мерките за устойчивост и мултиплициране.

Основни продукти от реализирането на проекта са:

- Методика и инструменти за граждански мониторинг и оценка на политиките за социални услуги на общинско и областно ниво
- Доклад от гражданския мониторинг и оценка на политиките за социални услуги в област Видин, които ще бъдат достъпни чрез публикациите, включително и онлайн. Продължителността на проекта е 12 месеца.

1.2. Основни цели и задачи на гражданския мониторинг и оценка

Основните цели и задачи на настоящата оценка са:

- Да се направи независима оценка на областната и общинските политики в сферата на социалните услуги на територията на област Видин по стандартизирани критерии и се формулират препоръки за усъвършенстване към публичната власт
- Да се идентифицират и опишат добрите практики, ако има такива
- Да се тества разработената Методика и нейната приложимост на практика.

1.3. Основни области на мониторинг и оценка

Основните области на мониторинг и оценка, както и критериите за осъществяване са разработени в методология и представени в таблицата по долу.

Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Таблица 1 Рамка за мониторинг и оценка

Основни области	**Индикатори**	**Измерител**
Съответствие		
Анализ на потребностите и планиране на услугите съобразно тези потребности	Наличие на анализ на потребностите от социални услуги, според ясни количествени и качествени индикатори	Да/Не
Участие на потребителите в стратегическото планиране	Ниво на участие на потребителите в планирането	Манипулиране/Информиране/Консултиране/Съветване/Вземане на решение
Участие на потребителите в процеса на мониторинг и оценка	Ниво на участие на потребителите в мониторинга и оценка	Манипулиране/Информиране/Консултиране/Съветване/Вземане на решение
Участие на потребителите в планирането и избора на услуга	Наличие на гъвкави форми за участие и организация	Да/Не
	Информиране на потребителите относно формите на участие и резултатите от него	Да/Не
	Участие на различни групи (по възраст, пол, социално положение, специфични потребности) от населението в консултативен процеса	Да/Не
	Ниво на съобразяване на планирането с идентифицираните потребности и направени предложения	Ниско/средно/високо
Ефективност		
Ниво на участие на потребителите в процеса на предоставяне на услугите	Потребителите са включени в процес на вземане на решение, те влияят и инициират решения	Да/Не

Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

	по въпроси, свързани с услугите, които получават	
Ниво на постигане на целите на стратегиите и услугите	Ниво на постигане на резултати: услугата има като краен резултат промяна на ситуацията на клиента и подобряване на качеството му на живот.	Да/Не
Удовлетвореност на потребителите от качеството на услугите	Ниво на удовлетвореност на потребителите	Високо/средно /ниско
Полезност		
Достъп до услуги от различен вид	Степен на достъп до услугите за всички потребители	Високо/средно /ниско
Индивидуална подкрепа	Степен в която всички клиенти имат достъп до индивидуална подкрепа /ключов специалист, възможност за избор, информиране, жалби и реакция/	Високо/средно /ниско
Подкрепа на силните страни	Индивидуалните планове и предоставените услуги са резултат от специфична индивидуална оценка и са насочени към активиране на ресурсите и подкрепа на силните страни на потребителите	Високо/средно /ниско
Резултати и устойчивост	Клиентът постепенно излиза от системата на услуги, намалява ползването на услуги или не ползва услуги, устойчивост на промяната	Да/Не

1.4. Методология

В хода на осъществяване на проучването беше използвана и апробирана предложена в методологията за оценка на публични политики система от количествени и качествени методи с оглед събиране на информация от всички заинтересовани страни и на територията на цялата област.

Целеви групи на проучванията бяха: областни и общински ръководства и специалисти, отговарящи за социалните услуги; НПО – на потребители и/или доставчици на социални услуги; специализирани териториални администрации в сферата на социалните услуги; Обществеността (гражданите).

- **Качествени методи**

В таблиците по долу са представени броя, вида, респондентите и населените места, в които са приложени качествени методи за събиране на информация.

Таблица 2 Брой на проведените дълбочинни интервюта

№	Вид	Населено място	Респондент/и	Брой участници
1	Дуално интервю	Ружинци	Професионалист дом за възрастни хора	2
2	Интервю	Кула	Представител на общината	1
3	Интервю	Кула	Социален работник, областен екип по ПГ	1
4	Дуално интервю	Кула	Ръководител и социален работник в Дом за възрастни хора	2
5	Интервю	Видин	Представител на общината	1
6	Интервю	Видин	Ръководител на ЦСРИ	1
7	Дуално интервю	Видин	Ръководител и психолог ЦСРИ	2
8	Интервю	Видин	Родител	1
9	Интервю	Видин	Психолог КСУДС, ЦОП	1
10	Дуално интервю	Гомотарци, Видин	Ръководители ЗЖ	2
11	Интервю	Видин	Социален работник, ДЦ	1
12	Интервю	Видин	Родител	1
13	Интервю	Белоградчик	Представител на община	1
14	Интервю	Белоградчик	Директор ДДЛРГ	1
15	Дуално Интервю	Белоградчик	Ръководител и специалист Преходно жилище	2

16	Интервю	Белоградчик	Потребител	1
17	Интервю	Бойница	Представител на община	1
18	Интервю	Бойница	Ръководител ЦНСТ	1
19	Интервю	Бойница/Бориловец	Ръководител ЦНСТ	1
20	Интервю	Брегово	Представител община	1
21	Дуално интервю	Брегово	Ръководители услуги	2
22	Дуално интервю	Брегово	Ръководители услуги	2
23	Интервю	Грамада	Представител община	1
24	Дуално интервю	Димово	Представители социални услуги ЦСРИ и ДЦ	2
25	Интервю	Макреш	Представител община	1
26	Интервю	Ново село	Представител община	1
27	Интервю	Ново село	Ръководители ЦНСТ	1
28	Дуално интервю	Ново село	Ръководител и професионалисти ЦНСТ	2
29	Интервю	Чупрене	Представител община	1

Проведени са общо 29 интервюта, от които 9 дуални, с общ брой участници 38.

Таблица 3 Брой на проведените фокус групи

№	Вид	Населено място	Респондент/и	Брой участници
1	Фокус група	Видин	Професионалисти ЦРДУ и родител	5
2	Фокус група	Видин	Деца ЦРДУ	6
3	Фокус група	Белоградчик	Деца ПЖ	6
4	Фокус група	Ново село	Професионалисти услуги и деца	3
5	Фокус група	Ружинци	Представители на община, услуги и потребители	4
6	Фокус група	Чупрене	Представители на община и услуги	3

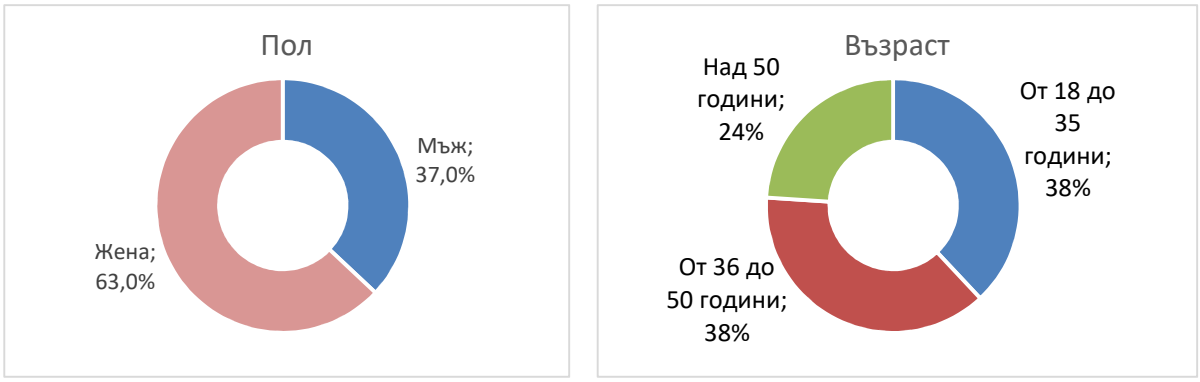
Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Проведени са 6 фокус групи с общ брой участници 27.

- **Количествени методи**

Осъществени са две количествени проучвания. Първото количествено проучване е осъществено на територията на област Видин сред 100 респонденти, които не ползват социални услуги. Количественото проучване сред не потребители е осъществено през месец юни 2019 г., разпределени по пол и възраст както е представено на Графика 1.

Графика 1 Разпределение на респондентите по пол и възраст



Източник: Изследване сред не-потребители, N=100

Проучването е проведено онлайн на територията на цялата област. Преобладаващата част от участниците са от община Видин, но има и представители от повечето общини на областта (Графика 2).

Графика 2 Разпределение на респондентите по местоживеене

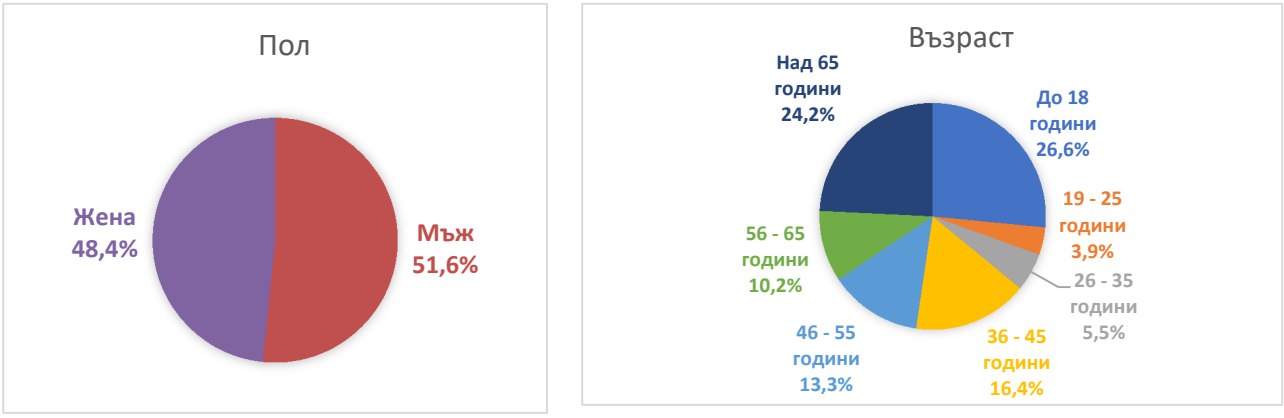
Източник: Изследване сред не-потребители, N=100

Второто количествено проучване е осъществено сред 128 респонденти, ползватели на социални услуги. Извадката е двустепенна стратифицирана, като на първи етап е направен подбор на услугите от всеки вид (консултативни, дневни, резидентни и

институционални) във всички общини, а на втори етап със случаен подбор са избрани потребителите.

Разпределението по пол на респондентите показва, че в проучването са участвали по равно мъже и жени с лек превес на мъжете (51,6% и 48,4% съответно) (Графика 3). По отношение на възрастта най-голям е процентът на участвалите деца до 18 г. възраст (26,6%), следвани от възрастните над 65 г. възраст (24,2%) (Графика 3).

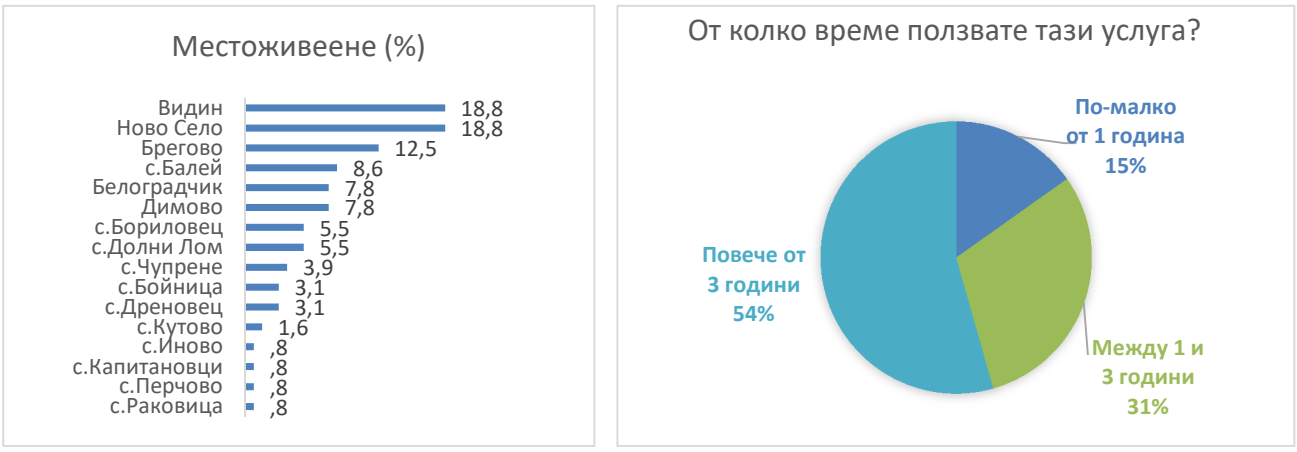
Графика 3 Разпределение на респондентите по пол и възраст



Източник: Изследване сред потребители, N=128

Разпределението по населени места и период на ползване на услугата показва, че преобладаваща част от респондентите са от областния център Видин и от Ново село (Графика 4). По отношение на периода на ползване на услугите, прави впечатление големия процент на ползвалите услугите над 3 години, ситуация която отразява картината на социалните услуги в областта, където тези от резидентен тип и в институции са голям процент.

Графика 4 Разпределение на респондентите по местоживеене и период на ползване на услугата



Източник: Изследване сред потребители, N=128

Общият брой респонденти участвали във всички проучвания (количествени и качествени) е 289 и те са разпределени по групи както следва:

- Представители на местна власт – 12
- Ръководители и професионалисти от социалните услуги – 34
- Родители и близки – 2
- Потребители – 141
- Население на областта - 100

2. Основни резултати от осъществения мониторинг и оценка

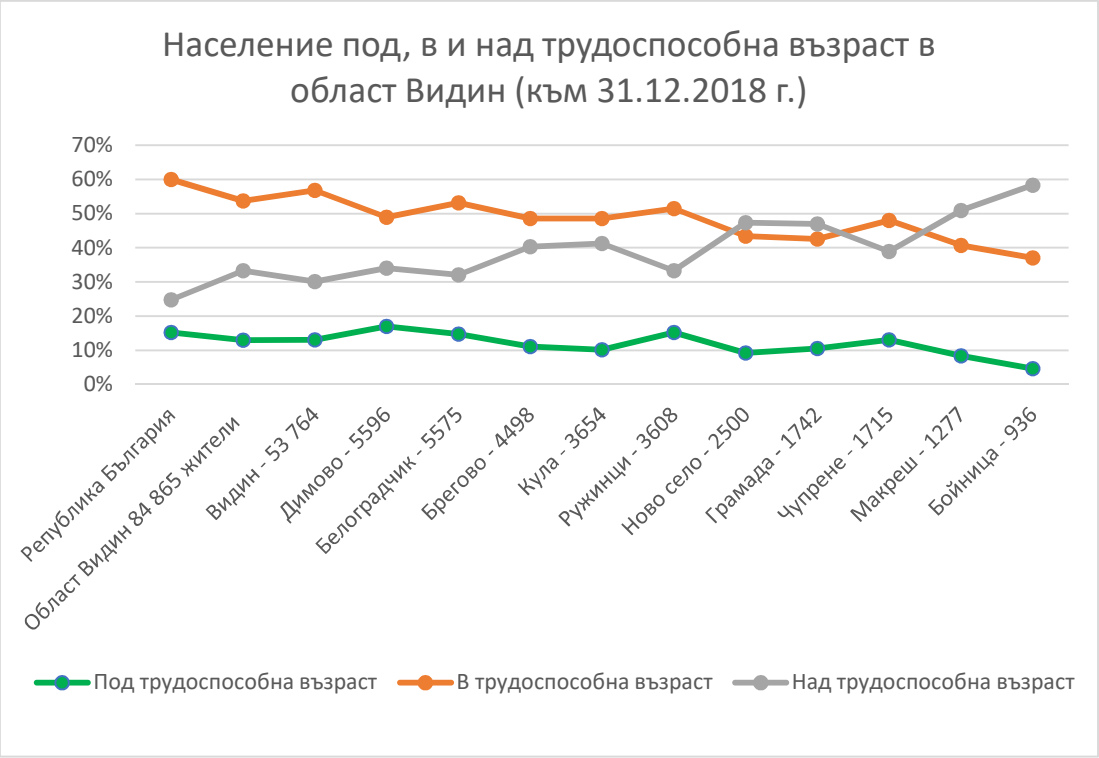
2.1. Област Видин

2.1.1. Описание на областта и наличните услуги

Област Видин се намира в северозападната част на България и обхваща площ от 3 032.9 кв. км., което представлява 2.73% от територията на Република България.[1] Населението на област Видин представлява 11,4% от населението на Северозападния район за планиране /Видин, Враца, Монтана, Ловеч и Плевен/ и около 1,21 % от това на страната към 31.12.2018г.[2] През последните години се установяват неблагоприятни тенденции в демографското състояние на областта – ежегодно намаляване на населението, застаряване и влошаване на възрастовата му структура, намаление на раждаемостта и увеличение на смъртността, както и задълбочаващата се де популация. Към момента детското население в областта е 13%, което е с 2 процентни пункта под средното за страната, хората в трудоспособна възраст са 53,7%, или 6,3%процентни пункта под средното, а хората над трудоспособна възраст са 33,3% при 24,7% за страната.[3] Особено тежка е демографската ситуация в по-малките общини като Ново село, Грамада, Макреш и Бойница, където хората над трудоспособна възраст са повече от трудоспособните (Графика 5).

[1] https://vidin.government.bg/upload/files/oblastni_strategii/OSRR-+2014-2020_Vidin.pdf
[2] НСИ, Население под, във и над трудоспособна възраст по области, общини и местоживеене, https://www.nsi.bg/en/content/13042/population-working-age-status-place-residence-sex-and-districts-and-municipalities
[3] Пак там

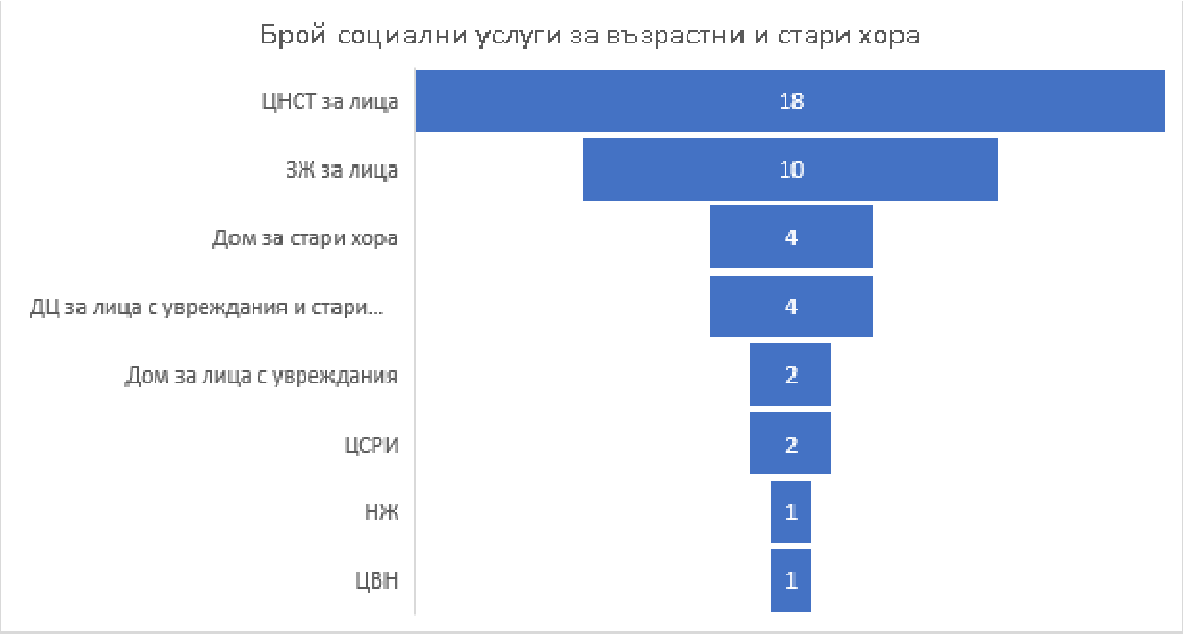
Графика 5 Население под, в и над трудоспособна възраст в област Видин (към 31.12.2018 г.!



Източник: НСИ

В област Видин има разкрити и функциониращи социални услуги за деца и възрастни, като преобладават тези за възрастни (42 броя). Основните характеристики на системата от социални услуги могат да се определят в няколко области. На първо място, прави впечатление, че при услугите за възрастни хора преобладават тези с институционален или резидентен характер (Графика 6) както за лица с увреждания, така и за стари хора. Институционалният характер на услугите произтича основно от процеса на реформиране на наличните специализирани институции за възрастни, което е довело до разкриване на голям брой ЦНСТ и ЗЖ, предимно за хора с психични разстройства и умствена изостаналост. На следващо място, въпреки усилието за закриване и реформиране на наличните институции все още има функциониращи 6 на територията на областта. На трето място, услугите в общността с консултативен характер са малко на брой и насочени към подкрепа на лица с интелектуални затруднения. На следващо място сред услугите за пълнолетни лица има само една за млади хора, напускащи системата от специализирани институции. Общият капацитет на услугите за възрастни е 780 места. Освен това, във всички общини на областта се предлага услугата личен асистент.

Графика 6 Брой социални услуги за възрастни хора

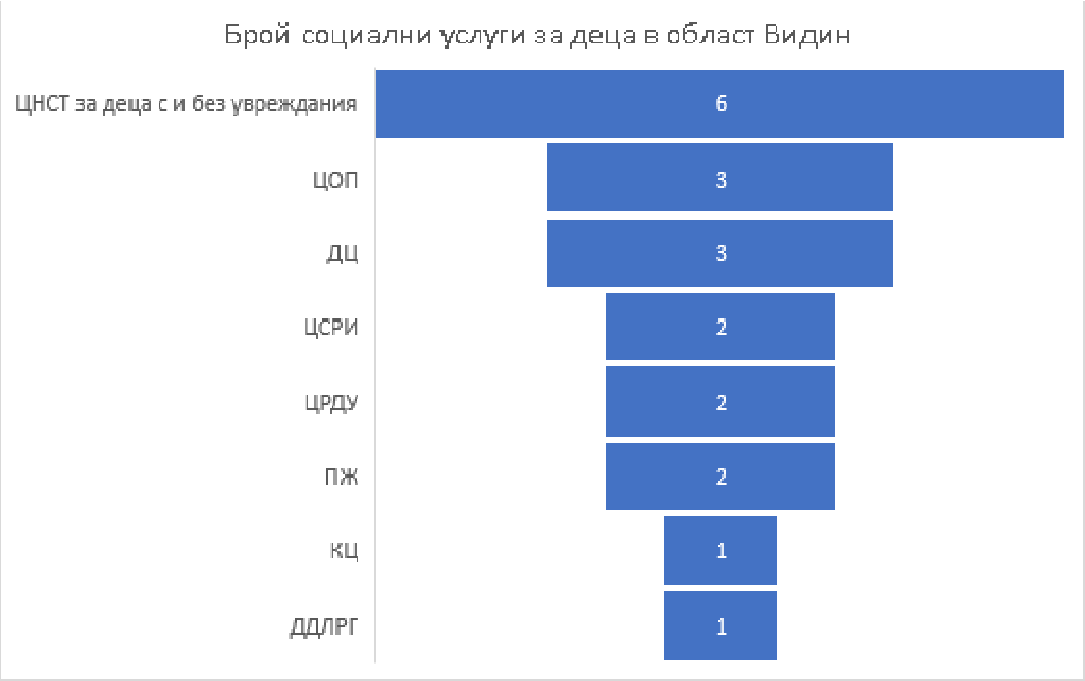


Източник: АСП

Услугите за деца са значително по-малко на територията на областта, 20 на брой от всички видове с общ капацитет 316 потребителя. Прави впечатление, че най-голям брой са услугите от резидентен тип (10, сред които ЦНСТ, ДДЛРГ, ПЖ и КЦ) (Графика 7). Останалите услуги, поради малкия си брой и разпределение на територията на областта реално функционират на областно ниво.

Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Графика 7 Брой социални услуги за деца

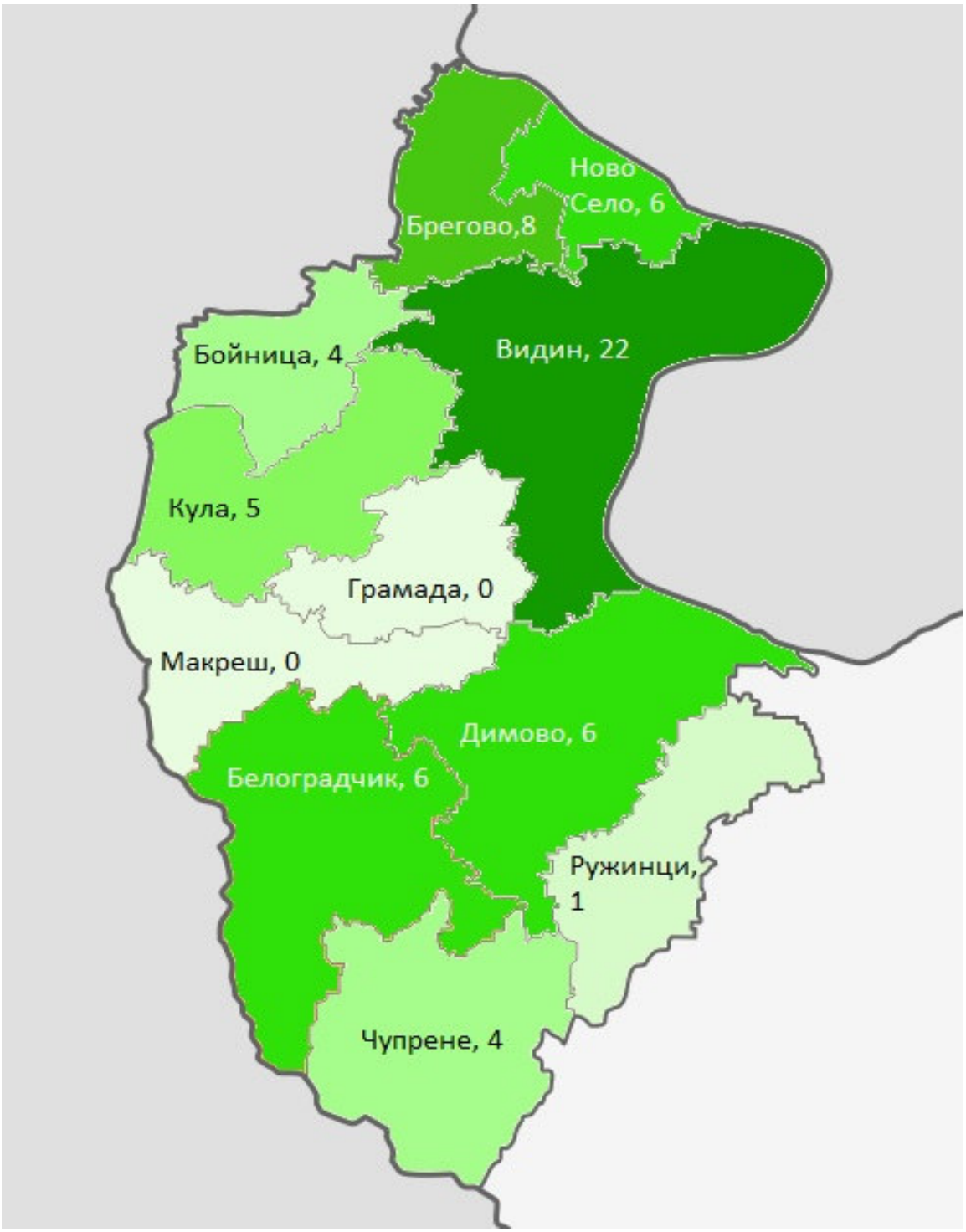


Източник: АСП

По отношение на географското разпределение, прави впечатление неравномерността на услугите както за възрастни, така и за деца. Както се вижда от Фигура 1, най-голям брой са услугите в областния център Видин следвани от Брегово, Белоградчик и Димово. В част от общините няма функциониращи услуги (Макреш и Грамада), освен разкритите по програми. Основните фактори, оказващи влияние върху разкриването на услуги са свързани с наличието на специализирани институции, които са били или са в процес на реформиране и наличния капацитет и активност на местната власт.

Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Фигура 1 Карта на общините на територията на областта и броя на услугите в тях



Източник: АСП

2.1.2. Съответствие на наличните услуги на потребностите на потребителите

- **Анализ на потребностите и планиране на услугите съобразно тези потребности**

На областно ниво, анализ на потребностите е осъществен в рамките на планиращата фаза на областната стратегия. Както е отбелязано в стратегическия документ[4] планирането стартира със създаването на областен оперативен екип, сред чиито основни задачи са и разработването на структурен анализ на потребностите от социални услуги на общинско ниво и представянето му на общините с оглед унифициране на базите данни при разработване на стратегическия документ и събиране на информация на областно ниво и систематизиране на данните, осъществяване на необходимата комуникация и координация с общинските екипи, разработващи анализа на потребностите от социални услуги на общинско ниво с представителите на териториалните звена на централната изпълнителна власт и НПО.

В хода на осъществения анализ са използвани налични доклади и анализи, статистически данни, данни от доставчиците на социални услуги, Граждански организации и НПО.

Анализът на потребности включва използване на следните методи: документално проучване на съществуващи анализи, доклади, стратегически документи на национално, областно и местно ниво; проучване на разработки, добри практики и анализи, изготвени за нуждите на предходното планиране на социалните услуги в област Видин с активното участие на УНИЦЕФ; общински анализи на ситуацията и оценка на потребностите от социални услуги, разработени от общинските екипи за социално планиране; официална кореспонденция с цел набиране на данни/анализи от териториални звена на централната изпълнителна власт на територията на област Видин; официална кореспонденция с доставчици на социални услуги, вкл. ДМСГД; посещения на място на социалните услуги от представители на РДСП и координатор за област Видин по проект BG051PO001-6.2 13-001 за наблюдение, срещи и дискусии с представители на общини, услуги, териториални структури на АСП, НПО, целеви общности и групи в риск.

Предоставената информация показва, че мнението на потребителите в анализа на потребностите се отразява чрез осъществените на място в услугите срещи дискусии и наблюдения.

Идентифицирането на целевите групи по отношение необходимостта от подкрепа включва деца, настанени в специализирани институции и резидентни услуги (ДМСГД,

[4] Областна стратегия за развитие на социалните услуги в област Видин 2016-2020

ДДЛРГ, ДДУИ, ЦНСТ и ПЖ); деца, настанени в приемни семейства и осиновявания; деца в риск, сред които са децата с физически увреждания, деца с умствена изостаналост, деца, изоставени на ниво родилен дом, деца в риск от отпадане от училище или не посещаващи училище, деца с родители в чужбина, деца на непълнолетни майки и на многодетни семейства, деца на самотни родители, деца жертви на насилие и трафик, деца с противообществени прояви.

По отношение на пълнолетните с увреждания са посочени лица с физически увреждания, лица с психични заболявания, лица с умствена изостаналост, лица с деменция, стари хора с увреждания и лица трайно настанени в институции. Сред общностите и групите в затруднено положение са посочени безработните, етнически общности в неравностойно положение, самотно живеещи възрастни хора.

Информация относно потребностите на различните групи потребители е представена като обобщение на общинските анализи.

В анализа е отделено сериозно внимание на оценка на наличните социални услуги на територията на областта, капацитета на общините, инфраструктурата, както и участието на НПО като доставчици на социални услуги.

Изводите са направени относно социално-демографски тенденции и оценка на наличието и достъпността на социалните услуги. Посочено е, че услугите са *неравномерно териториално разпределени по общини в областта*, въпреки че то обикновено отразява различията в числеността на населението. Освен това качеството на социалните услуги все още е пожелание и е свързано до голяма степен с липсата или недостатъчно квалифициран персонал в системата на социалните услуги най-вече в малките населени места и общини. Друг извод е свързан с това, че новоразкритите *социални услуги в повечето общини са приоритетно насочени само към една конкретна рискова група*, което показва, че развитието им не е в резултат на предварително планиране.

По отношение на услугите за деца изводите са свързани с *ограничени услуги за превенция на рискови групи деца*. Освен това съществуващите услуги в по-голямата си част са насочени към децата и *почти не се отнасят към родителите* и наличните рискови групи в областта (млади майки с риск да изоставят децата си, бедни и самотни родители с нисък родителски капацитет, осиновители, родители на деца с отклоняващо се поведение и пр.);

Други изводи в анализа на потребностите са свързани с това, че на предлаганите алтернативни социални услуги за деца на територията на областта не покриват реалните

потребности и не обхващат всички рискови групи, като по отношение на рисковите групи деца развитите социални услуги подкрепят преди всичко децата с увреждания в областния център. Извън подкрепа остават деца с увреждания, деца с отклоняващо се поведение, деца в риск за отпадане от училище в малките населени места.

Подобни са изводите и относно услугите за лица с увреждания като недостатъчен брой, неравномерното им разпределение на територията на областта, недостатъчни финансови ресурси, което често става причина за социалното изключване на хора с увреждания и настаняването им в институция, липса на отговарящи на потребностите на хората с увреждания комплексни услуги.

Във връзка с услугите за стари хора е направен извод, че в част от общинските анализи на ситуацията все още се дефинира потребност от институционалната грижа, най-вече за стари хора. В допълнение, е констатира и недостатъчен брой услуги за възрастни хора, които да отговарят комплексно на потребностите и неравномерното им разпределение на територията на областта, както и недостатъчни финансови ресурси, което често става причина за социалното изключване на възрастни хора и настаняването им в институция.

Не е налична информация как конкретно в анализа е отразено мнението на рисковите групи потребители по отношение на качеството и постигнатите резултати от предоставянето на социални услуги. Освен това в анализа не е посочена информация дали и как е осъществен анализ на потребностите на цялото население на област Видин.

Проведеното проучване сред общините потвърждава за усилието да се събере информация относно потребностите на хората в населените места, което обаче пак се осъществява чрез събиране на статистически данни и посещение в услугите. Не са идентифицирани модели на целенасочено събиране на информация от населението в общините.

- **Участие на потребителите в стратегическото планиране**

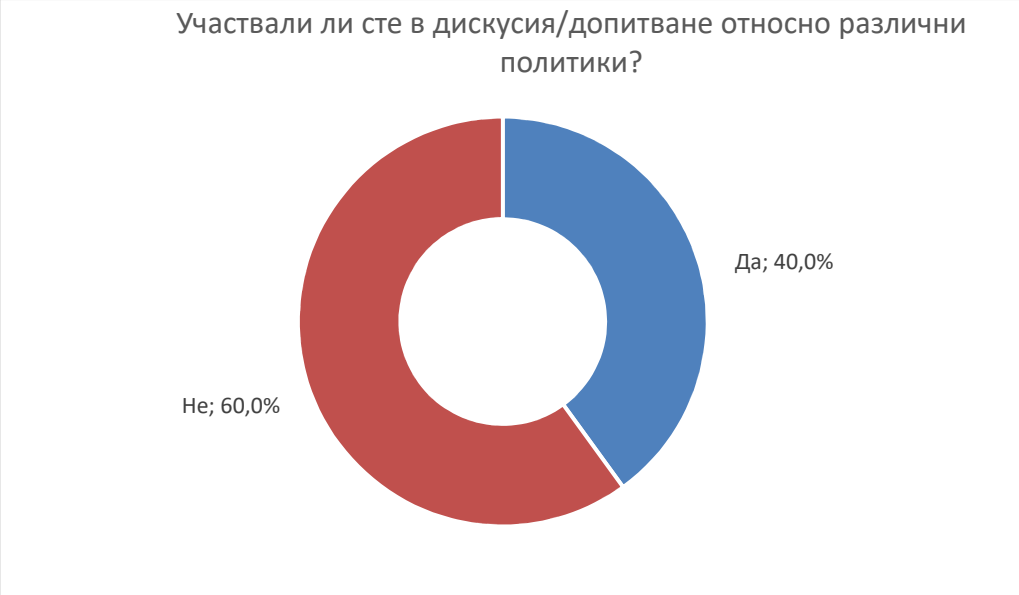
Според областната стратегия за развитие на социалните услуги на област Видин[5], делегирането на управлението на социалните услуги е единият от начините за участие на неправителствения сектор/ гражданското общество в реализиране на дейностите по изпълнение на стратегията. Механизмът за това участие се изразява в поддържане и надграждане на качеството на социалните услуги, участие в изготвянето на мониторингови доклади за състоянието на услугите, изготвяне на предложения и становища. В област Видин социални услуги се делегират към неправителствения сектор

[5] Пак там

само на територията на община Видин – за цялата област общо 9 социални услуги и Комплекса за социални услуги в община Видин се управляват от 5 неправителствени организации, а общините са доставчици на всички останали социални услуги в областта.

Данните от проведеното проучване сред населението на областта показват, че преобладаващата част от участниците (60%) не са участвали в допитване относно различни политики (Графика 8). Прави впечатление, обаче че сред респондентите голям дял посочват именно социалните политики като важна тема за допитвания и дискусии.

Графика 8 Участие на респондентите в процеса на планиране на политики



Източник: Изследване сред не-потребители, N=100

Данните показват, че сред най-често срещаните и определени като форми на участие, са социалните мрежи (53%), което показва, че участието се инициира от самите граждани, а не е планирана и реализирана форма на допитване относно проблеми и предизвикателства, които би следвало да се адресират чрез услуги и форми за подкрепа.

На следващо място сред посочените форми за участие са организираните срещи по различни теми и общинската система за събиране на информация (Графика 9). Тези форми са постоянно функциониращи и позволяват достъп на гражданите до възможност да споделят мнението си, често обаче без обратна връзка от страна на

общината. Само 13 % от участвалите граждани споделят, че участват в организирани проучвания.

Графика 9 Форми на участие

Източник: Изследване сред не-потребители, N=100

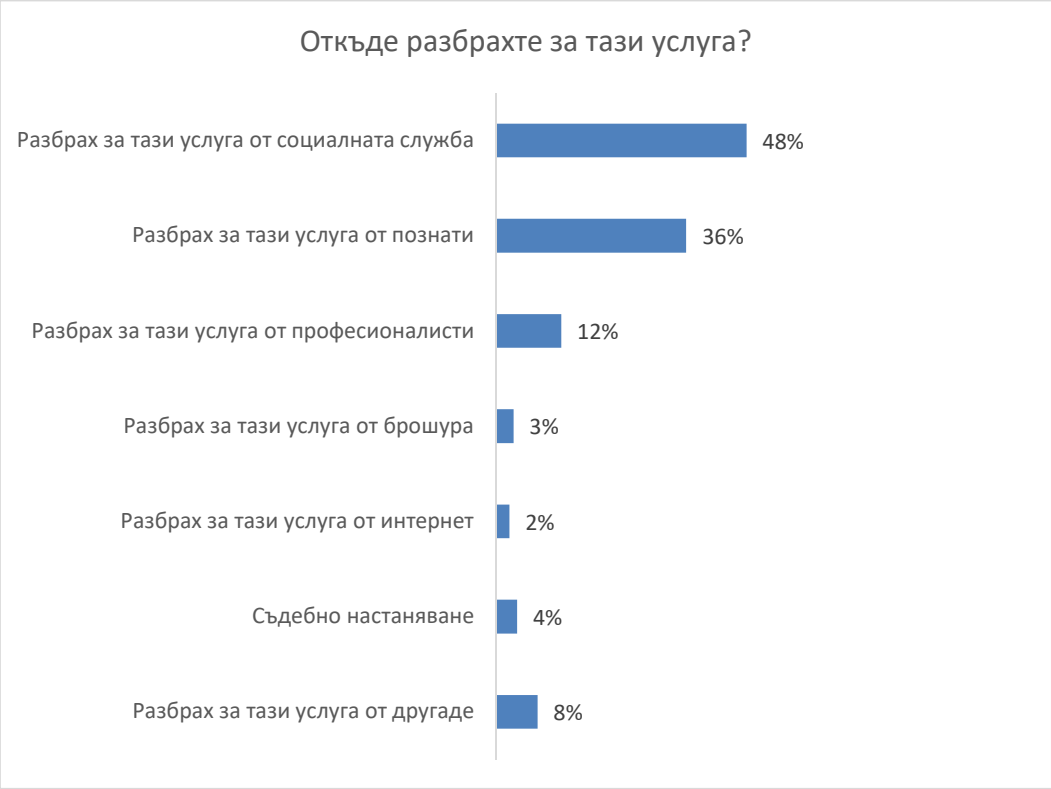
По различна е ситуацията на потребителите на социални услуги. Според тях най-адекватен източник на информация за услугите, които ползват е социалната служба, която е насочила близо половината от анкетираните потребители към ползваните от тях услуги. Това показва, че при идентифициран проблем хората се обръщат най-често със отговорните служби, за да получат както информация, така и подкрепа.

Значението на мълвата (т.е. информацията, споделена от познати, близки и роднини) е традиционно голямо и това се потвърждава от данните в проучването. Близо над 1/3 от потребителите на социални услуги са получили информация за услугата, която ползват от свои близки, което показва, че неформалните системи за информиране са значими, в степента в която предоставят не само информация за наличните услуги, но и реферират към качество и ефект.

Относително по-малък брой потребители споделят, че са били насочени към услугите от професионалисти (Графика 10).

Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Графика 10 Източници на информация за потребителите, относно социалните услуги, които ползват



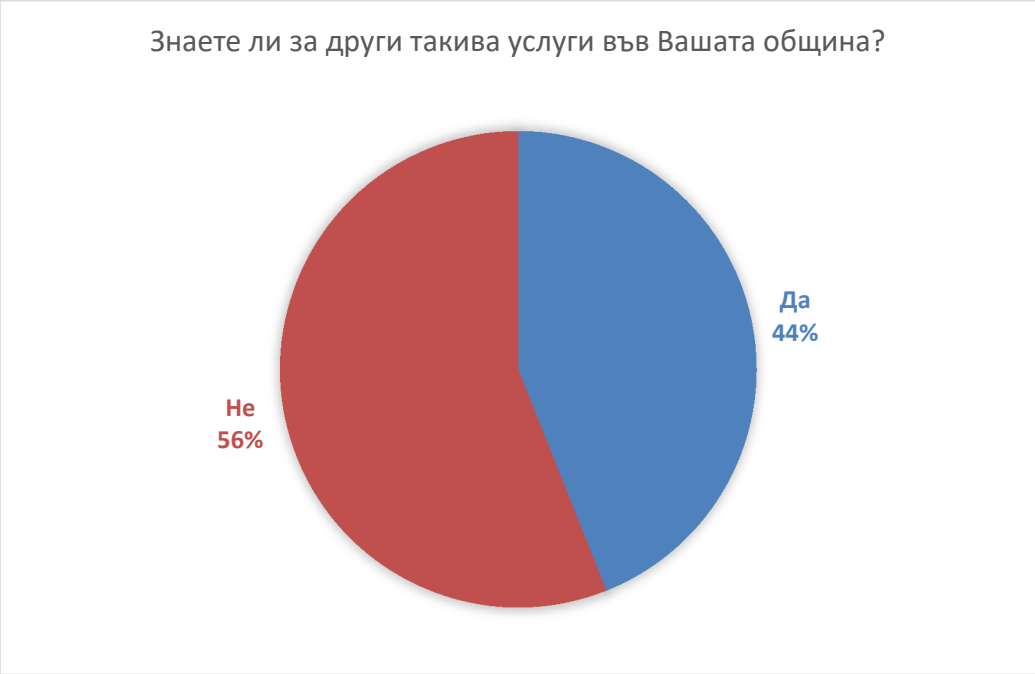
Източник: Изследване сред потребители, N=128

Сумата от процентите надхвърля 100%, защото респондентите са давали повече от едни отговор

Що се отнася до познатостта на други подобни услуги, мненията на потребителите са разделени. Малко над половината (56%) от тях не познават други услуги, подобни на тяхната в общината, докато 44% познават такива (Графика 11).

Факторите, които влияят върху познатостта на услугите са свързани преди всичко с типа на ползваната услуга, както и с големината на общината, нейният демографски и социално-икономически профил. Освен това, както стана ясно в предходните части, не е налице разнообразие от услуги на местно ниво и често те са насочени към една рискова групи или са от един вид.

Графика 11 Познатост на социални услуги



Източник: Изследване сред потребители, N=128

- **Участие на потребителите в процеса на мониторинг и оценка**

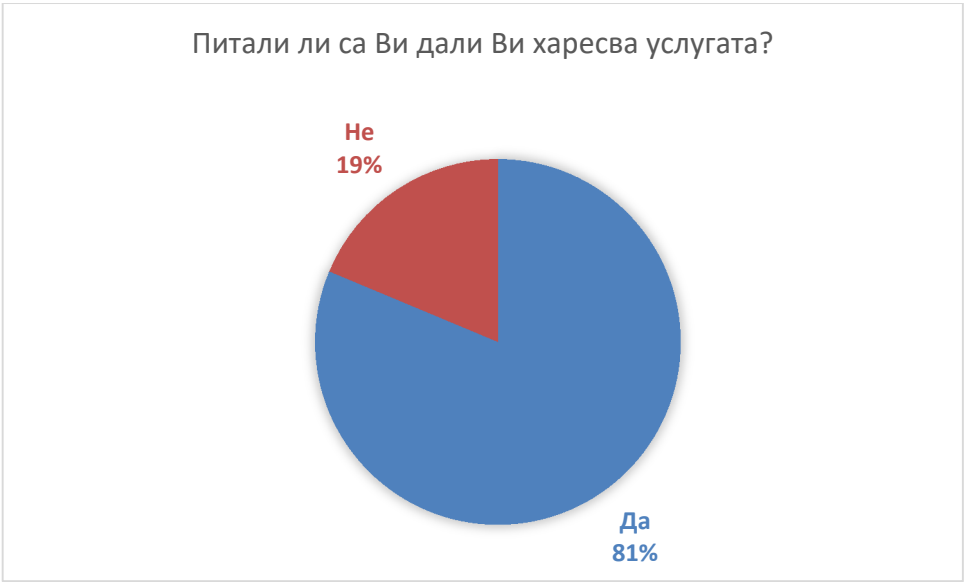
Участието на потребителите в процеса на мониторинг и оценка се оценява високо както от ползвателите на социални услуги, така и от населението на областта. Повечето респонденти сред не-потребителите определят като особено важно участието в дебат и отчитане на мнението им при планирането на политики, тема която би трябвало да се адресира при следващи планирания и да доведе до по-тясна връзка между потребностите на населението и услугите, които се предлагат за развитие (Графика 12).

Графика 12 Значение на участието

Източник: Изследване сред не-потребители, N=100

Потребителите на социалните услуги декларират, че споделят мнения относно предоставяната подкрепа. Всеки четирима от пет анкетирани потребители, декларират, че са питани дали им харесва услугата (Графика 13).

Графика 13 Обратна връзка за услугата



Източник: Изследване сред потребители, N=128

Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Най-разпространена форма на получаване на обратна връзка за услугата е нарочната среща (Графика 14). Други форми като анкетите и съветите на потребителите са по-слабо разпространени.

Графика 14 Форма на обратна връзка

Източник: Изследване сред потребители, N=128

Доколко обаче е налице процес на промяна на услугите като резултат от получената обратна връзка е дискусионен въпрос. Самите представители на общините споделят за невъзможността да повлияят на разкриването и развитието на социалните услуги, пред вид изцяло централизирания начин на финансиране.

Фигура 2 Мониторинг на социалните услуги

Данните се променят, но стратегията не се променя, услугите са съгласно стратегията. Не събираме данни за годишния план, ръководим се по стратегията. (Интервю, община)

Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

- **Участие на потребителите в планирането и избора на услуга**

Голяма част от респондентите, които не ползват социални услуги споделят, че в тяхната община е добре да се предлагат и други услуги, освен наличните. Имайки пред вид, че тяхното познаване е съсредоточено до по-разпространените и насочени към големи групи от населението услуги, може да се приеме, че те имат предложения за специфични проблеми, които трябва да се адресират с конкретни услуги.

Половината от участвалите в проучването ограничават отговорите си до да, не и не знам, докато другата половина от респондентите, споделят за конкретни услуги, които би трябвало да се развият (Графика 15) и (Таблица 4).

Делът на утвърдителните отговори и на тези, които не са формирали мнение е разпределен поравно, докато делът на тези, които смятат, че не е необходимо да се развиват нови услуги е сравнително нисък, едва 17%.

Графика 15 Предложения за други социални услуги

Източник: Изследване сред не-потребители, N=100

При предлагането на конкретни услуги и подкрепа, респондентите са използвали различни подход. Една част от тях, очевидно не запознати със спецификата на социалните услуги, мислят през целевите групи хора в риск като възрастни хора, млади хора, деца, хора с увреждания и наркозависими, докато друга част предлага конкретни услуги както от резидентен тип, така и с консултативен характер.

Това показва, че все още на територията на областта има не посрещнати потребности и те трябва да бъдат адресирани при бъдещо планиране.

Таблица 4 Предложения на респондентите за липсващи социални услуги

Видове предложени социални услуги	**Брой респонденти, които ги посочват**
Грижа и подкрепа за възрастни хора	6
Заетост и кариерно консултиране на млади хора	3
Подкрепа за болни хора	2
Подкрепа за деца	1
Интеграция на хора с увреждания	1
Помощ за наркозависими	1
Конкретни социални услуги като ДЦ, ЦНСТ, Рехабилитационен център, Социални услуги в домашна среда	9

Източник: Изследване сред не-потребители, N=100

2.1.3. Ефективност на предоставяните услуги

- **Ниво на участие на потребителите в процеса на предоставяне на услугите**

Участието на потребителите в процеса на предоставяне на услугите може да се анализира през избора на услуга и мнението им относно нейните компоненти. Всеки 7 от 10 ползватели на социални услуги, заявяват, че сами са избрали услугата, която ползват (Графика 16).

