



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

НАРЪЧНИК

Социалното Включване - успешни практики





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

НАРЪЧНИК

„Социалното включване-успешни практики“

„Актив-Експрес“ ЕООД

Октомври, 2020

----- www.eufunds.bg -----

Договор № BG05M9OP001-4.003-0006-C01
Проект „Интегриран социален офис“, финансиран от Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ 2014-2020, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд

Съдържание

Съдържание	2
1. Въведение	3
2. Социално включване	4
2.1 Социално включване - определение	5
2.2 Социални услуги	5
2.3 Интегрирани социални услуги	6
2.4 Социално предприемачество	6
3. Социалното включване в Европа	7
3.1 Социално включване чрез интегрирани социални услуги	7
3.2 Социално включване чрез социално предприемачество	11
4. Социалното включване –тенденции	14
5. Добри Европейски практики	15
5.1 Общностен център за социални услуги в гр. Сасари	15
5.2 Център за семейна подкрепа на хора с умствени проблеми	20
5.3 Програма PLUS	24
5.4 ASPAL	27
5.5 Стандарти за качество на социалните услуги и тяхната стандартизация	31
5.6 Иновативна компания "In Corpore"	36
5.7 Innovative Center Hotel "Mr. Cogito", Krakow	40
5.8 Centrum Wpierania Rodzin – Centre of Family Care	43
5.9 Иновативна практика „Интегриран социален офис“	48
6. Заключение	51
7. Използвана литература	52

1. Въведение

Настоящия Наръчник „Социалното включване-успешни практики“ е създаден в изпълнение на проект „Интегриран социален офис“, договор № BG05M09OP001-4.003-0006-C01 по Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ 2014-2020

Проекта е насочен към изграждане на административен капацитет на служителите в община Дългопол чрез въвеждане на социалната иновация „Интегриран социален офис“, изучаване добри практики на интегрирани социални услуги, както и добри практики за възстановяване на социалната активност на хора с нарушено ментално здраве от държави членки на Европейския съюз, изграждането на специфични умения за партньорство чрез работните посещения в други европейски държави, провеждането на международна конференция „Социалното включване-успешни практики“, както и включване на партньори в създадени партньорски мрежи за обмен на добри практики. Проектното предложение предвижда оценка на постигнатите резултати и създаване на възможности за мултиплициране на резултатите чрез разпространението на Наръчник „Социалното включване-успешни практики“ и публикуване на информация в създадени партньорски мрежи за социална политика.

Основна цел на проекта е насърчаване на транснационалното сътрудничество по отношение на обмяна на опит, добри практики и модели за повишаване на знанията, уменията и компетенциите на служителите в община Дългопол в сферата на социалното включване, здравеопазването, равните възможности и недискриминацията и условията на труд.

Целта на настоящият Наръчник е да направи обзор на интегрираните социални услуги като успешен подход за социално включване на Европейско и национално ниво, като представи добри практики на интегрирани социални услуги и социално включване проучени при работните семинари в Италия и Полша на служители на община Дългопол в организирани в рамките на проект „Интегриран социален офис“, договор № BG05M09OP001-4.003-0006-C01 по Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ 2014-2020

2. Социално включване

Социалното включване е процес, чрез който се полагат усилия за осигуряване на равни възможности за всички. Многоизмерният процес, насочен към създаване на условия, които дават възможност за пълно и активно участие на всеки член на обществото във всички аспекти на живота, включително граждански, социални, икономически и политически дейности, както и участие в процесите на вземане на решения. Социалното включване може също да се тълкува като процес, чрез който обществата се борят с бедността и социалното изключване. Социалното включване има за цел да даде възможност на бедните и маргинализирани хора да се възползват от процъфтяващите глобални възможности. Той гарантира, че хората имат глас в решенията, които засягат техния живот и че те се радват на равен достъп до пазари, услуги и политически, социални и физически пространства.

Във всяка страна някои групи се сблъскват с бариери, които им пречат да участват пълноценно в политическия, икономическия и социалния живот. Тези групи могат да бъдат изключени не само чрез правните системи, пазарите на земя и труд, но също така и дискриминационни или заклеймяващи нагласи, убеждения или възприятия. Недостатъкът често се основава на социалната идентичност, която може да се извлече от пол, възраст, местоположение, професия, раса, етническа принадлежност, религия, статут на гражданство, увреждане и сексуална ориентация и полова идентичност, наред с други фактори. Изключването лишава хората от достойнство, сигурност и възможност да водят по-добър живот.

