



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Министерство на труда и социалната политика
Агенция за качеството на социалните услуги



Анализ на процеса по реформиране на Домове за стари хора

СЪДЪРЖАНИЕ

Списък на таблиците	1
Списък на фигурите.....	1
Списък със съкращения	2
Списък със съкращенията на Домове за стари хора и адресите им	2
I. ЧАСТ ПЪРВА.....	7
1. Въведение.....	7
2. Общи данни.....	9
2.1. Местоположение на ДСХ	9
II. ЧАСТ ВТОРА.....	11
АНАЛИЗ НА ИЗВЪРШЕНИТЕ ДОКУМЕНТАЛНИ ПРОВЕРКИ ПО ПЛАНОВЕТЕ ЗА РЕФОРМИРАНЕ НА ДОМОВЕТЕ ЗА СТАРИ ХОРА	11
1. Анализ на информацията, изнесена в констативните протоколи от извършени планови тематични проверки, свързани с приетите на изготвени планове за реформиране, в изпълнение на задълженията на общините, регламентирани в § 35, ал. 2 от ПЗР на ЗСУ	11
1.1. Организация и управление на ДСХ.....	11
1.2. Квалификация и професионално развитие на служителите, осъществяващи дейности по предоставянето на услугите в ДСХ	14
1.3. Ефективност по предоставяне на услугите	15
III. ЧАСТ ТРЕТА.....	18
АНАЛИЗ НА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ИЗВЪРШЕНИТЕ ПРОВЕРКИ НА МЯСТО В ДОМОВЕТЕ ЗА СТАРИ ХОРА	18
1. Анализ на информацията от констативни протоколи от извършени планови тематични проверки на място в Домовете за стари хора във връзка с изпълнение изискванията на § 35, ал. 3 от ПЗР на ЗСУ	18
1.1. Методология на извършените проверки на място в ДСХ.....	18
1.2. Резултати от проверките на място в ДСХ.....	19
1.2.1. Организация и управление на услугата.....	19
1.2.2. Квалификация и професионално развитие на служителите	24
1.2.3. Ефективност на услугата	26
1.3. Акценти, обобщения и изводи от проверките на място в ДСХ	33
IV. ДОБРИ ПРАКТИКИ.....	35
V. ЗАКЛЮЧЕНИЯ	36

Списък на таблиците

Таблица 1. Брой служители в проверените ДСХ	24
---	----

Списък на фигурите

Фигура 1. Процентно разпределение на Домовете за стари хора спрямо местоположението им според районите за планиране в България.....	9
---	---

Фигура 2. Местоположение на ДСХ по области	10
Фигура 3. Процентно разпределение на местата в Домовете за стари хора спрямо местоположението им в районите за планиране	10
Фигура 4. Процентен дял на домове за стари хора съобразно текущия брой места за потребители	12
Фигура 5. Процентно изражение на услугите, в които са планирани строително-ремонтни дейности.....	13
Фигура 6. Планирана промяна на местоположението на предоставяните услуги	14
Фигура 7. Установена липса на информация по отношение на служителите в планове за реформиране на ДСХ	15
Фигура 8. Процентно съотношение на планове за реформиране, в които е установена липса на информация по подготовката за извеждане на потребители, които не отговарят на профила на социалната услуга	16
Фигура 9. Средна заетост в ДСХ по райони за планиране	26

Списък със съкращения

АКСУ	Агенция за качеството на социалните услуги
АСП	Агенция за социално подпомагане
ДДД	Делегирана от държавата дейност
ДСХ	Дом за стари хора
ИД	Изпълнителен директор
ИК	Информирание и консултиране
ИОП	Индивидуална оценка на потребностите
ИПП	Индивидуален план за подкрепа
КП	Констативен протокол
МДЕ	Мултидисциплинарен екип
НКСУ	Наредба за качеството на социалните услуги
НПВУ	Национален план за възстановяване и устойчивост
ПЗГ	План за здравни грижи
ПМС	Постановление на министерски съвет
ПОП	Предварителна оценка на потребностите
ППЗСП	Правилник за прилагане на Закона за социалното подпомагане
ППЗСУ	Правилник за прилагане на Закона за социалните услуги
РГ	Резидентна грижа
СУ	Социална услуга / социални услуги

Списък със съкращенията на Домове за стари хора и адресите им

ДСХ-гр. Айтос	ДСХ-гр. Айтос, парк "Славеева река", община Айтос, област Бургас
ДСХ-гр. Алфатар	ДСХ-гр. Алфатар, ул. "Йордан Петров" №1, община Алфатар, област Силистра
ДСХ-гр. Априлци	ДСХ-гр. Априлци, кв. Център, ул. "Й. Карагьозов" №21, община Априлци, област Ловеч
ДСХ-с. Балван	ДСХ-с. Балван, община Велико Търново, област Велико Търново
ДСХ-с. Баня	ДСХ-с. Баня, община Нова Загора, област Сливен
ДСХ-гр. Берковица	ДСХ-гр. Берковица, ул. "Ст. Стамболов" №32, община Берковица, област Монтана

ДСХ-с. Бистренци	ДСХ-с. Бистренци, ул. "Л. Каравелов" №9, община Бяла, област Русе
ДСХ-гр. Благоевград	ДСХ-гр. Благоевград, кв. "Струмско", ул. "Освобождение" №23, община Благоевград, област Благоевград
ДСХ-с. Болярско	ДСХ-с. Болярско, ул. "Пробуда" №26, община Тунджа, област Ямбол
ДСХ-гр. Ботевград	ДСХ-гр. Ботевград, ж.к. "В. Левски", ул. "Д-р А. Атанасов" №9, община Ботевград, област София-област
ДСХ-с. Бохот	ДСХ-с. Бохот, ул. "Пирогов" №6, община Плевен, област Плевен
ДСХ-гр. Бургас	ДСХ-гр. Бургас, ул. "Цар Самуил" №117, община Бургас, област Бургас
ДСХ-гр. Варна, бул. „Княз Борис“	ДСХ-гр. Варна, бул. "Княз Борис I" №364, община Варна, област Варна
ДСХ-гр. Варна, ул. „Якоб Лемер“	ДСХ-гр. Варна, ул. "Якоб Лемер" №5, община Варна, област Варна
ДСХ-гр. Велико Търново	ДСХ-гр. Велико Търново, ул. "Иларион Драгостинов" №3, община Велико Търново, област Велико Търново
ДСХ-гр. Велинград	ДСХ-гр. Велинград, бул. "Съединение" №288, община Велинград, област Пазарджик
ДСХ-с. Ветрино	ДСХ-с. Ветрино, ул. "Д. Дебелянов" №10, община Ветрино, област Варна
ДСХ-с. Владимирово	ДСХ-с. Владимирово, ул. "Вл. Минчев" №154, община Бойчиновци, област Монтана
ДСХ-с. Воден	ДСХ-с. Воден, ул. "Н. Пехливанов" №26, община Болярово, област Ямбол
ДСХ-гр. Враца	ДСХ-гр. Враца, ул. "Беласица" №5, община Враца, област Враца
ДСХ-с. Гара Орешец	ДСХ-с. Гара Орешец, ул. "Г. Димитров" №14, община Димово, област Видин
ДСХ-с. Главиница	ДСХ-с. Главиница, ул. "Първа" №95А, община Пазарджик, област Пазарджик
ДСХ-с. Горна Митрополия	ДСХ-с. Горна Митрополия, ул. "Г. Димитров" №34, община Долна Митрополия, област Плевен
ДСХ-гр. Гоце Делчев	ДСХ-гр. Гоце Делчев, ул. "Стара планина" №1Б, община Гоце Делчев, област Благоевград
ДСХ-гр. Гълъбово	ДСХ-гр. Гълъбово, ул. "Строител" №50, община Гълъбово, област Стара Загора
ДСХ-с. Гърчиново	ДСХ-с. Гърчиново, ул. "Стръмна" №1, община Опака, област Търговище
ДСХ-с. Добри дол	ДСХ-с. Добри дол, ул. "Първа" №45, община Лом, област Монтана
ДСХ-с. Добрин	ДСХ-с. Добрин, ул. "Седма" №8, община Крушари, област Добрич
ДСХ-гр. Добрич	ДСХ-гр. Добрич, ул. "Лозята" №2, община Добрич, област Добрич

ДСХ-с. Добродан	ДСХ-с. Добродан, ул. "Кирил и Методий" №1, община Троян, област Ловеч
ДСХ-с. Добромирка	ДСХ-с. Добромирка, ул. "Митьо Тодоров" №16, община Севлиево, област Габрово
ДСХ-с. Дреновец	ДСХ-с. Дреновец, ул. "Спортист" №2А, община Ружинци, област Видин
ДСХ-гр. Етрополе	ДСХ-гр. Етрополе, бул. "Руски" №48, община Етрополе, област София-област
ДСХ-гр. Златарица	ДСХ-гр. Златарица, ул. "74-та" №7, община Златарица, област Велико Търново
ДСХ-гр. Ивайловград	ДСХ-гр. Ивайловград, ул. "Оборище" №15, община Ивайловград, област Хасково
ДСХ-гр. Казанлък, ул. „Ал. Батенберг“	ДСХ-гр. Казанлък, ул. "Ал. Батенберг" №220, община Казанлък, област Стара Загора
ДСХ-гр. Казанлък, ул. „П. Ганин“	ДСХ-гр. Казанлък, ул. "П. Ганин" №52, община Казанлък, област Стара Загора
ДСХ-с. Карайсен	ДСХ-с. Карайсен, ул. "Извън регулация" №1, община Павликени, област Велико Търново
ДСХ-с. Ковачевци	ДСХ-с. Ковачевци, ул. "26-та" №9, община Самоков, област София-област
ДСХ-гр. Кочериново	ДСХ-гр. Кочериново, гара Кочериново, община Кочериново, област Кюстендил
ДСХ-гр. Крумовград	ДСХ-гр. Крумовград, ул. "Христо Ботев" №2а, община Крумовград, област Кърджали
ДСХ-гр. Кула	ДСХ-гр. Кула, ул. "Георги Градинаров" №33, община Кула, област Видин
ДСХ-с. Кутово	ДСХ-с. Кутово, ул. "Първа" №1, община Видин, област Видин
ДСХ-гр. Кърджали	ДСХ-гр. Кърджали, кв. Студен кладенец, ул. "Детелина" №6, община Кърджали, област Кърджали
ДСХ-с. Липница	ДСХ-с. Липница, ул. "Г. Димитров" №46, община Мизия, област Враца
ДСХ-гр. Ловеч	ДСХ-гр. Ловеч, м. "Върбовка", община Ловеч, област Ловеч
ДСХ-с. Лозарево	ДСХ-с. Лозарево, община Сунгурларе, област Бургас
ДСХ-гр. Мездра	ДСХ-гр. Мездра, ул. "Сердика" №4, община Мездра, област Враца
ДСХ-гр. Нови пазар	ДСХ-гр. Нови пазар, ул. "Бреза" №2, община Нови пазар, област Шумен
ДСХ-гр. Пазарджик	ДСХ-гр. Пазарджик, ул. "Болнична" №19, община Пазарджик, област Пазарджик
ДСХ-гр. Пловдив	ДСХ-гр. Пловдив, ул. "Коматевско шосе" №28, община Пловдив, област Пловдив
ДСХ-с. Полковник Савово	ДСХ-с. Полковник Савово, ул. "Първа" №11, община Тервел, област Добрич

ДСХ-с. Попица	ДСХ-с. Попица, ул. "П. Р. Славейков" №13А, община Бяла Слатина, област Враца
ДСХ-гр. Раднево	ДСХ-гр. Раднево, ул. "Л. Димитрова" №7, община Раднево, област Стара Загора
ДСХ-гр. Радомир	ДСХ-гр. Радомир, кв. "Гърляница" бл.№41, община Радомир, област Перник
ДСХ-гр. Разград	ДСХ-гр. Разград, ул. "Хаджи Димитър" №30, община Разград, област Разград
ДСХ-гр. Разлог	ДСХ-гр. Разлог, ул. "Г. Делчев" №55, община Разлог, област Благоевград
ДСХ-гр. Русе	ДСХ-гр. Русе, ж.к. Цветница, ул. "Ал. Възраждане" №86, община Русе, област Русе
ДСХ-гр. Самоков	ДСХ-гр. Самоков, ул. "Верила" №1, община Самоков, област София-област
ДСХ-гр. Свищов	ДСХ-гр. Свищов, м-ст "Паметниците" №1, община Свищов, област Велико Търново
ДСХ-гр. Силистра	ДСХ-гр. Силистра, ул. "Албена" №5, община Силистра, област Силистра
ДСХ-гр. Сливен	ДСХ-гр. Сливен, ул. "П. Хитов" №115, община Сливен, област Сливен
ДСХ-гр. София, кв. Горна Баня	ДСХ-гр. София, кв. Горна Баня, ул. "Обзор" №29, Столична община, област София-град
ДСХ-гр. София, кв. Дървеница	ДСХ-гр. София, кв. Дървеница, ул. "Пловдивско поле" №8, Столична община, област София-град
ДСХ-гр. София, кв. Зона Б-5	ДСХ-гр. София, Зона Б-5, бл.4, Столична община, област София-град
ДСХ-гр. София, р-н Илинден	ДСХ-гр. София, р-н "Илинден", ул. "Пиротска" №175, Столична община, област София-град
ДСХ-гр. Средец	ДСХ-гр. Средец, ул. "Максим Горки" №1, община Средец, област Бургас
ДСХ-к.с. Старозагорски минерални бани	ДСХ-к.с. Старозагорски минерални бани, община Стара Загора, област Стара Загора
ДСХ-с. Старосел	ДСХ-с. Старосел, ул. "Братство" №2, община Хисаря, област Пловдив
ДСХ-с. Стоките	ДСХ-с. Стоките, община Севлиево, област Габрово
ДСХ-с. Тертер	ДСХ-с. Тертер, ул. "Гоце Делчев" №5, община Кубрат, област Разград
ДСХ-гр. Трявна	ДСХ-гр. Трявна, ул. "Индустриална" №1, община Трявна, област Габрово
ДСХ-гр. Тутракан	ДСХ-гр. Тутракан, ул. "Цибър" №1, община Тутракан, област Силистра
ДСХ-с. Търничене	ДСХ-с. Търничене, ул. "Розова долина" №38, община Павел баня, област Стара Загора

ДСХ-гр. Угърчин	ДСХ-гр. Угърчин, пл. "Свобода" №3, община Угърчин, област Ловеч
ДСХ-с. Фатово	ДСХ-с. Фатово, община Смолян, област Смолян
ДСХ-с. Хайредин	ДСХ-с. Хайредин, ул. "Тодор Бушев" №17, община Хайредин, област Враца
ДСХ-гр. Харманли	ДСХ-гр. Харманли, кв. "Дружба" №7А, община Харманли, област Хасково
ДСХ-гр. Хасково	ДСХ-гр. Хасково, местност "Кенана", община Хасково, област Хасково
ДСХ-с. Чернозем	ДСХ-с. Чернозем, ул. "Георги Димитров" №10, община Елхово, област Ямбол
ДСХ-гр. Шумен	ДСХ-гр. Шумен, ул. "Дунав" №21, община Шумен, област Шумен
ДСХ-гр. Ямбол	ДСХ-гр. Ямбол, ул. "Д-р Дончев" №12, община Ямбол, област Ямбол

I. ЧАСТ ПЪРВА

1. Въведение

Настоящият тематичен анализ е изготвен въз основа на обработена информация от констативни протоколи от извършени 82 документални и 82 проверки на място в Домовете за стари хора (ДСХ) на територията на страната. Проверките са извършени на два етапа с цел наблюдение на процеса, регламентиран в § 35, ал. 2 и ал. 3 от Закона за социалните услуги (ЗСУ), а именно реформиране на Домовете. Целта на реформирането на ДСХ е съответствие на предоставяната от общината резидентна грижа за възрастни хора в надтрудоспособна възраст със стандартите за качество на тази услуга, определени в Наредбата за качеството на социалните услуги (НКСУ).