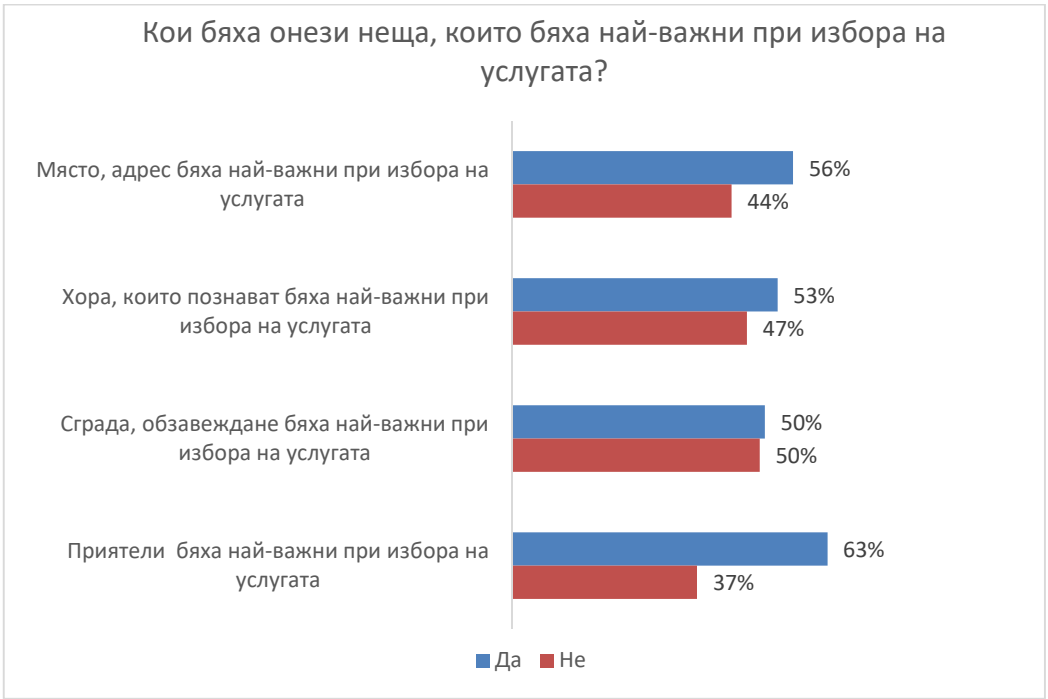
Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Графика 16 Самостоятелен избор на ползваната социална услуга

Източник: Изследване сред потребители, N=128

Що се отнася до важността на различни компоненти на услугата, които имат значение при избора и, най-важни се оказват приятелите, следвани от нейното местоположение и локация. По-отношение на сградата и обзавеждането мненията са разделени (Графика 17).

Графика 17 Важност на различни компоненти при избора на услугата



Източник: Изследване сред потребители, N=128

Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Участието на потребителите в процеса на вземане на решения за компонентите на услугата е най-активно по отношение на дейностите, които те ще извършват и постиженията, до които да достигнат (Графика 18).

Прави впечатление, че освен относно участието си, потребителите споделят и за съобразяване с техните мнения (почти половината от участвалите в проучването). Най-високо е нивото на участие във връзка с всекидневните дейности, които се осъществяват в услугите, а най-ниско по отношение на избора на специалист.

Графика 18 Участие на потребителите, при решенията за различни аспекти на ползването на услугата

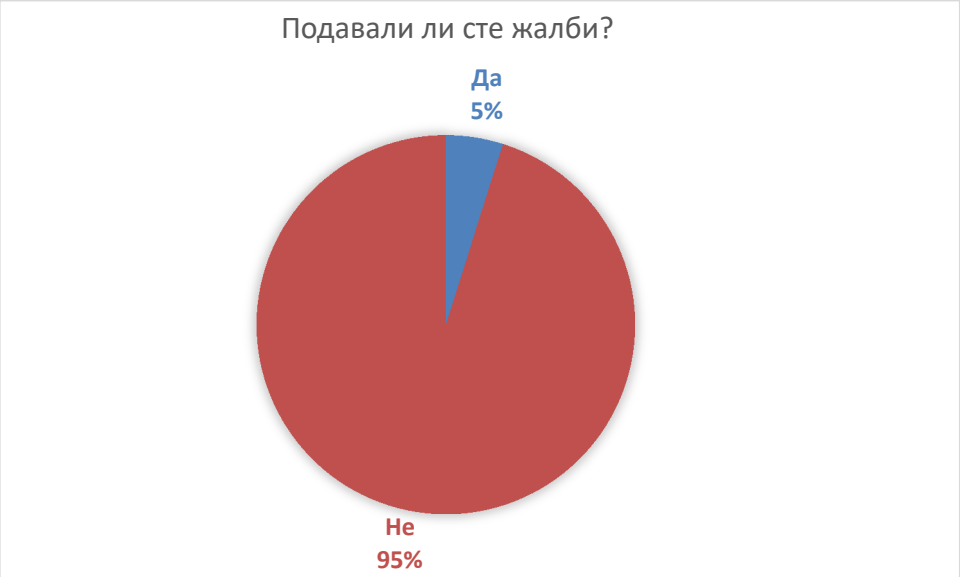
Източник: Изследване сред потребители, N=128

- **Удовлетвореност на потребителите от качеството на услугите**

Повечето потребители споделят удовлетвореност от услугите. За отбелязване е, че едва 5% от потребителите на социални услуги са подавали жалби, свързани с услугата (Графика 19). Няма преобладаваща тема на жалбите – те се отнасят както за храната, хигиената и кражбите на дрехи, така и за елементи от организацията на услугата (правилата), отношението на персонала или взаимоотношенията с другите потребители.

Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

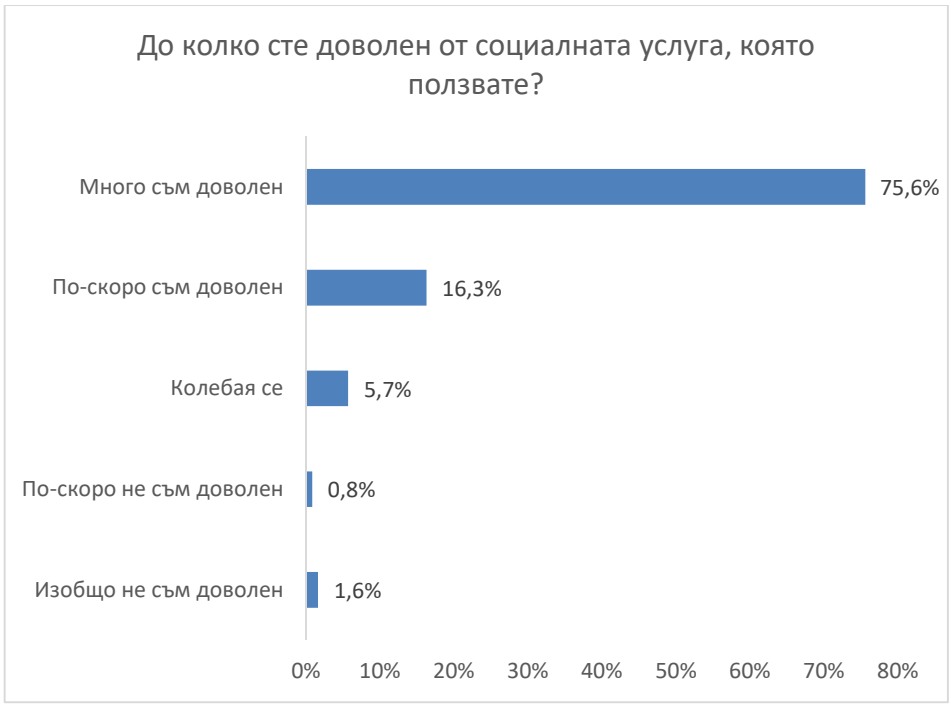
Графика 19 Дял на подавалите жалби



Източник: Изследване сред потребители, N=128

Потребителите са удовлетворени от ползваните услуги. Трима от четирима респонденти декларират висока удовлетвореност, още 16% са по-скоро доволни. Дори и ако включим колебаещите се към групата на неудовлетворените, техният дял е едва 8% (Графика 20).

Графика 20 Удовлетвореност от социалната услуга



Източник: Изследване сред потребители, N=128

Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Тази удовлетвореност рефлектира и в изразените мнения за конкретни промени и подобрения в социалните услуги. Най-много са тези, които нямат нужда от нищо повече и изразяват задоволство от всичко. В зависимост от типа услуга в някои случаи има нужда от рехабилитатор (при хора с увреждания), асансьор, разнообразяване на времето с допълнителни забавления и екскурзии и др. (Таблица 5).

Таблица 5 Необходимост от допълнителни подобрения/промени в социалните услуги

От какво друго имате нужда по отношение на социалните услуги, които ползвате?	
Много доволен/доволен, нямам нужда от друго, всичко необходимо ми е подсигурено	42,4%
Рехабилитатор	3,9%
Асансьор	2,3%
Лавка, допълнителни занимания, да ходим на различни места, да е по-интересно	2,3%
Искам да има телевизор в стаята	1,6%
Радио	1,6%
Рампа	1,6%
Имам нужда от повече разходки и екскурзии	1,6%
Нови мебели (легло, гардероб)	1,6%

Източник: Изследване сред потребители, N=128

2.1.4. Полезност на предоставяните услуги

- **Достъп до услуги от различен вид**

Темата за достъпа до услуги на територията на областта е лимитирана от наличните видове услуги, както и от това, че част от услугите реално работят на областно ниво, т.е. обслужват населението на областта. Друга част от услугите, резултат от процеса на деинституционализация се ползват на национално ниво и като резултат често те са недостъпни за населението на общините, където са разкрити.

Въпреки тази ситуация, прави впечатление, че е налице високо ниво на информираност относно наличните услуги (Графика 21).

Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Графика 21 Информираност и достъп до социални услуги

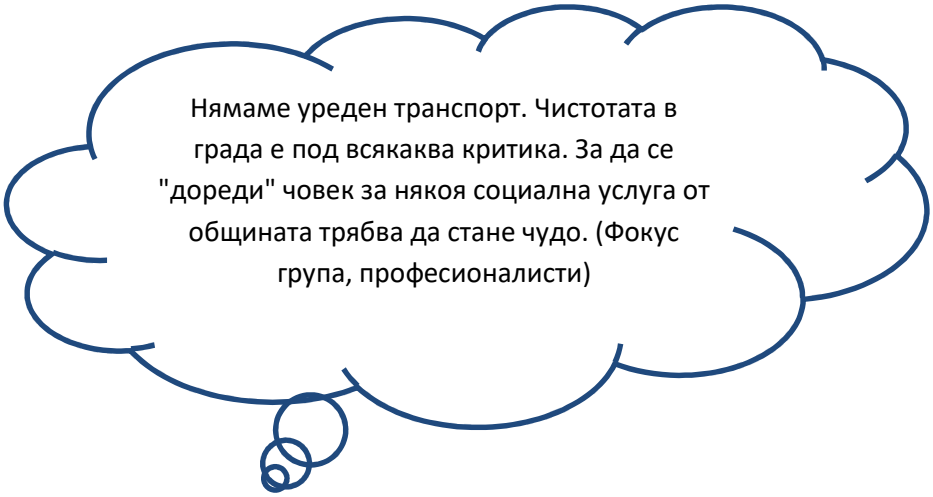
Източник: Изследване сред не-потребители, N=100

Най-разпознатата социална услуга обаче е социалния патронаж, което може да се обясни с разпространението и в общините и сред целевите групи. На следващо място са безплатния обяд и детската млечна кухня.

Специализираните социални услуги не се посочват, освен с малки изключения. Тези данни показват, че респондентите, които не са потребители на социални услуги разпознават сред тях тези, които са ориентирани към по -големи групи от населението, а услугите за специализирани групи като институции, услуги от резидентен тип, услуги за деца и хора с увреждания, не се познават. Това до голяма степен препятства достъпа до тях, защото липсата на информация пречи на ползването им.

Това се споделя и като мнение от участниците в проучването, които споделят за трудности с достъпа включително физически (Фигура 3).

Фигура 3 Достъп до социални услуги



- **Резултати и устойчивост на социалните услуги**

Според респондентите, които не ползват социални услуги, те трябва да допринасят за повишаване качеството на живот на хората (Графика 22).

Графика 22 Резултати от ползването на социалните услуги

Източник: Изследване сред н00потребители, N=128

В този смисъл развитието и предлагането на социални услуги на местно ниво би трябвало да води до устойчива промяна в населените места. Това би могло да се постигне, обаче само в контекста на местно планиране и инициатива, което да съответства на местните потребности.

2.2. Община Белоградчик

2.2.1. Описание на общината и наличните услуги

Община Белоградчик е разположена в Северозападна България, област Видин. На север, изток и юг граничи съответно с общините Макреш, Димово и Чупрене, на запад с Република Сърбия. Разстоянието от гр. Белоградчик до гр. София е 180 км, а до областния център гр. Видин – 55 км. Площта на общината е 411 кв. км.[6]

[6] https://vidin.government.bg/obshtina-belogradchik

Населението на общината наброява 5 575 жители. Децата са 15% (колкото е средният им дял в страната), трудоспособните жители са 53%, а възрастните хора са 32% (над средното за страната от 25%).[7]

Община Белоградчик има няколко социални услуги за деца и за възрастни. Услугите за деца и младежи са в гр. Белоградчик. Там функционира ДДЛРГ „Надежда“, а в неговата сграда е обособено и Преходно жилище. В града има също ЦНСТДМУ.

Услугите за възрастни са 3: Дом за пълнолетни лица с деменция в с. Салаш, ЦНСТ за пълнолетни лица с деменция в с. Дъбравка и Дневен център за стари хора в Белоградчик.

Общината развива услугата личен асистент със 70 потребители, както и безплатна трапезария и социален патронаж.

2.2.2. Съответствие на наличните услуги на потребностите на потребителите

- **Анализ на потребностите и планиране на услугите съобразно тези потребности**

Анализът на местните потребности в общината, подобно на ситуацията в цялата област се свърза до голяма степен със събиране на статистически данни, планиране съответстващо на областната стратегия и деинституционализация в контекста на наличието все още на специализирана институция за деца без увреждания.

Определени са няколко приоритетни направления: превенция на деца и семейства в риск, динституционализация на грижите за деца, социално включване на общности в неравностойно положение и уязвими групи и грижа за старите хора.

Данните от проведеното проучване показват, че въпреки идентифицираните потребности на местно ниво и съответно плановете за разкриване на подходящи услуги те се бавят и зависят от наличните проекти, предимно на национално ниво.

Фигура 4 Модел за разкриване на социални услуги

> Заложените за разкриване услуги са предимно проектни, така че хората от отдела по проектите следят отворените мерки, за какво може да се кандидатства и това, което оптимално може да се разкрие задължително се залага. (Интервю, община)

[7] НСИ, Население под, във и над трудоспособна възраст по области, общини и местоживеене, https://www.nsi.bg/en/content/13042/population-working-age-status-place-residence-sex-and-districts-and-municipalities

Сред идентифицираните потребности са тези на децата с увреждания, за които макар и само 7-8 на брой няма никакви услуги в общината. Плановете за разкриване на услуги не винаги се свързват с наличие на потребители, а по-скоро с желание да се обезпечат всички възможности за услуги, които настоящото законодателство предлага.

Фигура 5 Модел на планиране на услугите

> Няма дневен център за сега, предстои разкриване на дневен център за подпомагане на деца с увреждания и техните семейства. Сградата е готова. До края на декември трябва да се кандидатства за предоставяне на услугата по проект. Имаме нужда да има такъв център, могат и децата от общността и в ЦНСТ да го ползват. (Интервю община)

Този модел на планиране е свързан и с целите на реформата в социалната система. Например, един от последните ДДЛРГ в страната престои да се закрие окончателно и на негово място да се разкрие поредното ЦНСТ, за да се изведат последните останали деца.

Друга потребност, дефинирана, но не адресирана е тази за превенция на деца и семейства. Подкрепа се получава от ЦОП от областния център, но не е достатъчно ефективна, според мнението на общината.

- **Участие на потребителите в стратегическото планиране**

Участието на потребителите в дефинирането на вида и капацитета на услугите е дискусионно, както и навсякъде в областта.

При наличните модели на делегирано и проектно разкриване и финансиране, мнението на потребителите и професионалистите дори да се регистрира, не се ползва в процеса на планиране. Нещо повече, често неяснотата относно целите на реформирането и очакваните положителни промени води до напускане на професионалисти и неудовлетвореност на потребителите.

Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Фигура 6 Участие в планиране на услуги

> Имах добър екип, но повечето вече напуснаха, поради тази неяснота какво ще се случи с нас.
>
> Това са живи хора, не са кубчета, които ги местим насам натам. (Интервюта, ръководители услуги)

Тази неяснота, около сроковете за реформиране, както и целите и очакваните резултати се отразява както на екипите, така и на потребителите, в случая деца от специализирана институция.

В допълнение, предимно системно ориентираният анализ и планиране, препятства съобразяването на вида и капацитета на услугите с реалните потребности, което води до списък на чакащи за най-желаните и предпочитани услуги, с най-ниска цена и осигурен достъп.

Фигура 7 Участие на потребителите в планирането

> При нас има много желаещи да дойдат, но капацитета не позволява. Намаляха чакащите сега, защото увеличиха бройката на безплатната храна. Социалният патронаж е безплатната храна, а има и платен в града, който е по-скъп, защото плащат цялата сума. Няма други услуги, това са. А има много самотни хора. Нямаме социални асистенти, никой от нас тук няма. (Интервю, потребители)

- **Участие на потребителите в процеса на мониторинг и оценка**

В контекста на процеса на планиране, които е проектен и ориентиран към развитие на цялостна система от услуги, често без директна връзка с идентифициране потребности, участието на потребителите в процеса на мониторинг и оценка е ниско. Потребителите

не споделят, че са участвали в допитване или други форми относно мониторинг и оценка на качеството на социалните услуги в общината.

- **Участие на потребителите в планирането и избора на услуга**

Степента на участие на потребителите в избор на конкретна услуга е лимитирано от броя и вида на наличните услуги в общината. Въпреки това, според мнението на професионалистите, се правят усилия да се обсъжда и договаря ползването им.

Фигура 8 Участие в избора на услуга

> Въпреки, че настаняването е със заповед винаги се взема пред вид мнението на децата, все пак те са големи.(Интервю, ръководител услуга)

Степента на участие в планирането на осъществяването на услугата също е лимитирано, до голяма степен от модела на работа и подготовката на професионалистите, а и от специфичните потребности на целевите групи потребители.

Фигура 9 Участие в предоставянето на услугата

> Като правим графиците, те участват. Но ако ги оставиш те да ги правят, никой няма да иска да чисти тоалетната или да мие чинии. (Интервю, ръководител услуга)

В този смисъл участието е на информативно или консултативно ниво и вземането на решения продължава да се реализира основно от професионалистите, които запазват водещата си роля.

2.2.3. Ефективност на предоставяните услуги

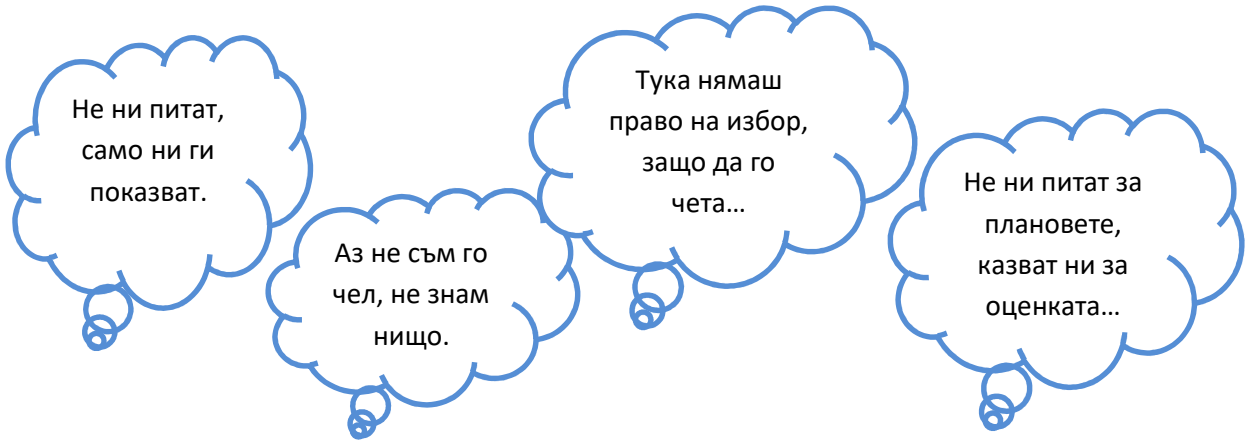
- **Ниво на участие на потребителите в процеса на предоставяне на услугите**

Участието на потребителите в процеса на предоставяне на услугите се определя от модела на водене на случай, които се осъществява. По отношение на децата без

увреждания този модел предполага въвличане в процеса на оценка и планиране, който да допринесе за постигане на целите и да овласти потребителите.

Данните показват, че потребителите имат информация относно планирането на подкрепата, което се осъществява, но не участват активно.

Фигура 10 Участие в процеса на предоставяне на услугите според потребителите



Нещо повече, тази липса на участие или ниско ниво на консултиране се дължи до голяма степен на разбирането, че моделът на услугата, правилата за ползване, редът и дейностите са предварително разписани и не могат да се променят в резултат о т предложения на ползвателите.

- **Ниво на постигане на целите на стратегиите и услугите**

Основната цел на стратегията на общината е дефинирана като развитие на достъпни, разнообразни и качествени социални услуги, които да допринесат за повишено качество на живот, самостоятелност и пълноценна реализация и грижа за индивидите и общностите в риск. [8]

Преценката на постигането на целта през описаните в стратегията индикатори показва, че все още ДДЛРГ не е закрит, няма информация за развити между общински и междусектори услуги на територията на общината. Развитието на мобилни услуги също се оказва предизвикателство, зависимо до голяма степен от наличните проектни възможности. В общината все още има значителен брой резидентни услуги за сметка на услугите в общността, които са планирани за разкриване.

- **Удовлетвореност на потребителите от качеството на услугите**

[8] Общинска стратегия за развитие на социалните услуги в община Белоградчик 2016-2020

Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

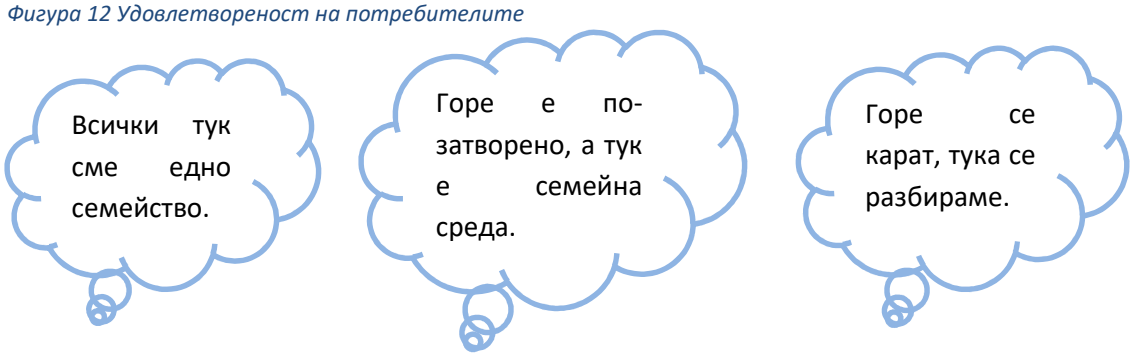
Въпреки сравнително ниската степен на участие, потребителите са доволни от услугите, които получават. Тази удовлетвореност не е консистентна за всички групи потребители и се дължи основно на хората, които работят в услугите и дейностите, които се предлагат основно за възрастните хора, които имат възможност да ползват услуги на ДЦ.

Фигура 11 Удовлетвореност на потребителите

> Тук много ми харесва. Тук си имаме всичко, не скучаем. Имаме си маса, изнасяме я отвън и играем белот, сантасе. Ходя и при семейството си. Ще ходим на фестивал в Сърбия, ходихме и до Ниш, уреждаме с туроператорска фирма. (Интервю, потребител)

Друга група потребители, споделят, че се чувстват добре, защото в услугите се създава общност, чувстват се подкрепени от приятелите си, харесват правилата и др. Децата правят сравнение между услугите в специализираната институция, която се намира на втори етаж на сграда, на първия на която е ПЖ.

Фигура 12 Удовлетвореност на потребителите



2.2.4. Полезност на предоставяните услуги

- **Достъп до услуги от различен вид**

Достъпът до услуги в общността в общината за определени групи деца в риск, сред които деца от бедни и уязвими семейства и деца с увреждания е затруднен, поради липсата на такава подкрепа. Услуги на психолози, логопеди и социални работници се ползват от областния център, тъй като в общината няма ЦОП и ЦСРИ.

Единственият ДЦ за възрастни хора също не осигурява цялостен достъп до всички желаещи, които са по-голям брой от капацитета му.

Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

За сметка на услугите в общността услугите от резидентен тип преобладават, осигурявайки 24 часова грижа за настанените потребители.

- **Индивидуална подкрепа**

Степента, в която услугите в общността осигуряват индивидуална подкрепа е свързана с модела на управление на случай и наличието на ключов специалист. Този модел на индивидуализиране би следвало да бъда водещата разлика между институционалния модел и услугите, разкрити като резултат от трансформирането и закриването на институциите.

Темата е дискусионна, в степента в която новите услуги от резидентен тип, ЦНСТ всъщност възпроизвеждат институционален подход, но в различна материална среда.

Фигура 13 Индивидуален подход и качество на услугите

> Дали ще има разлика в качеството на услугата тук и в ЦНСТ – не мисля, особено ако сме си ние т.е. нашият персонал с нашите деца. (Интервю, ръководител услуга)

- **Подкрепа на силните страни**

Спецификата на работа с различни рискови групи и усилието да се постигне социално включване и развитие на уменията им за самостоятелно справяне в общността е ключов компонент на социалната работа в услугите. Данните показват, че анализ на качеството на услугите от гледна точка както на индивидуален подход, така и на подкрепа на силните страни не се прави. Повечето услуги, особено тези от резидентен тип се съсредоточават върху осигуряване на базови потребности и специално при децата без увреждания върху подготовка за напускане.

Според децата, настанени извън семейна среда, въпреки липсата на модели за работа с техните родители и семейства и подкрепа на силните им страни, интеграцията им е свързана с връщане при родителите след напускане на услугите.

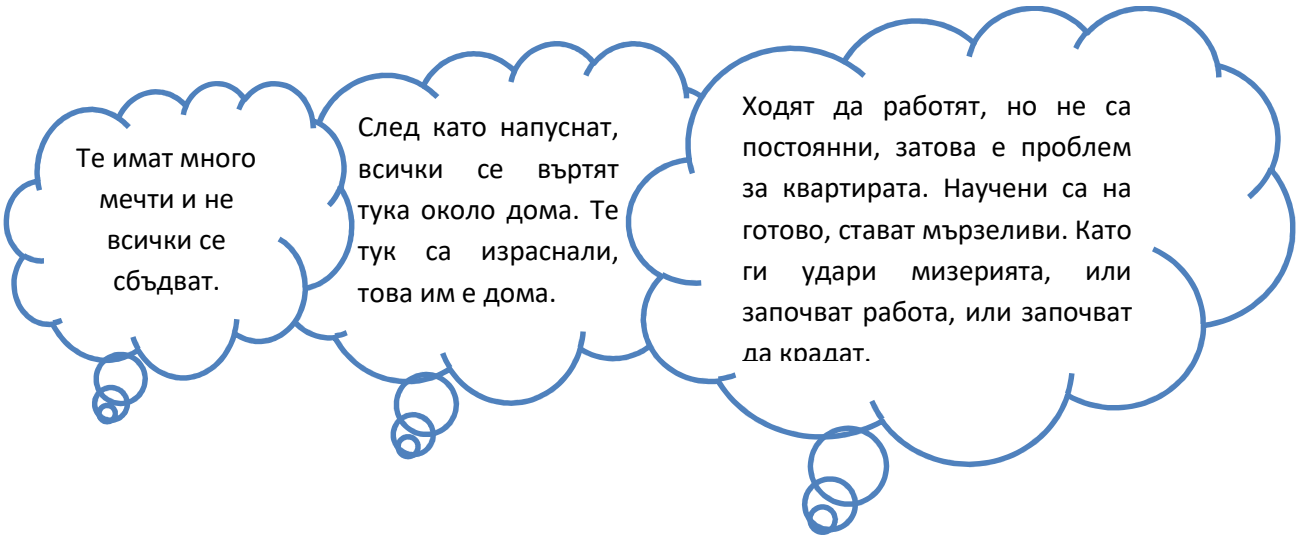
Фигура 14 Подкрепа на силните страни и интеграция

> Да си на сигурно място. По друго си е у дома…(Фокус група, деца)

- **Резултати и устойчивост**

Повечето потребители ползват социалните услуги от резидентен тип, каквито са повечето в общината дългосрочно, като само за децата срокът е до навършване на пълнолетие. Постигнатите резултати не се измерват и анализират, за да се прецени дали са постигнати промени в живота на хората. Нещо повече, срокът на услугите, както и излизането от системата от услуги не са свързани с подкрепа за разрешаване на проблемите, довели до ползването им.

Фигура 15 Резултати и устойчивост на промяната



В допълнение, данните от проучването показват, че част от потребителите остават в зависимост от услугите и срещат редица трудности при включването си в живота на общността. Това поставя редица въпроси, свързани с ефективността и полезността на услугите.

2.3. Община Бойница

2.3.1. Описание на общината и наличните услуги

Община Бойница е една от най-малките общини в област Видин и като площ (166 кв. км) и като население. Общинският център с. Бойница се намира на 250 км от столицата София и на 35 км от областния център Видин. На юг и югоизток общината граничи с община Кула, на изток - с община Видин, на североизток - с община Брегово, на север и запад общината граничи с Република Сърбия. Състои се от 9 населени места.[9]

[9] https://vidin.government.bg/obshtina-boynitsa

Демографската картина в общината е най-тежката в област Видин: много малко деца – едва 4,6% при средно за страната 15%, нисък дял на трудоспособно население – 37,1% (спрямо 60% за страната), много висок дял на хората над трудоспособна възраст – 58,1%, при 24,7% за страната.[10]

На територията на общината функционират 4 резидентни услуги, в които са настанени хората от закрития дом за лица с психични увреждания в с. Бориловец. Два ЦНСТ са в Бориловец на територията на дома и два в Бойница. Потребителите са общо около 60 души от цялата страна.

Услугите в домашна среда, които развива общината са социален патронаж с 60 потребители, „Топъл обяд“ със 140 души (одобрени от социалните служби), и лични асистенти – 8 по ПМС и 4 по Закона за личната помощ.

2.3.2. Съответствие на наличните услуги на потребностите на потребителите

- **Анализ на потребностите и планиране на услугите съобразно тези потребности**

Анализът на потребностите на местно ниво, отразен в стратегията на общината показва редица предизвикателства свързани основно с ниския дял на трудоспособното население, безработицата и децата с увреждания. Наличните услуги, всички от резидентен тип, обаче не са свързани с тези идентифицирани нужди, освен с осигуряване на заетост.

Фигура 16 Съответствие на услугите на местните потребности

> Тези услуги задържат хора в общината. Ако ги няма, ще изчезнем и от картата. (Интервю, професионалист)

В този смисъл, наличните социални услуги не осигуряват подкрепа на населението на общината, дори когато те имат нужда от такава. В наличните 4 резидентни услуги, разкрити като част от процеса на деинституционализация на услугите за възрастни са настанени хора от дома (предимно жени, защото домът в Бориловец е бил за жени; в

[10] НСИ, Население под, във и над трудоспособна възраст по области, общини и местоживеене, https://www.nsi.bg/en/content/13042/population-working-age-status-place-residence-sex-and-districts-and-municipalities

момента се настаняват и мъже, но общият им брой е пренебрежимо малък) при това от цялата страна.

Разкриването на тези услуги не е резултат от анализ и не съответства на местните потребности, а е отговор на местната власт на необходимостта от реформа на съществуващата специализирана институция.

Не са налични услуги за деца, които са малък брой, въпреки функциониращото училище, което реално осигурява образователни услуги за деца от Видин. Идентифицираната група с проблеми, деца с увреждания е малка и няма разкрити услуги за тях.

- **Участие на потребителите в стратегическото планиране**

Планирането и разкриването на услугите се осъществява от местната власт, като отговор на потребности от реформиране, а не във връзка с идентифицирани местни потребности. В този смисъл не е налична информация относно участието на потребителите или населението на общината в анализ на тези потребности, още повече, че в малкото населено място, хората са убедени, че такива форми на участие не са необходими.

- **Участие на потребителите в процеса на мониторинг и оценка**

Участие на потребителите в процеса на мониторинг и оценка не се осъществява поради спецификата на резидентните услуги и на клиентите. Повечето настанени са хора с психични проблеми, трайно институционализирани и поставени под запрещение. Тези обстоятелства, както и целите на резидентните услуги, свързани само с осигуряване на базовите потребности са предпоставка за ниското ниво на участие на потребителите в мониторинга та съществуващите услуги.

- **Участие на потребителите в планирането и избора на услуга**

Спецификата на наличните в общината услуги, които са от резидентен тип и са разкрити за институционализирани жени, поставени под запрещение определя липсата на участие на потребителите при планирането и избора на услуга.

Нещо повече, много от клиентите са настанени принудително и в този смисъл, мнението им не е било от значение.

Фигура 17 Участие на потребителите в избора на услуга

> Много от тях са дошли по принуда – буйствали са и са ги докарали принудително. Много малко от тях осъзнават, че са болни и имат нужда от помощ. (Интервю, ръководител услуга)

2.3.3. Ефективност на предоставяните услуги

- **Ниво на участие на потребителите в процеса на предоставяне на услугите**

Спецификата на потребителите и техните потребности лимитира и участието им в процеса на предоставяне на услугите. Основните им дейности през деня са ограничават до „готвене или помощ на готвача“, „гледане/взиране в работещия телевизор“, разходки, спане, хранене.

Фигура 18 Участие в процеса на предоставяне на услугите

> Празнуваме рождени дни, правим традиционни балове, участват, на събори. Някои ходят до кметството, пращаме ги за документи. Някои от по-младите мъже секат дърва. (Интервю, ръководител услуга)

Изборите на дейности или предпочитанията, свързани с лични контакти, приятелства, дейности са значително ограничени и поради професионалните допускания, че тези хора са болни и не могат да правят нищо, както и да споделят мнения и да имат желания и предпочитания.

- **Ниво на постигане на целите на стратегиите и услугите**

Стратегията на общината поставя две основни приоритетни направления с общи и специфични цели[11]. Първото е насочено към развитие на услуги в общността за превенция на социалното изключване и изолация. В това направление могат да се отбележат само услугите в домашна среда, които се предоставят от социален патронаж, топъл обяд и личен асистент. Тези услуги, обаче са в голяма степен в зависимост от националните политики и приоритети и в този смисъл неустойчиви. Не са идентифицирани и разкрити услуги за предотвратяване на рискове, водещи до социално изключване, алтернативна семейна грижа, социални услуги за подкрепа на деца и лица с увреждания, както и услуги за стари хора.

[11] Общинска стратегия за развитие на социалните услуги в община Бойница 2016-2020

Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Второ направление е насочено към подобряване качеството на резидентната грижа, тема която не е изследвана целенасочено. Имайки пред вид, обаче дефинициите за качество, данните показват, че услугите не се променят значително и не постигат цели, свързани със социално включване и интеграция в общността на настанените лица. Професионалното допускане е, че потребителите нямат умения за самостоятелност и поради спецификата на увреждания и заболявания не могат да ги развият.

Фигура 19 Качество на услугите от резидентен тип

> Аз им пазарувам всичко, защото нямат умения. Навън не е безопасно за тях. (Интервю, ръководител услуга)

- **Удовлетвореност на потребителите от качеството на услугите**

Дискусионна е и удовлетвореността на потребителите от предоставяните услуги. Услугите в домашна среда, като единствено предлаганите са приети добре, харесвани и желани са от всички, които имат право и успяват да ги ползват.

Услугите от резидентен тип, обаче, които не са пожелани не са и харесвани особено, въпреки усилието да се доближат до семейна среда и да предоставят необходимите условия за задоволяване на базови потребности и медицинска грижа.

Фигура 20 Удовлетвореност от услугите

> Потребителите искат да бягат и това се случва, но селото е малко и те скоро се връщат или ги връщат хората от селото.(Интервю, ръководител услуга)

Доказателство за това са и бягствата и нежеланието да бъдат в услугата и това, че предпочитат да се приберат в домовете при близките си.

2.3.4. Полезност на предоставяните услуги

- **Достъп до услуги от различен вид**

Единствените услуги в общината са тези за възрастни и от резидентен тип, в които са настанени хора от цялата страна. Населението на общината има достъп само до услуги, предоставяни като личен асистент и храна (социален патронаж и топъл обяд), които са неустойчиви, пред вид модела на предоставяне в страната.

- **Индивидуална подкрепа**

В резидентните услуги се работи предимно групово, макар и дейностите през деня да имат и индивидуален характер.

Фигура 21 Дейности в услугите от резидентен тип

> Деня им – стават, закусват, пият си лекарствата, някой работят в градинката, някои помагат в градинката, някои нищо не искат да правят, някои играят игри, сервират на обяд, след обяд почиват, вечер телевизия (Интервю, ръководител услуга)

Не са налични данни за реализиране на оценка на потребности и индивидуално планиране на ниво потребител, както и цели насочени към социална интеграция в общността и в този смисъл индивидуалната подкрепа се ограничава до изпълняване на част от всекидневните дейности.

- **Подкрепа на силните страни**

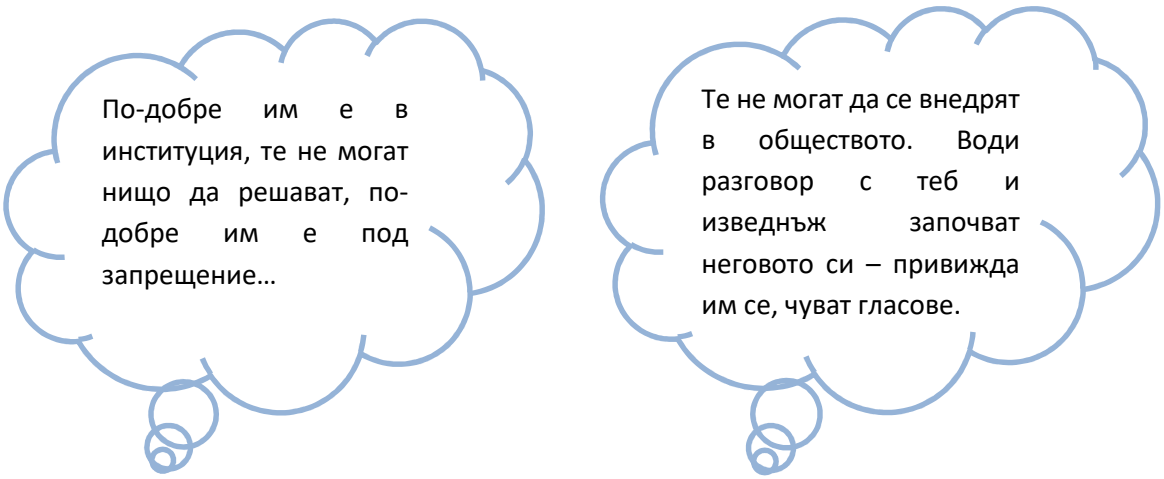
В хода на реализирането на дейностите в услугата е налице диференциране на подкрепата. Що се отнася до силните страни и тяхното развитие, то се ограничава до дейностите по интереси, които хората в резидентните услуги могат да реализират.

- **Резултати и устойчивост**

Постигнатите резултати от ползването на резидентни услуги за хора с увреждания и психични проблеми се изразяват според професионалистите, участвали в проучването чрез качеството на живот вътре в услугите, което се свързва основно със задоволяване на базови потребности и приемане на медикаменти.

Напускането на услугите се случва рядко, обикновено услугата се ползва до края на живота, рядко роднини и близки поемат ангажимент и то по меркантилни причини.

Фигура 22 Резултати и устойчивост от ползването на услугите



Като резултат, според професионалистите тези услуги са всъщност място за живот, до края на живота на тези хора, без перспектива за интегриране или живот в общността.

2.4. Община Брегово

2.4.1. Описание на общината и наличните услуги

Община Брегово е разположена в най–северозападната част на Република България, между браговете на реките Тимок и Дунав. На запад граничи с Република Сърбия (чрез река Тимок и по суша), на север - с Република Румъния (чрез река Дунав), на изток, юг и югоизток – съответно с общините Ново село, Бойница и Видин.[12] В землището на общината влизат гр. Брегово (център на общината) и 9 села - Балей, Делейна, Гъмзово, Калина, Косово, Куделин, Ракитница, Тияновци, Връв. Площта на общината е 180 кв. км.

В Брегово, подобно на повечето малки общини в област Видин демографската ситуация е влошена – малко деца (11%), голям дял на хората над трудоспособна възраст (40%), съответно малко хора в трудоспособна възраст (49%).[13]

Община Брегово има 8 резидентни социални услуги за хора с увреждания. Около съществуващия дом за пълнолетни лица с умствена изостаналост в с. Куделин възникват 3 ЦНСТ. В с. Балей функционират 2 ЦНСТ за пълнолетни лица с физически увреждания, а в Брегово има ЦНСТ за пълнолетни лица с психични разстройства и Защитено жилище за лица с физически увреждания.

[12] https://vidin.government.bg/obshtina-bregovo
[13] НСИ, Население под, във и над трудоспособна възраст по области, общини и местоживеене, https://www.nsi.bg/en/content/13042/population-working-age-status-place-residence-sex-and-districts-and-municipalities

Общината развива услугата Топъл обяд с 350 потребители. В Брегово има 72 лични асистенти, които обслужват 130 потребителя.

2.4.2. Съответствие на наличните услуги на потребностите на потребителите

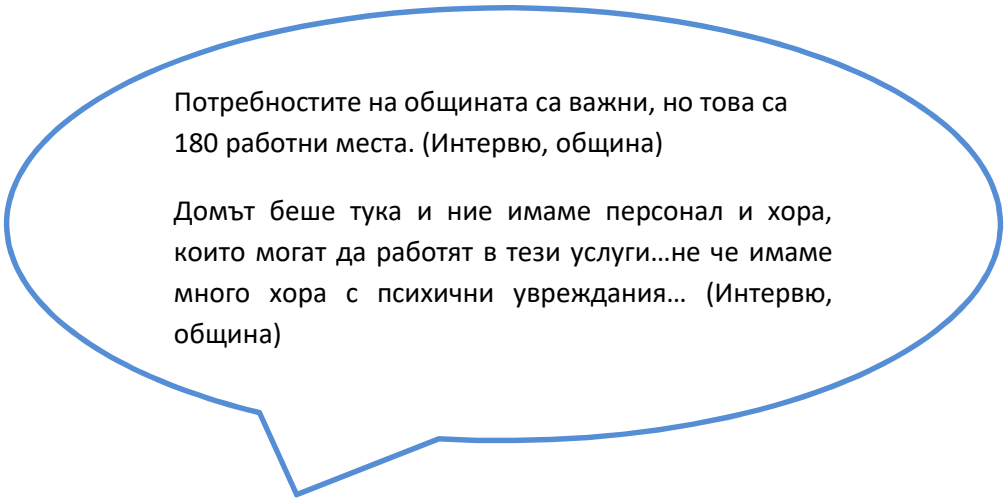
- **Анализ на потребностите и планиране на услугите съобразно тези потребности**

Анализът на местните потребности, представен в общинската стратегия за развитие на социалните услуги констатира, че предоставянето само на социални услуги на територията на общината е неефикасно тъй като преобладаващият аргумент при хората от третата възраст в общината е, че имат нужда от адекватни както социални така и от здравни грижи и доходи. В този смисъл, обвързването на грижите за възрастните с интегрирани услуги за тяхната цялостна подкрепа би било най-ефективно и пълноценно като решение. Други проблеми в общината са свързани с безработицата и липсата на инвестиции.

Едно от сериозните предизвикателства в общината, освен увеличаването на броя на възрастните хора е и наличието на две специализирани институции за мъже с умствена изостаналост и с физически увреждания. Тези предизвикателства определят и плановете на общината и вида на услугите, които се разкриват, предимно резидентни за лица с интелектуални затруднения, физически увреждания и психична болест.

Характерно за модела на планиране и разкриване на услуги, както и в други общини в областта е усилието да се реформират съществуващите институции, често за сметка на развитие на услуги съответни на потребностите на населението. Разбира се, част от задоволяването на тези потребности е свързано с осигуряване на заетост, а в случая става въпрос за около 180 човека, които работят в институциите и услугите от резидентен тип.

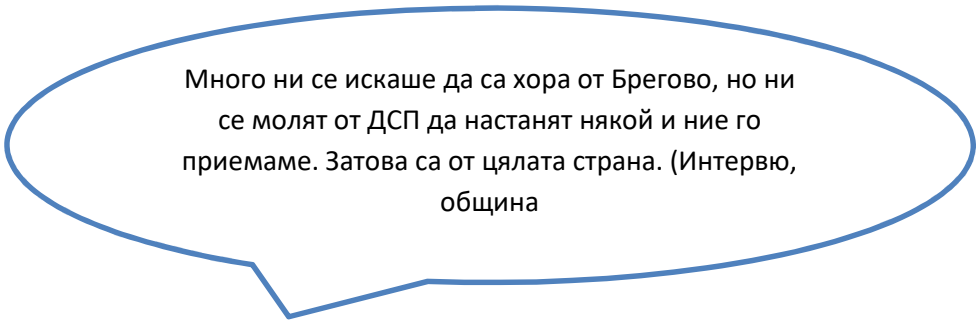
Фигура 23 Съответствие на услугите на местните потребности



Друга особеност на този модел е това, че резидентните услуги, резултат от трансформирането на институциите възпроизвеждат, макар и при други условия целите и задачите на институциите, целевите групи (в случай мъже с увреждания и психични разстройства), които са от цялата страна.

Освен това разкриването на много резидентни услуги постепенно променя облика на населеното място, защото веднъж разкрити услугите са място за настаняване на случаи отново от цялата страна.

Фигура 24 Съответствие на услугите на местните потребности

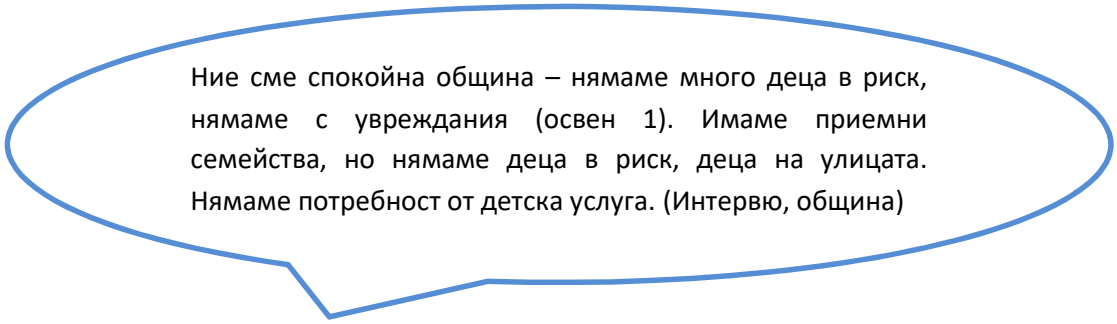


- **Участие на потребителите в стратегическото планиране**

Не е налична информация относно това дали и как населението на общината участва в планирането на услугите. Имайки пред вид факта, че повечето са разкрити като отговор на повика за деинституционализация, това участие е на информативно ниво и свързано с възможността да се запазят наличните или да се разкрият нови работни места.

Не се коментира проблем или предизвикателство, свързано с услуги за деца и потребност от разкриване на услуги за тази целева група.

Фигура 25 Участие в планирането на услугите



- **Участие на потребителите в процеса на мониторинг и оценка**

Потребителите като цяло не участват в процес на мониторинг и оценка относно предоставянето и качеството на услугите. Изключение са хората с физически

увреждания, които са развили услугата в която живеят според собствените си разбирания и модели на функциониране.

- **Участие на потребителите в планирането и избора на услуга**

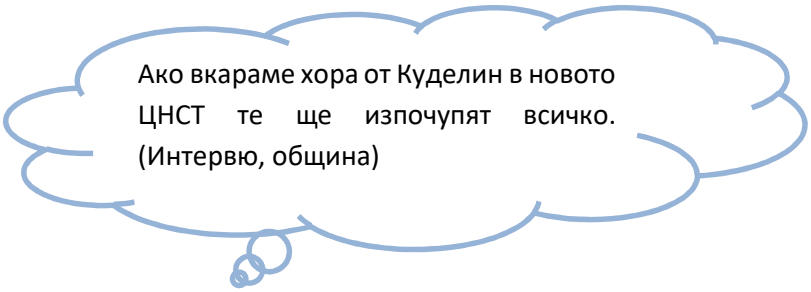
Участието на потребителите в планиране и избор на услуга е лимитирано от наличните възможности, вида на услугите и разпределението на местата и е на ниско ниво на информиране.

2.4.3. Ефективност на предоставяните услуги

- **Ниво на участие на потребителите в процеса на предоставяне на услугите**

Процесът на предоставяне на услугите за хора с умствена изостаналост и психични разстройства също не се характеризира с високо ниво на участие. Нещо повече, налице са опасения , че хората от специализираната институция няма да могат да се справят с живота в резидентната услуга. Това, поради институционалния модел на живот, които са имали до момента, както и поради спецификата на увреждането им.