Социалните услуги играят ключова роля да достигнем до тези, които са социално изключени, да им осигурим подкрепа при оценката на техните потребности и да намерим най-подходящите услуги за тях. Тяхната роля е важна в процеса на интегрирана подкрепа. Различни модели на интегрирани услуги се прилагат в цяла Европа. Целта на настоящия наръчник е да представи практики за социално включване чрез предоставянето на интегрирани социални услуги. Да се представи единния процес на оценяване на нуждите, споделяне на информация, планиране, управление, доставяне и

оценяване интегрирано потребностите на нуждаещите за по пълно задоволяване на потребностите.

В Европа има разработени множество подходи, насочени към осигуряване на интегрирани услуги. В отговор на това има наличен богат опит и идеи, които държавите-членки на ЕС могат да използват, когато се опитват да модернизират, разширяват и подобряват предлаганите услуги в следствие на демографското застаряване и други възникнали предизвикателства. Фактът, че държавите-членки са договорили общи цели на европейско равнище в рамката на откритият начин на съгласуване в областта на социалното приобщаване и социалната закрила е много окуражителен.

Важно е да се изясни значението на ключовите термини „социално включване“ "социални услуги" и "интегрирани социални услуги".

2.1 Социално включване - определение

Социалното включване е процесът на подобряване на условията, при които индивидите и групите участват в обществото - подобряване на способностите, възможностите и достойнството на хората в неравностойно положение въз основа на тяхната идентичност.

Социалното включване е възможно по различни начини и подходи – социални услуги, интегрирани социални услуги, социално предприемачество и др.

2.2 Социални услуги.

Трудно е да се дефинира определение за "социални услуги", което да е общоприето в цяла Европа и което точно да представя разнообразието от услуги и организационни модели в толкова голям регион. Съветът на Европа - заедно с други организации, които работят в международен мащаб в тази област - използва термина "лични социални услуги" (Personal Social Service - PSS), за да разграничи тези услуги от другите ориентирани към по-социално благополучие. В този доклад терминът "социални услуги" ще бъде използван за обозначаване на това, което по-точно се разбира като "лични социални услуги".

2.3 Интегрирани социални услуги.

Терминът "интеграция" следва да се разбира като приложим към редица подходи или методи за постигане на по-голяма координация и ефективност между различните услуги, за да се постигнат по-добри резултати за потребителите на услуги. Тези подходи включват: координация на услугите, сътрудничество, партньорства, сътрудничество между професионална или съвместна работа. Следователно "интеграцията" се определя като ядро или стълба на интеграция, с методи, избрани да отговарят на специфичните нужди, обстоятелства и възможности. Опитът ясно показва, че в интеграционната работа няма "размер който да приляга на всички".

2.4 Социално предприемачество

Социалното предприемачество е комбинация от търговия със социални проблеми. Социалните предприемачи не се занимават само с печалби. Успехът се определя и от това как техният бизнес подобрява света. За разлика от нестопанските организации, социалното предприемачество все още носи печалба, но акцентът е поставен върху социалната или екологичната промяна, направена при печеленето на тази печалба.

Социалното предприемачество е подход на индивиди, групи, стартиращи компании или предприемачи, при който те разработват, финансират и прилагат решения на социални, културни или екологични проблеми. Тази концепция може да се приложи към широк кръг организации, които се различават по размер, цели и убеждения. [Предприемачите с идеална цел обикновено измерват резултатите, като използват бизнес показатели като печалба, приходи и увеличение на цените на акциите. Социалните предприемачи обаче са или с нестопанска цел, или те съчетават целите за печалба с генерирането на положителна „възвръщаемост в обществото“. Следователно те използват различни показатели. Социалното предприемачество обикновено се опитва да постигне по-широки социални, културни и екологични цели, често свързани с доброволния сектор [в области като намаляване на бедността, здравеопазване и развитие на общността.

3. Социалното включване в Европа.