Процесът по реформиране в сферата на социалните услуги и стремежа на държавата да премине от система на специализирани институции, предлагащи универсален отговор на различните потребности и проблеми на хората, към създаване на социални услуги в общността, индивидуализиращи подхода и целящи интегрирането на уязвимите групи в социалните общности, наложи изискването за включване на конкретни мерки в съществуващата законова рамка в подкрепа на процеса на деинституционализация.

Този процес включва както затварянето и преобразуването на съществуващите институции, така и предоставянето на общностни услуги, които представляват алтернатива на институционалната грижа. По този начин, деинституционализацията в грижата за възрастните хора цели да развие мрежа от общностни услуги и услуги в домашна среда с цел осигуряване на самостоятелен и достоен начин на живот.

Домовете за стари хора са специализирани институции, предоставящи комплексно социални услуги на лица, навършили възрастта за придобиване право на пенсия за осигурителен стаж и възраст съгласно чл. 68, ал. 1 – 3 от Кодекса за социално осигуряване, включително на онези от тях, които са с физически увреждания и имат процент намалена работоспособност, установен с експертно решение на ТЕЛК/НЕЛК¹.

Процесът на деинституционализация на грижата за възрастните хора е законово гарантиран чрез Закона за социалните услуги. В него е предвидено съществуващите домове за стари хора да се реформират до 1 януари 2025 г. в съответствие със стандартите за качество на резидентната грижа за възрастни хора в надтрудоспособна възраст, определени в Наредбата за качеството на социалните услуги. Всяка община, която управлява дом за стари хора приема план, в срок до две години от влизането в сила на ЗСУ (в сила от 01.07.2020 г.), за реформиране на дома с цел съответствие на предоставяната от общината резидентна грижа за възрастни хора в надтрудоспособна възраст със стандартите за качество на тази услуга, определени в Наредбата за качеството на социалните услуги. Плановете за реформиране включват три големи области в центъра, на които е поставен потребителя на услугата. Тези три области са:

- материална база;
- служители;
- дейности/програми за подкрепа, които услугата предоставя.

¹ Според §1, ал. 1, т. 44 от Допълнителни разпоредби на Правилник за прилагане на закона за социалното подпомагане (ППЗСП)

В демографски план застаряването на населението се очертава като дълготраен и необратим социален процес за европейските страни, включително и за България. Осигуряването на достъпни, висококачествени и устойчиви услуги за дългосрочна грижа за възрастните хора е един от ефективните инструменти за подобряване качеството на техния живот, както и за тяхното пълноценно включване в обществото.

Систематизираната информация в анализа има за цел да проследи напредъка по реформиране на ДСХ в контекста на деинституционализацията и предизвикателствата пред този процес.

Стандартите за качество на социалните услуги, които следва да се прилагат в домовете за стари хора до Приемането на Националната карта на социалните услуги са описани в Приложение № 13 към чл. 11, ал. 1 от НКСУ – Стандарти и критерии за качество на специализирана социална услуга Резидентна грижа за възрастни хора в надтрудоспособна възраст без увреждания и Приложение № 2 към чл. 4 от НКСУ – Стандарти и критерии за качество на специализирана социална услуга Информирание и консултиране, които най-общо са свързани с:

- Приемане на система на управление, която насърчава културата на качество, гарантира ефективност и се ангажира с развиване и прилагане на добри практики;
- Изготвяне на правила, според които се осъществяват ежедневието в услугата, дейностите с потребителите и работата на служителите се осъществяват според предварително изготвени правила;
- Създаване на специализираната среда, която способства за постигане целите на услугата и качество на живота на потребителите; осигурява подходящи и устойчиви условия за живот и възможност за ефективна подкрепа на потребителите;
- Осигуряване на сигурна и безопасна среда за потребителите и служителите, според действащите нормативни изисквания;
- Гарантиране защитата на поверителността, сигурността на личните данни и информацията за потребителите;
- Развиване работата с общността и системната комуникация с партньори, други доставчици, държавни и общински служби, бизнес, медии и други допринасяйки за социалното включване на потребителите;
- Осигуряване на доброто финансово управление чрез планиране и разходване на финансовите средства законосъобразно, ефективно, отчетно и отговорно.
- Осигуряване на възможно най-високо качество на човешките ресурси, необходими за ефективно предоставяне на услугата като служителите са достатъчно на брой и с необходимата професионална подготовка; прилага се процедура за подбор и атестиране на служителите; осигурени са условия за тяхното професионално развитие чрез обучения и супервизия;
- Гарантиране ефективността на услугата с оглед на постигнатите резултати за лицата, които я ползват и в отговор на потребностите им чрез: планирано, договорено и добре подготвено настаняване на потребителя в услугата чрез ясна процедура; организиран е процесът по управление на случая на всеки потребител с оглед задоволяване в максимална степен на неговите потребности и постигане на социално включване; организирани са дейности и занимания по интереси в ежедневието на потребителите според индивидуалните им възможности и заявени интереси; осигурена е достъп до здравна профилактика, здравни грижи, лечение и рехабилитация; до достатъчна като качество и количество храна и хидратация;

➤ Създаване на отношения между служители и потребители, основани на взаимно уважение и разбиране и зачитане достойнството и неприкосновеността на личния живот на потребителите; гарантирано включване на потребителите като активни участници и ключови партньори по време на предоставянето и оценката на качеството на услугата; осигурена подкрепа за потребителя съобразно неговото желание, да развива и поддържа контакти със семейството си, свои близки и приятели.

2. Общи данни

В България съществуват 82 дома за стари хора, които се финансират със средства от държавния бюджет. В обхвата на контролната дейност на АКСУ за 2023 година са включени планови тематични проверки на всички домове. Проверките са извършени в съответствие с действащата нормативна уредба, при спазване на регламента за изпращане на писма към кметовете на общините, съгласно чл. 37 ал. 3 от Наредбата за качеството на социалните услуги (НКСУ). Извършените проверки са както следва:

➤ 82 документални проверки на плановете за реформиране, които всяка община е изготвила за ДСХ, намиращи се на нейна територия;

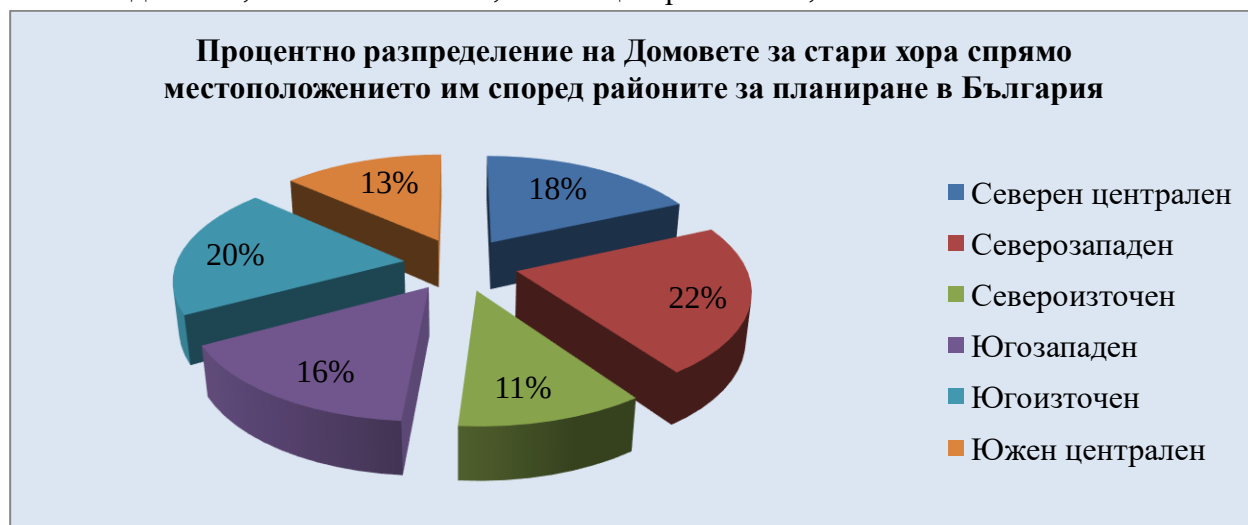
➤ 82 планови тематични проверки на място в ДСХ във връзка с изпълнение изискванията на § 35, ал. 3 от Преходните и заключителни разпоредби на ЗСУ.

Методите за изготвяне на настоящия анализ са:

1. Статистически данни и изводи от извършените проверки (констативни протоколи);
2. Оценка за съответствие със законодателството;
3. Анализ на изготвените плановете за реформиране и съпоставяне на планираните с реално извършваните дейности за реформиране на ДСХ.

2.1. Местоположение на ДСХ

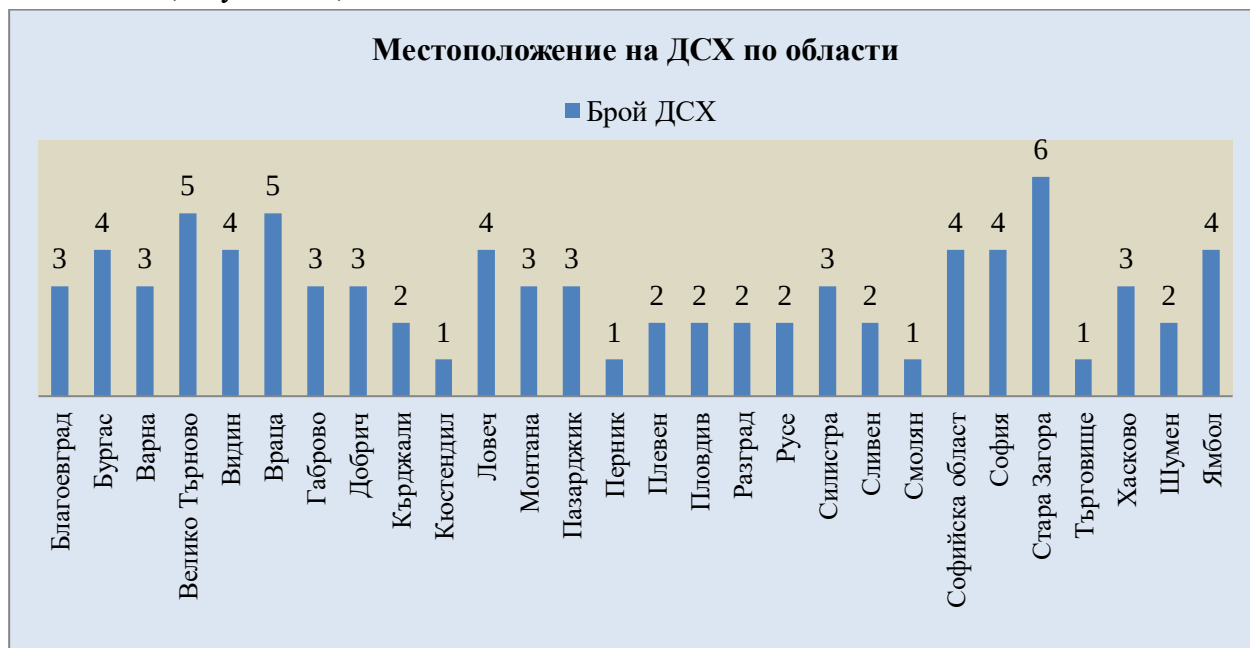
Местоположението на домовете за стари хора според районите за планиране в България е следното: Северен централен – 15; Северозападен – 18; Североизточен – 9; Югозападен – 13; Югоизточен – 16; Южен централен – 11;



Фигура 1. Процентно разпределение на Домовете за стари хора спрямо местоположението им според районите за планиране в България

Домовете са разположени в 73 общини на територията на всички 28 административни области в България. Разпределението на ДСХ по области е както следва: Благоевград – 3; Бургас – 4; Варна – 3; Велико Търново – 5; Видин – 4; Враца – 5; Габрово

– 3; Добрич – 3; Кърджали – 2; Кюстендил – 1; Ловеч – 4; Монтана – 3; Пазарджик – 3; Перник – 1; Плевен – 2; Пловдив – 2; Разград – 2; Русе – 2; Силистра – 3; Сливен – 2; Смолян – 1; Софийска област – 4; София-град – 4; Стара Загора – 6; Търговище – 1; Хасково – 3; Шумен – 2; Ямбол – 4.