Фигура 26 Участие при предоставяне на услугата



- **Ниво на постигане на целите на стратегиите и услугите**

В стратегията на общината не е дефинирана ясна и конкретна цел, но се декларира, че през следващият програмен период общината ще насочи усилията си към реализирането на проекти, свързани с услуги в общността, с цел превенция и недопускане възрастни хора да бъдат настанявани в социални институции.[14]

Такива услуги се предоставят само по проекти и са свързани с осигуряване на топъл обяд и лични асистенти. Все още превес при планирането и разкриването на услуги имат резидентните, за да се завърши закриването на специализираната институция за хора с интелектуални увреждания в с. Куделин.

[14] Общинска стратегия за развитие на социалните услуги в община Брегово 2016-2020 г.

- **Удовлетвореност на потребителите от качеството на услугите**

Потребителите в услугите за хора с физически увреждания са доволни от качеството, които им се предлага. Нещо повече, те получават възможност да влияят върху дейностите и модела на предоставяне.

При услугите за лица с психични разстройства и умствена изостаналост, обаче няма данни за това доколко потребителите са доволни и дали постигат резултати и повишават качеството си на живот.

2.4.4. Полезност на предоставяните услуги

- **Достъп до услуги от различен вид**

В община Брегово има услуги от резидентен тип за възрастни хора с увреждания и услуги в домашна среда по проекти. Не може да се твърди, че е налице достъп до услуги от различен вид, които да позволят да се постигне превенция на настаняването извън семейна среда и да се спре институционализирането на хората с увреждания.

- **Индивидуална подкрепа**

Услугите имат собствен облик и специфика. Тази специфика се определя както от персонала, така и от групите потребители и техните възможности за развитие и участие в живота на услугите. Всички услуги са на свободен режим, познати на хората в населеното място.

Фигура 27 Индивидуална подкрепа

> Те момчетата ходят от 4 часа сутринта, ние сме свикнали с тях…такава им е болестта ние сме свикнали с тяхното присъствие и не ни притеснява тяхното поведение…Ако се случи обаче да отиде в горния район (друга част от общината) там хората ги гледат като извънземни, защото не са свикнали с тях…(Интервю, община)

По отношение на прилагането на индивидуален подход, няма данни относно прилагането на индивидуална оценка и планиране, което да доведе до реинтегриране в общността.

- **Подкрепа на силните страни**

В услугите от резидентен тип е сериозно предизвикателство осигуряването на подкрепа на силните страни, базирана на оценка на потребностите и развитие на умения и интереси в посока подобрено качество на живот и интеграция. Прави впечатление, че усилия за постигането на такова качество се прави успешно по отношение на хората с физически увреждания. Услугата ЗЖ, в която те живеят има облика на място, което им предоставя всички условия за развитие на умения и подкрепа на силните страни.

- **Резултати и устойчивост**

Резидентните услуги в община Брегово са с дългосрочен характер. Потребителите с интелектуални затруднения, които са от цялата страна нямат реални шансове да напуснат услугите и да заживеят самостоятелно, поради тежестта на увреждането, липса или отдалеченост на близките и семействата и възраст.

В този смисъл резултатите за тях биха могли да се разглеждат през качеството на живот, което има се предлага и гарантира в рамките на услугите, тема валидна за хората с физически увреждания, повече отколкото за тези с интелектуални.

2.5. Община Видин

2.5.1. Описание на общината и наличните услуги

Община Видин е най-голямата община в област Видин. Тя заема площ от 513 кв. км. и граничи на изток с Румъния, на запад – с общините Грамада и Кула, на север с Брегово и Ново село, на юг с Димово и на северозапад с Бойница. Състои се от 34 населени места, от които градове са Видин и Дунавци.[15]

Населението на общината към 31.12.2018 г. е 53 764 души. От тях хората в трудоспособна възраст са 57% (под средния дял за страната), децата са 13% (също под средното), а хората над трудоспособна възраст са 30% - с 5 пункта над средния дял за страната.[16]

В община Видин има 11 социални услуги за деца с капацитет 203 потребители и 11 услуги за възрастни, с капацитет 160 потребители. От услугите за деца само 3 са резидентни (2 ЦНСТДМУ и 1 КЦ), останалите са дневни и консултативни – 3 ДЦ, 1 ЦСРИ, 2 ЦОП и 2 ЦРДУ. От услугите за възрастни има 9 резидентни (1 ЦНСТ, 1 дом за стари хора, 1 ЦВН, 1 НЖ и 5 ЗЖ) и 2 дневни услуги (1 ЦСРИ и 1 ДЦ).

[15] https://vidin.government.bg/obshtina-vidin
[16] НСИ, Население под, във и над трудоспособна възраст по области, общини и местоживеене, https://www.nsi.bg/en/content/13042/population-working-age-status-place-residence-sex-and-districts-and-municipalities

Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

2.5.2. Съответствие на наличните услуги на потребностите на потребителите

- **Анализ на потребностите и планиране на услугите съобразно тези потребности**

Анализът на потребностите, отразен в общинската стратегия е осъществен чрез събиране на статистически данни, налични или събиране на допълнителна информация, документално проучване на доклади и анализи на местната ситуация, както и посещения на място в услугите, срещи и дискусии с представители на НПО, структури на АСП, целеви общности и групи в риск.

Основните предизвикателства, които са очертани в стратегията са свързани със демографските проблеми са застаряване на населението, ниска раждаемост и намаляване на населението в трудоспособна възраст, засилена миграция, увеличаване на броя на хората с увреждания и самотно живеещи стари хора и др. В стратегията са посочени и факторите, които създават рискове за социално изключване на големи групи от населението, сред които безработица и бедност, ниско образование, проблеми в семействата, увреждане, местоживеене, възраст и др.

Дефинирани са и основните групи в риск, сред които деца, настанени в специализирани институции (ДМСГД и ДДУИ), резидентни услуги и приемни семейства, деца с увреждания, деца, изоставени на ниво родител дом, деца в риск от отпадане от училище, деца с родители в чужбина и деца от многодетни семейства, деца, жертви на насилие и трафик, деца с противообществени прояви и др. Сред пълнолетните лица и възрастни хора в риск са посочени пълнолетни с увреждания, лица с психически заболявания и физически увреждания, лица с деменция, стари хора с увреждания и др. Сред групите на пълнолетните в риска са и лицата, настанени в специализирани институции (извън общината) и старите хора, настанени в институции. Идентифицирани са и групи хора , които са в риск, сред които безработните лица, етнически общности, самотно живеещи стари хора.

В стратегията е направен преглед и оценка на действащите социални услуги към момента на планиране. Наличните към момента на планиране услуги в общността за деца са 11, а за възрастни 12. В общината функционира и дом за възрастни, както и услуги в домашна среда като социален патронаж, личен асистент и обществена трапезария.

Основните предизвикателства, свързани с процеса на предоставяне на услуги са определени като еднообразие на услугите и липса на такива за превенция и работа със семейства. Очертана е необходимост от развитие на услуги за хора с психични

проблеми, повишаване на компетентността на работещите и междусекторно сътрудничество.

Данните показват, че пред планирането и разкриването на услуги съобразно идентифицирани местни потребности има редица бариери, свързани с финансови трудности, проектна ориентация и процедура по делегиране на услуги на общините.

Фигура 28 Анализ на местни потребности

> Тук има страхотен демографски срив, той е показателен. Има нужда от услуги за психично болни хора. Обаче все пари не достигат. Всичко вече се прехвърля към общините, а ние сме община без пари. Ние загиваме, не знам това как се мисли. (Интервю, община)

Въпреки идентифицираните потребности и усилието да се постигне съответствие между тях и реализираните интервенции, данните показват, че е налице списък на чакащи за услугите от резидентен тип.

Фигура 29 Съответствие на услугите на местните потребности

> Дома за стари хора в Кутово му увеличихме с две бройки над капацитета, но и това не решава проблема. Има много чакащи и желаещи. Като умре някой, идва следващия, „смешен плач“ излиза. (Интервю, община)

Подобна е ситуацията и с планираните за разкриване като част от процеса на постигане на съответствие с местни потребности услуги за хора с психични проблеми.

Фигура 30 Планиране и разкриване на услуги

> Всеки път си залагаме една услуга, за която все няма пари, за хора с психични разстройства, тя си върви перманентно. Един път сме изминавали целия път административно до РДСП…(Интервю, община)

Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Данните показват, че повечето от наличните социални услуги за деца работят над капацитета си, например при капацитет 40 случая, работят със 100. Повечето от услугите в общността с консултативен характер всъщност работят на областно ниво, т.е. осигуряват подкрепа чрез мобилен компонент в цялата област, по график, осигурявайки транспорт за пътуване до населени места извън общината от собствения си бюджет. Част от услугите от резидентен тип за деца, като КЦ и НЖ работят дори и на национално ниво, приемайки потребители от цялата страна. Налице е също информация, че част от услугите нямат достатъчно потребители и това налага промяна на техните цели и целеви групи.

Тези данни поставят сериозни въпроси относно съответствието на наличните услуги на местните потребности и възможностите на общините да ги променят в резултат от променящи се потребности.

- **Участие на потребителите в стратегическото планиране**

В процеса на анализ на потребностите и планиране потребителите са представени от НПО, участващи в разработването на стратегията. Има данни, че в процеса на анализ и планиране участват активно и доставчиците на социални услуги.

Участието на самите потребители, както и в останалите общини е лимитирано от начина на планиране и предоставяне на услугите. Не е налична информация да е правено допитване или да са използвани други форми на събиране на информация от населението с оглед идентифициране на потребности и планиране на услуги за подкрепа.

- **Участие на потребителите в процеса на мониторинг и оценка**

Данните от проведеното проучване показват, че мониторинг на процеса на предоставяне на услугите се осъществява от представители на общината.

Фигура 31 Мониторинг на социалните услуги

> Аз главно провеждам мониторинг на самите услуги. По принцип имам план, в който всеки месец посещавам определена услуга, за да я инспектирам. Обаче не успявам всеки месец. Всички услуги, и НПО-тата инспектирам…(Интервю, община)

Допълнително в самите услуги, доставчиците правят усилия да направят анализ на предоставянето на услугите като събират информация от потребителите под формата на интервю или обратна връзка, както на индивидуално ниво, така и за групи потребители.

Фигура 32 Мониторинг на социалните услуги

> Когато един потребител дойде, си правим входяща анкета. След известно време пускаме друга анкета или правим интервю, в зависимост от човека. На шестия месец отново правим за обратна връзка. Отделно през другото време правим или световно кафене или по друг повод търсим обратна връзка от тях. (Интервю, ръководител услуга)

Въпреки това, не са налични данни дали и как получената обратна връзка или данни от мониторинга от общината се отразяват на предоставянето на услугите.

- **Участие на потребителите в планирането и избора на услуга**

Участието на потребителите в избора на услуги е лимитирано от наличието на малък брой услуги както като вид, така и като количество. Реално резидентните услуги са с пълен капацитет, а услугите в общността работят над капацитета и не могат да поемат допълнително потребители. Освен това, данните показват, че част от потребителите не са информирани относно наличните услуги и това препятства възможността да ги ползват.

Фигура 33 Очаквания на потребителите

> Нашето впечатление е, че хората не са информирани за услугите и как да ги ползват и какво да очакват от тях. (Интервю, професионалисти)

Поради тази причина, част от родителите на деца с увреждания например се обръщат към частни специалисти и заплащат за услугите им.

Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

2.5.3. Ефективност на предоставяните услуги

- **Ниво на участие на потребителите в процеса на предоставяне на услугите**

Участието на потребителите в процеса на предоставяне на услугите зависи до голяма степен от вида на услугата, както и от съществуващия модел на работа. В случаите, когато услугите са резидентни и са резултат от трансформиране на специализирана институция, професионалистите споделят за нараснали възможности за участие и значително подобрени условия на живот. В този смисъл степента на участие на потребителите зависи до голяма степен от начина на работа с тях и прилагания индивидуален подход.

Фигура 34 Качество на новите услуги

> Няма място за сравнение с дома, имат си лично пространство, по 2 човека са. Има усещане за собственост и устойчивост. Всичко е институция, но зависи как предоставиш услугата. (Интервю, ръководител услуга)

В допълнение, според получените данни участието на потребителите се осигурява на вино всекидневни дейности и то за тези от тях, които имат капацитет да планират и вземат самостоятелни решения.

Фигура 35 Процес на предоставяне на услугата

> Еднообразно, според деня им протича времето. Понякога са навън на двора, той е голям, до обяд си подреждат стаите, градинки имаме, поливат цветя, ходят на разходки. Ангажирани са, не скучаят. Но повечето сами си избират какво да правят. Има и с физически проблеми. Който е на смяна дежурен, всички се включват с желание, но сами нямат капацитет да направят нещо, така че с колегите, винаги има на смяна. (Интервю, ръководител услуга)

Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Друг фактор, оказващ влияние върху участието е и професионалното разбиране дали и в каква степен потребителите могат да определят степента на процес на вземане на решение, доколко могат да влияят и инициират решения по въпроси, свързани с всекидневието на услугите, които получават. Според част от професионалистите, потребителите ползват от дълги години услугите, те са наясно с това , което се предлага в тях и не е необходимо да се дискутира специално протичането на всекидневието, както и целите и задачите на услугите.

Фигура 36 Участие на потребителите при предоставяне на услугата

> Голяма част от потребителите са ни от много години и ние си преподписваме договори и не се налага тяхно участие. (Интервю, ръководител услуга)

Децата, участвали в проучването също разказват, че са свикнали с това, което услугите предлагат, с всекидневните дейности и не предлагат нови занимания, защото това, което правят им харесва.

Фигура 37 Процес на предоставяне на услугата

> Като идваме тук, например като сме били на училище….тука ядем…после си пишем домашните, ако имаме …Ние решаваме много на училище и понякога не ни дават домашни…После гледаме филми и играем на вън. (Фокус група, деца)

Като резултат нивата на участие са по-скоро ниски и стигат до предложения за всекидневни дейности и занимания в рамките на услугите, без да се свързват с целите и задачите за постигане от страна на потребителите.

- **Ниво на постигане на целите на стратегиите и услугите**

Стратегическата цел, дефинирана в общинската стратегия [17] е свързана с осигуряване на достъпни и качествени социални услуги, интеграция на общности и индивиди, пълноценна реализация и грижа за хората от рисковите групи. Постигането на тази цел би се осигурило при развитие на грижа за децата, включваща превенция на изоставянията, деинституционализация на грижата и насърчаване на приемната грижа и осиновяванията, подобряване на мрежата от услуги; грижата за лицата с увреждания и такива от рискови групи, включваща оптимизиране капацитета на специализираните

[17] Общинска стратегия за развитие на социалните услуги в община Видин, 2016-2020 г.

институции, подобряване на мрежата от социални услуги, социално включване и социална интеграция; грижата за стари хора, включваща оптимизиране на мрежата от услуги в общността и осигуряване на равен достъп до качествена резидентна грижа.

В системата от социални услуги се очаква за периода на планиране да се увеличи броя на услугите в общността за сметка на услугите от резидентен тип, увеличена степен на териториално обхващане чрез мобилни услуги, повишен капацитет за управление на социалните услуги, развити и работещи услуги на общинско ниво за деца и семейства.

Данните показват, че за периода на реализиране на стратегията няма

- **Удовлетвореност на потребителите от качеството на услугите**

Различните групи потребители демонстрират и споделят за различна степен на удовлетвореност от качеството на предлаганите услуги. Например, родителите на деца със затруднения в развитието споделят за постигнати резултати, което за тях е удовлетворително.

Фигура 38 Удовлетвореност от услугите

> Доволна съм от тази услуга. Детето ми не говореше, а сега вече говори, след работата с логопед. Работата беше продължителна, но успешна. (Интервю, потребител)

Подобно е и отношение на децата, които ползват дневни услуги. Те споделят, че дейностите им харесват и биха искали да ползват центъра по-продължително време.

Фигура 39 Удовлетвореност от услугите

> На нас всичко тук ни харесва. Тука може да се запишем само за 2 години. А ние сме свикнали и идваме и след двете години. (Фокус група, деца)

Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

2.5.4. Полезност на предоставяните услуги

- **Достъп до услуги от различен вид**

Предлаганите услуги с резидентен, дневен и консултативен характер за деца и възрастни не се отличават с многообразие и както е отбелязано в стратегията към момента на планиране услугите са от един тип и по една от всеки тип с малки изключения. Капацитетът им е пълен, като консултативните работят с повече потребители, отколкото е планирано. При тази ситуация не е налице осигурен пълен достъп на хората до услуги от различен вид.

- **Индивидуална подкрепа**

Осигуряването на индивидуална подкрепа зависи както от вида на услугите, тяхното съответствие на идентифицираните потребности, така и от процеса на индивидуална оценка и планиране. Според направеното проучване, обаче зависи отново от професионалното разбиране и умения за ориентирана към личността оценка и план. За хората с интелектуални затруднения, мнението на професионалистите е, че поставянето под запрещение препятства участието и съответно реализирането на права и като резултат не е възможно участие в процес на оценка и планиране.

Фигура 40 Индивидуална оценка и планиране

> Една част участват в правенето на плана, но 90% не участват, те нямат капацитет да участват, всички са под запрещение. Но тези, които са по-добре, не ни пречи да си говорим с тях.
>
> Те нямат никакви права под запрещение, но и нищо не могат да направят. А и тук сме институция, много хора взимаме решения, няма злоупотреби. (Интервю, ръководител услуга)

Подобно е мнението и относно участието на децата и индивидуализирането на подкрепата във всички форми на резидентни услуги ли дневни, но с предимно групови дейности.

- **Подкрепа на силните страни**

Въпреки липсата на индивидуализиране на подкрепата, все пак според част от професионалистите, идеята и целите на социалните услуги са свързани най-вече с развитие на силните страни и потенциала на потребителите.

Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Фигура 41 Подкрепа на силните страни

> Идеята на ЦСРИ-то е да не правим хората зависими от нас, възползваме се от остатъчния потенциал, в който инвестираме, за да се развие. (Интервю, ръководител услуга)

Ако при хората с увреждания, това е тема, която се дискутира и в контекста на социалното включване, то при децата мненията на професионалистите относно работа с цялата семейна система и развитие на капацитет за самостоятелно справяне с проблемите е дискусионна.

Една част от професионалистите работят изцяло през уменията на родителите и заедно с тях, по развитие на техния капацитет, но друга част се опитват да развиват само уменията на децата, без да осъществяват интервенции на ниво семейна система.

Фигура 42 Подход при работа с потребители

> Ние тук се стремим да работим без родителите. Родителите не са силното звено, което може да ни помогне. Правим консултации с тях, но целта е да не ни пречат.

- **Резултати и устойчивост**

Постигнатите резултати от ползването на социалните услуги са отново дискусионна тема. Факторите, които спомагат или съответно препятстват тези резултати зависят от вида на услугата, от потребностите на потребителите и от възможностите да се развият умения за социално включване, теми свързани и с професионалната компетентност.

Според част от мненията, резидентните услуги успяват да задоволят само базови потребности, ползват се дългосрочно и не могат да осигурят социално включване.

Фигура 43 Резултати от ползването на социални услуги

> В резидентните услуги се стараем по някакъв начин да ги осигурим. Може би те си живеят, всеки е щастлив и нещастен по своему. Услугите не помагат на хората да живеят по-добре, повече от задоволяване на базовите им потребности. Опитваме се да съществуваме. (Интервю, община)

Услугите с консултативен и дневен характер, обаче имат ясни критерии за успешен случай и се стремят да развият умения и самостоятелност, така че потребителите да успеят да се включат в живота на общността.

Фигура 44 Резултати от ползването на социални услуги

> Успешен случай - детето ходи на училище, става отговорен човек, децата са грамотни и продължават развитието си, имат приятели. (Фокус група, професионалисти)

2.6. Община Грамада

2.6.1. Описание на общината и наличните услуги

Община Грамада е разположена в централната част на област Видин и граничи само с други общини в областта – Видин, Димово, Макреш и Кула. Площта на общината е 184 кв.км. Община Грамада се състои от 8 населени места – град Грамада, който е общински център, с. Тошевци, с. Бояново, с. Бранковци, с. Водна, с. Медешевци, с. Милчина Лъка и с. Срацимир.[18]

По данни на НСИ към края на 2018 г. в общината живеят 1 742 души, от които 10,5% са деца, 42,5% са в трудоспособна и 47% - над трудоспособна възраст. Хората над

[18] https://vidin.government.bg/obshtina-gramada

трудоспособна възраст са близо два пъти повече в сравнение със средният им дял в страната.[19]

В общината няма резидентни услуги. Социалните услуги, които функционират са „Топъл обяд“, който обслужва 6 населени места и 65 потребители. „Личен асистент“ (предишната програма „Независим живот“), с 64 потребители обгрижвани от 41 асистенти. От 1 септември стартира механизма „Лична помощ“ по новия закон за личната помощ. До края на октомври 2018 г. е действал проект за домашни помощници. Другите услуги са домашния социален патронаж и 1 приемно семейство с едно настанено дете.

В общината има едно училище и една детска градина.

2.6.2. Съответствие на наличните услуги на потребностите на потребителите

- **Анализ на потребностите и планиране на услугите съобразно тези потребности**

Населението на общината старее и в този смисъл е безспорна необходимостта от социални услуги за възрастни хора, най-вече в домашна среда. В Грамада бе идентифициран проблем с противоречието между новият закон за личната помощ, който определя, че до 31 декември 2020 г. помощ могат да ползват хора с 90% и над 90% степен на увреждане или степен на трайно намалена работоспособност, т.е. голям кръг от хора, които имат нужда от помощ, но са с по-ниска степен на увреждане, на практика остават без нея. Отделно, хората, чийто личен асистент по ПМС е близък, не желаят да ползват лична помощ по новия закон.

Фигура 45 Съответствие на услугите на местните потребности

> Единственото, което беше мотива на хората, които имаха възможност да се включат в личната помощ е, че ако ги гледа външен човек той ще вземе парите за чуждата помощ. (Интервю, община)

[19] НСИ, Население под, във и над трудоспособна възраст по области, общини и местоживеене, https://www.nsi.bg/en/content/13042/population-working-age-status-place-residence-sex-and-districts-and-municipalities

Тежката демографска картина определя и основните проблеми пред стратегията за развитие на социалните услуги в Грамада – застаряване, ниска раждаемост, миграция, намаляване на хората в трудоспособна възраст и ниска гъстота на населението.

Целта на стратегията е да осигури достъпни и качествени социални услуги, да спомогне за интеграцията на общности и индивиди, пълноценна реализация и грижа за хора от рисковите групи.

Целевите групи са децата в риск (по-специално деца с проблемно поведение, деца от многодетни семейства и деца, чиито родители са в чужбина), хората с увреждания и възрастните хора.

- **Участие на потребителите в стратегическото планиране**

Участието на потребителите от община Грамада в стратегическото планиране е лимитирано от централизирания подход при планиране на услугите в домашна среда. Това означава, че общината получава меню от възможни варианти за няколко вида услуги – „личен асистент“, „социален асистент“ и „домашен помощник“, които се предоставят по Закона за личната помощ или чрез постановления на министерския съвет.

- **Участие на потребителите в процеса на мониторинг и оценка**

Малкият капацитет на общини като Грамада и това, че хората в тях се познават, минимизират усилията за формално търсене на обратна връзка и стимулиране на участието на потребителите в процеса на мониторинг и оценка. Единствената точка, в която има възможност за такова участие на потребителите е задължителната индивидуална оценка на потребностите по закона за личната помощ, която Дирекциите за Социално подпомагане трябва да правят.

- **Участие на потребителите в планирането и избора на услуга**

На практика няма възможност за планиране на услугите според предложенията на потребителите. Липсата на разнообразие от услуги ограничава избора до наличните услуги в общината – личен/социален асистент, домашен социален патронаж, „топъл обяд“.

2.6.3. Ефективност на предоставяните услуги

- **Ниво на участие на потребителите в процеса на предоставяне на услугите**

Изследването регистрира ниско ниво на участие на потребителите в процеса на предоставяне на услугите.

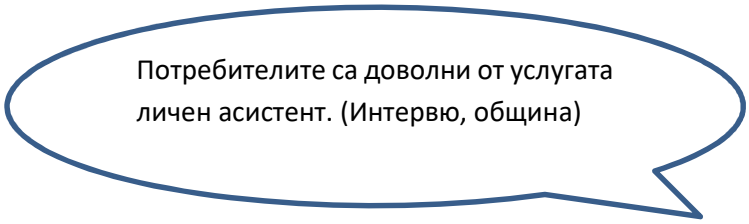
- **Ниво на постигане на целите на стратегиите и услугите**

Обобщената оценка на постигането на целите на стратегията е средно ниво. Основания за това дават резултатите през периода на реализиране на стратегията. Предложенията, формулирани в нея за откриване на резидентна услуга – защитено жилище за лица с физически увреждания, дневен център за деца/лица с увреждания и ЦОП не са реализирани. От друга страна са изпълнени целите, свързани с разширяване и запазване на услугите в домашна среда: увеличен е капацитета на услугите „личен асистент“, „социален асистент“ и „домашен помощник“, както и оказване на подкрепа на клубовете на пенсионера в общината.