3.1 Социално включване чрез интегрирани социални услуги

Според Евростат броят на хората в риск от бедност или социално изключване през 2017 г. в ЕС-28 бе 112,8 милиона души, които живеяха в домакинства в риск от бедност или социално изключване (AROPE), което се равнява на 22,4% от цялото население. Хората в риск от бедност или социално изключване са били в поне една от следните ситуации:

- в риск от бедност след социални трансфери (бедност на доходите);
- тежко материално лишени; или
- живеещи в домакинства с много ниска интензивност на работа

Социалните услуги са един от най-успешните инструменти за насърчаване на социалното включване на уязвимите групи. Тази функция се осъществява чрез предоставяне на разнообразни дейности: консултативни, терапевтични, в т.ч. и трудотерапевтични, рехабилитационни, обучителни и др. С комплексното предоставяне на тези дейности се цели да се подкрепят хората за справяне с предизвикателствата в техния живот. Същностен и водещ елемент на всяка социална услуга е социалната работа и формирането на социални умения.

Интегрираните социални услуги са услуги, предоставяни директно на лице, което се нуждае от подкрепа, грижи, обучение, консултации, овластяване и играят превантивна и социално сплотена роля. Примерите включват домове за стари хора, дългосрочни грижи, образование за възрастни и грижи за деца, както и услуги за бездомни хора и мигранти.

Тези социални, здравни и образователни услуги се предоставят от държавни органи, търговски доставчици и НПО с нестопанска цел. Те се финансират главно от данъци и осигуровки.

Социалните услуги са ключов компонент на европейския социален модел. Те също са важни автоматични стабилизатори във времена на икономическа рецесия, както беше показано по време на неотдавнашната криза. Въпреки че нямат юридическо признание, те

се позовават в поредица от официални документи на европейските институции.

Качеството на социалните и здравните услуги гарантира прилагането на основните права за всички, осигурява създаването на съпоставими условия за живот и възможности и допринася активно за повишаване на физическия, умствения, културния и социалния капацитет на хората за пълно участие в обществото.

Новите тенденции в Европа влияят пряко върху качеството на предоставяните услуги, включително: дерегулация на пазарите, намаляване на разходите, свързани с предоставянето на услуги, недостигът на квалифицирани работници, лошите условия на труд в сектора на услугите и нарастващото търсене на социални и здравни услуги поради социални и демографски промени и криза.

Всеки европейски гражданин, по-специално най-уязвимите групи, трябва да разчита на висококачествени социални услуги като:

- Ранно обучение и грижа;
- Дългосрочна грижа;
- Социална подкрепа (социално осигуряване или социални помощи)
- Социални жилища;
- Ориентирани към задоволяване потребностите от услуги, целящи социално включване и интеграция на пазара на труда.

Предизвикателства пред европейската социална политика:

- Нарастащо търсене на социални услуги
- Все по-разнообразно търсене: потребителите искат по-качествени, по-удобни за потребителите социални услуги и искат да кажат как да се предоставят.
- Натиск върху финансирането на социалните услуги поради икономическата и финансовата криза.
- Несъответствие между доставчиците на парични обезщетения и доставчиците на социални услуги.

Общопризнато е, че достъпът до здравеопазване не трябва да бъде ограничен от индивидуалната платежоспособност или да зависи от личния доход или богатство. Потребността от грижи не трябва да води до бедност или финансова зависимост. Всеобщите права обаче не винаги гарантират общ достъп, а неравенствата и бариерите продължават да съществуват. Тези препятствия може да

бъдат липса на осигурително покритие и непредоставяне на определени видове грижи, а също и дълго чакане, недостатъчно информация и сложни административни процедури. Пречките може да се различават в отделните региони на една държава, а не само в държавите-членки.

Възможно е да се окаже трудно да бъдат осигурени пълните грижи, от които се нуждаят някои хора. Например усилията в някои държави да се помогне на пациентите да си възвърнат в най-голяма степен своята самостоятелност чрез рехабилитация може да бъдат осуетени, ако някои елементи на дългосрочните грижи не се поемат от някои системи на основата на социално и здравно осигуряване.

За намаляване на преките разходи на хората за грижи съществуват различни схеми. Между тях са:

- освобождавания от лични допълнителни вноски и лични допълнителни вноски,
- изчислявани въз основа на дохода;
- допълнителна финансова помощ и социална помощ за възрастни хора, зависими
- хора, лица с увреждания и хронично болни;
- поемане от държавата на дългосрочните грижи за домакинства с нисък доход;
- еднакви допълнителни вноски за цялата страна;
- държавни субсидии за използването на частни услуги;

Общата тенденция е към деинституционализиране на грижите — с изключение на хората с тежки увреждания — и разработване на съобразени с индивидуалните потребности грижи в домашни условия и грижи в общината.