Фигура 2. Местоположение на ДСХ по области

- най-голям брой ДСХ има в област Стара Загора, а именно 6. Следват Велико Търново и Враца с по 5 ДСХ;
- най-малък брой ДСХ има в областите Кърджали, Кюстендил, Перник, Плевен, Пловдив, Разград, Русе, Силистра, Сливен, Смолян, Търговище и Шумен, като всяка от тези области има по 1 ДСХ;
- брой ДСХ в София-град и Софийска област – общо 8 ДСХ.



Фигура 3. Процентно разпределение на местата в Домовете за стари хора спрямо местоположението им в районите за планиране

Независимо, че има известен дисбаланс при създаването на домовете в страната, разпределението на броя места за потребители в тях показва, че до голяма степен е постигнато съответствие с дела на населението в различните райони на планиране. Това разпределение е резултат от различни фактори, включително населението, демографските характеристики и социалните нужди на различните региони.

II. ЧАСТ ВТОРА

АНАЛИЗ НА ИЗВЪРШЕНИТЕ ДОКУМЕНТАЛНИ ПРОВЕРКИ ПО ПЛАНОВЕТЕ ЗА РЕФОРМИРАНЕ НА ДОМОВЕТЕ ЗА СТАРИ ХОРА

1. Анализ на информацията, изнесена в констативните протоколи от извършени планови тематични проверки, свързани с приетите на изготвени планове за реформиране, в изпълнение на задълженията на общините, регламентирани в § 35, ал. 2 от ПЗР на ЗСУ

В началото на 2023 г. от Агенцията за качеството на социалните услуги са изпратени писма до всички общини, на чиито територии функционират ДСХ, с които са уведомени, че е планирано извършването на проверки по отношение изпълнението на задълженията им, регламентирани в § 35, ал. 2 от Преходни и Заключителни разпоредби на ЗСУ. В тази връзка е определен срок, в който общините да предоставят планове за реформиране на домовете, функциониращи на техните територии.

В рамките на срока само една община е уведомила, че няма разработен план за реформиране на намиращия се на нейната територия дом (ДСХ-с. Владимирово), а два от представените планове не са били утвърдени (Община Угърчин за ДСХ-гр. Угърчин; Община Бургас за ДСХ- гр. Средец).

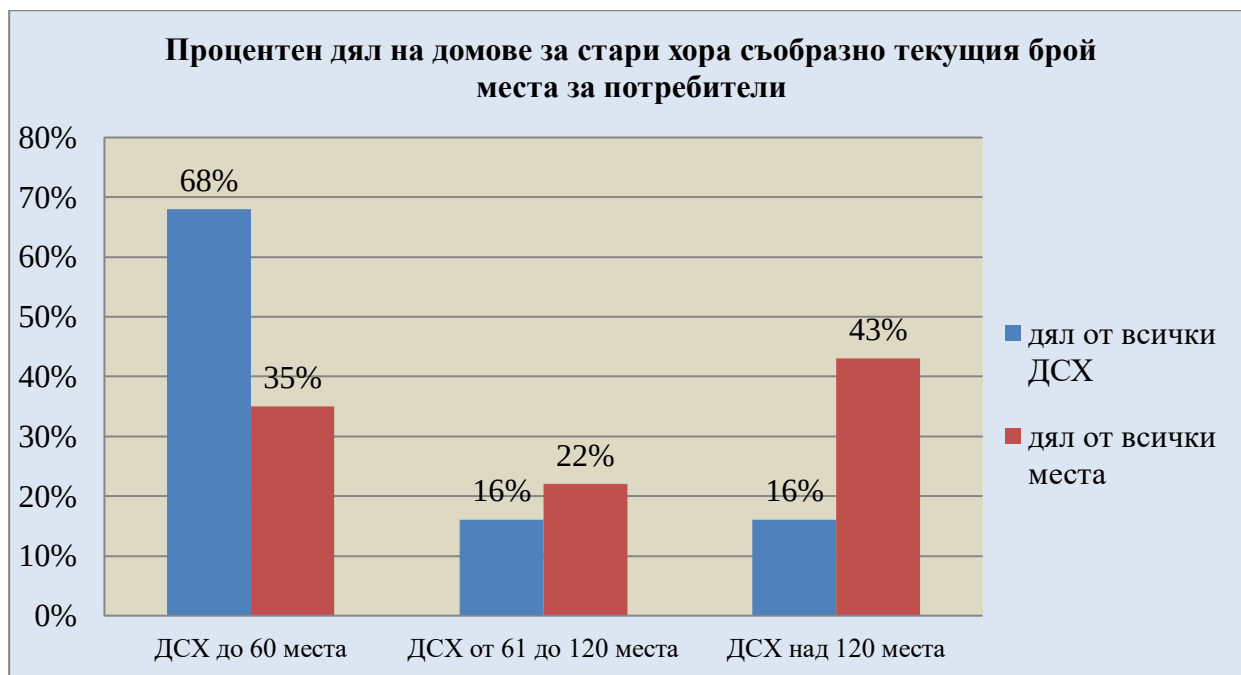
1.1. Организация и управление на ДСХ

Съгласно представената в планове за реформиране информация, общият капацитет в домовете за стари хора е 5 618 места, от които 20 се финансират с общински средства. 78 ДСХ (95%) се управляват от общината, а 4 ДСХ (5%) са възложени за управление на частни доставчици. Възложените за управление на частни доставчици са в следните райони:

- Район „Югозападен“ – Столична община (два ДСХ);
- Район „Североизточен“ – община Варна (един ДСХ);
- Район „Южен централен“ – община Кърджали (един ДСХ).

За целите на настоящия анализ, ДСХ условно могат да се разделят на три категории съобразно определения в НКСУ минимално и максимално допустим брой потребители за една услуга резидентна грижа за възрастни хора в надтрудоспособна възраст без увреждания и отчитайки максималния брой потребители, на които се предоставят услуги към момента на съответната проверка:

- до 60 потребители – 56 бр. ДСХ (68%) с общо 1966 места (35%);
- от 61 до 120 потребители – 13 бр. ДСХ (16%) с общо 1235 места (22%);
- над 120 места – 13 бр. ДСХ (16%) с общо 2417 места (43%).



Фигура 4. Процентен дял на домове за стари хора съобразно текущия брой места за потребители

Видно от представените данни, най-голям брой потребители, близо 43%, са концентрирани в едва 16% от функциониращите ДСХ, чиито капацитет е над 120 места. Останалите 57% от потребителите са настанени в по-малки специализирани институции, с капацитет до 120 места, които представляват 84% от общия брой ДСХ.

Информация за планирани промени в броя на местата за настаняване на потребители е представена в четири от плановете за реформиране. В един случай се предвижда увеличение на местата до минимално възможните 15 бр. (ДСХ-гр. Раднево), съгласно Приложение №13 към чл. 11, ал. 1 от НКСУ, а в другите намаляване до максимално допустимите 120 бр. (ДСХ-гр. Велико Търново; ДСХ-гр. Хасково; ДСХ-гр. Ямбол).

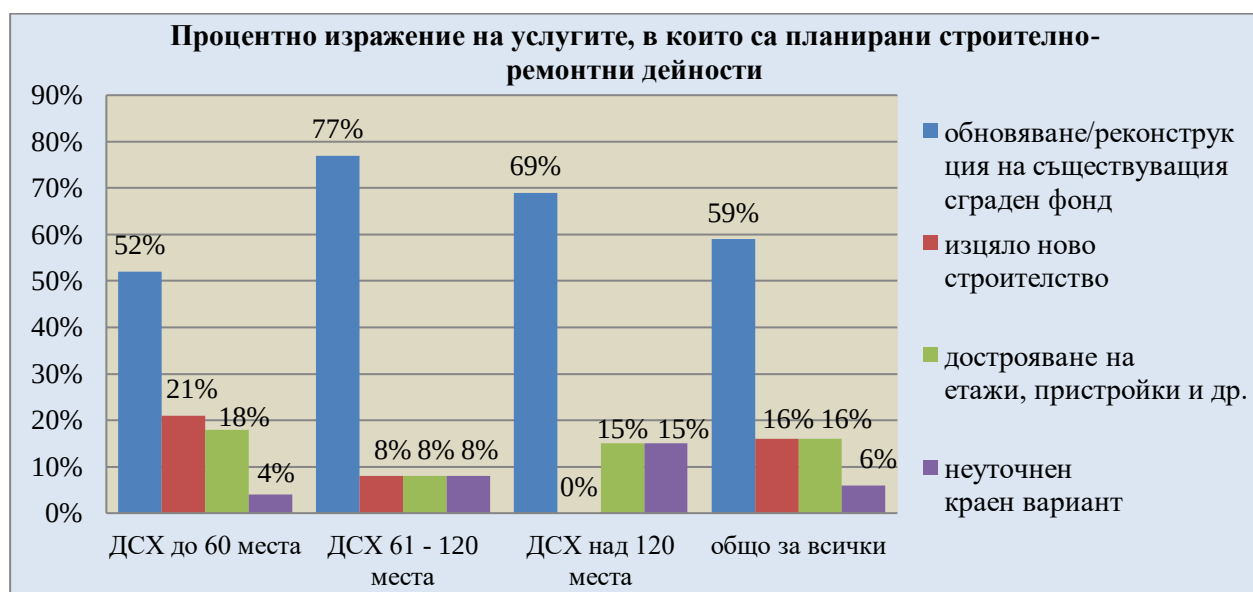
Функционират 5 бр. ДСХ на територията на страната, в които нормативно определено е допускане на предоставянето на резидентна грижа за лица в надтрудоспособна възраст за повече от определения максимален брой потребители съгласно §5 от Преходни и Заключителни разпоредби на НКСУ – ДСХ-гр. Пловдив; ДСХ-гр. Русе; ДСХ-гр. София, кв. Горна Баня; ДСХ-гр. София, кв. Дървеница; ДСХ-гр. Ямбол.

Конкретна информация за планирани промени в броя на местата за настаняване на потребители не е налична в 5 бр. плановете за реформиране на ДСХ, които към момента разполагат с над 120 места (ДСХ- гр.Берковица; ДСХ-гр. Казанлък, ул. „П. Ганин“; ДСХ-гр. Радомир; ДСХ-гр. Свищов; ДСХ-гр. Силистра), като при проверките в два от тях (ДСХ-гр. Казанлък, ул. „П. Ганин“ и ДСХ-гр. Свищов) броят на потребителите е под 120.

С цел задоволяване потребностите на лицата, в невъзможност за самообслужване или с тежки множествени увреждания, нуждаещи се от специализирана подкрепа чрез дейности от сферата на здравните грижи и социалните услуги, които не попадат в целевата група на хората в надтрудоспособна възраст, които могат да се справят относително самостоятелно, в плановете на 22 бр. (27%) ДСХ е аргументирана необходимостта от разкриване на интегрирани здравно-социални услуги за резидентна грижа.

Всички 82 ДСХ са кандидатствали с проекти и разчитат на финансиране със средства от Механизма за възстановяване и устойчивост за изпълнение на инвестиции BG-RRP-11.010 „Извършване на строителни дейности и доставка на оборудване и обзавеждане с оглед реформиране на съществуващите домове за стари хора“ от Програма за Модернизиране на дългосрочната грижа на Националния план за възстановяване и устойчивост с цел привеждане в пълно съответствие с изискванията на стандартите за качество на резидентната грижа за възрастни хора в надтрудоспособна възраст по отношение на специализираната среда за предоставянето на услугата. По проектите са заложили да бъдат финансирани строителни дейности, доставка на оборудване и обзавеждане за домовете за стари хора. Сред допустимите дейности са подобряването на достъпа за хора с увреждания до сградите на социалните услуги и предприемането на мерки за повишаване на тяхната енергийна ефективност.

Най-често се планира обновяване и реконструкция на съществуващия сграден фонд – в 48 бр. (59%) от ДСХ. Предоставяне на услугите в изцяло новопостроена специализирана среда се предвижда в 13 бр. (16%) от плановете. В други 13 бр. (16%) освен реновирането на съществуващата база, ще бъдат достроени нови етажи, крила или пристройки. В два случая (3%) ще бъде използвана старата база и същевременно ще се построят самостоятелни нови сгради, а в 5 (6%) от плановете са описани варианти за реконструкция или ново строителство като към момента на утвърждаването на плана не е имало яснота кой от тях ще бъде избран. Във всички детайлно изготвени планове, освен описаните строително-ремонтни дейности, е заложило обновяване на обзавеждането и оборудването.



Фигура 5. Процентно изражение на услугите, в които са планирани строително-ремонтни дейности

Подобряването на специализираната среда и улесняването на достъпа до здравни, културни, административни обекти, магазини и др. обуславят промяната на местоположението на социалната услуга. В следствие на планираните дейности за реформиране е предвидено потребителите на 4 ДСХ да бъдат преместени от населеното място, в което е дома към момента, в общинския център (ДСХ- с. Бистренци; ДСХ-с. Стоките; ДСХ-с. Фатово; ДСХ-с. Чернозем). В други 7 плана е предвидено изграждането на нова/и сграда/и за предоставяне на услугите в рамките на същото населено място (ДСХ-гр. Айтос; ДСХ- гр. Априлци; ДСХ-с. Болярско; ДСХ-гр. Бургас; ДСХ- с.

Гърчиново; ДСХ- гр. Златарица; ДСХ-гр. Раднево). В 3 случая (ДСХ-гр. Велинград; ДСХ-гр. Русе; ДСХ- гр. Хасково) местоположението ще бъде сменено, ако бъде одобрено предложението за строителство на нови сгради.