- **Удовлетвореност на потребителите от качеството на услугите**

Няма събрана достатъчно обективна информация за удовлетвореността на потребителите на социални услуги в община Грамада. Според специалиста в общината:

Фигура 46 Удовлетвореност на потребителите от качеството на услугите



2.6.4. Полезност на предоставяните услуги

- **Достъп до услуги от различен вид**

Ограниченият вид и брой социални услуги в общината, намалява достъпа на потребителите. За да ползват такива, те трябва да пътуват до община Димово или Видин.

- **Индивидуална подкрепа**

Услугите в малките общини в област Видин се подчиняват на един общ модел, който е напълно валиден и за община Грамада: те имат централизиран характер, строго стандартизирани са и задоволяват основно базови потребности от храна, отопление и здравна грижа. В този контекст, възможностите за индивидуална подкрепа са силно ограничени.

- **Подкрепа на силните страни**

Ниският капацитет, ограниченият набор от услуги, не позволяват разгръщане на индивидуален подход и ефективна подкрепа на силните страни на потребителите.

- **Резултати и устойчивост**

Резултатите от предлаганите в общината социални услуги не се измерват систематично. Тяхното ниво на устойчивост не е високо, защото основната услуга – личен асистент, се предоставя на проектен принцип чрез министерски постановления, чието действие е до определен момент във времето. Прекъсването на държавното финансиране, за малките общини означава автоматично прекъсване на услугата. Устойчивост би могла да има аналогичната услуга по Закона за личната помощ, но тя е твърде нова, за да може да се оцени.

2.7. Община Димово

2.7.1. Описание на общината и наличните услуги

Община Димово е разположена в северозападната част на Република България, област Видин. Граничи с шест други общини от областта – Белоградчик, Ружинци, Грамада, Чупрене, Макреш и Видин, с община Лом от област Монтана, а на север / североизток посредством р. Дунав – с Република Румъния.. Площта, която заема общината е 402 кв. км. Общинският център Димово е единственият град, в землището на общината има 22 села. [20]

Населението на община Димово към 31.12.2018 г. е 5 596 души, което я прави 2-рата . по големина община в област Видин. От тях 17% са деца – дял най-висок сред 11-те общини в област Видин. Трудоспособните жители на общината са 48,9% (спрямо 60% в страната), а хората над трудоспособна възраст са с близо 10 процентни пункта над средното – 34,1% в Димово, спрямо 24,7% в страната.[21] Т.е. на фона на останалите общини във Видинска област Димово има известна специфика – при традиционното за областта застаряващо население и намаляващ дял на трудоспособните, тук има повече детско население, дори по-високо от средното за страната (15,2%).

На този фон социалните услуги в общината са почти изцяло за възрастни. Освен услугите в домашна среда „Домашен социален патронаж“, „Личен асистент“ и „Социален асистент“ са налице 6 услуги (3 резидентни и 3 дневни услуги в общността), както следва: Дом за стари хора и Дневен център за стари хора в с. Гара Орешец, Дневен център за

[20] https://vidin.government.bg/obshtina-dimovo
[21] НСИ, Население под, във и над трудоспособна възраст по области, общини и местоживеене, https://www.nsi.bg/en/content/13042/population-working-age-status-place-residence-sex-and-districts-and-municipalities

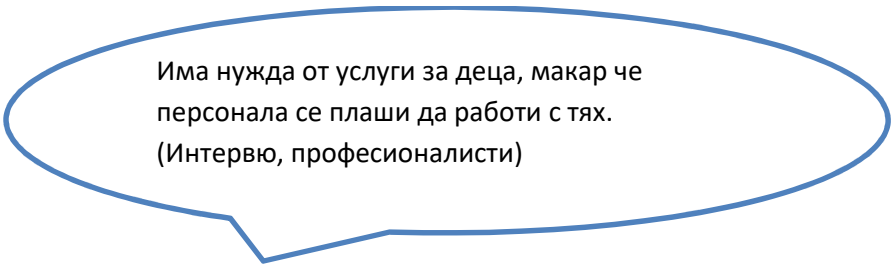
стари хора и ЦСРИ в гр. Димово, ЦНСТ за пълнолетни лица с психични разстройства в с. Воднянци и ЦНСТ за пълнолетни лица с физически увреждания в с. Извор.

2.7.2. Съответствие на наличните услуги на потребностите на потребителите

- **Анализ на потребностите и планиране на услугите съобразно тези потребности**

Община Димово има микс от услуги за възрастни – резидентни, дневни и домашни. В същото време при близо 1000 деца (най-високият дял в цялата област, по-висок от средния за страната) липсват самостоятелни услуги за тях. Изключение прави ЦСРИ, където в момента работят с 9 деца от общо 40 потребители.

Фигура 47 Съответствие на услугите на местните потребности



Тази липса е призната и в общинската стратегия за социални услуги. Макар, че стратегията представлява по-скоро ситуационен анализ на социо-демографската и икономическа картина на населението в общината, той е внимателен и детайлен. При анализа на рисковите групи е констатиран един изключително тревожен факт - голям брой деца, които се извеждат от семействата в общината и се настаняват в специализирани институции извън общината – общо 121 деца до 2015 г. Отделно има 10 деца в услуги от резидентен тип и 23 в приемни семейства. Затова в изводите на анализа е констатирана необходимостта от услуги за деца, включително такива за превенция на изоставянето, както и ЦОП, „който да работи с деца с увреждания, деца жертви на насилие, работа на място (по махали) с етническото население в неравностойно положение, работа с децата в училище, като превантивна мярка за непълнолетни майки, напускане на училище и ранни бракове…услуги превенция на изоставянето на деца с увреждания“.[22]

- **Участие на потребителите в стратегическото планиране**

Не са налице данни за всички услуги в общината, но от част от тях информацията е по-скоро негативна по отношение на търсенето на обратна връзка с услугите и потребителите при стратегическото планиране.

[22] Общинска стратегия за развитие на социалните услуги в община Димово, 2016- 2020

Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Фигура 48 Участие на потребителите в стратегическото планиране

> Общината не пита нищо за нуждите ни, не се консултира с нас за обратна връзка. Нямаме собствена сметка, не можем да разполагаме с бюджета си. (Интервю, професионалисти)

Към такъв извод води и анализът на методологията, използвана при ситуационния анализ за изготвяне на Общинската стратегия за развитие на социалните услуги. Там е обяснен процесът на сформиране на териториална работна група от представители на всички заинтересовани страни, методите за събиране и източниците на информация. Сред методите за събиране на информация липсват интервюта/анкети с потребители, те не са посочени и като източник на информация за сметка на вторичните източници и експертни мнения на МКБППМН, РУ на МВР, ДПС, училища, лични лекари и доставчици на услуги.

В същото време в стратегията се твърди, че се търси мнението на потребителите „относно подобряване на качеството на предлаганата услуга чрез периодични анкети“.

- **Участие на потребителите в процеса на мониторинг и оценка**

Стратегията за социални услуги на община Димово не предоставя информация за наличие на активен мониторинг и оценка на социалните услуги в общината. Изследването също не регистрира наличие на такива. В този смисъл участието на потребителите не може да се докаже.

- **Участие на потребителите в планирането и избора на услуга**

В някой от услугите е налице процес на активно търсене на обратна връзка с потребителите и отчитане на тяхното мнение при планирането и избора на дейности в рамките на услугата.

Фигура 49 Участие на потребителите в планирането и избора на услуга

> Има обратна връзка с потребителите – питаме ги как е минало всяко тържество, екскурзия. (Интервю, професионалисти)

Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

2.7.3. Ефективност на предоставяните услуги

- **Ниво на участие на потребителите в процеса на предоставяне на услугите**

В дневните услуги в Димово има активна обратна връзка с потребителите и те са въвлечени в планирането на дейностите им. Това подсигурява тяхното участие в процеса на предоставяне на услугата.

Фигура 50 Участие на потребителите в процеса на предоставяне на услугите

> Днес празнувахме деня на възрастните хора 1 октомври. Много мил празник се получи. Празнуваме рождени дни, правим екскурзии. Смисъла е да не се чувстват самотни тези хора, да не ходят в домове. Това е социалната услуга. (Интервю, професионалисти)

Липсва детайлна информация за степента на участие на потребителите в резидентните услуги, но в общинската стратегия е записано, че „Потребителите участват активно в работата на социалните услуги“.

- **Ниво на постигане на целите на стратегиите и услугите**

Липсата на ясно дефинирани цели на стратегията (има формулирани цели на проучването на ситуацията към стратегията, но не и на самата нея), не позволява да се направи анализ доколко те са постигнати. Ако се сравнят препоръките за нови социални услуги от точка 5.4. „Възможност на община Димово за финансиране на социални услуги“, става ясно, че не е реализирана нито една от посочените 8 възможни услуги (от които 1 ЦОП, 2 ЦНСТ за деца и ДЦ за деца с увреждания, както и 1 ЗЖ и 3 ЦНСТ за възрастни).

- **Удовлетвореност на потребителите от качеството на услугите**

Удовлетвореността на потребителите от социалните услуги в общината варира в зависимост от типа услуга, състоянието на потребителя (т.е. степента на увреждане или заболяване), степента на участие и въвлеченост в дейностите в рамките на услугата. Без претенции за изчерпателност, тя е по-висока при дневните и домашните услуги и намалява при резидентните.

Фигура 51 Удовлетвореност на потребителите от качеството на услугите

> В наше лице видяха вече работеща социална услуга. (Интервю, професионалисти)

2.7.4. Полезност на предоставяните услуги

- **Достъп до услуги от различен вид**

Достъпът до услуги в общността в община Димово е ограничен за всички рискови групи деца, основно деца от бедни семейства. За тях липсват услуги. Единствено изключение са децата с увреждания, благодарение на осигурения достъп до услугите на ЦСРИ, където 9 деца с увреждания от общината получават адекватна помощ. Въпреки това, както е отбелязано и в стратегията за социални услуги на общината, разкриването на ЦОП (с мобилен компонент – бел. авт.) в гр. Димово би облекчило в значителна степен достъпа до социални услуги на хората в нужда от по-малките населени места в общината.

- **Индивидуална подкрепа**

Може да се твърди, че в ЦСРИ има процес на индивидуализиране на подкрепата, според личният профил и потребности на потребителите. Липсва информация за наличие на индивидуална работа в резидентните услуги в общината.

- **Подкрепа на силните страни**

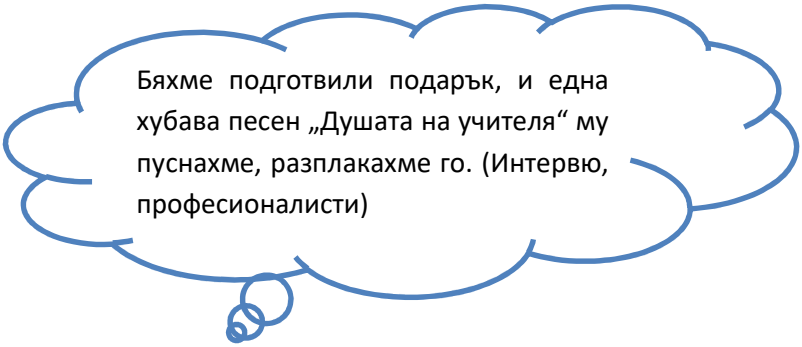
Услугите от резидентен тип за възрастни (каквито са всички резидентни услуги в Димово) осигуряват място за живеене на потребителите и в много по-малка или никаква степен индивидуален подход и подкрепа на силните им страни. При тях най-често липсват подготвени специалисти, които биха могли да работят целенасочено и да управляват всеки отделен случай.

Фигура 52 Подкрепа на силните страни

> Затова ми е мъчно за Воднянци и за другите домове, които съм виждала. Луксозни хотели като в Швейцария, как няма да се самоубиват. Те са едни вещи, предмети, ти ги обслужваш, памперса да му е сух. (Интервю, професионалисти)

В много по-голяма степен такъв подход е налице в дневните услуги, особено ЦСРИ:

Фигура 53 Подкрепа на силните страни



- **Резултати и устойчивост**

Трите типа услуги в община Димово - услугите в домашна среда, дневните и резидентните услуги имат различни резултати и устойчивост. В резидентните услуги при липса на индивидуализирана работа, важно се оказва качеството на грижата и условията за живот, както за старите хора, така и за хората с физически увреждания или психични разстройства. Услугите в домашна среда са централизирани и се предоставят на проектен принцип (освен тези, по Закона за личната помощ), в този смисъл тяхната устойчивост е извън обсега на въздействие на малките общини. За резултатите на дневните услуги (ЦСРИ и ДЦ) говори факта, че и двете работят над капацитета си, т.е. търсенето на услугите им е голямо.

2.8. Община Кула

2.8.1. Описание на общината и наличните услуги

Община Кула се намира в северозападната част на страната. Територията ѝ обхваща части от Дунавската равнина и крайните западни разклонения на Стара планина. Тя граничи с общините: Видин, Макреш, Грамада, Бойница и Зайчар / Република Сърбия/. Площта на общината е 291 кв.км.[23] Общината има 9 населени места като. Кула е единственият град и най-голямото населено място.

Демографската ситуация на община Кула не се различава съществено от останалите общини в област Видин – много голям дял на възрастното население (41%са над

[23] https://vidin.government.bg/obshtina-kula

трудоспособна възраст), много малко деца (едва 10%) и все по-малко трудоспособни жители – 49%.[24]

В община Кула има 4 резидентни услуги за възрастни - Дом за стари хора и три защитени жилища, всичките в гр. Кула. Единствената услуга за деца - Център за социална рехабилитация и интеграция вече не функционира. В общината има 39 лични асистенти, 49 домашни помощници и 60 потребители на услугата „Топъл обяд“.

2.8.2. Съответствие на наличните услуги на потребностите на потребителите

- **Анализ на потребностите и планиране на услугите съобразно тези потребности**

Характерната за повечето населени места в областта социално икономическа и демографска картина, определя кръга на рисковите групи, към които трябва да са ориентирани политиките за развитие на социалните услуги. В Общинската стратегия за развитие на социалните услуги в Кула са очертани приоритетните целеви групи:

- Уязвими семейства с деца в риск
- Хора с увреждания
- Етнически общности /роми/ в неравностойно положение, които живеят в социална изолация и структурна бедност
- Стари хора, със специален фокус към самотно живеещите в селата на общината
- Хора в риск от всички целеви групи, живеещи в селата, без достъп до социални и други услуги

Целта на стратегията, е „разработването на единна общинска политика в областта на социалните услуги за подобряване на качеството на живот и благосъстоянието на представителите на рисковите социални групи чрез развитие и разширяване на съществуващите социални услуги и разкриване на нови такива, при отчитане спецификата на потребностите на местно ниво.“ Спазвайки модела за изготвяне на такива документи, авторите на стратегията са формулирали четири приоритетни направления: Социални услуги и мерки в община Кула; Развитие на алтернативни социални услуги след деинституционализация на грижите за децата; Социално включване на уязвими общности и Грижа за старите хора. Към всяко от тези направления е предвиден пакет от конкретни цели, както и набор от дейности и мерки

[24] НСИ, Население под, във и над трудоспособна възраст по области, общини и местоживеене, https://www.nsi.bg/en/content/13042/population-working-age-status-place-residence-sex-and-districts-and-municipalities

за изпълнение на целите. Формулирани са набор от базови индикатори и индикатори за прогрес, както и План за действие за изпълнение на стратегията.

- **Участие на потребителите в стратегическото планиране**

Получаването на обратна връзка от потребителите, каквото е налице в община Кула, е предпоставка за тяхното участие в стратегическото планиране.

Фигура 54 Участие на потребителите в стратегическото планиране

> Правим анкети с потребителите. Защото когато се прави мониторингов доклад пращаме в областна администрация анкетни карти, в които трябва да са отчетени мнения на потребителите. Когато е по проект със средства от ЕС, задължително правим, защото отчитаме.(Интервю, община)

В същото време изследването не откри доказателства, че тяхното участие в планирането е ефективно. Напротив, в дома за стари хора по-скоро са на мнение, че не вземат участие в планирането на социалните услуги, защото тяхната обратна връзка и предложения не се вземат под внимание.

- **Участие на потребителите в процеса на мониторинг и оценка**

В стратегията за развитие на социалните услуги е залегнала система за мониторинг и оценка. Нейните цели и задачи са формулирани по следния начин:

- Осигуряване на актуална информация за развитието на социалната среда в община Кула чрез:
  - Наблюдение на промените в базовите индикатори за ситуацията
  - Обратна връзка от целевите групи и преките потребители за вида и качеството на предоставяните услуги
  - Обратна връзка от преките изпълнители на дейностите за трудностите при изпълнение на услугите, възможностите за усъвършенстване и нуждите от обучение и развитие на човешките ресурси.

В същото време, остава съмнението, че този процес е формален, заради бариерите пред потребителите да споделят реалните си мнения:

Фигура 55 Участие на потребителите в процеса на мониторинг и оценка

> Тези данни биха помогнали, ако си казваха честно потребителите, но те се притесняват, че ако си кажат след това ще отпаднат от услугата. Масово казват, че са доволни. (Интервю, професионалисти)

- **Участие на потребителите в планирането и избора на услуга**

Избора на услуги в община Кула за местните потребители е ограничен до предоставяните в домашна среда. На практика резидентните услуги не се ползват от местните хора, защото в защитените жилища са настанени бивши възпитаници на ДДУИ, а в дома за стари хора се настаняват потребители от цялата страна.

2.8.3. Ефективност на предоставяните услуги

- **Ниво на участие на потребителите в процеса на предоставяне на услугите**

В дома за стари хора потребителите са въвлечени в процеса на предоставяне на услугата. Всекидневието им преминава според предварително изготвена програма, в чието обсъждане те участват активно . Не е налична информация за останалите услуги в общината:

Фигура 56 Участие на потребителите

> Участват в планирането на социалния живот, на менюто. Имат система за жалби, имат домсъвет, правим събрания, участват в изготвянето на социалната програма, какво искат да посетят и да им се случва. (Интервю, професионалисти)

- **Ниво на постигане на целите на стратегиите и услугите**

Част от планираните дейности и мерки в стратегията са реализирани. Такива са развитието на приемната грижа, разкриването на защитени жилища, които да поемат децата от бившата институция. Други планове, свързани със създаване на мобилен ЦОП съвместно с Видин, ЦСРИ, домашен социален патронаж и партньорство с други общини не са се реализирали. Може да се твърди, че нивото на постигане на целите е средно.

- **Удовлетвореност на потребителите от качеството на услугите**

Според общинският специалист социални дейности, както беше посочено по-горе, периодичните анкети за обратна връзка с потребителите дават една твърде позитивна оценка за услугите. В същото време тяхната удовлетвореност остава на базисно ниво, тъй като липсва реален избор и база за сравнение с други социални услуги.

2.8.4. Полезност на предоставяните услуги

- **Достъп до услуги от различен вид**

За много от уязвимите групи социалните услуги в община Кула остават недостъпни. Резидентните услуги не са за местните хора, липсват дневни услуги (въпреки, че създаване на ЦСРИ е предвидено в изтичащата стратегия, но то не е реализирано), а услугите в домашна среда са недостатъчни, особено при липса на домашен социален патронаж. Алтернативата е пътуване до Видин, за да се ползват определени услуги, но това остава скъп и времеемък вариант за жителите на Кула.

- **Индивидуална подкрепа**

В дома за стари хора са настанени тежки случаи на възрастни хора, при които трудно би могло да се реализира индивидуална работа. В останалите резидентни услуги (З ЗЖ) са изведени деца от бившия ДДУИ, които не са от местната общност, т.е. управление на техните случаи и работа с местната общност на практика не се извършва. Услугите в домашна среда са централизирани и унифицирани и задоволяват базисни потребности. В този смисъл трудно може да се говори за наличие на индивидуална подкрепа.

- **Подкрепа на силните страни**

Макар, че не е свързана с анализ на силните страни в истинския смисъл, идентифицираната в дома за стари хора практика на въвличане на потребителите в планиране на тяхното всекидневие и осъществяване на техните желания и възможности може да се посочи като добра практика. Не е налична информация за целенасочен анализ на силните страни в останалите услуги.

- **Резултати и устойчивост**

Резидентните услуги в община Кула, т.е. трите ЗЖ и Дома за стари хора предоставят грижа за своите потребители с държавно финансиране и ясен хоризонт на функциониране на услугата, т.е. при тях става дума за добра устойчивост.

Услугата в домашна среда личен асистент и домашен помощник, както и топъл обяд и приемна грижа са по проект, т.е. тук устойчивостта не е гарантирана. Услугата личен асистент по Закона за личната помощ е в начален период и към момента има определен отлив на потребители от нея.

2.9. Община Макреш

2.9.1. Описание на общината и наличните услуги

Община Макреш е разположена в западната и централна част на Област Видин. С площта си от 228,79 кв. км. тя заема 7-мо място сред 11-те общини на областта, което съставлява 7,49% от територията на областта. Границите ѝ са следните: на север – община Кула и община Грамада; на югоизток – община Димово; на юг – община Белоградчик; на запад – Република Сърбия. В землището на общината попадат 7 населени места (всички са села): Киреево, Макреш (център на общината), Подгоре, Раковица, Толовица, Цар Шишманово, Вълчек.[25]

Населението на общината по последни данни (към 31.12. 2018 г.) националният статистически институт е 1 277 души, от които над половината (650 души или 50,9%) са над трудоспособна възраст. Децата са 107 или 8,4% от населението, в трудоспособна възраст са 520 души или 40,7%.[26]

Община Макреш има по-тежка демографска ситуация от повечето от останалите общини във Видинска област. Тук населението над 65 г. преобладава, децата са едва 8%, а хората в трудоспособна възраст напускат общината.

На територията на общината има една детска градина в с. Макреш, с филиал в с. Раковица и едно училище също в с. Раковица.

Към момента общината има 70 потребители на услугата „Личен асистент“, стартирала по проект „Независим живот“ и продължавана с постановления на Министерски съвет.

[25] https://vidin.government.bg/obshtina-makresh
[26] НСИ, Население под, във и над трудоспособна възраст по области, общини и местоживеене, https://www.nsi.bg/en/content/13042/population-working-age-status-place-residence-sex-and-districts-and-municipalities

От възрастовата структура и тенденциите към застаряване и обезлюдяване в общината, естествено следва, че вниманието трябва да бъде насочено към най-масовата и най-уязвима група – самотните стари хора и хората с увреждания.

В селата от общината няма развити социални услуги, освен Домашен социален патронаж и „Топъл обяд“, който се реализира във всички села. Констатирани са няколко дефицита: „липсата или недостатъчната квалификация на персонала в системата на социалните услуги. На персонала, предоставящ социални услуги не се оказва методическа подкрепа и не се организират обучения за развитие на техния капацитет. Не са осигурени възможности за повишаване на професионалната им квалификация, обогатяване на опита и супервизиране.“

Общината е одобрена за услугата „Патронажна грижа за възрастни хора и лица с увреждания”, понастоящем назначават персонал (медицински сестри). В с. Макреш функционира и пенсионерски клуб.

2.9.2. Съответствие на наличните услуги на потребностите на потребителите

- **Анализ на потребностите и планиране на услугите съобразно тези потребности**

Общинската стратегия за развитие на социалните услуги в община Макреш 2016 – 2020 г. е изготвена с участието на всички заинтересовани страни.

По отношение на целите на документа, в текста се открива следната формулировка, която може да бъде интерпретирана като цел: „Чрез средствата от социално подпомагане се цели осигуряване на основните жизнени потребности и допълване на доходите на бедни лица и семейства до диференцирания минимален доход, чрез предоставяне на месечни, целеви и еднократни помощи, съгласно Закона за социално подпомагане и Правилника за неговото прилагане.“

Въпреки, че липсва анализ на рисковите групи, в документа са изведени общите тенденции в демографските процеси в Община Макреш.

- „Трайна е тенденция към застаряване на населението. В селата по-голямата част от жителите са над 65-годишна възраст, а броят на самотните стари хора сред тях е преобладаващ;
- Общината се характеризира с отрицателен естествен прираст .
- Прогресивно намаляване на относителния дял на лицата в трудоспособна възраст;
- Устойчива тенденция към емиграция и обезлюдяване;

- Висок брой на хората с увреждания, както и на самотно живеещите стари хора от селата в общината, с невъзможност за самообслужване;“

От така очертаните тенденции, вторично могат да бъдат направени изводи за целевите групи на социалното подпомагане в общината

Общинският специалист „Хуманитарни дейности“ счита, че основните потребности на общината от социални услуги са свързани с възрастните, по-специално той посочва резидентна услуга за възрастни, но предназначена за местните хора. Други полезни услуги биха били такива в домашна среда за възрастни и хора с увреждания.

- **Участие на потребителите в стратегическото планиране**

Трудно може да се твърди, че е налице пряко участие на потребителите в стратегическото планиране. Това е така, защото в община Макреш, както и в други общини процеса на планиране и вземане на решение в кои програми да се участва, е резултат основно от това, какви проекти и възможности за услуги предлага държавата/ЕС.

- **Участие на потребителите в процеса на мониторинг и оценка**

Цикълът на предоставяне на социалните услуги на проектен принцип често е твърде кратък, за да могат общините да организират процес на получаване на обратна връзка. Други фактори, които обуславят липсата на участие е ниският административен капацитет на малките общини и това, че хората в тях се познават.