Съвременните технологии като електронното здравеопазване, теленаблюдението, телемедицината и системите за самостоятелен живот улесняват грижите в домашни условия или в общината. Тази промяна в перспективата позволява на хората да разполагат с по-голяма свобода на избор по отношение на грижите, които са им необходими.

Качествените социални услуги са интелигентна и устойчива инвестиция. Както е посочено в Пакета за социални инвестиции на Европейската комисия те:

- помагат да се избегнат личните проблеми и кризи;
- помагат на хората, които са безработни да станат активни отново;

- подпомат да се справят с техните собствени предизвикателства.

В документа се акцентира на ролята на висококачествените, интегрирани и персонални грижи в развитие на личните умения и способности; предоставяне на нови възможности; подпомагане хората да използват пълния си потенциал през целия си живот.

Предоставянето на интегрирани социални услуги може да усъвършенства ефикасността и ефективността на предоставянето на социални услуги. Този подход има позитивно въздействие върху:

- двойното финансиране на услуги;
- увеличаване на обхвата;
- улеснява обединяването на информацията и знанията;
- улеснява идентифицирането на нуждите и адекватното задоволяване на потребностите.

В качеството на дългосрочните грижи, които хората получават, съществуват огромни различия. Затова не е изненадващо, че изследванията и докладите показват известна неудовлетвореност и отбелязват недостатъци. Повдигнатите въпроси варират от недостатъчна жилищна база и липса на уединение в домовете за възрастни хора до прекомерна употреба на ограничения и сила. Тези оплаквания са някои от причините, заради които държавите-членки разработват или променят нормативната уредба и законодателството, за да гарантират, че съществуват и се спазват достатъчно високи стандарти.

Не е лесно да се прецени качеството на различните видове предоставяни дългосрочни грижи. Това е трудно за официалните заведения, като домове за възрастни хора или болници, но е още по-сложно за неформалните условия като собственото жилище или домовете на приятели/роднини. Все по-често акцентът при дългосрочните грижи се отдалечава от спазването на определени минимални изисквания към фокус върху по-пълно осигуряване на качество, обхващайки също въпроси като права на пациентите и продължаващо обучение на персонала. Същевременно, за да се гарантира предоставянето на качествени грижи, стандартните

показатели като коефициенти за персонала и подходящо обучение могат да не бъдат подходящи за оценка на предоставяните в домашни условия грижи от неофициални обгрижващи лица.

Националните власти подхождат по различни начини към необходимостта от мерки за подобряване на качеството. В някои страни (Нидерландия, Словакия) се използват мерки за акредитация на качеството, съпътствани от системи за мониторинг (Германия, Гърция, Кипър, Нидерландия, Франция). В други (Германия, Люксембург) се използват клинични насоки, основаващи се на традиционната медицина. За да избегнат неравенство по региони при предоставянето на дългосрочни грижи и за да могат регионалните и местните власти да направят справедлива оценка на потребностите на пациента, много държави (Германия, Естония, Испания, Латвия, Литва, Словения, Обединеното кралство, Чешката република, Швеция) прилагат единни механизми за осигуряване на качеството.

Критериите за оценка на качеството на предоставяните грижи стават все по-усъвършенствани и достоверни. В много от държавите-членки обаче те все още са в начален стадий на разработване. Те отразяват фактори като предоставяне на помощ на неофициални обгрижващи лица, даване на повече възможности за избор на пациента, гарантиране на възможностите на хората, работещи в областта на дългосрочните грижи, и осигуряване на технологии, които могат да им помогнат в техните задачи.

3.2 Социално включване чрез социално предприемачество

Социалното включване благоприятства процеса на интеграция в обществото, свързано е с осигурен достъп до възможности и ресурси, необходими за пълноценното участие в икономическия, социалния и културния живот. В социологически план социалното включване се свързва с участието на индивидите в мрежи за подкрепа (формални и неформални), които те определят като значими и такива, на които разчитат. Необходимостта от социално включване се свързва с идеята за изграждане на едно по-справедливо и демократично общество.

Включването е процес на укрепване чувството за принадлежност на индивида или групата към обществото, водещ към социална интеграция. Социалното включване е формулирано като

една от целите на Стратегията на ЕС за устойчив растеж през следващото десетилетие – „Европа 2020“.

