

Доклад

на резултатите от общественото консултиране
в рамките на поредица от дискусии, посветени на изработване на
подзаконова нормативна регулация по Закона за социалните услуги

Дата:

07.08.2020 г.

Въведение:

Общественото консултиране е организирано като поредица от обществени дискусии под названието „Социални петъци“. Инициативата е на група граждански организации¹, които вярваме, че гражданското участие е най-добрият начин да бъдат създавани социалните политики и решения. **Социални петъци** е инициатива, с която всеки петък (август – септември 2020 г.) обсъждаме важни въпроси за доброто и адекватно прилагане на закона за социалните услуги.

Дискусиите се провеждат при предварително обявена тема и след регистрация на участниците. Времето на провеждане е фиксирано. Темите се определят седмица за седмица в дискусия в групата на края на всяка среща. При наличие на по-голям брой участници и необходимост от обсъждане на специфика при различните целеви групи – участниците се разделят в тематични под-групи.

Общата сесия и под-групите се модерират, като всеки от участниците има възможността да вземе отношение и да сподели мнение по дискутираната тема.

Документират се изказванията, както и общите заключения до които се достига със съгласие от всички участници. При наличие на различия и специфики, те се посочват изрично в доклада.

Цели на консултацията:

Общата цел на дискусиите е да се обсъдят в максимално широк формат с участието на професионалисти, потребители и органите на местната и централна власт въпроси, които имат съществено значение за реформирането на системата на социалните услуги при изготвянето на подзаконовата нормативна база за прилагане на Закона за социалните услуги.

Всички ние искаме да създадем добре работеща система. Да коригираме недостатъците и да предложим ефективни решения. Сигурни сме, че най-адекватните отговори са тези, които са обсъдени, дискутирани и анализирани от възможно най-много гледни точки.

Консултационен процес:

¹ Фондация Светът на Мария, Български център за нестопанско право, Национална мрежа за децата, Международна социална служба България, Сдружение Общност Мостове, Институт по социални дейности и практики.

Консултацията бе проведена в рамките на 2-часова структурирана дискусия

- Място на провеждане: платформата Zoom
- Брой участници: 47 участника
- Териториален обхват: цялата страна
- Предварителни материали: Закон за социалните услуги, кратко представяне на темата и проблема
- Метод на провеждане: Структурирана дискусия тип обществен форум
- Модератори: Мариана Писарска, Национална мрежа за децата, Миряна Сирийски, Светът на Мария

Съответствие на Стандартите за провеждане на обществени консултации:

- Идентифицирани заинтересовани страни: да
- Консултация с всички заинтересовани страни: да
- Стартиране на консултацията на ранен етап: да
- Публикуване за най-малко 30 дни за писмена консултация: не
- Достъпност на материалите в интернет: да
- Обратна връзка: настоящият доклад
- Представяне на предложението във форма, подходяща за читатели неспециалисти: да
- Уточняващи и насочващи въпроси: да

Релевантни документи:

- Закон за изменение и допълнение на Закона за нормативните актове /ДВ, бр. 34 от 03 май 2016 г./;
- Закон за социалните услуги

ТЕМА НА ДИСКУСИЯ:

ТРАНСФОРМИРАНЕ НА СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ ПО НОВИЯ РЕД НА ЗСУ

Предварителни уточнения:

- Законът за социалните услуги дава правната рамка, в ППЗСУ може да детайлизира уредбата, без да я урежда по нов начин;
- Трансформирането на социалните услуги по новия ред има отношение към Наредбата за планиране и Наредбата за качеството.

Контекст и въпроси поставени на дискусия:

Представяне на въпроса за дискусия:

В Законът за социалните услуги вече „услуга“ е понятие, което има нов смисъл и предполага трансформирането на досегашните „Дневен център“ „ ЦОП“, „Кризисен център“ и др. в друг тип категоризация, в която се набляга на вида дейност, който изпълняват. Възможно е един център в досегашното разбиране да предоставя повече от една социална услуга (по новата категоризация).

Досега социалните услуги бяха дефинирани като центрове.

Повечето услуги предоставяха различни социални услуги, организирани като програми или

дейности за подкрепа.

Настоящият закон дефинира социалните услуги като дейности за подкрепа. Изрично в отделен текст са определени целевите групи, а в друг текст на закона – организацията и профилирането. Също отделно се въвежда и интегрираното предоставяне.

Наред с общото изброяване на услугите има и деление на общодостъпни и специализирани услуги.

Има социални услуги, които не са описани в закона в списъка в услугите, те фигурират в други части на закона, като заместваща грижа, ранна интервенция или не фигурират никъде като специфичните форми на резидентни услуги или Звено „Майка и бебе“.

Наред с трансформирането на услугите по новия ред ще стои и въпроса за организацията на предоставянето им, защото законът говори за „доставчик“ без да въвежда някаква друга организационна форма и структура.