Фигура 6. Планирана промяна на местоположението на предоставяните услуги

При анализа на информацията, изложена в плановете за реформиране на ДСХ по отношение съответствие със стандартите за качество, определени в НКСУ са констатирани различни пропуски. Най-често са установените пропуски касаещи организацията и управлението на ДСХ:

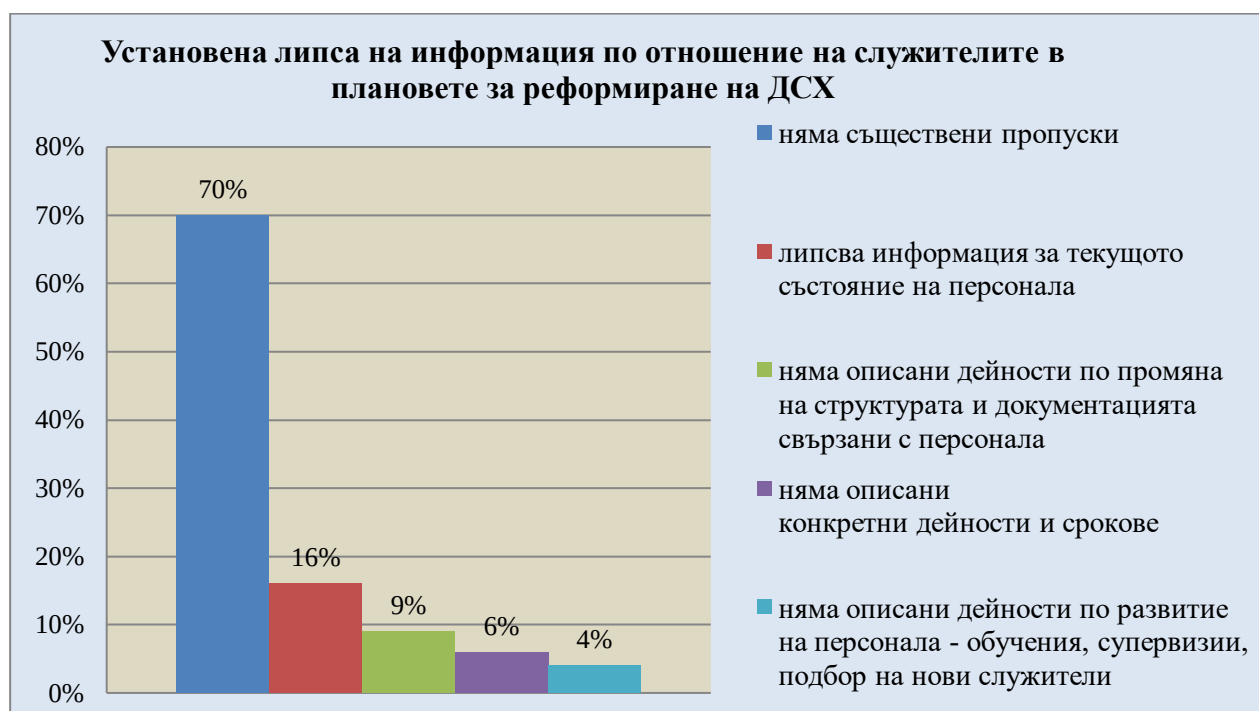
- Не са разписани дейности относно организацията и управлението след реформирането на специализираната институция – в 44 (54%) от плановете;
- Липсва информация по осигуряване на безопасна и сигурна среда за потребителите и служителите – в 18 (22%);
- Липсва конкретика по отношение вида и сроковете за изпълнение на строително-ремонтните дейности – в 6 (7%) от представените планове;
- Планирано изграждане/обособяване на специализирана среда, отговаряща на критериите за предоставяне на интегрирани здравно – социални услуги за лица в невъзможност за самообслужване без да се планира разкриване на такива услуги – в 4 (5%).

1.2. Квалификация и професионално развитие на служителите, осъществяващи дейности по предоставянето на услугите в ДСХ

Служителите в ДСХ са важни участници в процеса на реформиране на институцията. В тази връзка промените, пряко касаещи служителите, следва да заемат важно място в плановете за реформиране. Анализът на получената информация показва, че общините до голяма степен осъзнават ключовата роля на служителите за успешното протичане процеса на реформиране, в това число, важноста на предоставяне на обучение и повишаване на квалификацията на служителите и адаптирането им към новите стандарти и практики в грижата за възрастните хора. Включването на служителите в процеса на планиране на реформите е осъзнато като ключова стъпка в предлагането на по-ефективни и качествени услуги за възрастните хора.

В 57 (70%) от плановете, данните за структурата и квалификацията на персонала са достатъчно изчерпателни и съобразени с планираните дейности в процеса по реформиране.

В 24 (30%) плана са констатирани един или повече пропуски. Най-често при изготвянето на плановете е пропуснато да се даде пълна информация за броя на наетите служители, категориите служители (специализирани и неспециализирани персонал) и квалификацията им към момента – в 13 (16%) случая. Сравнително по-рядко не са описани заложените дейности по промяна на структурата, свързани с персонала (процедури, правила, промяна на длъжностни характеристики) – в 7 (9%) плана и конкретни дейности и срокове – в 5 (6%) плана. Само в 3 (4%) от плановете липсват каквито и да било дейности по развитие на персонала – обучения, супервизии, подбор на нови служители.



Фигура 7. Установена липса на информация по отношение на служителите в плановете за реформиране на ДСХ

В 9 (11%) от плановете се споменава, че служителите имат положителни нагласи към процеса на реформиране на дома. Най-често планираните обучения са за повишаване компетентностите при изготвяне на ИОП/ИПП, за водене на случай, и за действия при агресивно и автоагресивно поведение на потребители.

1.3. Ефективност по предоставяне на услугите

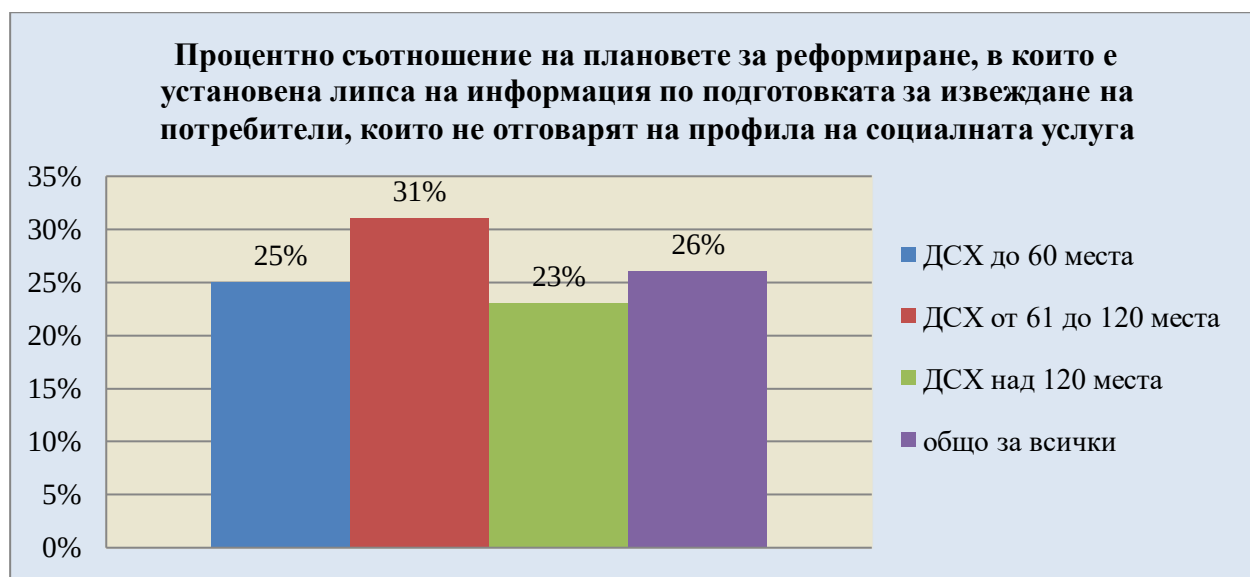
Важно условие за проучването на конкретните нужди на потребителите, ползващи социални услуги в ДСХ е как бъдещето реформиране на социалната услуга ще отговаря на грижите в отговор на индивидуалните им потребности и до колко ефективни ще са те. При извършването на оценката се поставя акцент на индивидуалния подход към всеки потребител.

Приблизително 80% от плановете съдържат необходимата информация по отношение ефективността на предоставяне на услугата.

По отношение на работата с потребителите се констатира различни пропуски. В 14 (17%) от плановите липсва информация относно необходимостта от актуализиране на ИОП и ИПП на потребителите във връзка с реформирането на дома. Актуализирането на оценките и плана са от съществено значение, тъй като предоставя информация за нуждите и специфичните изисквания на потребителите, подчертава необходимостта от ясно дефинирани програми и стратегии за подобряване на грижата и услугите, предоставяни на възрастните хора. Анализът показва, че изпълнението на стандартите и критериите, свързани с управление на случай, и по-конкретно ефективната работа с потребителите, би представлявало проблем при тези 14 дома. Като съществена част от цялостния процес по реформиране, може да се изтъкне необходимостта от по-голямо внимание и ресурси, насочени към оценката, планирането и подобряването на грижата и услугите, предоставяни на потребителите в ДСХ. Този анализ може да послужи като отправна точка за формулиране на препоръки за подобрене на работата в тази област, свързани с управление на случай и проследяването на оценката за ефективна работа с потребителите съобразени с индивидуалните им нужди.

Вторият вид пропуски се отнасят до описанието на планираните дейности след оценяване на текущото състояние. Най-често в плановите за реформиране липсва информация по отношение подготовката за извеждане на потребители, които не отговарят на профила на социалната услуга и/или дейности, свързани с насочването им към друга услуга – в 21 (26%) плана за реформиране. В 41 (50%) ДСХ е предвидено да бъдат проучени желанието и възможностите за реинтеграция на настанените лица в семейна среда.

Важно е да се акцентира върху специфичното внимание, с което трябва да се подходи към дейностите по извеждане или преместване на потребители, тъй като процесът по преместване на възрастни хора в друга непозната за тях среда може да бъде стресиращ и дори да доведе до негативни последици за тяхното физическо и психологическо здраве. От съществено значение, при планирането на реформите е да се имат предвид нуждите и здравето на тези лица, както и да се предвидят подходящи мерки за подкрепа и преход към новата обстановка, ако и когато това се налага.



Фигура 8. Процентно съотношение на плановите за реформиране, в които е установена липса на информация по подготовката за извеждане на потребители, които не отговарят на профила на социалната услуга

В плановите липсва и информация по отношение на потребителите, които няма да бъдат изведени в домашна среда или за тях няма да бъде организирана специализирана среда извън пределите на ДСХ по време на извършване на ремонтните дейности - 9 (11%) от случаите. Същевременно в 25 (31%) от плановите е предвидено да бъдат временно настанени в други сгради, а в 3 – временно да бъдат върнати в домашна среда.

Само в три от проверените планове за реформиране липсва информация за това как ще се постигне съответствие със стандартите и критериите за качество в работата с потребителите и ефективността на услугите след реформиране на домовете (ДСХ-с. Балван; ДСХ-гр. Велико Търново; ДСХ-гр. Русе).

Положителна посока е наличието на планирани дейности по информирание на местната общност и всички заинтересовани страни за ползите, положителните ефекти и резултатите от реформирането на дома в 52 (64%) плана, като често за целта е предвидено да се изготвя комуникационна стратегия.

Общият извод е, че по-голямата част от общините са предвидили необходимите действия за постигане на ефективност на услугата, имат ясна визия и стратегии, които целят подобряване на качеството и живота на потребителите. Приблизително в една пета от плановите обаче има различни пропуски и несъответствия, особено що се отнася до детайлна информация за конкретни дейности и срокове за изпълнение. В шест от случаите отправената препоръка е планът изцяло да се преразгледа с цел постигане на съответствие на предоставяната резидентна грижа с целева група „Възрастни хора в надтрудоспособна възраст без увреждания“ със стандартите за качество на тази услуга, определени в НКСУ (ДСХ-с. Главиница; ДСХ-гр. Кърджали; ДСХ-гр. Пазарджик; ДСХ-гр. Самоков; ДСХ-с. Старосел; ДСХ-с. Фатово. Необходимо е да се подчертае, че същността на реформите трябва да бъде фокусирана върху предоставянето на социалната услуга според индивидуалната потребност на всеки един от потребителите и защитата на техните интереси. Преходът към по-качествено предоставяне на социални услуги трябва да се извърши в съответствие със стандартите за качество, като основният фокус е удовлетворяване на индивидуалните потребности на потребителите.

III. ЧАСТ ТРЕТА

АНАЛИЗ НА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ИЗВЪРШЕНИТЕ ПРОВЕРКИ НА МЯСТО В ДОМОВЕТЕ ЗА СТАРИ ХОРА

1. Анализ на информацията от констативни протоколи от извършени планови тематични проверки на място в Домове за стари хора във връзка с изпълнение изискванията на § 35, ал. 3² от ПЗР на ЗСУ

Дейностите и мерките, които следва да бъдат реализирани от доставчиците, относими към Планове за реформиране, могат да бъдат представени по следния начин:

- актуализиране на задължителната документация – писмени политики, процедури, правила, правилници, в съответствие с НКСУ;
- изготвяне на Система за управление на качеството, в т. ч. на служителите и ресурсите и Програма за развитие на качеството;
- дейности по отношение на защита на поверителността, сигурността на личните данни и информацията за потребителите;
- организация и управление на социалната услуга след реформирането;
- създаване на организация на работа по отношение обслужването на потребителите;
- дейности, насочени към подобряване на материалната база и осигуряване на нова подходяща специализирана среда и условия на живот за потребителите;
- подготовката за извеждане на потребители, които не отговарят на профила на социалната услуга, както и насочване/осигуряване на подходящи услуги;
- дейности, насочени към осигуряване на подходящо място за живеене и услуги на потребителите за времето през което ще се реформира специализираната институция;
- извършване на оценка на действащите програми за подкрепа на потребителите;
- изготвяне на програми, свързани с развитието на служителите и др.

1.1. Методология на извършените проверки на място в ДСХ

Настоящият анализ е изготвен въз основа на констатираното в 82 бр. Констативни протокола от планови тематични проверки на място в домове за стари хора, извършени от комисии на АКСУ. Методът за изработване на настоящия анализ е преглед и анализиране на информацията и приложените документи от извършените проверки – Констативни протоколи и техните приложения.

Комисиите за извършване на проверките на място са определени със заповед на Изпълнителния директор (ИД) на АКСУ и са в състав от 2 до 3-ма служители от отделите с контролни функции. Проверките са осъществени в рамките на 2 до 3 дни, от датата за връчване на Заповедта на ИД на АКСУ на кмета на съответната община, управляваща услугата.

Методите за работа на проверяващите инспектори включват:

- наблюдение и описание на средата и на работата с потребителите;

² Всички домове за стари хора се реформират в съответствие със стандартите за качество на резидентната грижа за възрастни хора в надтрудоспособна възраст, определени в Наредбата за качеството на социалните услуги, до 1 януари 2025 г.