Социалното предприемачество започва активно да се развива през втората половина на 20 век. То е ориентирано не само към печалба, но и към положителен социален ефект. Социалното предприемачество позволява обединяването на икономически и социални цели и провеждането на ефективна социална политика в подкрепа на уязвимите групи в обществото.

Важна особеност на социалното предприемачество е доминирането на социалните цели над икономическите. Поради това като правило социалните предприемачи са ангажирани в тези области, които бизнесът счита за непечеливши, но едновременно с това в които имат шансове да се намали равнището на бедността – например да се даде възможност за реализация на хората с увреждания. Целевите групи, към които е насочено социалното предприемачество, са най-малко защитените слоеве на населението. Социалното предприемачество не е просто бизнес, който отделя част от печалбата си за благотворителност, а е такъв, при който социалната цел се явява главна.

Социалното предприемачество би могло да се разглежда като средство за решаване на социалните проблеми в обществото. Стимулирането му дава възможност за създаване на иновативни модели на социални услуги, насочени към уязвимите групи. Социалното предприемачество се свързва с въвеждане на нови механизми за разрешаване на съществуващите социални проблеми по отношение на лицата с увреждания; младежите, лишени от семейна подкрепа; дълготрайно безработните лица; хората, страдащи от различни зависимости; лицата от малцинствени групи и др. То има общи характеристики със сферите на традиционното предприемачество и благотворителността: от първото се различава по своята насоченост към социални изменения и цели, а от благотворителността, по това, целите се достигат чрез организация на предприемаческа дейност.

Подкрепата, която социалното предприемачество предоставя е под формата на:

- осигуряване на заетост на представители на уязвима група;

- предоставяне на услуги на пазарен принцип, пряко предназначени за задоволяване нуждите на уязвимите групи;
- генериране на приходи от стопанската дейност, които се реинвестират в разширяване на подкрепата за уязвимата група;
- съчетаване и на трите подхода, което в случая със социалните предприятия на нестопанските организации е най-често използвания подход.

В стратегията „Европа 2020“, част от концепцията за приобщаващ растеж е интервенция чрез развитие на пазара на труда, включително посредством социална икономика и социално предприемачество. Елементи на социалната икономика са всички предприятия, които имат социални цели – кооперации, асоциации, взаимоспомагателни дружества, фондации, сдружения, НПО, които извършват стопанска дейност.

В България, в последните години, също се приемат редица документи, свързани със социалното предприемачество. Например в Стратегията по заетостта 2012-2020 г. е упоменато, че се цели развитие на социалното предприемачество и създаване на социални предприятия, които оказват благотворен социален ефект спрямо уязвимите групи за подобряване на техния жизнен стандарт, осигуряване на заетост, пре доставяне на услуги и/или други форми на подкрепа. Националната концепция за социална икономика, която представлява израз на намеренията на държавата за утвърждаване на предприятията и организациите в тази сфера включва 5 приоритета със съответните действия:

1. Повишаване осведомеността на заинтересованите страни относно същността и функционирането на социалната икономика (провеждане на информационни кампании; организиране на дискуссионни форуми на национално ниво; изготвяне и публикуване на Наръчник на добри практики по социална икономика; организиране на ежегоден европейски форум на социалните предприятия и др.).

2. Създаване на подкрепящи структури за социалната икономика и социалните предприятия (реализиране на Академия за социални предприемачи).

3. Информационно осигуряване на социалната икономика (издаване на печатни материали по проблемите на социалната

икономика; актуализиране и поддържане на националната база данни за социалните предприятия към МТСП).

4. Създаване на благоприятни условия за образование, обучение и изследвания в подкрепа на социалната икономика (разработване на учебно помагало в областта на социалната икономика; провеждане на семинари, кръгли маси по различните теми, свързани със социалната икономика; провеждане на начално/въвеждащо обучение по проблемите на социалната икономика; приемане на индекс за измерване на средата, резултатите и тенденциите в развитие на социалното предприемачество на национално ниво и др.).

5. Създаване на благоприятна среда, стимулираща развитието на социалната икономика (разработване, представяне и обсъждане на Проект на Закон за социална икономика; обсъждане на предложение за промяна на Закона за обществените поръчки, която при равни други условия да осигурява преимущество на социалните предприятия при кандидатстване за обществени поръчки и др.).

