



# **Качество на Социалните Услуги Тенденции и Добри Практики в ЕС**

*11 юни 2014*

*Люк Зердерлоо*

*Секретар на EASPD*

*[www.easpd.eu](http://www.easpd.eu)*

*Facebook: EASPD Brussels*

*Twitter: EASPD\_Brussels*



# Общо Представяне



I. Обща информация

II. Опасения

III. Изисквания към качеството

IV. Заключение

# I. Контекст на работа



## Основни документи:

- Конвенция на ООН: Член 19 и 26
- План за Действие на Съвета на Европа
- Европейска Стратегия за Хората с Увреждания
- Рамка, зададена от Комитета по Социална Закрила
- Разработка на EASPD за качеството на услугите

# I. Конвенция на ООН

## **Член 19 - Независим живот и включване в общността**

Държавите - страни по настоящата конвенция, признават равните права на всички хора с увреждания да живеят в общността, с възможности за избор, каквито имат всички останали граждани и се задължават да предприемат ефективни и подходящи мерки, така че хората с увреждания да бъдат подпомогнати за пълноценно упражняване на това тяхно право и за пълното им включване и участие в общността

## **Член 26 - Абилитация и рехабилитация**

Държавите - страни по настоящата конвенция, се задължават да предприемат ефективни и подходящи мерки, включително чрез взаимна подкрепа в рамките на общността, за да се даде възможност на хората с увреждания да постигнат и поддържат максимална самостоятелност, пълноценна физическа, умствена, социална и професионална дееспособност и пълноценно включване и участие във всички сфери на живота

# I. Съвет на Европа



## Качество на услугите и обучение на персонала

Качеството и обучението са водещи принципи, които са и водещи за този план за действие. Много Европейски страни вече работят систематично за подобряването на качеството на услугите и на обучението на екипа и на персонала. От ключово значение е всички политики, услуги и действия да бъдат подплатени с високи стандарти за качеството и да бъдат предоставяни от компетентен и добре обучен персонал. Хората с увреждания трябва да бъдат в центъра на всички предоставяни услуги. Задоволството на потребителя трябва да бъде водещо при разработването на качествени политики за управление на качеството. От основна важност за хората с увреждания, за потребителите на услугата е, да участват активно в наблюдението и в управлението на качеството на услугата, която използват.

Обучението само по себе си е съществен елемент за качеството на услугите. Това не само включва подходящо обучение за персонала, които участва в предоставянето на услугата, независимо дали става въпрос за специализирани услуги за хора с увреждания или масови такива, но също така и обучение на онези, които имат роля в разработването на политиките, оказващи влияние върху живота на хората с увреждания. Обучението трябва да промотира човешките права на хората с увреждания.

# I. ЕДС

## Цели и дейности



‘...да насърчи хората с увреждания да се възползват пълноценно от всички свои права и от равнправното си участие в обществото и в Европейската икономика’

### **Стратегия:**

- Дейности на Европейско и национално ниво
- Механизми за прилагане на Конвенцията на ООН
- Подкрепа за намиране на финансиране
- Повишаване на информираността, статистика и набиране на данни;

# I. Становище за качеството на социалните услуги



- Предварителни условия
- Хората с увреждания и качеството на живота  
им са в центъра на процеса
- Принципи на управление

# I. Основни развития

- **Промяна в мисленето:** От медицински модел към модел, който зачита човешките права
- **Участие:** Нищо за хората с увреждания без тяхно участие
- **Пазарен механизъм:** вече прониква и в нашия сектор: все повече услуги са пазарно ориентирани
- **Модернизирание:** доставчиците на услуги трябва работят по-добре
- **Демографска промяна:** нови потребности и условия
- **Нови технологии:** НОВИ ВЪЗМОЖНОСТИ



## II. Качество на услугите = ?



## II. Качество на услугите=?



### **Предварителни условия за качеството на услугите:**

- Включване на хора с увреждания като представители на потребителите
- Добре разработена законова рамка, систематична
- Устойчиво финансиране
- Комуникация и сътрудничество със заинтересованите страни
- Добре обучен и управляван персонал
- Добро управление: прозрачност, отчетност, цялостност
- Достъпност на услугите

## II. Качество на услугите =?



**качество на услугите      качество на живота**

**Определение за качеството на живот: рамка на ценностите, базирани на зачитане на човешките права**

- ✓ Хората с увреждания са личности
- ✓ Акцент върху способностите
- ✓ Влияние върху семействата на потребителите
- ✓ Равнопоставеност, пълноценно участие, включване, насърчаване, избор

## II. Области в качеството на живот



- ✓ Емоционално благосъстояние
- ✓ Междупличностни отношения
- ✓ Материално благосъстояние
- ✓ Личностно развитие
- ✓ Физическо благосъстояние
- ✓ Самоопределяне
- ✓ Социално включване
- ✓ Права

## II. Качество на услугите = Качество на персонала



- Наличен тренинг - основан на ценности?
- Периодичен нов тренинг: човешките права - от медицинска гледна точка
- Системи за акредитиране на качеството - учене през целия живот
- Ролеви модели?

## II. Качество на услугите = Качество на персонала



### Индикатори:

- Задоволство на потребителите на услуги
- Обективни параметри?
- Управление на услугата

## III. Качество на услугите- характеристики



### **10 основни изисквания към качеството:**

1. Да фасилитират пълното участие, включването и равното гражданство
2. Да бъдат адаптирани според променящите се потребности на хората с увреждания: създадени според индивидуалните нужди – поставят личността в центъра
3. Да се предоставят в общността и да имат добра основа в общността
4. Да бъдат създадени в общността и в тясно сътрудничество с масовата среда
5. Цялостен подход -> с множество гледни точки

### III. Качество на услугите- характеристики



**10 основни изисквания към качеството:**

- 6. да се предоставят от добре обучен и управляван екип**
- 7. Семейството да се задържи заедно**
- 8. Да се основава на сътрудничеството между заинтересовани страни**
- 9. Да се гарантира сигурността на всички потребители**
- 10. Реален и информиран избор**



## IV. Европейският Подход



### Стандарти на принципите на качеството:

- ✓ Субсидиарност
- ✓ Динамични, а не статични
- ✓ Социално-икономически различия
- ✓ Измерими стандарти срещу принципи за активиране
- ✓ Културни

## IV. Заключение

- Принципите като основа
- Включени са измеренията на качеството на живота
- Качество на живота = основни ценности
- Подходи към развитието
- 3 типа индикатори



# Благодаря Ви!

EASPD

Av. d'Auderghem 63 / Oudergemlaan

B – 1040 Brussels

Tel +32 2 282 46 10 – Fax +32 2 230 72 33

[www.easpd.eu](http://www.easpd.eu) – [info@easpd.eu](mailto:info@easpd.eu)