- срещи и беседи с ръководството на дома, в някои случаи - със специалистите и неформални разговори с потребителите;
- преглед и анализ на документация, като при необходимост – изискване и предоставяне на писмена информация от ръководството на дома;
- оказване на методическа подкрепа на доставчиците при установени пропуски и несъответствия, свързани с действащата нормативна уредба за социалните услуги.

Анализът следва структурата и задачите на извършените проверки в няколко основни направления: организация и управление на услугата, квалификация и професионално развитие на служителите, ефективност на услугата. Изводите от анализа са представени в края на документа, като те се основават на констатациите от проверките.

1.2. Резултати от проверките на място в ДСХ

1.2.1. Организация и управление на услугата

➤ Програма за развитие на качеството и система за управление на качеството

Съгласно изискванията на нормативната уредба, доставчиците на социални услуги са задължени да разработят и прилагат Система за управление на качеството и Програма за развитие на качеството. Системата за управление на качеството са всички писмени политики и процедури, правила и правилници налични в услугата.

Положителен е факта, че в повече от половината домове 70% (57 бр.) имат напълно разработени и внедрени Система за управление и Програма за развитие на качеството, в т.ч. и актуализиране на съпътстващата различните дейности документация, което показва намерението на доставчиците за постигане на съответствие със стандартите за качество на услугата и критериите за тяхното изпълнение, както и подобряване на качеството при предоставяне на социални услуги.

Системата за управление на качеството в 18 от домовете все още е в процес на разработване и допълване, но тези домове са изпълнили законовите си задължения по отношение изготвянето на Програма за развитие на качеството.

Едва 6 % (5 ДСХ) са домовете, в които не са изготвени и не са предприети никакви действия по въвеждането на задължителната и съпътстваща различните дейности документация, в съответствие с действащата нормативна уредба. На всеки един от тези доставчиците е оказана методическа подкрепа от страна на АКСУ. Това са ДСХ-с. Бистренци; ДСХ-с. Владимирово; ДСХ-с. Гара Орешец; ДСХ-с. Дреновец и ДСХ-гр. Раднево)

➤ Комуникативност (местоположение на сградата)

По-голямата част от ДСХ са разположени на места с добре изградена инфраструктура и лесен достъп до редовен градски транспорт. Повечето са в близост до общинските центрове и по-лесно се осъществява достъпът до медицински центрове и болници, аптеки, читалища, пенсионерски клубове, образователни, културни и обществени институции, както и до места за отдих и с възможност за осъществяване на социални контакти. Това допринася за социалното включване на потребителите и дава възможност за тяхното участие в живота на общността, като едновременно с това и улеснява посещенията на близки хора и приятели.

Отдалечеността на част от домовете е една от причините, водещи до затрудняване на достъпа до тях, а това е предизвикателство както за настанените потребители, така и за служителите, които работят в услугата. За 7 ДСХ местоположението на сградата е оценена като незадоволително. Това са ДСХ-гр. Айтос; ДСХ-с. Добрин; ДСХ-гр. Златарица; ДСХ-с. Стоките; ДСХ-с. Тертер; ДСХ-с. Фатово и ДСХ-с. Чернозем.

За ДСХ-с. Стоките; ДСХ-с. Фатово и ДСХ-с. Чернозем се планира промяна на местоположението в общинския център.

➤ **Специализирана среда**

Един от показателите, водещи до повишаване на качеството на предоставяните услуги е организирането на подходяща специализирана среда и нейното непрекъснато поддържане и обновяване. Средата трябва да е организирана по начин, който допринася за осигуряване правата на потребителите, задоволяване на техните специфични потребности, насърчава самостоятелността и независимостта им.

За постигане на съответствие със стандартите за качество на услугата резидентна грижа за възрастни хора в надтрудоспособна възраст, всички общини на чиито територии функционират ДСХ, са кандидатствали с проекти за отпускане на средства, предоставени по Механизма за възстановяване и устойчивост.

В 12 (15%) от проверените ДСХ, инспекторите са констатирали незадоволително състояние на материалната база, като в по-голямата си част сградите на тези домове са стари, амортизирани, с конструктивни промени, наличие на влага и мухъл в помещенията, захабено и амортизирано обзавеждане и оборудване. Тези домове са: ДСХ-с. Бистренци; ДСХ-гр. Ботевград; ДСХ-гр. Варна, бул. „Княз Борис“; ДСХ-с. Ветрино; ДСХ-с. Гара Орешец; ДСХ-с. Горна Митрополия; ДСХ-с. Добри дол; ДСХ-гр. Добрич; ДСХ-с. Дреновец; ДСХ-гр. Ловеч; ДСХ-с. Липница; ДСХ-с. Тертер. В голяма част в плановете за реформиране на тези домове са предвидени основни ремонти и подмяна на обзавеждането и оборудването, но към момента на проверките все още никъде не са започнали ремонтни дейности.

➤ **Достъпност на средата**

Осигуряването на достъпността до и в сградата е също важен фактор за удовлетворяване на специфичните потребности на потребителите, насърчането на самостоятелността и независимостта им.

А) Достъпност до сградата:

В 88% от ДСХ (72 бр.) изцяло е осигурена достъпност за трудно подвижни лица до сградите, като в 2% от домовете тя е частична (ДСХ-гр. Ловеч и ДСХ-гр. Велинград). Сградата на ДСХ-гр. Ловеч е силно компрометирана с конструктивни проблеми и пропадания и е крайно неподходяща за нормални условия за живот. В ДСХ-гр. Велинград централният вход на основната сграда за настанените лица не е достъпен за хора с увреждания, а при необходимост се ползва страничен вход със стълби, на които са монтирани релси.

Невъзможен за хора със затруднения в придвижването е достъпа до сградите на 8 (10%) от домовете: ДСХ-гр. Айтос; ДСХ-с. Бистренци; ДСХ-гр. Бургас; ДСХ-с. Гара Орешец; ДСХ-с. Гърчиново; ДСХ-с. Добри дол; ДСХ-гр. Златарица; ДСХ-гр. Раднево.

Б) Достъпност в помещенията на сградата:

В 38 (46%) от домовете всички помещения, предназначени за потребителите, са изцяло достъпни за трудно подвижни лица. Частично е осигурен достъпа в 19 дома (23%). Установена е пълната липса на достъпна среда вътре в сградите на 25 (31%) от домовете като най-често срещания проблем е наличието на прагове и ширината на вратите, която не позволява преминаване на инвалидни колички или невъзможност за придвижване между етажите. Тези домове са: ДСХ-гр. Айтос; ДСХ-гр. Априлци; ДСХ-с. Бистренци; ДСХ-с. Болярско; ДСХ-с. Бохот; ДСХ-гр. Бургас; ДСХ-гр. Варна, бул. „Княз Борис“; ДСХ-с. Владимирово; ДСХ-с. Гара Орешец; ДСХ-с. Гърчиново; ДСХ-с. Добри дол; ДСХ-с. Добродан; ДСХ-с. Дреновец; ДСХ-гр. Златарица; ДСХ-гр. Кула; ДСХ-с. Липница; ДСХ-гр. Мездра; ДСХ-с. Полковник Савово; ДСХ-гр. Раднево; ДСХ-гр. Разград; ДСХ-гр. Свищов; ДСХ-гр. Силистра; ДСХ-с. Тертер; ДСХ-с. Търничене; ДСХ-гр. Угърчин.

Очакванията са след ремонтите или построяването на нови сгради за услугите проблемите с достъпността до сградата, до и в помещенията да бъдат решени.

➤ Преценка на санитарно-хигиенното състояние на услугите

В съответствие с НКСУ, доставчиците на социални услуги е необходимо да предприемат действия по спазване на санитарно-хигиенните изисквания по отношение на осветление, отопление и вентилация на всички помещения (да се поддържа определена температура в помещенията, същите да са проветрени и да нямат специфичен мирис и др.) Занижените санитарно хигиенни условия създават предпоставка за влошаване качествено предоставяне на социални услуги. Положителен е фактът, че инспекторите са оценили като незадоволително към момента на проверката санитарно-хигиенното състояние само в един дом – ДСХ-с. Гара Орешец.

➤ Пожарна безопасност

За да осигурят сигурна и безопасна среда за потребителите и служителите, според действащите нормативни изисквания, доставчиците имат задължението за осигуряване на аварийна и пожарна безопасност, като при проверките е установено, че такава среда е осигурена във всички домове..

Единствено в ДСХ-гр. Априлци, на проверяващата комисия не са представени разработени План за защита при бедствия и аварии и други критични ситуации и План за пожарна безопасност, но е установено, че са налични пожарогасители на достъпни места и са поставени схеми за евакуация и работещо аварийно осветление..

➤ Поверителност и сигурност на информацията

Според стандартите за качество, доставчикът на социална услуга е задължен да гарантира защита на поверителността, сигурността на личните данни и информацията за потребителите. В 64 ДСХ (78%) са разработени и се прилагат политика/процедура за сигурността и поверителността на личните данни за потребителите и Вътрешни правила за архивиране на информацията. В 9 дома (11%) към момента на проверката, част от процедурите са в процес на разработване или актуализация. По-сериозно изоставане в тази насока има в други девет дома, в които никаква част от тази документация не е изготвена – ДСХ-с. Бистренци; ДСХ-с. Ветрино; ДСХ-с. Владимирово; ДСХ-с. Воден; ДСХ-с. Гара Орешец; ДСХ-с. Дреновец; ДСХ-гр. Крумовград, ДСХ-гр. Раднево и ДСХ-с.

Чернозем, което може да доведе до увеличаване на риска от неправомерно разкриване, изменения или загуба на информация.

С оглед осигуряването на защита на сигурността и поверителността на информацията в два от домовете са предприети и допълнителни мерки чрез разработването на правила и процедури, с които са запознати всички служители в услугата. Единият е ДСХ-гр. Ямбол, в който допълнително са разработени Вътрешни правила за мрежова информационна сигурност; Правила за използването на информационни системи от служителите и Вътрешни правила за достъп до помещенията и документацията на потребителите. Другият е ДСХ-гр. Бургас, в който е приета Процедура и план за действие в случай на нарушение на сигурността на личните данни, събрани и обработени от ДСХ.

➤ **Работа с общността**

Работата с общността и регулярната комуникация с партньори, други доставчици, държавни и общински служби, културни институции и други са от съществено значение за успешното социалното включване на потребителите. Набраната при проверките информация показва, че на работата с местната общност се отделя необходимото внимание. Почти всички домове работят в партньорство и добро сътрудничество с редица местни и държавни институции и структури. Оказва се съдействие и посредничество на потребителите за достъп до други форми на подкрепа, съобразно индивидуалните им потребности и желания. Осигурени са възможности за организиране на свободното време на потребителите – честване на лични и национални празници, екскурзии, посещения на различни културни и обществени мероприятия организирани от местната общност. Използват се възможностите, които предоставя интернет за популяризиране на домовете (19 ДСХ имат фейсбук профил и 6 собствен сайт) в допълнение към изготвянето на информационни материали на хартия. Във всеки общински сайт също може да се намери необходимата за съответния дом информация. Едва в пет дома (ДСХ-гр. Априлци; ДСХ-гр. Варна, бул. „Княз Борис“; ДСХ-гр. Ловеч; ДСХ-с. Попица; ДСХ-гр. Угърчин) е установена липса на разработени информационни материали с обобщена информация за предоставяните услуги предназначени за общността и за потребителите, но това не води до ограничаване на достъпа до информация, тъй като тези домове използват много други канали – интернет, общинска администрация, Дирекция „Социално подпомагане“.

По-съществени са констатираните пропуски в ДСХ-с. Бистренци, в който не се работи активно с общността; ДСХ-гр. Априлци, в който не се организират посещения на обществени места; ДСХ-гр. Ямбол, в който малка част от лицата са включени в организираните дейности, свързани със социалното включване, както и че самите дейности са недостатъчни за проверявания период.

Отдалечеността и липсата на удобен транспорт значително затрудняват социалното включване в ДСХ-гр. Айтос и ДСХ-с. Болярско.

Множество са добрите примери за работата с общността като може да отбележим: ДСХ-гр. Бургас, в който се провежда Програма „Труд-арт и хоби – терапия“ съвместно с доброволци, външни организации, деца, младежи и ученици. Участват в мероприятия и събития от съвместна програма с партньори – студенти, пенсионерски клубове, социални центрове. В ДСХ-с. Добродан във връзка с постигането на ефективна координация между заинтересованите страни е създаден Съвет за партньорство, в който са включени – община Троян, членове на екипа от Комплекса за социални услуги, представители на ДСП – Троян

и експерти на „Хуманност и Дълголетие“ ООД. ДСХ-гр. Пловдив поддържа взаимоотношения с различни неправителствени организации – „Интеракт“, „Голям брат – голяма сестра“, „Млади и стари“, детски градини. Практика в градовете с висши учебни заведения е домовете да се използват за учебна база на студенти от подходящи специалности.

➤ **Финансов ресурс**

Голяма част от домовете – 83% (68 бр.) не са изразходвали получените по разходен стандарт средства за 2022 г. и реализират преходен остатък, чийто размер варира от 150 лв. (ДСХ-гр. Ивайловград) до 947 968 лв. (ДСХ-гр. Русе).

Остатък от над 500 хил. лв. е реализиран в домовете с голям капацитет от 120 и повече места – споменатия ДСХ-гр. Русе, ДСХ-гр. Пазарджик; ДСХ-гр. Самоков; ДСХ-гр. Силистра и ДСХ-гр. Ямбол. 19 са домовете с преходен остатък в размер между 100 хил. и 500 хил. лева. Най-често преходните остатъци са в размер под 100 хил. лв. – в 44 дома. Шест са домовете, които напълно са изразходвали получените средства – ДСХ-гр. Бургас; ДСХ-гр. Варна, ул. „Якоб Лемер“; ДСХ-гр. Гълъбово; ДСХ-с. Полковник Савово; ДСХ-гр. Разград и ДСХ-с. Хайредин. За други осем дома липсва информация.