Въпроси за дискусия:

1. Как ще изглежда трансформацията на съществуващите социални услуги предоставяни по новия ред - според списъка по чл. 15 на ЗСУ? Ще има ли допълнително програми в рамките на отделните социални услуги? Ще има ли смяна на имена?
2. За момента не се предвижда въвеждане на групиране – тип „диагностични профили“ – т.е. не се предвижда за различните целеви групи да има определени препоръчителни или желани комбинации на услуги за подкрепа. Има ли нужда такива профили да се правят в интерес на подкрепата за хората?
3. Има ли социални услуги които не могат/ не трябва да се предоставят самостоятелно?
4. Профилиране на услугите за да отговорим на специфичните потребности на целевите групи – винаги ли трябва да го има, как да се организира и случва това профилиране. Какви потребности идентифицираме за момента?
5. Предоставяне на подкрепа за близките на потребителите – как ще се прилага в различните комбинации на услуги?
6. Услугите като ранна интервенция, заместваща грижа – как се организира предоставянето им? За тях за момента не се предвижда отделен финансов стандарт.

Дискусия и обобщения в под-група „Хора с увреждания“

Основните проблеми, поставени на обсъждане са:

1. Дали има нужда от профилиране / специализация на услугите към по-тесни групи на хора с увреждания? Ако да, на каква основа (напр. характер на увреждане, тежест на увреждане, друго)?
2. Има ли услуги, които не могат да се предоставят самостоятелно? Има ли нужда от групиране на услуги?
3. Как ще лицензираме услугите, които предоставяме? Особено касаейки разграничението между специализирани и общодостъпни услуги.
4. Как всеки от участниците си представя трансформирането на тяхната услуга? Кой от ново формулираните видове услуги по ЗСУ планират да предоставят?

Обсъждани въпроси и заключения до които достигна групата:

- При хората с увреждания, различните типове увреждания (сензорни, двигателни, интелектуални, и т.н.) изискват много различна подкрепа от различни типове специалисти или допълнителна тясна специализация на тези специалисти. Самото пространство, оборудването и цялостната структура на услугите следва да бъде различна за различните видове увреждания. По тази причина трябва да има възможност за специализация и профилиране на услугите, което ще даде възможност да се развива и предоставя по-качествена подкрепа. Профилирането е важно да бъде разпознато в случай, че услугата има възможност да развие подобно специализиране. Някои услуги вече са развили опит и експертиза в по-тесен вид увреждания. Важно е в процеса на трансформация тази експертиза да бъде съхранена и доразвита като ценния опит бъде използван. Такъв тип профилиране ще допринесе за много по-индивидуализиран подход и до по-високо качество на оказаната подкрепа.
- Въпреки това, обхващането на по-широк кръг от хора е също толкова важно, както в малките, така и в големите населени места. Затова профилирането не бива да е задължително.
- При хората с увреждания, услугите за застъпничество, посредничество, информиране и консултиране, изискват добро запознанство с конкретния човек. Затова това са услуги, които трябва да имат хоризонтален характер – да бъдат част от всяка една друга услуга.
- Подходящо е „пакетното“ предоставяне на социални услуги – има услуги, които не биха могли да бъдат предоставяни самостоятелно поради спецификата на хората с увреждания или на конкретния проблем. Подходящо е „пакетното“ предоставяне на социални услуги, като се изясни коя с коя услуга се комбинират и съчетават според спецификата на целевата група или проблема;
- Има въпроси, които следва да се изяснят – относно съвместното предоставяне на „дневна грижа“ с „обучение за развитие на умения“ – това би ли следвало да се включва в понятието за дневна грижа или не; така както и изясняване на въпроса за ползването на терапия и рехабилитация – тъй като са налице редица терапии и рехабилитации и един човек може да ползва различни терапии и рехабилитации при различни доставчици – как ще се планират потребностите и как ще се осъществява насочването – общо или според специфични потребности и специфични терапии и рехабилитации? С пълната яснота че всяка детайлизация води до детайлизиране на изискванията за предоставяне, които ще се прилагат при лицензирането.
- При организацията на предоставянето следва да се изясни, че някои услуги се предоставят и ползват „пакетно“, а други могат да се ползват самостоятелно. Кой са те – да се фиксира и при тях капацитетът да бъде различен, както и да включва това отделно ползване.

Дискусия и обобщение в под-група „деца и семейства“

Основни заключения до които достигна групата:

- Някои услуги трябва да се предоставят в комплекс (в смисъл на комбинация, пакет).
- В хода на оценяването често се установяват други нужди на потребителя – нужно е да има гъвкави процедури, които да не забавят получаването на услугата.
- Лицензирането – как ще се предоставя, да не се налага доставчика да търси постоянно лиценз за дейности, които възникват в хода на работа с потребителите.

ОБОБЩЕНИЕ НА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ КОНСУЛТАЦИОННИЯ ПРОЦЕС ОТ ДИСКУСИЯТА ПО ТЕМА „Трансформиране на социалните услуги по новия ред на ЗСУ“, 07.08.2020 г.

