

Утвърдени със Заповед № РД-01-92/09.10.2023 г.

**КРИТЕРИИ ЗА АНАЛИЗ НА
ДОБРИ ПРАКТИКИ ЗА
ВИСОКО КАЧЕСТВО И ЕФЕКТИВНОСТ НА
СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ**

ВЪВЕДЕНИЕ

Настоящите критерии за Анализ на добри практики за високо качество и ефективност на социалните услуги, са съобразени с нормативната уредба в сферата на социалните услуги в Република България, тенденцията за развитието им и предизвикателствата в сектора. Разработването на критерии за анализ на добри практики за високо качество и ефективност на социалните услуги и предложението за утвърждаването им на национално ниво, както и извършването на подбор на такива практики, са нормативно определен ангажимент на АКСУ в чл. 22, ал. 1, т. 5 от Закона за социалните услуги (ЗСУ).

Критериите за анализ на добри практики са изготвени в рамките на проект „За по-добро качество и ефективност на социалните услуги в България“, финансиран по процедура чрез директно предоставяне на безвъзмездна финансова помощ „Гарантиране на качеството и ефективността на социалните услуги“ по Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ 2014-2020 г., с конкретен бенефициент Министерството на труда и социалната политика. Разработени са от неформална работна група, включваща представители на АКСУ, Агенцията за социално подпомагане, Държавната агенция за закрила на детето, Националното сдружение на общините в Република България, неправителствени организации и лицензирани доставчици на социални услуги.

Целта им е да се откриват, популяризират и мултиплицират добрите практики в сферата на социалните услуги, както и да отчитат бъдещия потенциал за развитие на дадена практика и възможностите за разпространението ѝ в по-широк мащаб. Чрез критериите се цели въвеждане на надежден и приложим инструментариум за проучване и анализ на добри практики и модели в сферата на социалните и интегрираните здравно-социални услуги, доказали се като ефективни и действащи в практиката с ясен и проследим резултат в посока оказване на реална подкрепа на ползвателите на услугите. Критериите имат за цел и да осигуряват отдиференцирането на такива добри практики, които са приложими в регионален и национален контекст, и са съобразени с националното законодателство, националните и европейските цели и приоритети и прилагат подход, основан на доказателства за тяхната достъпност, ефикасност, ефективност, устойчивост, включително финансова и иновативност.

Определящо при прилагането на критериите е да се отчита оценката на реалния ефект от прилагането на добрата практика в посока осигурена качествена услуга за потребителите и елемента на иновативност, който е ключов при определянето на даден модел като успешен и отличаващ се.

Какво е „добра практика“?

„Добра практика“ е метод, дейност, процес, стимул, които общоприетото мнение счита за по-ефективни за постигане на определен резултат при определени обстоятелства.

Добрите практики могат да бъдат най-ефикасни (с най-малко усилия) и най-ефективни (с най-добър резултат) начини за изпълнение на задача, въз основа на възпроизведими процедури, които са се доказали във времето за голям брой хора.

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.

Критериите за анализ на добри практики са разработени и съобразени с нормативно определените принципи за организиране и предоставяне на социалните услуги.

КРИТЕРИИ ЗА АНАЛИЗ НА ДОБРИ ПРАКТИКИ

- **Резултат/въздействие** – прилагането на практиката трябва може да води от една страна до положителен ефект по отношение на потребителите на услугата, съобразно техните специфични потребности, а от друга страна и до положителен ефект в организирането/управлението на социалната услуга като цяло;
- **Приложимост** – практиката трябва да е адаптивна, да дава възможност за мултиплицирането ѝ в други социални услуги;
- **Устойчивост** – прилагането на практиката не следва да е еднократно събитие;
- **Ефикасност** – практиката гарантира постигането на целите на социалната услуга чрез влагането на наличните или минимални допълнителни ресурси;
- **Иновативност** – практиката дава нови или различни решения за съществуващите проблеми.

МОДЕЛ ЗА ПРЕДСТАВЯНЕ НА ДОБРИТЕ ПРАКТИКИ

Един от методите за извършване на ежегоден мониторинг на национално ниво на ефективността на социалните услуги е извършването на преглед и анализ от страна на Агенцията за качеството на социалните услуги на въведените от доставчиците на социални услуги добри практики.

Разработеният модел е с цел унифициране начина, по който се представя от страна на доставчиците добра практика за утвърждаването ѝ въз основа на горепосочените критерии, което може да бъде осъществено ведно с подаване на годишните отчети по чл. 112, ал. 3 от Закона за социалните услуги.

За да бъде предложена за утвърждаване представена от доставчик добра практика, същата следва да събрала общо минимум 8 точки, съобразно числовите показатели за оценка по отделните критерии, посочени в настоящия модел.