Дофинансиране от съответната община са получили 18 ДСХ като два от тях са с капацитет над 120 места, а 14 са с капацитет до 50 места. Десет са домовете получили суми от 10 хил. или повече лева, като най-високият размер на дофинансирането е 71 600 лв. за ДСХ-гр. Крумовград за текущ ремонт и закупуване на оборудване.

За 22 дома има информация за получени дарения, най-често в натура – консумативи, храна и обзавеждане.

Към момента на проверките в 56 дома, индивидуалните основни месечни работни заплати на служителите е актуализиран в съответствие с Наредбата за заплащане на труда на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги, които се финансират от държавния бюджет и съгласно ПМС №497/29.12.2022 г. за определяне на минималната работна заплата в страната. В пет дома към момента на проверката актуализацията не е осъществена – ДСХ-с. Ветрино, ДСХ-гр. Варна, ул. „Якоб Лемер“; ДСХ-с. Добрин; ДСХ-с. Полковник Савово; общ. Тервел и ДСХ-с. Дреновец..

Във всички ДСХ размерът на таксите се определя съгласно Тарифата за таксите за социалните услуги, финансирани от държавния бюджет, но в пет от проверените ДСХ, е допуснато некоректно начисляване на таксите на потребителите. Комисиите са констатирани следните пропуски:

- некоректно разпределяне на разходите за вода/ток, съобразно реалния брой потребители на всяка услуга ДСХ-с. Гара Орешец и ДСХ-гр. Варна, ул. „Якоб Лемер“;
- липса на ясно диференциране относно разпределянето на режимните разходи за ДСХ-с. Ветрино и ДСХ-гр. Русе;
- не се начисляват режимните за храната на потребителите при определянето на общия разход – ДСХ-гр. Априлци.

Несъбрани такси има в 18 дома, като по-значителен е размерът на несъбраните суми (между 5 хил. лв. и 11 хил. лв.) в пет от тях: ДСХ-гр. Благоевград, ДСХ-с. Главиница; ДСХ-гр. Пазарджик; ДСХ-гр. Русе и ДСХ-гр. Хасково.

1.2.2. Квалификация и професионално развитие на служителите

Човешкият ресурс е един от най-важните аспекти за осигуряване на добро качество, нормален живот и адекватната работа с потребителите. Човешкият ресурс също така е и важен участник при реформирането на ДСХ. При добре създадена организация и включване на служителите в този процес от самото начало създава предпоставки за по-бърза адаптация и максимална ползност при осъществяване на преките дейности с потребителите с оглед на успешното им преминаване през този процес.

➤ Структура и квалификация на служителите в ДСХ

Служителите в домовете се набират от наличните в общността/общината човешки ресурси, които в зависимост от местоположението на ДСХ в някои случаи са в големи градове, но понякога в малки населени места, където човешкият ресурс не винаги отговаря напълно на изискванията за заемане на длъжността или потребностите на настанените в домовете потребители.

Към момента на проверките е установено, че в 75 от домовете ръководителите отговарят на изискванията за заемане на длъжността. В 6 от домовете образованието на ръководителите не отговаря на изискванията: ДСХ-гр. Варна, ул. „Якоб Лемер“; ДСХ-с. Ветрино; ДСХ-с. Владимирово; ДСХ-с. Гара Орешец; ДСХ-с. Търничене; ДСХ-с. Добрин (директорът на ДСХ-с. Добрин притежава богат административен и управленски опит придобит в резултат на заемане на избираем публичен пост). В един ДСХ (ДСХ-гр. София, кв. Дървеница) няма назначен ръководител на услугата.

В два дома (ДСХ-гр. Раднево; ДСХ-с. Чернозем) управляващите съвместяват и други позиции в общината.

В 4 от домовете ръководителите са назначени на непълна щатна длъжност: ДСХ-с. Ветрино; ДСХ-с. Добри дол; ДСХ-гр. Ловеч; ДСХ-гр. Разлог.

Броят на служителите по утвърдените щатни разписания и действителната заетост на работните места в ДСХ, както и разпределението на специализирания, медицинския, общ и административен персонал, е представен в таблицата по-долу:

Таблица 1. Брой служители в проверените ДСХ

	Щатно разписание	Брой заети длъжности	От заети – брой специалисти	От заети – брой медицински специалисти	От заети – брой неспециалисти
ДСХ	2396	2362	369	425	1568

Незаети длъжности са констатирани в общо 45 ДСХ. От тях в 9 дома са с над 10% липса на служители спрямо длъжностното щатно разписание, като най-голям процент на свободните длъжности са в следните домове:

- ДСХ-с. Добромирка (32%);
- ДСХ-гр. Самоков (27%);
- ДСХ-гр. Радомир (25%).

Във всички тези 9 дома, с най-голяма незаета щатна численост на персонала, реалният брой на потребителите варира от 50% до 70% от максималната заетост.

Най-често незаетите длъжности са за медицински специалисти – медицински сестри, фелдшери, рехабилитатори и други (в 29 ДСХ). От неспециализираните служители най-често има свободни позиции за санитарни (в 33 ДСХ).

Наемането на служителите на граждански договори не може да реши проблема с липсата на персонал. Едва в 18 дома има наети служители на граждански договори, като най-често това са лекари и счетоводители, които са на непълен работен ден.

В ДСХ-гр. Раднево, единственият специалист в услугата е директора, който управлява и друго звено към общината – ДСП.

Данните показват, че най-сериозните проблеми с набиране на служители и наблюдавано голямо текучество в персонала са в столицата и домове в отдалечени от общинския/областен център населени места. Такива примери са:

- ДСХ-с. Гърчиново, където за последните 12 месеца са напуснали/сменени 7 служители при общо 10 щатни бройки за услугата;
- ДСХ-гр. София, кв. Дървеница, където незаетите щатни бройки са 19,25 и за последните 12 месеца 13 служители са напуснали, поради ниско заплащане, въпреки че заплатите в дома са актуализирани в съответствие с Наредбата за стандартите за заплащане на труда на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги, които се финансират от държавния бюджет.

В 10 от домовете делът на специализирания персонал е до 25% от всички служители, а в други 14 е между 25% и 30%. Това може да се отрази негативно на качеството на социалната работа с потребителите. Примери за ниско съотношение между специализиран и неспециализиран персонал са: ДСХ-с. Чернозем (едно от седем наети лица е специалист), ДСХ-с. Бистренци (трима от общо петнадесет служители), ДСХ-гр. Силистра (петнадесет от общо седемдесет и пет служители). При близо една трета от домовете в процеса на реформиране е необходимо да бъде преразгледано наемането на служителите с възможност за увеличаване дела на специализираните служители.

При прегледа на щатните разписания прави впечатление, че в 4 дома са наети лица на длъжност работник кухня, а същевременно храната се осигурява чрез кетъринг.

В голяма част от домове (69 бр.) е разработена документацията, свързана с управлението на човешките ресурси.

По време на проверките в 13 от домовете са констатирани по-съществени проблеми, свързани със спазването на нормативните изисквания по отношение на съотносимата към управлението на човешките ресурси документация – неактуализирани длъжностни характеристики или липса на такива за някои длъжности, липса на индивидуални оценки на изпълнението на длъжността, не са разработени процедури за подбор на служители, процедури за оценка и други. С най-много пропуски са следните шест дома:

- ДСХ-с. Владимирово; ДСХ-с. Гара Орещец и ДСХ-гр. Раднево – не е разработвана процедура за подбор на персонал, няма система за оценка на изпълнението, няма длъжностни характеристики за всички позиции, а останалите документи не са актуализирани;
- ДСХ-с. Бистренци; ДСХ-с. Дреновец и ДСХ-гр. Раднево – не е разработвана процедура за подбор на персонал, няма процедура за оценка;
- ДСХ-с. Ветрино – не е разработвана процедура за подбор на персонала, не са актуализирани длъжностните характеристики на служителите.

➤ Развитие на служителите

Задължение на всеки доставчик на социална услуга е да осигури условия за професионално развитие и подкрепа на служителите чрез обучения, наставничество и супервизия.

За периода 2022-2023 г. са провеждани обучения в 75 ДСХ. В 3 дома няма проведени обучения за този период (ДСХ-с. Владимирово; ДСХ-с. Дреновец и ДСХ-с. Чернозем). Най-много обучения са провеждани в ДСХ-гр. Алфатар; ДСХ-гр. Гоце Делчев; ДСХ-гр. Нови пазар; ДСХ-гр. София, кв. Зона Б-5 (над 20 обучения за периода).

За периода 2022-2023 г. в по-голямата част от домовете (60 бр.) са провеждани супервизии за служителите.

Програми/процедури за развитие и/или квалификация на служителите са налични в 72 ДСХ.

1.2.3. Ефективност на услугата

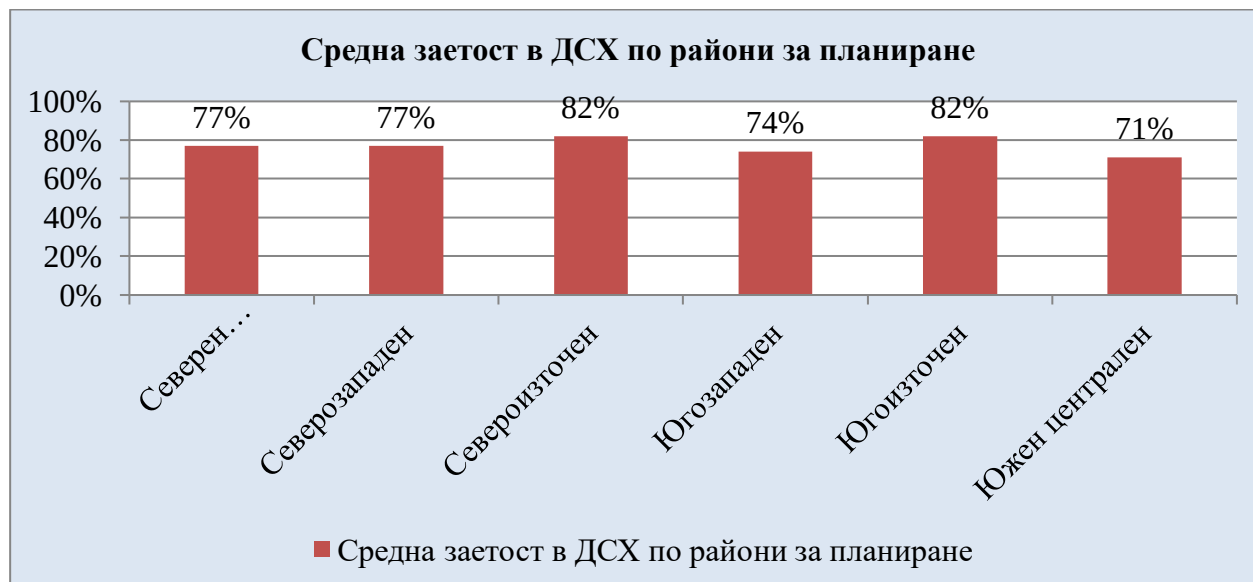
➤ Вход в услугата

Планираното, договорено и добре подготвено настаняване на потребителя чрез ясна процедура е един от индикаторите за ефективност на услугата.

Реалния брой потребители настанени в домовете за стари хора към момента на проверките е 4281 мъже и жени. В зависимост от реалната заетост могат условно да се разделят на три категории:

- от 90% до 100% – 25 бр. ДСХ (включително 7 дома със 100% заетост);
- от 75% до 89% – 24 бр. ДСХ;
- от 50% до 74% – 30 бр. ДСХ.

Изключение правят 3 ДСХ с под 50% заетост – ДСХ-с. Гърчиново (24%), ДСХ-с. Стоките (40%) и ДСХ-гр. Алфатар (43%).



Фигура 9. Средна заетост в ДСХ по райони за планиране

Североизточен и Югоизточен са районите на планиране, в които има най-голяма вероятност да възникне недостиг на места, тъй като към момента в 5 от 9 и съответно в 7 от 16 ДСХ реалните потребители запълват над 90% от максималния брой места.

Настаняването в 77 ДСХ е изцяло в съответствие с изискванията в нормативната уредба. В останалите 5 е установена липсата на разписани правила и процедури по прием

на потребители (ДСХ-с. Гърчиново, ДСХ-с. Владимирово; ДСХ-с. Бистренци, ДСХ-с. Гара Орешец; ДСХ-с. Дреновец), но досиетата на потребителите съдържат цялата необходима документация свързана с приема.

Във всички 82 ДСХ лицата, постъпили преди 01.07.2020 г. са настанени със заповеди от директора на Дирекция „Социално подпомагане“ (ДСП) по реда на Закона за социално подпомагане (ЗСП) и Правилника за неговото прилагане, а тези след тази дата са приети с предварителна оценка на потребностите (ПОП), след заявено желание за ползване на социални услуги.

В резултат на извършените проверки може да твърди, че настаняването в ДСХ е съобразно индивидуалните желания и потребности на потребителите и е в съответствие с изискванията на нормативната уредба.

При проверките в нито една услуга не са констатирани лица поставени под запрещение.

В процеса на реформиране особено внимание трябва да се обърне на потребителите в невъзможност за самообслужване (в 52 ДСХ), както и на тези, които не отговарят на профила на услугата (в 14 ДСХ), тъй като тези потребители са по-уязвими физически и емоционално.

➤ **Настаняване на потребителите по време на строително-ремонтните дейности**

Един от основните проблеми и предизвикателства в хода на реформиране на домовете е осигуряването на непрекъсната грижа и поддържане на качеството на предоставяните услуги по време на строително-ремонтните дейности. Физическото преместване или разместване на потребителите повишава риска от негативни последици за тяхното общо състояние. Същевременно непосредствената близост на провеждани строително-ремонтни дейности също може да окаже отрицателно влияние. В тази връзка бе обобщена информация за планираните промени в средата на предоставяне на услугите/относно настаняването в този период.

- Потребителите се местят в друга сграда извън дома, след което ще бъдат върнати в ремонтираната – 33 ДСХ, като в 8 от тях се предвижда част от потребителите временно да бъдат изведени в домашна среда (в отпуск);

- Остават в сградата, която се ремонтира като се местят по стаи, етажи или крила – 21 ДСХ, като в 3 от тях се предвижда част от потребителите временно да бъдат изведени в домашна среда (в отпуск);

- Докато се строи нова или се ремонтира друга сграда, потребителите остават в същата сграда – 20 ДСХ;

- Преместват се в друг корпус или блок на дома, докато траят ремонтните дейности – 8 ДСХ, като в 2 от тях се предвижда част от потребителите временно да бъдат изведени в домашна среда (в отпуск).