- **Участие на потребителите в планирането и избора на услуга**

На практика няма възможност за избор на услуги, напротив за наличните услуги има по-скоро списък на чакащите. Липсва възможност за моделиране на услугите според техните предложения.

Фигура 57 Участие на потребителите в планирането и избора на услуга

Нямаме право да ги променяме. От 2017 до сега е спряло времето – нито повече нито по-малко асистенти могат да се назначават.(Интервю, община)

Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

2.9.3. Ефективност на предоставяните услуги

- **Ниво на участие на потребителите в процеса на предоставяне на услугите**

Участието на потребителите в процеса на предоставяне на услугите е много ограничено.

- **Ниво на постигане на целите на стратегиите и услугите**

В стратегията на общината са залегнали няколко цели и дейности, които очевидно не са изпълнени: откриване на ЦОП, Дневен център за хора с увреждания, внедряване на комплексни /здравни и социални/ услуги в домашна среда. От друга страна може да се отчете, че в рамките на стратегическата цел „Грижа за стари хора“ са изпълнени дейностите „Разширяване на услугите в домашна среда – домашен помощник, социален асистент, личен асистент с увеличен капацитет“, и „Продължаване по възможност действието на социална услуга „топъл обяд“. Средно ниво на постигане на целите.

- **Удовлетвореност на потребителите от качеството на услугите**

Липсата на формален механизъм за обратна връзка с потребителите на наличните социални услуги в община Макреш не позволява да се представи обективна информация за тяхната удовлетвореност.

2.9.4. Полезност на предоставяните услуги

- **Достъп до услуги от различен вид**

Липсата на разнообразие от социални услуги в общината, предопределя невъзможността на потребителите да ползват такива на местно ниво. За да ползват такива, те трябва да пътуват до община Димово или до Видин.

- **Индивидуална подкрепа**

Такъв тип подкрепа на практика липсва, поради две основни причини – от една страна строго стандартизираните услуги и факта, че те задоволяват най-вече базови потребности (храна, отопление, здравна грижа).

- **Подкрепа на силните страни**

Ограниченията на проектно-финансираните услуги в общината, не позволяват дори и при анализ на силните им страни, да се моделират услугите на основата на такъв анализ.

- **Резултати и устойчивост**

Резултатите при социалните услуги в Макреш (личен асистент, топъл обяд и социален асистент) не могат да надхвърлят рамките на централизираните програми. Доколкото

финансирането на всяка от тях е проектно, нивото им на устойчивост остава проблематично.

2.10. Община Ново село

2.10.1. Описание на общината и наличните услуги

Община Ново село е разположена в северозападната част на Република България, в област Видин. Общината граничи с община Видин и община Брегово и посредством река Дунав с Република Румъния. Община Ново село отстои на 25 км от гр. Видин и на 15 км от границата с Република Сърбия.[27] Площта на общината е 109,5 кв. км. Освен общинският център Новосело, останалите населени места са Винарово, Неговановци, Флорентин и Ясен.

Населението на община Ново село към края на 2018 г. е 2500 души. Тя е една от четирите общини в областта (заедно с Макреш, Грамада и Бойница), в които хората над трудоспособна възраст са повече от трудоспособните (съответно 47% към 43%).[28]

Социалните услуги, развити в Ново село включват както услуги за деца, така и за пълнолетни лица. Децата от закрития ДДЛРГ в Ново село са настанени в четири нови резидентни услуги – 3 ЦНСТ и 1 ПЖ. В Ново село функционира и един ЦОП. В общинския център има и една резидентна услуга за възрастни - ЦНСТ за пълнолетни лица с деменция. Сред услугите в домашна среда са застъпени домашните помощници (60) и личните асистенти (7).

2.10.2. Съответствие на наличните услуги на потребностите на потребителите

- **Анализ на потребностите и планиране на услугите съобразно тези потребности**

В хода на разработване на общинската стратегия и в община Ново село, подобно на останалите на територията на областта е направено проучване за анализ на потребностите[29]. Методологията на осъщественото проучване включва преглед на анализи, доклади, стратегически документи на национално, областно и местно ниво, статистически бази данни от институции, доставчици на услуги, граждански организации и НПО. Освен документално проучване, методите включват и посещения

[27] https://vidin.government.bg/obshtina-novo-selo
[28] НСИ, Население под, във и над трудоспособна възраст по области, общини и местоживеене, https://www.nsi.bg/en/content/13042/population-working-age-status-place-residence-sex-and-districts-and-municipalities
[29] Общинска стратегия за развитие на социалните услуги в община Ново село 2016-2020

на място в услугите, срещи дискусии с представители на институции и организации, както и с представители на целевите групи.

Анализът на данните показва основни демографски проблеми в общината, които имат пряко отношение към социалната политика и системата на социалните услуги и към потребностите на населението от такива услуги. Основните заключения за тенденциите в демографските процеси в общината са свързани с тенденция към застаряване на населението и регресивен тип възрастова структура; критично ниска раждаемост с тенденция към намаление; висока смъртност и отрицателен естествен прираст и продължение на тенденцията; прогресивно намаление на относителния дял на лицата в трудоспособна възраст; устойчива тенденция към емиграция и обезлюдяване на общината; висок дял на хората с увреждания, както и на самотно живеещите стари хора. В стратегията са идентифицирани и ключови фактори, които създават рискове за социално изключване, сред които водещи са бедността, безработицата, семейните проблеми, увреждания и др.

Дефинирани са и основните групи в риск, сред които деца, настанени в резидентни услуги и приемни семейства, деца с увреждания, деца с противообществени прояви, деца с родители в чужбина и деца от многодетни семейства и др. Сред пълнолетните лица и възрастни хора в риск са посочени лица с психически заболявания и физически увреждания, лица с деменция, стари хора с увреждания и др. Сред групите на пълнолетните в риска са и лицата, настанени в специализирани институции (извън общината) и старите хора, настанени в институции. Идентифицирани са и групи хора , които са в риск, сред които безработните лица, етнически общности, самотно живеещи стари хора.

Анализът на наличните социални услуги в общността към момента на планиране на стратегията показва, че са налични както услуги от резидентен тип, така и услуги с консултативен характер за деца, а за възрастни има само една резидентна услуга.

В общината има и услуги в домашна среда, сред които лични асистенти, домашен социален патронаж, обществена трапезария.

В стратегията са идентифицирани основни предизвикателства в процеса на предоставяне на социални услуги, сред които такива свързани с териториалното разпределение на услугите само в Нова село, липса на гарантиран набор от услуги по превенция, които да окажат подкрепа на родители и деца, които да подпомагат отглеждането и възпитанието на децата; ориентация на съществуващите услуги към децата и рядко към родителите. Очертана е необходимостта от развитие на социални

услуги, насочени към лица с психични проблеми, както в общността, така и резидентен тип; създаване на условия за социално предприемачество за лица от уязвими групи за подобряване на жизненото им равнище, осигуряване на заетост, предоставяне на услуги и/ или други форми на пряка подкрепа с цел преодоляване на тяхната социална изолация; недостатъчно участие на неправителствения сектор при разработване и прилагане на местни политики, липсата или недостатъчната квалификация на персонала в системата на социалните услуги.

Както и в други общини на територията на областта, политиката по отношение на развитието на социални услуги се ориентира по-скоро към реформиране на съществуващата система, отколкото към планиране на подкрепа, съответстваща на идентифицираните предизвикателства пред населението. Такова предизвикателство е реформирането на дома за деца без увреждания, където има настанени от населени места извън общината. В резултат от неговото реформиране са създадени четири резидентни услуги, в които са настанени деца както от област Видин, така и от съседни области т.е. услугата работи по-скоро на областно и регионално ниво. В сградата на бившия дом е създадена и консултативна услуга.

Освен това, разкриването на социални услуги е възможност за разкриване или запазване на работни места и подкрепа на запазване на образователната структура в населеното място. Това, означава, че социалните услуги съответстват на проблеми с функционирането на общината по-скоро отколкото на уязвимите групи деца и възрастни.

Фигура 58 Съответствие на услугите на местните потребности

> Работни места. Това е социалната политика. Тези деца се обучават в училището, така се запазва и то. (Интервю, община)

В общината, още в периода на стратегическо планиране е идентифициран недостиг на услуги за възрастни хора, но предвид финансовите трудности и зависимостта от делегирането на услуги от държавата, тази потребност не е удовлетворена.

Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Фигура 59 Съответствие ва услугите на местните потребности

> Има недостиг на услуги за възрастни. Кандидатствали сме от 2012 г. за разкриване на защитено жилище за лица със психични разстройства, но досега ни отказват. (Интервю, община)

Данните показват, че въпреки направения анализ и посочени основни предизвикателства, тенденции и проблеми, социалните услуги не се развиват като съответстващи на тези предизвикателства и са в зависимост от редица други фактори, сред които централизирано делегиране на услугите, процес на деинституционализация, липса на финансови възможности, стремеж да се запазят работните места и др.

- **Участие на потребителите в стратегическото планиране**

Този процес на стратегическо планиране не е осъществен с активното участие на местната общност. Нещо повече хората от общината се безпокоят и не ползват активно дейностите в една от услугите (ЦОП), защото е разкрита в сградата на бившата специализирана институция и те го асоциират с работата с деца, които живеят без родителите си. Това препятства неговото ползване и показва, че развитието на тази услуга е било по-скоро решение на общината за работа по проект и реформиране, отколкото резултат от участие на потребителите в процес на планиране.

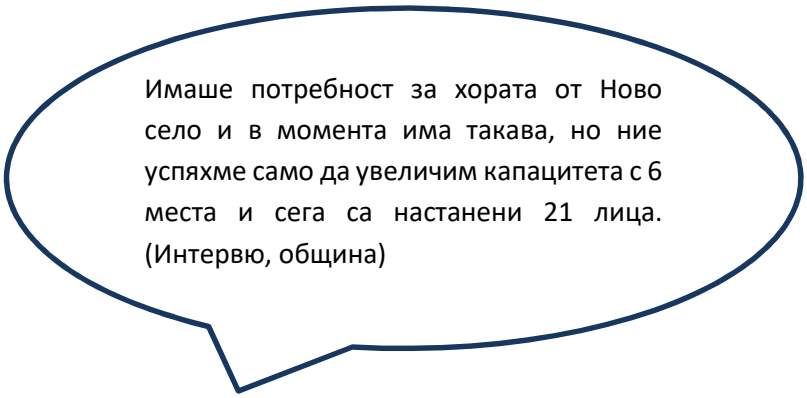
Данните показват, че тази услуга работи под капацитета си, като децата от общността са по-малко, отколкото децата от резидентните услуги. Освен това хората от общността не са съвсем наясно с дейностите в услугата.

Фигура 60 Съответствие на услугата на потребностите

> Някой път ни бъркат с кръжок. Питали са ни дали през лятото организираме някакви занимателни дейности. (Фокус група, професионалисти)

Местната общност участва в планирането с мнения и желание за разкриване на резидентна услуга за възрастни със специфични потребности, но развитието на такива услуги зависи от решения извън общината и реално не се случва.

Фигура 61 Идентифициране на местни потребности и участие в планиране



- **Участие на потребителите в процеса на мониторинг и оценка**

Не са налице данни за участие на потребителите в процес на мониторинг и оценка на услугите. Целенасочен процес на събиране на данни от тях не е идентифициран, нещо повече, въпреки че единствената консултативна услуга за семейства и деца не винаги е достъпна като време и място на предоставяне (в сградата на ДДЛРГ и до 17,00 часа за деца, които реално до 15,00 часа са на училище), не са предприети действия за осигуряване на по-високо ниво на съответствие.

- **Участие на потребителите в планирането и избора на услуга**

Наличните резидентни услуги за деца и възрастни се ползват след съответните решения за настаняване. Потребителите са както от общината, така и извън нея и реално не участват в планирането и избора на услугата, защото такъв избор няма, поради ограничения брой и вид на услугите.

2.10.3. Ефективност на предоставяните услуги

- **Ниво на участие на потребителите в процеса на предоставяне на услугите**

В рамките на резидентните услуги има ясни правила за живот и не е налична възможност за промяна и включване на потребителите в дебат относно тези правила. Нещо повече, има информация, че децата не винаги са съгласни с някои от решенията, като заключването на входната врата, не възможността да се приберат преди края на учебните занятия, графика за консултиране в ЦОП и др.

В този смисъл участието на потребителите е по-скоро консултативно в процеса на предоставяне на услугата и касае теми относно всекидневието и правилата, но невинаги предложенията им се прилагат и променят това всекидневие.

- **Ниво на постигане на целите на стратегиите и услугите**

Общинската стратегия предвижда да осигури достъпни и качествени социални услуги в община Ново село, интеграция на общности и индивиди, пълноценна реализация и грижа за хората от рисковите групи. За да се превърне в реалност визията на Общинската стратегия, са набелязани стратегически цели и дейности за тяхното постигане. Тези цели са разпределени в няколко приоритетни области.

На първо място е грижата за децата чрез превенция за намаляване броя на изоставените деца и подкрепа за задържането им в биологичното семейство; насърчаване на дейностите по приемна грижа и осиновяването и подобряване на мрежата от социални услуги в общността за деца.

На второ място е посочена цел, свързана с грижа за лица с увреждания и лица в рискови групи. Тази цел се очаква да се постигне чрез разкриване на мрежа от социални услуги в общността за лица с увреждания и лица в рискови групи; социална интеграция и социално включване на лица с увреждания и лица в рискови групи и създаване на условия за подпомагане, взаимопомощ, ефективна защита и социална интеграция за младежи от 18 до 25 години в риск.

На трето място е поставена цел, насочена към грижа за старите хора с конкретни цели, свързани с оптимизиране на мрежата от социални услуги в общността за осигуряване на условия за достоен живот на старите хора в домашна среда и осигуряване на равен достъп на старите хора до качествена резидентна грижа в среда, близка до домашната.

Степента на постигане на целите на стратегията може да се анализира през вида и количеството на разкритите социални услуги за този период. Вида на услугите, броя им, както и капацитета не е променен за периода на реализиране на стратегията.

Прави впечатление, че основният фактор за планиране на услугите е реформата на наличната специализирана институция и това оказва влияние върху степента на постигане на целите на услугите. Например, ЦОП има сериозен проблем с разбирането на целта и дейностите, които предлага, фактори които пряко влияят върху проблемите с потребителите и постигнатите резултати.

Фигура 62 Постигане целите на услугите

На ЦОП се е гледало като част от дома и хората са ги подозирали, че искат да им вземат децата в дома. Другото препятствие е мобилността на услугата – ЦОП няма собствен транспорт. (Фокус група, професионалисти)

- **Удовлетвореност на потребителите от качеството на услугите**

Степента на удовлетвореност на потребителите е трудно измерима, поради това, че не е налице разнообразие от услуги и те реално нямат влияние върху предлагането им. При част от услугите има и допълнителни бариери пред удовлетвореността, които започват още с мотивацията за ползване на услугите.

Получаването на направления за ползване на услуга с консултативен характер е бариера за родителите, които се безпокоят, че ще им вземат децата.

Фигура 63 Удовлетвореност на родителите

Много е трудна работата с родителите. По-трудна е работата с родители, отколкото с детето. Родителят не разбира смисъл на услугата. Когато разбере е доволен…(Фокус група, професионалисти)

2.10.4. Полезност на предоставяните услуги

- **Достъп до услуги от различен вид**

В общината са разкрити предимно услуги за деца, въпреки отбелязаните демографски тенденции. Това лимитира достъпа до услуги от различен вид, тъй като наличните са предимно резидентни и за деца от цялата област и регион.

Достъпът на семействата до единствената консултативна услуга, осигуряваща превенция на различни рискове за децата като отпадане от училище, поведенчески проблеми или раздяла с родителите е затруднен, поради липсата на транспорт на социалните работници и поради позиционирането на услугата в сграда на бивша ДДЛРГ.

- **Индивидуална подкрепа**

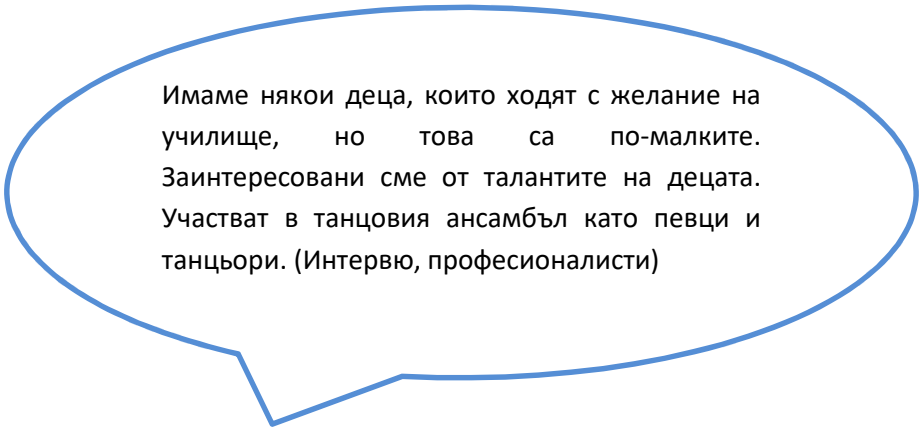
Данните от направеното проучване в общината във връзка с резидентните услуги за деца без увреждания, показва, че не е наличен модел на индивидуална оценка и планиране. Услугите функционират по скоро като вариант за резидентно отглеждане, отколкото като комплекс от дейности за развитие на умения и връщане в общността. В този смисъл индивидуалната подкрепа се реализира рядко и е свързана по-скоро с теми като посещение на училище, поведение в резидентните услуги и др.

От друга страна обаче, посещението на училище се следи от резидентната услуга, което е един от основните мотивационни фактори за децата.

- **Подкрепа на силните страни**

При липсата на целенасочен процес на оценка и паниране, подкрепата на силните страни на децата без увреждания се реализира чрез развитие на умения и посрещане на образователни потребности.

Фигура 64 Подкрепа на силните страни



Услугите правят и усилие да развият потенциална на децата, като това е валидно както за резидентните, така и за услугата с консултативен характер. Предлагат се различни дейности по интереси, екскурзии, състезания, чествания, за да се постигне развитие на умения и да се повишат възможностите за интегриране след напускане.

- **Резултати и устойчивост**

Децата напускат услугите от резидентен тип, когато навършат пълнолетие, или до 20 г. възраст, ако учат, т.е. административно, а не като преценка, че са постигнати резултати по отношение на социалните умения.

Тази констатация потвърждава направените в предходни части на доклада изводи относно целта на резидентните услуги, свързана по-скоро с отглеждане, отколкото с развитие на социална компетентност.

В този смисъл постигнатите резултати за децата и тяхната устойчивост се свързват с това, че са достигнали пълнолетие в сравнително защитена среда и са получили образователна степен.

Липсата на работа с биологичното семейство, обаче ги поставя в ситуация на уязвимост при напускане и търсене на самостоятелни варианти за оцеляване извън защитената среда, обикновено извън населеното място и страната.

Фигура 65 Резултати от услугата

> Не, по реинтеграция не работим. Не, повечето са с неизвестен адреси или в чужбина и колегите нямат връзка с тях. Тук децата са крайно неглижирани. (Фокус група, професионалисти)

По отношение на възрастните, които ползват услуги в извън семейна среда, професионалното разбиране, че те не могат да се справят със самостоятелността си и е по-добре да живеят в резидентни услуги, тема която е поставена в процеса на планиране, но е дискусионна от гледна точка на резултати за потребителите.

Фигура 66 Резултати от ползването на услугите

> За услуги за възрастни в семейна среда мислят, но по-добре е да са в резидентни услуги, заради социалния контакт и възможността за грижа. (Интервю, община)

2.11. Община Ружинци

2.11.1. Описание на общината и наличните услуги

Община Ружинци е разположена в Северозападна България. На северозапад граничи с община Димово, на изток и на юг – с община Брусарци (област Монтана), на югозапад и запад – с общините Чупрене и Белоградчик[30]. Населението на общината към 31.12.2018 г. е 3608 души Данните на НСИ към края на 2018 г. относно възрастовата структура на населението показват, че делът на децата от 0-17 г. възраст е 15,2%, на населението в трудоспособна от 18 до 60/63 е 51,5% , а делът на възрастните хора е 33,3%. [31]

Стратегията на община Ружинци[32] цели да осигури достъпни и качествени социални услуги, да спомогне за интегрирането на общности и индивиди, пълноценна реализация и грижа за хора от рискови групи.

При разработването на стратегията са приложени основни принципи на стратегическото планиране, сред които е дефинирането и анализа на потребностите. Освен това стратегията е разработена с участието на всички заинтересовани страни.

В анализа на потребностите са посочени основни социално-демографски проблеми в общината и основните рискови групи. Определени са няколко направления за интервенции: Превенция за деца и семейства в риск, Социално включване на общности от в неравностойно положение и уязвими групи и Грижа за старите хора. Във всяко от направленията са посочени общи, конкретни цели и мерки.

В стратегията са разписани също план за действие, отговорности, както и планиране конкретни социални услуги и източници за финансиране.

[30] https://vidin.government.bg/obshtina-ruzhintsi
[31] НСИ, Население под, във и над трудоспособна възраст по области, общини и местоживеене, https://www.nsi.bg/en/content/13042/population-working-age-status-place-residence-sex-and-districts-and-municipalities
[32] Общинска стратегия за развитие на социалните услуги в община Ружинци за периода 2016-2020 г.

В общинската стратегия за развитие на социалните услуги в община Ружинци е отделено внимание на важността на процеса на мониторинг при предоставяне на социални услуги както и на включването на обратна връзка от потребителите, но не е описан механизъм, по които тази мониторинг може да се осъществи.

Според наличната информация към август 2019 г. в общината няма социални услуги за деца. Социални услуги за възрастни хора се предоставят в специализирани институции, Дом за стари хора в с. Дреновец с капацитет 23 места. Допълнително в общината има 25 лични асистента, 9 социални асистенти и 109 домашни помощници.

2.11.2. Съответствие на наличните услуги на потребностите на потребителите

- **Анализ на потребностите и планиране на услугите съобразно тези потребности**

Според получената информация основните проблеми в общината са свързани с, безработицата, ниските доходи и бедността. Населението е застаряващо, въпреки това в общината има и семейства с деца и лица в трудоспособна възраст.

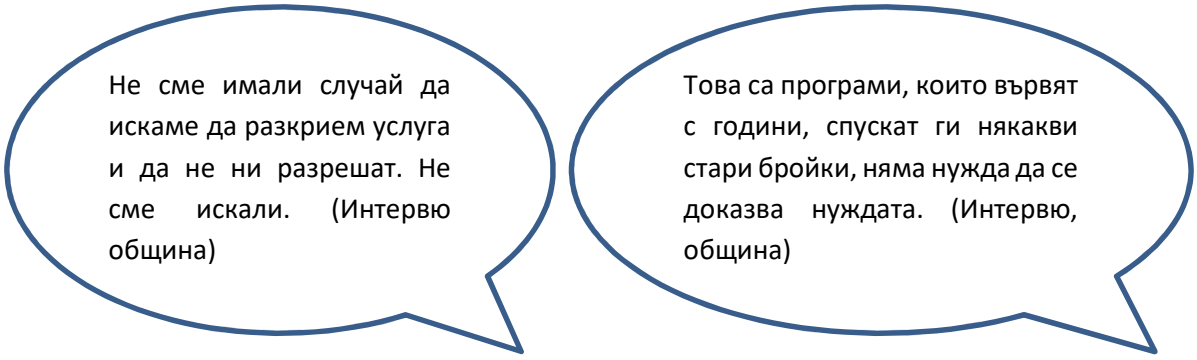
На територията на общината има 3 училища и 4 детски градини, няма социални услуги за деца. Според наличната информация в масовите училища учат децата с увреждания, но не е налична статистика относно техния брой, което означава че не е наличен анализ на техните потребности.

Според представители на общината, основни предизвикателства и проблеми имат възрастните хора, сред тях свързани както със здравословното им състояние, така и административни (попълване и подаване на документи) и транспортни (общината има ограничени транспортни връзки). Това, според интервюираните, предполага разкриване на услуги както за подкрепа в домашна среда, така и от резидентен тип. Наличната специализирана институция, няма достатъчно места, за да задоволи тези потребности, въпреки, че това е допускане и общината няма информация за чакащи за настаняване. Освен това услуги с консултативен и дневен престой биха били подходящи, според интервюираните, тъй като наличните пенсионерски клубове имат принос за осигуряване на занимания и подкрепа за възрастни хора.

Планирането на социалните услуги се осъществява основно при наличието на национални програми (като програмата за топъл обяд, личен асистент, социален асистент, наемане на безработни лица в обществено полезна дейност), а не въз основа на анализ на местните потребности.

Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Фигура 67 Съответствие на услугите на местните потребности

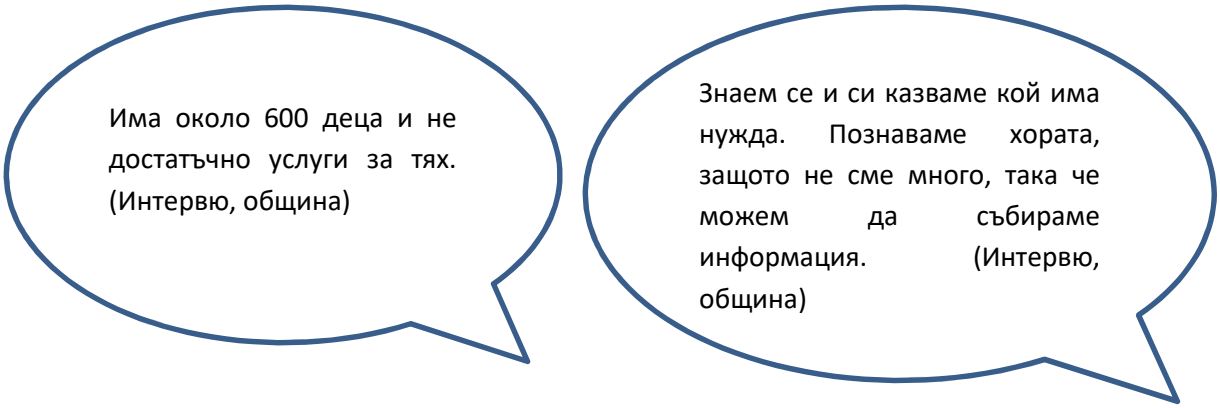


Наличната информация показва, че услугите, доколкото такива са развити в общината не са изцяло съобразени с потребностите на населението, поради липсата на анализ и целенасочено събирани данни. В допълнение, националните програми задават национална рамка и параметри, което не винаги са съответни на местния контекст.

- **Участие на потребителите в стратегическото планиране**

По повод анализ на потребности на населението, наличната информация показва, че няма целенасочен процес на събиране и анализ на данни, като причината за това е, че в малкото населено място хората се познават, виждат се всеки ден и споделят за проблемите си.

Фигура 68 Участие на потребителите в стратегическото планиране

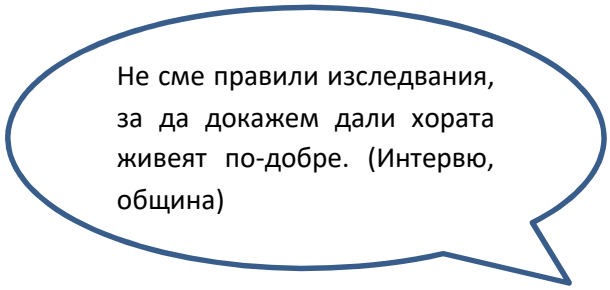


Участието на потребителите в процеса на планиране на услуги е основно информативно. Населението на общината има право и възможност да получи информация относно наличните програми и услуги и да се възползва от тях, ако има потребности и отговаря на посочените условия за ползване.

- **Участие на потребителите в процеса на мониторинг и оценка**

Обратна връзка от потребителите на услуги не се събира целенасочено, въпреки че такава се получава, отново според спецификата на малките населени места, където всички се познават и общината е отворена за населението.

Фигура 69 Участие на потребителите в процеса на мониторинг и оценка



Наличната в общината информация, събирана основно при посещения в услугите показва, че хората са доволни от услугите и дори биха искали да се увеличи техния обхват и продължителност.

Степента на участие варира от информиране до консултиране, въпреки че при наличния модел на планиране този консултативен характер не може да се реализира изцяло, тъй като дори потребителите да споделят мнение и да направят предложения те рядко се привеждат в изпълнение.

- **Участие на потребителите в планирането и избора на услуга**

Не е налична информация относно степента на участие на потребителите при избора на услуга. Имайки пред вид, обаче че на територията на общината реално няма достатъчно услуги този избор, както и достъпа до услуги от други общини не е осигурен.

Нивото на съобразяване на услугите с направени предложения е ниско.

2.11.3. Ефективност на предоставяните услуги

- **Ниво на участие на потребителите в процеса на предоставяне на услугите**

Домът за стари хора осигурява институционална грижа за 23 потребителя възрастни с хронични заболявания за дълъг период от време, реално за повечето от тях до края на живота им. Пред вид институционалния характер на услугите, предоставяни в специализирана институция, не е налично участие на потребителите в процеса на предоставяне с изключение на организация на всекидневието, доколкото е възможно то да се адаптира към потребностите на отделните хора.

Домът осигурява 24 часова грижа , включително и 12 часово медицинско обслужване.

- **Ниво на постигане на целите на стратегиите и услугите**

Преценката на постигането на целите на стратегията на общината се затруднява от липсата на целенасочени действия за разкриване на социални услуги и сериозни дефицити по отношение задоволяване на потребности на всички групи от населението, най-вече деца и семейства, хора в трудоспособна възраст, деца с увреждания, както и възрастни хора за подкрепа в семейна среда.

Единствената специализирана институция постига целите си ориентирани към осигуряване на 24 часова грижа и подкрепа на стари хора.

- **Удовлетвореност на потребителите от качеството на услугите**

Удовлетвореността на потребителите от качеството на услугите не се анализира целенасочено. Според наличната ситуация в единствената резидентна услуга, според интервюираните, тази тема не е актуална. Освен това, интервюираните декларират, че имат информация за това, че хората са доволни и в дома им харесва. В допълнение, услугата има доброволен характер и всеки би могъл да напусне по свое желание, макар че това се случва рядко.

В институцията има система за подаване на жалби, но според наличната информация такива в писмен вид се подават рядко. Устните жалби са свързани основно с междуличностни конфликти.

Наличната информация показва високо ниво на удовлетвореност от услугите в специализираната институция за стари хора.

2.11.4. Полезност на предоставяните услуги

- **Достъп до услуги от различен вид**

Наличните услуги на територията на община Ружинци са малко като брой, вид и капацитет. Реално за големи групи от населението услугите биха могли да се осигуряват на областно ниво. Достъпът до тях, обаче пред вид липсата на транспорт, не е осигурен.

- **Индивидуална подкрепа**

Индивидуална подкрепа в институционална среда се предоставя само в рамките на наличните възможности. Модел на управление на случай, работа със средата, усилия за интегриране се идентифицират в ниска степен, пред вид институционалния характер на подкрепата и осигуряването основно на базови потребности и дейности по интереси. Последните също имат предимно институционален характер, т.е. предоставят се еднакво за всички и организирано, като възможностите за индивидуални занимания се ограничават само до институционалната среда.

- **Подкрепа на силните страни**

Не е налична информация за целенасочен процес на анализ на силните страни, макар че част от потребителите имат възможност да развиват и осъществяват любими занимания, които да запазят интереса и да създадат условия за спокойно живеене.

- **Резултати и устойчивост**

Потребителите на наличните услуги по програми (личен асистент, топъл обяд и социален асистент) и на единствената специализирана институция за стари хора получават подкрепа, според дизайна на програмите. Тази подкрепа на ниво институция е устойчива в степента, в която се задоволяват базови потребности и се предоставя грижа. Нивото на устойчивост, обаче на програмите, които са национални и са с ограничен обхват е ниска.

2.12. Община Чупрене

2.12.1. Описание на общината и наличните услуги

Община Чупрене е разположена в северозападната част на страната, в северните и североизточните склонове на Стара планина, непосредствено до държавната граница с Република Сърбия. На север, изток и юг граничи с общините Белоградчик, Ружинци и Чипровци, на запад – с община Княжевац, Република Сърбия. Общинският център – с.Чупрене се намира на 175 км от столицата София, на 75 км от областния център Видин и на 70 км от гр. Монтана. Площта на община Чупрене е 330 кв. км. Състои се от 8 населени места, всички села.[33]

Със своите 1715 жители Чупрене е на 9-то място по население в областта, но нейната демографска ситуация е малко по-благоприятна от тази в останалите по-малки общини (т.е. Ново село, Грамада, Макреш и Бойница). Децата са 13%, хората в трудоспособна възраст са 48%, а възрастните – 39%.[34]

Социалните услуги в община Чупрене са от резидентен тип и в домашна среда. Резидентните са две ЦНСТ и едно ЗЖ за пълнолетни лица с психични разстройства и ЦНСТ за пълнолетни лица с умствена изостаналост. В домашна среда се предоставят личен асистент и домашен социален патронаж, функционира и обществена трапезария.

2.12.2. Съответствие на наличните услуги на потребностите на потребителите

- **Анализ на потребностите и планиране на услугите съобразно тези потребности**

[33] https://vidin.government.bg/obshtina-chuprene
[34] НСИ, Население под, във и над трудоспособна възраст по области, общини и местоживеене, https://www.nsi.bg/en/content/13042/population-working-age-status-place-residence-sex-and-districts-and-municipalities

Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Община Чупрене е в парадоксалната ситуация да има 4 резидентни услуги за възрастни, но да няма къде да настани нуждаещите се жители на общината.

Фигура 70 Съответствие на услугите на местните потребности

> Какво искат хората? Ами искат да направим дом за стари хора. Нашите ги настаняват извън общината. Само един човек от Чупрене е настанен в тези услуги. (Интервю, община)

Такава ситуация е характерна за много от останалите общини в област Видин – своеобразна „специализация“ в предоставяне на услуги за потребители от региона или от цялата страна, най-често „разквартирувани“ от бивши големи институции (в случая с Чупрене това са мъже от дома в с. Куделин, който постепенно се изпразва, но все още функционира). Целта на тази практика на първо място е създаване на работни места за местните хора и оползотворяване на свободно сградно пространство, нуждите на потребителите по правило остават на заден план.

Фигура 71 Съответствие на услугите на местните потребности

> Защо е разкрита услугата? Ами имало е свободни сгради…то това важи за разкриването на всички услуги. (Интервю, община)

Разбира се, в общинската стратегия целта е формулирана по различен начин: „Целта на Общинската стратегия за развитие на социалните услуги в община Чупрене 2016-2020 г. е да очертае основните насоки в развитието на социалните услуги на територията на общината за петгодишен период, на база дефинирани потребности на съществуващите рискови групи в общината“.

Стратегията е написана в съответствие с правилата за изготвяне на такива документи. В Раздел 1, тя съдържа анализ на ситуацията в общината от демографска, икономическа, здравна и образователна гледна точка, анализ на рисковите групи, оценка на социалните услуги в общината и изводи от така направения анализ на ситуацията. Раздел 2 е посветен на формулиране на визията, поставяне на 3 стратегически цели с

конкретни цели към всяка от тях: Грижа за децата; Грижа за лица с увреждания и лица в рискови групи и Грижа за старите хора, дейности за изпълнение на конкретните цели. Раздел 3 разглежда ресурсното обезпечаване, а в Раздел 4 са определени индикаторите за изпълнение (резултат). В Раздел 5 е предвиден механизъм за участие на гражданското общество, доставчиците на социални услуги и самите потребители в дейностите по стратегията; Раздел 6 разработва механизъм за периодичен преглед и актуализиране на стратегията, а последният Раздел 7 предвижда набор от дейности по изпълнение, координация и контрол.

- **Участие на потребителите в стратегическото планиране**

Въпреки, че в стратегията за социални услуги на общината има специален раздел за участието на различните заинтересовани страни, включително потребителите, в него липсва текст, който да се отнася до това участие. Също така не е налице информация от общината или от резидентните услуги за такова участие.

- **Участие на потребителите в процеса на мониторинг и оценка**

Стратегията на общината предвижда механизъм за мониторинг и оценка, с конкретни цели и задачи. Оценката с участие е изведена като основен подход при мониторинга, който „изисква включването и обратната връзка от всички участници в изпълнението на предоставянето на социалните услуги и носи допълнителни предимства за ефективността на мониторинга. Участието гарантира съпричастността и чувството за собственост на заинтересованите страни върху продуктите и резултатите от мониторинга и оценката и съответно – тяхната готовност и интерес от прилагането на препоръките на практика.“ Изследването не откри доказателства, че този подход се прилага в наличните услуги.

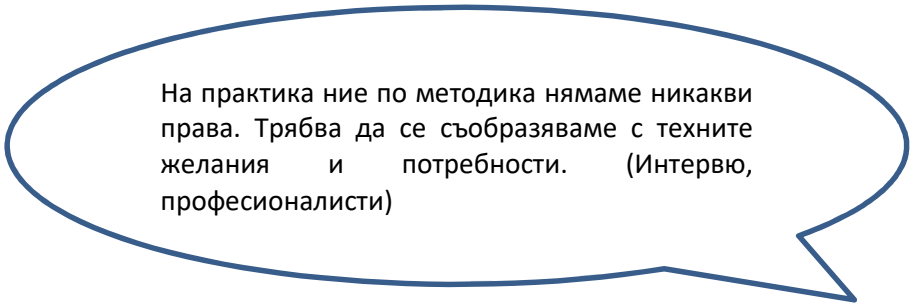
- **Участие на потребителите в планирането и избора на услуга**

Подобно на повечето малки общини, в Чупрене също има ограничен избор на социални услуги. Наличните резидентните услуги не се ползват от местните хора, открити за ползване остават услугите в домашна среда – личен асистент, социален асистент и домашен социален патронаж.

2.12.3. Ефективност на предоставяните услуги

- **Ниво на участие на потребителите в процеса на предоставяне на услугите**

Фигура 72 Участие на потребителите



Персонала на услугата ЗЖ в Чупрене взема под внимание индивидуалните нужди на потребителите. Те са ангажирани с различни видове работа в селото, В останалите услуги са настанени тежки случаи и там темата с участието не стои на дневен ред.

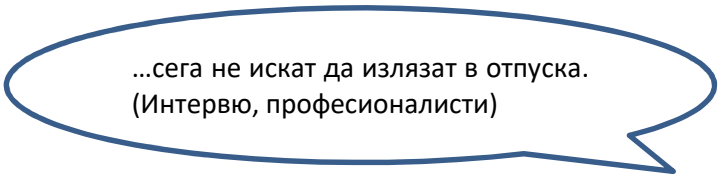
- **Ниво на постигане на целите на стратегиите и услугите**

Планираните консултативни, дневни и резидентни услуги в стратегията на общината, а именно ЦОП, ЦСРИ, 2 ЦНСТ, остават нереализирани към момента. В този смисъл нивото на изпълнение на стратегията е по-скоро ниско.

- **Удовлетвореност на потребителите от качеството на услугите**

Обратната връзка с потребителите е трудна, затова степента на тяхната удовлетвореност не се измерва системно. Непряк индикатор за удовлетвореност е свидетелството на ръководител на една от услугите:

Фигура 73 Удовлетвореност на потребителите от качеството на услугите



2.12.4. Полезност на предоставяните услуги

- **Достъп до услуги от различен вид**

Достъпът до услуги за потребителите в Чупрене остава проблематичен, защото те не ползват резидентните, а дневни и консултативни услуги не са налични в общината (предвидените ЦОП и ЦСРИ са предвидени в стратегията, но не са реализирани). Единствена форма на услуги, достъпна за населението са тези в домашна среда.

- **Индивидуална подкрепа**

Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Няма информация за наличие на индивидуална подкрепа в резидентните услуги в общината. Предпоставка за това е институционалният характер на услугите, липсата на квалифициран персонал и дългият институционален престой на повечето от настанените.

- **Подкрепа на силните страни**

Въпреки, че няма капацитет и възможности за анализ на силните страни на потребителите, включването на част от потребителите в трудови дейности в общността (събиране на реколта, гроздобер, цепене на дърва) е форма на подкрепа на техните силни страни. Обхватът на тази подкрепа е ограничен до потребителите на ЗЖ, където са настанени относително по-леките случаи.

- **Резултати и устойчивост**

Може да се говори за устойчивост на резидентните услуги в община Чупрене, доколкото трите ЦНСТ и ЗЖ са с осигурено дълготрайно финансиране. В същото време (с малки изключения в ЗЖ) тези услуги имат институционален характер и не осигуряват социално включване на настанените в тях, което е търсеният резултат на социалната работа. Услугите в домашна среда личен/социален асистент и домашен помощник, функционират на проектен принцип, т.е. тяхната устойчивост не е гарантирана.

3. Описание на добри практики

Данните от проведеното проучване показват, че в част от общините има направено усилие да се постигне съответствие на услугите на местните потребности, да се гарантира участие на потребителите. В таблицата по долу са представени няколко от най-ярките услуги, които биха могли да се използват като модел за развитие в бъдеще.

С оглед обективиране на анализа бяха въведени критерии за успешна практика:

- Съответствие на идентифицирани потребности на населението и висока степен на участие на потребителите в развитието на услугите
- Ефективност на предоставянето на услугите по отношение на постигане на целите на услугите и удовлетвореност на потребителите
- Полезност на услугите за потребителите по отношение на индивидуален подход и подкрепа на силните страни

Според посочените критерии бяха анализирана част от услугите, попаднали в обхвата на проучването и идентифицирани тези от тях, които отговарят най-пълно на посочените показатели. (Таблица 6)

Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Таблица 6 Добри практики за предоставяне на социални услуги в област Видин

Вид услуга	**Населено място и доставчик**	**Съответствие**	**Ефективност**	**Полезност**
ЗЖ за хора с физически увреждания	Брегово, Община	Услугата е разкрита за подкрепа на лица с физически увреждания в процес на деинституционализиране. Потребителите са активно въвлечени в развитието на услугата, в дейностите които се предлагат	Целите на услугата, свързани с подкрепа за самостоятелност на лицата с физически увреждания се постигат чрез реализиране на дейности по организиране на производство на зеленчуци, консервиране на част от тях, поддържане на пространството, подготвяне на храна и др.	Потребителите споделят удовлетвореност от услугата, организацията и. подкрепят се силните им страни и се прилага индивидуален подход.
ЦСРИ за деца	Видин, РДПЛЗ	Услугата е разкрита като център за ранна интервенция за подкрепа на семейства с малки деца по отношение на идентифициране на потребности и подкрепа за развитие. Родителите са въвлечени в идентифицирането на потребности и развитие.	Целите на услугата, свързани с подкрепа на ранното детско развитие се постигат чрез реализиране на консултативни дейности, работа с родители, психологическа подкрепа, работа с логопед и др.	Високо ниво на удовлетвореност на родителите от предлаганите услуги. Изцяло индивидуален подход и подкрепа на силните страни.
ЦСРИ за деца и лица	Видин, Фондация Подкрепа за	Услугата е разкрита за подкрепа на деца и лица с увреждания.	Целите на услугата, свързани с подкрепа на развитието се постигат чрез	Потребителите са доволни, спрямо тях се прилага строго

Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

	реализация	Фондацията е създадена на и за хора с увреждания. Услугата се развива с активното участие на потребителите.	терапевтични, рехабилитационни, консултативни и социални дейности.	индивидуален подход, подкрепят се техните възможности и се развиват и компенсират нарушенията във функционирането.
ДЦДУ	Видин, Свободен младежки център	Услугата и разкрита за подкрепа на деца, за които има риск да бъдат неглижирани, да отпаднат от училище и да попаднат на улицата.	Целите на услугата се постигат чрез предлагане на групови занимания и подкрепа за деца в училищна възраст.	Потребителите са удовлетворени както децата, така и техните близки. Прилага се предимно групов модел на работа, но силните страни и възможностите за развитие на децата се подкрепят-
ЦСРИ за деца и лица със затруднения	Димово, Община	Услугата е разкрита за подкрепа на лица с увреждания. Има активна обратна връзка с потребителите и те са въвлечени в планирането на дейностите им. Това подсигурява тяхното участие в процеса на предоставяне на услугата. Услугата започва да подкрепя и деца, тъй като в населеното място няма други услуги за деца.	Целите на услугата се постигат чрез организиране на групов и индивидуални дейности за потребителите, психологическа подкрепа.	Потребителите са доволни от услугата, идват с желание и се чувстват подкрепени. Налице е индивидуален подход.

Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

4. Изводи и препоръки

4.1. Основни изводи

Текущата ситуация на социалните услуги в област Видин има няколко предпоставки:

- От една страна такава предпоставка е тежката демографска и икономическа ситуация, чиито ефекти се изразяват в намаляващо население, за сметка както на отрицателния естествен прираст, емиграцията и вътрешната миграция към големите градове в страната, така и на застаряването, вървящо заедно с намаляване на трудоспособните жители и на децата.
- Друга предпоставка, която до голяма степен предопределя развитието на социалните услуги в областта е наследството от институционалната система. Институционалният и предимно резидентен характер на услугите днес произтича основно от процеса на трансформиране на наличните специализирани институции за деца и възрастни, което е довело до разкриване на голям брой малки резидентни услуги, предимно за възрастни – ЦНСТ, ПЖ и ЗЖ. Дори и днес, все още функционират 7 специализирани институции на територията на областта.
- На следващо място идва икономическата заинтересованост, свързана с факта, че резидентните услуги, изградени в малки населени места, създават работни места за стареещото и мигриращо население. Това често се оказва единствена алтернатива за местните власти и измества на заден план нуждите и интересите на потребителите.

Анализът на резултатите от проведените изследвания очертават няколко основни извода:

Таблица 7 Основни изводи от анализа

Съответствие на наличните услуги на местните потребности	• Разкритите в областта социални услуги не съответстват цялостно на местните потребности. • Те са неравномерно разпределени на територията на областта, като преобладават услугите за възрастни и тези от резидентен тип. • Направените анализи на потребностите са ориентирани по-скоро към представяне на количествени данни, отколкото към реалните нужди на населението. • Планираните и разкрити услуги са по-скоро свързани с процеса на ДИ и разкриването на работни места, отколкото с възможност да се адресират местни нужди.

Проект ГРАЖДАНСКИ МОНИТОРИНГ ЗА ПО-КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
номер BG05SFOP001-2.009-0004
Финансиран по Оперативна програма ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

	• Част от резидентните услуги се ползват от потребители от цялата страна, а за местните хора не винаги са налични места. • Участието на населението и потребителите в процеса на планиране, мониторинг и оценка е информативно и консултативно. • Наличните форми за участие не са гъвкави и не е налице информация доколко планирането се съобразява с мненията. В малките населени места такива форми не се прилагат.
Ефективност на предоставяните услуги	• Нивото на участие на потребителите в процеса на предоставяне на услугите е само информативно, услугите функционират еднотипно според разработените методологии и въпреки специфичните потребности не е налице гъвкаво предоставяне. • Постигането на целите на стратегиите е дискусионно, тъй като реално няма съществена промяна в броя и вида на предлаганите социални услуги в областта. • Постигането на целите на услугите не се измерва целенасочено и варира в зависимост от вида им. Повечето услуги функционират институционално, т.е. предлагат осигуряване на базови потребности. • Потребителите са доволни от услугите които ползват.
Полезност на предоставяните услуги	• Липсата на разнообразие от услуги на местно ниво препятства достъпа на потребителите. Поради тази причина част от услугите се ползват на областно ниво. • Индивидуалните оценка на потребностите и съответно планиране на подкрепа се осъществява основно в услугите с консултативен характер, доколкото в резидентните се осигурява само място за живот. • Подкрепата на силните страни отново е валидна за услугите с консултативен характер. • Клиентите ползват услугите в областта дългосрочно.

4.2. Препоръки

Направените проучвания за осъществяване на граждански мониторинг и оценка на политиките на местно ниво за планиране и предоставяне на социални услуги, изводите

и анализът дават основание за отправяне на няколко основни препоръки с оглед повишаване на възможностите за участие на населението и повишаване на съответствието и ефективността на услугите за хората, към които са насочени.

На първо място е необходимо анализирането на потребностите да вземе под внимание реалните нужди на хората по места, например демографските проблеми, безработицата и бедността са само предпоставки, от които произтичат различни групи проблеми и потребности. За да се осигури тази информация би следвало да се направи сериозно допитване на хората относно това, което им е потребно.

На второ място планирането би следвало да отразява тези потребности и да се ориентира гъвкаво към услуги, които да създават възможности за общностите да живеят и функционират съвместно. Например повече ДЦ, подкрепа на пенсионерски клубове, читалищни дейности, услуги в общността, но не от резидентен тип за деца и семейства биха повишили възможността за задържане на хора в малките населени места, пък и пак ще осигуряват заетост.

На трето място, хората трябва да участват в планирането с мнения и предложения. Поради ниското ниво на гражданска активност в страната, обаче за да се осигури това е необходимо да се предлагат алтернативни форми и дейности, които да активират местното население да работи за благополучието на общината и населеното място. Освен това, поради опасността от псевдоучастие е необходимо тези мнения да се вземат пред вид при планиране на услугите.

На четвърто място, населението и потребителите трябва периодично да се информира по подходящ начин какво се случва със социалните услуги, какви са тенденциите, политиките и разбира се постигнатите резултати. Това информиране следва да обясни и евентуални проблеми пред разкриването на услугите, което хората са предложили или поискали.

На следващо място, услугите трябва да събират данни, а планиращите да ги анализират с оглед мониторинг и проследяване на предоставянето на услуги, за да може да се промени планирането, ако е необходимо.

На последно място, всяка услуга, респективно общината за всички услуги, трябва да следи за това дали се постигат целите им и какви са резултатите за потребителите. В случай че се констатира несъответствие между поставените цели и постигнатите резултати ли липсата на промяна в качеството на живот, бе следвало да се направи промяна в предоставянето на услугата.