Добрата практика може да бъде представена само веднъж, с изключение на случаите, когато е налично надграждане на вече подадената до Агенцията за качеството на социалните услуги практика, т.е. има изменения и/или подобрения, постигнати на следващ етап.

I. Представяне на добрата практика:

- ✓ **Общо описание на практиката** – доставчикът описва накратко дали същата е в процес на развитие или е финализирана, както и дали са постигнати междинни или крайни резултати и други.
- ✓ **Контекст** – описва се спецификата на средата, потребностите на потребителите, описание на проблема, за чието решаване е въведена практиката;
- ✓ **Произход** – описва се откъде произтича или е взимствана практиката (например, ако е вследствие партньорство с друга организация или проектен опит от други европейски държави);
- ✓ **Целева група** – посочват се специфичните характеристики на потребителите;
- ✓ **Цели** – посочват се конкретните цели на добрата практика;
- ✓ **Описание на конкретни предприети действия** – доставчикът описва накратко действията, които е предприел за постигането на определените цели;
- ✓ **Резултати** – посочват се постигнатите резултати от въвеждането на конкретната практика;
- ✓ **Друго** – по преценка на доставчикът същият посочва друга допълнителна информация, касаеща прилагането на практиката.

II. Описание на изпълнението по критерии:

Описанието на изпълнението на критериите за анализ на добрите практики, следва да бъде ясно формулирано, с ясна обща насоченост и приложимост.

- ✓ **Резултат/Въздействие** – доставчикът описва по какъв начин е повлияло внедряването на практиката, като следва да направи сравнение за периода преди и след нейното внедряване по отношение на резултатите за потребителите, към които е насочена; удовлетвореност на потребителите/техни близки/законни представители и/или резултати за социалната услуга като цяло (спестени времеви и финансови ресурси, повишена квалификация на служителите и др.).

Показатели за оценка:

- Ефектът от внедряването на практиката е ясно различим/доказуем и по отношение на потребител и по отношение на социалната услуга – **3 т.**;
- Ефектът от внедряването на практиката е ясно различим/доказуем – **2 т.**;
- Прилагане на практика с трудно различим/доказуем ефект – **1 т.**

- ✓ **Приложимост** – доставчикът посочва дали практиката е приложима в други социални услуги без необходимост или с минимум допълнителни ресурси, или е приложима за конкретна социална услуга (например предвид организационната ѝ структура, специфични характеристики на потребителите или др.)

Показатели за оценка:

- Описаната практика може да се приложи в различни социални услуги – **3 т.**;
- Описаната практика може да се приложи в сходни по вид и/или по целева група СУ – **2 т.**;

➤ Описаната практика е приложима само в конкретната социална услуга – **1 т.**

✓ **Устойчивост** – доставчикът представя кратко описание на въвеждането на практиката, в това число и на документите, доказващи началото на прилагането ѝ.

Показатели за оценка:

- Приложената практика е устойчива от 3 години – **3 т.**;
- Приложената практика е устойчива от 2 години – **2 т.**;
- Приложената практика е устойчива от 1 година – **1 т.**

✓ **Ефикасност** – доставчикът описва какви допълнителни ресурси (финансови, човешки, материални, информационни и др.) са вложени или по какъв начин са използвани наличните ресурси, за да се гарантира постигането на целите на добрата практика.

Показатели за оценка:

- Въвеждането на практиката гарантира постигането на целите на добрата практика единствено чрез наличните ресурси/минимални ресурси – **3 т.**;
- Въвеждането на практиката гарантира постигането на целите на добрата практика чрез допълнителните ресурси на ефективното партньорство – **2 т.**;
- Въвеждането на практиката гарантира постигането на целите на добрата практика чрез влагане на прекомерни ресурси от страна на доставчика (например финансов ресурс) – **1 т.**

✓ **Иновативност (допълнителен критерий¹)** – доставчикът посочва дали практиката се прилага за първи път или е заимствана от друга социална услуга. Ако се прилага за първи път е необходимо да опише как е генерирана идеята, а в случаите когато е заимствана – в каква степен и кои от процесите са използвани или са доразвити.

Показатели за оценка:

- Практиката се прилага за първи път в социална услуга – **3 т.**;
- Практиката е адаптирана/доразвита от друга организация – **2 т.**;
- Практиката е заимствана от друга организация – **1 т.**

¹ Критерият не е задължителен за попълване. Попълва се от доставчика съобразно негова преценка за иновативност на добрата практика, което не гарантира получаване на допълнителни точки съобразно показателите за оценка по допълнителния критерий.