Като най-благоприятно за потребители и персонал оставането в настоящата специализирана среда, докато се построи или ремонтира друга сграда, тъй като ще се извършва само едно преместване и никой няма да бъде подложен на негативното въздействие на СРД в непосредствена близост. Като най-рисков е отчетен вариантът с ремонтиране на съществуващия сграден фонд, докато потребителите се местят по стаи и крила в същата сграда.

Към момента на проверките все още в нито един от ДСХ не са стартирали строително-ремонтните дейности и евентуални техни закъснения ще са основната причина за неспазване крайния срок за тяхното реформиране.

➤ Управление на случай

Организирането на процеса по управление на случая на всеки потребител е ключово за задоволяване на неговите потребности и постигане на социално включване, в съответствие с индивидуалните му възможности. За постигането на тези цели в закона е предвидено създаването на мултидисциплинарен екип (МДЕ) състоящ се от служители, осъществяващи дейност по предоставянето на социалната услуга и определени от ръководителя на услугата, която лицето е избрало да ползва. Екипът определя вида и интензитета на дейностите, които ще се провеждат с потребителя, изготвяйки ИОП и ИПП на настанените лица.

Проверките на място констатира, че във всички 82 ДСХ е изпълнено нормативното изискване и са определени МДЕ. Най-често срещаните позиции на членове на МДЕ са социален работник, медицински специалист/медицинска сестра и трудотерапевт и психолог.

Положителен е факта, че за всички потребители, във всички ДСХ има изготвени ИОП, ИПП (с изключение на няколко потребители в ДСХ-с. Гара Орешец) и с всички са сключени договори за ползване на услугата.

Един от критериите за качеството на извършваната социална работа е не само наличието, но и съдържанието на ИОП/ИПП. Според информацията от проверките на място в над 80% от домовете са спазени принципите за изготвянето им като напр. индивидуален подход, наличие на конкретни цели, потребности, отговорници и срок на изпълнение – „много добра“ е оценката на ИОП/ИПП в 19 дома, а „добра“ в още 45 дома.

В шест дома (ДСХ-гр. Априлци, ДСХ-с. Владимирово; ДСХ-с. Гара Орешец; ДСХ-гр. Добрич; ДСХ-гр. Раднево и ДСХ-гр. Сливен) е незадоволителна оценката на изготвените ИОП, като в ДСХ-гр. Априлци оценката е от типа чек-лист и се изготвя само от социалния работник, а в ДСХ-с. Гара Орешец липсват ИОП за някои потребители.

Логично, почти същите са домовете (ДСХ-гр. Априлци, ДСХ-с. Баня, ДСХ-с. Владимирово; ДСХ-с. Гара Орешец; ДСХ-гр. Гълъбово; ДСХ-гр. Добрич; ДСХ-гр. Раднево и ДСХ-гр. Сливен), в които ИПП са констатирани по-съществени пропуски – не са разписани конкретни дейности за постигане на целите за удовлетворяване на потребностите на лицето, тяхната продължителност и периодичност или не са заложили целите, които следва да бъдат постигнати, не са планирани дейности за подкрепа съобразени с потребностите на потребителите. В ДСХ-с. Гара Орешец не са изготвени и ИПП на някои потребители.

Оценката на ИОП/ИПП в останалите домове е „задоволителна“, тъй като проверяващите екипи констатира минимални пропуски като частично неспазване на срокове за изготвяне или актуализация. Това са по-скоро единични случаи, които не оказват съществено влияние на качеството, но въпреки това са необходими допълнителни усилия от страна на МДЕ в тази посока.

В 60 дома структурата и съдържанието на договорите за предоставяне на услугите изцяло отговарят на изискванията на нормативната уредба. Най-често (12 случая) в договорите липсват някои реквизити по чл. 40-41 от ППЗСУ – вид, профил, част от основанията за прекратяването им. В пет дома не е конкретизиран срок на договора или

същият е в несъответствие с разпоредбата на чл. 16, ал. 2, т. 3 от ЗСУ. В образците на договори, ползвани от 10 дома не са описани социалните услуги, които следва да бъдат предоставяни в ДСХ, съгласно регламента на чл. 15, т. 1 и т. 8 от ЗСУ, във връзка с §3, ал. 1 от Преходните и заключителни разпоредби на Наредбата за качеството на социалните услуги – резидентна грижа и информиране и консултиране.

По няколко са констатираните пропуски в три дома:

- ДСХ-с. Владимирowo – не е уточнен вид, профил и продължителност, както и мястото на предоставяне на социалната услуга;
- ДСХ-гр. Гълъбово – не са посочени предмет на договора – вид, профил и продължителност на социалната услуга, начин и място на предоставяне на социалната услуга;
- ДСХ-гр. Средец – в някои договори не е посочен профила на социалната услуга и начина на продължаване на договора, а в други липсва вид, профил, продължителност на социалната услуга, начин и място на предоставяне на социалната услуга, начина на продължаване на договора.

За констатираните пропуски проверяващата комисия е оказала необходимата методическа подкрепа в хода на проверката.

➤ **Здраве и хранене**

Общото впечатление от извършените проверки е, че медицинските грижи за потребителите са във фокуса на вниманието във всички домове и са сферата на дейност, в която почти никъде няма констатирани пропуски. Навсякъде са разработени планове за здравни грижи на потребителите и е налична индивидуалната медицинска документация. Потребителите преминават регулярни профилактични прегледи. При необходимост се осигурява съдействие за достъп до специализирана помощ. Само в четири дома не е разработена Процедура за снабдяване, съхранение, изписване и прилагане на лекарствени продукти (ДСХ-с. Бистренци; ДСХ-с. Владимирowo, ДСХ-с. Гара Орешец, ДСХ-с. Дреновец), но и в тях се спазват необходимите изисквания по отношение на съхранението, достъпа и изписването на лекарствата. В 55 от домовете се извършват или се осигурява възможност за достъп до рехабилитационни процедури. Като добри примери може да се посочат ДСХ-гр. Русе, където потребителите преминават регулярни профилактични прегледи, като освен по направление на здравно-осигурителната система, чрез индивидуалната лекарска практика се отчита провеждане на подобни безплатни инициативи от страна на различни клиники и болнични заведения. В ДСХ-гр. Бургас е въведена система за здравна диагностика – програма Телемедицина, посредством която потребителите осъществяват контакт с лекар специалист в реално време. ДСХ-гр. Хасково оказва необходимото съдействие за осигуряване на рехабилитация и балнеолечение веднъж в годината със средства на НЗОК по лекарско предписание. През 2023 г. на 18 от потребителите е осигурено балнеолечение и рехабилитация в Специализирана болница за рехабилитация – Рудозем. ДСХ-гр. София, кв. Илинден осигурява за потребителите иновативен уред – Станция за телемедицина, чрез който дистанционно се извършва пълна профилактика на здравословното състояние, чрез снемане на показатели. Станцията позволява видео връзка и разчитане на снети резултати. Основният проблем по отношение на здравните грижи остава липсата на медицински персонал – свободни места за такива позиции има в 30 от домовете.

Най-разпространеният вариант за осигуряване храната на потребителите е чрез приготвянето ѝ в собствена кухня (49 дома). В тази категория попадат 10 от най-големите 13 ДСХ с максимален брой над 120 потребители, 8 от 13 ДСХ с капацитет от 60 до 120 потребители и 31 от 56 с капацитет до 60 потребители. Видно е, че приготвянето на храната в услугата е по-приложим и ефективен вариант за домовете с по-голям капацитет, които разполагат с необходимата материална база и персонал, а и закупуването на продуктите е по цени на едро. В 33 дома готовата храна се доставя отвън като в 8 от тях се осигурява от звено „Домашен социален патронаж“, в един освен от звено „ДСП“ част от храната се приготвя на място (ДСХ-с. Чернозем), а в останалите 24 се получава по договори с частни фирми. Във всички домове при необходимост се осигурява диетично хранене, но в три (ДСХ-с. Лозарево; ДСХ-гр. Мездра; ДСХ-с. Полковник Савово) диабетно болните са попълнили декларации за отказ от диетичното меню. Известни проблеми по отношение осигуряването на храна са отчетени в 5 дома:

- В ДСХ-гр. Златарица не е осигурена възможност за обсъждане и избор на меню от страна на потребителите, но видно от представените менюта храната е разнообразна;
- ДСХ-с. Ветрино е единствения дом, в който потребителите изразяват общо неудовлетворение относно качеството на предлаганата храна, като по наблюдение на комисията храната е с оскъдно съдържание на основни продукти;
- В ДСХ-с. Добродан; ДСХ-с. Дреновец и ДСХ-гр. Казанлък, ул. „П. Ганин“ като цяло потребителите са доволни от качеството и количеството на храната, но менюто не е достатъчно разнообразно и желаят по-често да включва плодове и зеленчуци.

От изброените 5 дома само в един храната се приготвя в собствена кухня, в два се разчита на кетъринг от частни фирми и в други два на звено „ДСП“. Налага се изводът, че използването на собствена кухня при възможност е за предпочитане, тъй като дава по-добра възможност за съобразяване с личните предпочитания на потребителите.

➤ Програми и дейности

Структурните и функционални промени, които настъпват при възрастните хора не подлежат на строга “регламентация” във времето. Те отразяват както индивидуалното, така и социалното във всеки човек. Това е причината, поради която изготвянето на програмите за подкрепа и адаптирането на конкретна дейност спрямо индивидуалните възможности и интереси на потребителя представляват голямо предизвикателство за всеки екип. Нормативните изисквания дават рамката и насоката за действие, но специалистите в най-голяма степен предопределят качеството на социалната работа. Както формалното наличие на добре разработени програми и поддържана документация не е гарант за качество, така и в някои случаи липсата на част от тях не се отразява негативно. Обобщената информация от проверките показва, че в голям дял (84%, 69бр.) от домовете е постигнато съответствие със стандартите за качество относно програмите и дейностите. Изпълнени са изискванията за: разработени програма, план на дейностите, или съотносими документи; извършват се дейности извън територията на дома или с участието на членове от общността, осигурена е възможност за дейности на открито; има отчетност. Към категорията на сравнително успешните в тази насока домове може да добавим ДСХ-с. Добрин; ДСХ-гр. Добрич и ДСХ-гр. Кула, в които въпреки липсата на утвърдени планове/програми, на практика се извършва необходимото по отношение дейностите за подкрепа.

По-съществени са констатираните проблеми в други три: в ДСХ-гр. Варна, ул. „Якоб Лемер“ въпреки наличните изготвени програми проверяващата комисия смята, че реална социална работа не се осъществява с голяма част от потребителите – тези които не са в състояние сами да организират свободното си време или да излизат самостоятелно на двора; в ДСХ-с. Владимирово единствено доказателство за проведени дейности е устна информация от трудотерапевта; в ДСХ-с. Дреновец е изготвен план за социална работа с потребителите, но липсват разписани програми за подкрепа на потребителите, а месечните отчети, съдържащи информация за извършената работа са напълно еднотипни по дейности.

От получената информация за седем дома, се налага извода, че социална работа в тях не се провежда, а подкрепата за възрастните хора е насочена основно към задоволяване на базисни потребности и всеки потребител е оставен сам да организира свободното си време: ДСХ-гр. Априлци; ДСХ-с. Бистренци; ДСХ-с. Ветрино; ДСХ-с. Гара Орешец; ДСХ-с. Гърчиново; ДСХ-с. Раднево; ДСХ-с. Чернозем. Делът на настанените в тях е малък – 2,6% (112 от 4281 лица общо) от реалния брой на всички потребители към момента на проверките, но е важно да се насочи вниманието на доставчиците към проблема и да се проследи какво е постигнато.

В хода на извършените проверки в ДСХ са установени и множество позитивни примери за добре разработени планове, интересни и разнообразни програми и дейности за подкрепа. При цялостния преглед на планираните и реализираните дейности, създаващи условия за подобряване качеството на живот и възможностите за преодоляване на социалната изолация на потребителите се отличават поне домовете ДСХ-с. Бохот; ДСХ-гр. Велико Търново; ДСХ-гр. Ивайловград; ДСХ-гр. Казанлък, ул. „Ал. Батенберг“; ДСХ-гр. Казанлък, ул. „П. Ганин“; ДСХ-гр. Мездра; ДСХ-гр. Пловдив; ДСХ-гр. Русе; ДСХ-гр. София, кв. Дървеница и ДСХ-гр. София, кв. Илинден; ДСХ-с. Старосел; ДСХ-с. Търничене; ДСХ-с. Фатово; ДСХ-гр. Харманли; ДСХ-гр. Хасково.

Анализът на резултатите от проверките показва, че нито капацитетът, нито отдалечеността на дома от общински/областен център, са причините за липсата на социална работа, а напротив желанието на специалистите в ДСХ са от решаващо значение за успешното включване на възрастните хора в разнообразни дейности, които благоприятстват тяхното физическо и психично здраве, поддържат тяхната автономност и спомагат за социалното им включване.

➤ **Взаимоотношения потребители – служители**

Важен фактор за успешното провеждане на социалната работа са изградените взаимоотношения между потребители и служители. В 62 дома оценката на отношенията между тях е „добра“, а в останалите 20 е „много добра“. Проверките показват, че навсякъде са осигурени условия за изграждане на отношения, основани на взаимно доверие и професионално отношение. Служителите общуват с потребителите съобразно възрастта и особеностите в комуникацията. Взаимоотношенията между потребителите и служителите се базират на доверие, уважение и зачитане на личното достойнство. В нито един дом при проведените разговори с потребители не са констатирани оплаквания от отношението на служителите.

➤ **Защита правата на потребителите**

Един от основните принципи при предоставянето на социалните услуги е зачитането правата на лицата, които ги ползват и гарантиране на активното им участие при вземането на решения. Резултатите от проверките в домовете за стари хора показват спазване на правата и достойнството на потребителите. Само в някои случаи може да се говори за повишен риск от нарушаването или ограничаването им, доколкото специализираната среда частично ограничава свободното придвижване на трудно подвижни възрастни хора.