При представянето на резултатите от двете обсъждания бяха очертани следните изводи:

1. Има определени услуги, които трябва да се предоставят пакетно (комплексно). Тези пакети услуги могат да бъдат предварително уговорени и заложи, съобразно спецификата на потребностите на съответните целеви групи.
2. Насочването към определени услуги също трябва да осигурява комплексност – често е нужно след детайлната индивидуална оценка да се добавят дейности за подкрепа, които не са били достатъчно изяснени в хода на предварителната оценка (по аналогия с опита който има с услугите и насочването при децата). Особено важно е, че това е улеснение за потребителите на услуги, които нямат в повечето случаи идея каква точно услуга искат да ползват и не може да се смята за достатъчно информирането и консултирането, които ще се правят от органите по насочване. Не е уместно да се създава допълваща административна тежест за лицето като то бива връщано за допълване на предварителната оценка. За да се избегне подобно усилие е нужно да има пакетно насочване, съобразено с характера на потребностите. При хората с увреждания това е особено нужно да се изготви, предвид спецификите на потребностите, породени от различните увреждания.

Предложението е:

- Насочването да е за пакети от услуги като комбинация от типове дейности;
 - Друг вариант е да има период (например от 20 дни), в които да има възможност да се правят изменения в предварителната оценка и тя да бъде по служебен ред допълвана, като се имат предвид възможностите, достъпни на мастно ниво.
3. Пакетното предоставяне на услугите ще осигури гъвкавост и по-голяма предвидимост при планиране на социалните услуги на местно ниво за картата на услугите. Предварително следва да се изясни коя с коя услуга се комбинират при пакетно предоставяне. За момента пакетното предоставяне е по-изяснено при услугите в подкрепа на деца и семейства и при жертвите на насилие, при хората с увреждания има нужда от доизясняване.
 4. Касаяйки хората с увреждания, за предоставянето на качествена помощ е ценна специализацията към определени типове увреждания. По тази причина е важно да има възможност за профилиране на услугите от доставчиците, която обаче да не е задължение, а да зависи от местните потребности. Разделяне на хората с увреждания на деца и възрастни с увреждания не е профилиране. Предложението е да има възможност за профилиране и по признак вид и степен на увреждане и ниво на функциониране отново с цел подставяне на по-индивидуализирана, целенасочена и качествена подкрепа за всеки нуждаещ се.

5. И за двете групи потребители – деца и семейства и деца и възрастни с увреждания - е важно да има работещ модел и алгоритъм (последователност), който да насочва трансформирането на съществуващите услуги по новия ред. Беше решено, че ще се създаде темплейт за представяне на предложения от участниците за това как конкретно тяхната услуга може да бъде трансформирана по новия ред. Участниците ще споделят визии за това, как да изглежда този темплейт, които ще бъдат обсъдени на последващите срещи.
6. Двете групи са съгласни, че дейностите по застъпничество, посредничество, информирание и консултиране не могат да бъдат отделени от предоставяне на по-конкретни и интензивни услуги. Те трябва да имат хоризонтален характер и да са елементи от пакета с водеща друга предоставяна услуга.
7. Участниците споделят необходимостта от разработване на алгоритъм за координация между институции, органите по насочване и доставчиците, както и алгоритми, които да осигуряват взаимодействие при интегрирано предоставяне на услуги – в рамките на социалната система и между различните системи. Тези алгоритми трябва да насочват и потребителя, както и всеки от участниците в системата да знае кое на къде води.
8. Необходимо е терминологично изясняване за да има разбиране между отделните системи, което да доведе до синхронизация на отделните подходи, които има всяка система. Само когато има терминологично и алгоритмично напасване между системите човекът, а не системите ще са в центъра.
9. Необходимо е трансформацията да се осъществи по ясни критерии, които следва да бъдат изготвени в обсъждане със заинтересованите страни – общини и доставчици. Тези критерии трябва да отчитат че социалните услуги се диференцират по различни критерии и сеченията трябва да се формират.
10. Особено важно е при трансформирането да не се администрира и бюрократизира излишно процеса.
11. Преходът от настоящата система към новият начин на функциониране е труден и сложен и това е редно да се отчита от всички институции. Необходимо е да се даде достатъчно време за дискусии, обсъждания и да се взимат решения след дискусии и при отчитане на мнението на доставчиците (общини и частни доставчици).
12. Трябва да насърчаваме хората да продължат да споделят своя опит за преобразуване на услугите в комплекси(пакети) от дейности, както и своите въпроси и тревоги, за да избягваме, доколкото е възможно негативните ефекти на прехода.

Поредицата дискусии „Социални петъци“ се провеждат в онлайн пространството на Къщата на гражданските организации благодарение на проекта „Граждански Хъбове в университети: активизиране на гражданската енергия в подкрепа на гражданските организации“ (ACF/61) на Български център за нестопанско право, финансиран от Фонд Активни граждани България по Финансовия механизъм на Европейското икономическо пространство 2014-2021.