В почти всички домове са положени значителни усилия с цел гарантиране познаването и защитата на правата на потребителите, както от тях самите, така и от служителите. Разработени са Процедура за подаване на жалби; Процедура за закрила от насилие, злоупотреби, тормоз и дискриминация; анкетни карти за обратна връзка. По отношение изготвянето на необходимата документация са констатирани следните пропуски:

- Не се провежда проучване на удовлетвореността на потребителите чрез анкетни карти или други писмени форми за обратна връзка – ДСХ-гр. Априлци; ДСХ-с. Владимирово; ДСХ-с. Гърчиново; ДСХ-с. Дреновец и ДСХ-гр. Кула;
- Не е разработена Процедура за закрила от насилие, злоупотреби, тормоз и дискриминация – ДСХ-с. Гърчиново и ДСХ-гр. Крумовград;
- Не е разработена „Процедура за подаване и разглеждане на жалби, сигнали, предложения“, но се води дневник или има кутия за постъпили жалби, сигнали и предложения – ДСХ-с. Дреновец и ДСХ-гр. Раднево.

Най-значим е проблемът по осигуряване на задължителната документация в ДСХ – с. Гара Орешец, където не са изготвени никакви процедури или форми за обратна връзка

Вторият способ, освен упоменатите процедури, по който се гарантира спазването правата на потребителите е посредством прякото им участие във взимането на решения относно предоставянето на услугата чрез съвети на потребителите. В 76 дома тези съвети са сформирани. В два от домовете (ДСХ-с. Ветрино и ДСХ-гр. Раднево), в които липсват съвети, малкият реален брой на потребителите (9 и съответно 6) и възможността да са в непрекъснат контакт с всички служители на практика минимизира риска от нарушаване на правата. Без сформиран съвет на потребителите са и ДСХ-гр. Априлци, ДСХ-гр. Варна, ул. „Якоб Лемер“; ДСХ-с. Добромирка и ДСХ-с. Дреновец.

Положителен е фактът, че във всички 82 дома липсват индикации за упражнявано насилие или физическо ограничаване на потребители. При прегледът на подаваните жалби в услугите са констатирани само два случая на жалби от потребители срещу действията на служители – обвинението за кражби на лични вещи не е доказано (ДСХ-гр. Казанлък, ул. „П. Ганин“) и конфликт между двама потребители и служител в ДСХ-гр. Сливен, за разрешаването на който е следвана разписаната Процедура за закрила от насилие, злоупотреби, тормоз и дискриминация.

Добра атестация за спазване правата на потребителите са и проверките по сигнал в домовете за стари хора. Извършени са осем проверки от началото на 2023 г. като само в два случая сигналите са потвърдени частично –в ДСХ-гр. Варна, бул. „Княз Борис“ и ДСХ-к.с. Старозагорски минерални бани.

Положително впечатление прави честотата на получаваната обратна връзка и участието на семействата на възрастните хора:

- В ДСХ-гр. Гълъбово всяко тримесечие управителят проучва мнението на потребителите и близките им за качеството на предоставяната услуга чрез анонимни анкети;

- В ДСХ-с. Лозарево анонимни анкети също се предоставят и на близките

- В ДСХ-гр. Пловдив веднъж на два-три месеца социалните работници провеждат анкети.

Пример за успешна съвместна дейност със социалния кръг на потребителите е ДСХ-гр. Русе – работи се с над 80 семейства/близки на възрастните хора. В ДСХ-гр. Бургас семействата получават подкрепа за Преживяване на вина или предразсъдъци относно постъпването на възрастния човек в Дом за стари хора; Оказване на съдействие на персонала за по-лесна адаптация на новопосъпилия потребител и др.

➤ Семейни, лични и социални връзки

Изцяло положителна е събраната информация, както за действията на служителите, така и за специализираната среда, необходими за осъществяването на социалните и семейни контакти на потребителите. Във всички домове те получават подкрепа за поддържане на своята култура, семейна история, религия, контакти с роднини и близки. Всички имат достъп до телевизия, закупуват се вестници и списания. Освен чрез лични мобилни телефони, се предоставя възможност за контакт чрез служебни телефони и онлайн платформи. Никъде не се поставят ограничения за общуване и посещения. Всички потребители имат право на домашен отпуск, които най-често е в размер на 90 дни, а в един случай на 120 дни (ДСХ-гр. Пловдив). Заслужава внимание практиката в ДСХ-с. Баня, където лицата да получават съдействие чрез ползване на специализирания превоз на услугата, когато искат да посетят близките си, а в ДСХ-с. Старосел се стимулират семейните контакти чрез Програма „Потребности от контакт със семейството“.

1.3. Акценти, обобщения и изводи от проверките на място в ДСХ

- От извършените проверки на място в домовете е установено, че част от дейностите, които се осъществяват в специализираните институции не са включени в Плановите за реформиране, но същите изцяло или частично се осъществяват от доставчиците;

- Актуализирането на съотносимата към различните дейности документация почти е финализирано и е в най-напреднал етап от цялостния процес на реформиране;

- Съществува потенциален риск от просрочването на строително-ремонтните дейности. Към момента на извършване на проверките тези дейности не са стартирали никъде;

- Най-съществено предизвикателство пред доставчиците до края на процеса на реформиране е поддържането на качеството на предоставяните услуги по време на обновяването на сградния фонд и най-вече в домовете, в които се планира потребителите да останат в същите сгради;

- Отново е отчетен трайния недостиг на медицински специалисти, проблем общ и за цялата страна.;

- Всички доставчици на социални услуги са предприели действия по спазване правата на потребителите и зачитане на достойнството им. Не са установени индикации за упражнявано насилие или физическо ограничаване на потребители, както и наложени

ограничения за контакти с близките и семействата. В почти всички домове са сформирани съвети на потребителите, ;

➤ Идентифицира се група от няколко дома (ДСХ-с. Гара Орешец, ДСХ-с. Ветрино, ДСХ-с. Владимирово, ДСХ-с. Бистренци, ДСХ-с. Дреновец, ДСХ-гр. Раднево, ДСХ-с. Гърчиново), в които са установени по-съществени пропуски, което налага по-честото мониториране на осъществяваните дейности.

При извършването на проверките в почти всички ДСХ е оказана методическа подкрепа за спазване на нормативно определените стандарти и критерии за качество на социалните услуги, предвид функционалните задължения на АКСУ.

Предоставени са методически насоки по отношение:

➤ реда за изготвяне и актуализиране на индивидуалната оценка на потребностите (ИОП) и на индивидуалния план за подкрепа (ИПП) по ЗСУ;

➤ съставянето на договорите за ползване на социални услуги и условията за тяхното прекратяване или продължаване;

➤ необходимостта от изготвяне на доклад за оценка, с която се установява дали са постигнати резултатите, включени в индивидуалния план за подкрепа на лицето, както и по отношение лицето, управляващо дейността по предоставяне на услугата;

➤ възможностите за подобряване качеството на предоставяне на социалните услуги в ДСХ, при съблюдаване разпоредбата на § 4 от Преходните и заключителни разпоредби на НКСУ, съгласно която доставчикът на социалната услуга следва в срок до 12 месеца от влизането ѝ в сила да приведе предоставяната от него социална услуга в съответствие със стандартите за качество;

➤ изготвянето на ИОП и ИПП на потребителите, като се акцентира на включване на дейности и мерки, свързани с тяхното функциониране и развитие в процеса на реформиране на институцията и след неговото приключване;

➤ извършването на самооценки от служителите за определяне на собственото ниво на компетентност при изпълнение на служебните задължения, знания, мнения, мотивация, нагласи и др.;

➤ изготвянето на оценки на персонала, които да дадат ясна представа за квалификацията, професионалното развитие и текучеството на персонала в услугата, като целта е да се установи дали персонала е достатъчен за осигуряване на качествена грижа за потребителите;

➤ необходимостта от планиране на обучения и супервизии на служителите;

➤ изготвянето на оценка на материалната база, като водещи принципи са гарантиране на добро качество на живот и достъпност, насърчаване на самостоятелността и независимостта на потребителите, отразяване на правата и специфичните им потребности.

IV. ДОБРИ ПРАКТИКИ

Съгласно дефиницията, дадена в § 1, т. 34 от Допълнителната разпоредба на Закона за социалните услуги „Добра практика за високо качество и ефективност на социалните услуги“ е тази, която постига по-добри резултати за потребителите на услугата при ефикасност на разходите и е модел и ръководство за доставчиците на услуги и техните служители. По време на изготвянето на настоящия анализ са утвърдени критерии за Анализ на добри практики за високо качество и ефективност на социалните услуги. Поради липсата на тези критерии към момента на провеждането на проверките в ДСХ, в настоящият анализ са отразени положителни примери, които са установени в тях.

- В ДСХ-гр. Сливен е разработена Програма от мерки за намаляване и ограничаване на психичното напрежение и стреса по време на работа;
- ДСХ-гр. Русе, където потребителите преминават регулярни профилактични прегледи, като освен по направление на здравно-осигурителната система, чрез индивидуалната лекарска практика се отчита провеждане на подобни безплатни инициативи от страна на различни клиники и болнични заведения;
- ДСХ-гр. Хасково оказва необходимото съдействие за осигуряване на рехабилитация и балнеолечение веднъж в годината със средства на НЗОК по лекарско предписание (18 потребители са преминали балнеолечение в СБР Рудозем);
- ДСХ-гр. София, р-н Илинден осигурява за потребителите иновативен уред – Станция за телемедицина, чрез който дистанционно се извършва пълна профилактика на здравословното състояние, чрез снемане на показатели. Станцията позволява видео връзка и разчитане на снети резултати;
- В ДСХ-гр. Бургас е въведена система за здравна диагностика – програма Телемедицина, посредством която потребителите осъществяват контакт с лекар специалист в реално време. Семействата получават подкрепа за Преживяване на вина или предразсъдъци относно постъпването на възрастния човек в Дом за стари хора. Изработена е Летописна книга, която разказва за историята на ДСХ. Води се Сборник „Мъдростта на годините“, в който се съхраняват мисли, поговорки и съвети за ценностите в живота, споделени от потребителите. Въведена е работа с биографичен метод „Книга на живота“, адаптиран за възрастни, както и „Творческа тетрадка за стимулиране на мисловните процеси за хора в зряла възраст“. Приета е Процедура и план за действие в случай на нарушение на сигурността на личните данни;
- В ДСХ-с. Баня лицата да получават съдействие посредством специализирания превоз на услугата, когато искат да посетят близките си;
- В ДСХ-с. Старосел се стимулират семейните контакти чрез Програма „Потребности от контакт със семейството“;
- В ДСХ-гр. Пловдив е сформирана Комисия по хигиена, в която са включени специалисти социални дейности, старша медицинска сестра, трудотерапевт, психолог и член на Съвета на потребителите. За всеки етаж е определен отговорник, който се избира между потребителите. Той отговаря за организацията на празнуването на големи празници, включва се в разпределяне на дарения, следи за реда на етажата, като така се създава у потребителите усещането за принадлежност към общност, значимост и едновременно се ангажира времето им;
- В градовете с висши учебни заведения домовете се използват за учебна база на студенти от подходящи специалности.

V. ЗАКЛЮЧЕНИЯ

Резултатите от анализа на извършените проверки в домовете за стари хора в изпълнение на процеса по реформиране показват положителната нагласа на общините и ангажираността им към процеса на деинституционализация на грижата за възрастните хора. Следвайки националната стратегия за дългосрочна грижа и в синхрон с Европейските насоки за постигане на резултати в създаване на условия за достоен и независим живот, в планове на общините са залегнали цели за предоставяне на достъпни и устойчиви услуги за тази уязвима целева група.

Важно е да се отбележи и че, процесът на реформиране трябва да се провежда при зачитане на нуждите и правата на възрастните хора. Като част от мерките, които са заложили в планове за реформиране е предвидено преместване на потребители. Трябва да се има предвид обаче, че промените трябва да бъдат извършвани при минимален риск от възникване на травмиращият ефект. Промяната на средата, от която зависят, може да предизвика значителен стрес и несигурност у възрастните хора. Затова е необходимо промените да са съобразени с потребностите и интересите им, като се гарантира балансиран и плавен преход към подобрени услуги и по-добро обслужване. Важно е да се гарантира, че реформите няма да засегнат негативно качеството на живот на тази целева група. В случаите, в които е необходимо преместване, е важно да се осигури подходяща подкрепа, която да помогне на възрастните хора да се адаптират към новата среда и услуга.

Неотложността на реформите в този вид услуга е обуславяна и от факта, че има висок брой лица, които чакат за прием в Домове за стари хора. В тази връзка всяка община трябва да мониторира и анализира внимателно мрежата от услуги, които предоставя, с цел оптимизиране на процесите.

Изключително важно е да се акцентира и върху социалната работа с възрастните хора. Един от основните аспекти на социалната работа е да се предотврати социалната им изолация, която може да има сериозни негативни последици върху психичното и физическото здраве на ползващите този вид услуги. Социалната работа трябва да е насочена към предоставяне на възможности за социално включване, общуване и индивидуален подход към отделния потребител. Тя трябва да включва подкрепа както за възрастните хора така и към техните семейства и близки, обхващайки различни аспекти на грижата и здравето, запазване на тяхната самостоятелност, ограничаване на социалната изолация и осигуряване на достойна старост.

Мултидисциплинарния подход за осигуряване на цялостна грижа и подкрепа също е от ключово значение. Провеждането на обучения и супервизии на служителите ще спомогне за предоставяне на по-качествена грижа. Социалната работа на служителите в тези услуги трябва да бъде постоянно усъвършенствана, като се отчитат добрите практики и се внедряват иновации в сферата на социалните услуги.

Тези ключови моменти са залегнали в планове за реформиране на общините и са ясен сигнал за готовността им да преминат през процеса на деинституционализация на услугите. Чрез извършване на систематични наблюдения и активна работа с общините и доставчиците на социални услуги, Агенцията за качеството на социалните услуги, ще продължи да участва и следи процеса на реформиране на Домове за стари хора, за да бъде гарантирано спазване на стандартите за качество на предоставяните услуги.