4. Социалното включване –тенденции

Социалното приобщаване е в основата на европейския социален модел и европейските ценности, залегнали в Договора от Лисабон. Той е крайъгълен камък на европейския стълб на социалните права и приоритет на целите на ООН за устойчиво развитие.

Насърчаването на социалното приобщаване, по-специално чрез намаляване на бедността, е в основата на създаването на по-равнопоставено и сплотено общество и е една от петте ключови цели на рамковата политика на ЕС „Европа 2020“. Въпреки това, от кризата насам делът на хората в рискът от социално изключване се е увеличил. Социалното изключване и нарастващото неравенство се очертаха като основни притеснения в много страни. Докато социалното изключване се разглежда основно по отношение на рисковете за бедност, степента, до която хората се чувстват включени в обществото и участват активно в семейни, квартални или социални дейности, е пряко релевантна. Документът на Европейската комисия за размисъл за социалното измерение на Европа от 2017 г. повдига

редица въпроси за това как да създадем повече единство в нашите общества.

Стратегията на ЕС за младежта 2019–2027 г. е свързана с „ангажиране“, „овластяване“ и „свързване“ на младите хора и има за цел да насърчи участието на младите хора в демократичния живот, да подкрепи тяхната социална и гражданска ангажираност и да гарантира, че те разполагат с необходимите ресурси да участват в обществото. Политическият акцент е върху насърчаването на младежката заетост като ключов път за постигане на социално включване чрез мерки като Гаранция за младежта и Инициатива за младежка заетост.

Рискът от социално изключване нараства сред възрастните хора в някои страни и сред някои от напусналите пазара на труда. Дългосрочната безработица и несигурността на работното място водят до увеличаване на неравенствата и рисковете от бедност сред много възрастни европейци. В търсенето на мерки за насърчаване на социалното приобщаване на по-старото население, което вече е напуснало пазара на труда, се обръща повече внимание на мерки за насърчаване на доброволчеството, подпомагане на социалната ангажираност в напреднала възраст и здравословното стареене.

Европейска комисия: Европейски стълб на социалните права

Европейска комисия: Стратегия „Европа 2020“

Европейска комисия: Размисъл за социалното измерение на Европа

Европейска комисия: Стратегия за младежта на ЕС (2019–2027)

5. Добри Европейски практики

5.1 Общностен център за социални услуги

Практика	Общностен център за социални услуги
Организация/държава	Sassary/Sardinia/Italy
Сайт	https://www.gena.it/
Обобщена информация	Центъра е социална кооперация от три образувания, които са правно независими и самостоятелни, но с обща цел да

	подобрят качеството на живот на хората с умствени увреждания.
Ресурси	Основно финансирането е от общинския бюджет, но някои от услугите се финансират частично от самите граждани и неправителствени организации.
Цели	Целта на дейността на центъра е да предоставя социално-здравни и рехабилитационни услуги, насочени към функционалното и социално възстановяване на хора, чрез съвременни методи за интервенция. Непрекъснато се търсят нови съвременни методи, които да гарантират на всеки потребител адекватна интервенция, която включва физически, психически, социални и духовни аспекти, с акцент върху хуманността, качество на лечението и зачитане правата на човека.
Резултати	Балансирано лечение и грижа, предоставяне на интегрирани услуги за хората с ментални увреждания.

Практиката бе проучена в рамките на работния семинар на служители на община Дългопол по проект „Интегриран социален офис“ в гр. Сасари, област Сардиня, Италия.

Проучената практика е за Общностен център фокусиран за интеграция на различни дейности. Практиката е първата в програмата GE.NA – Via Milano, където бе проучена практиката за централизирано обследване нуждите на потребителя и предоставянето им в Център, който представлява комплекс от място за временно настаняване, рехабилитационен център и социално предприятие. При рехабилитацията се използват различни форми на въздействие - включване в социалния живот чрез културни мероприятия, образователни дейности, трудова заетост.

Общностния център е многофункционален център с множество и разнообразни дейности, които гарантират цялостен подход към

психологическите, рехабилитационните, образователните и проблемите с наемането на работа на най-неравностойните групи.

Центъра е съставен от Рехабилитационен център „Исус от Назарет“, „Асоциация Исус от Назарет“ и „GE.NA“. Това е Социална кооперация от три образувания, които са правно независими и самостоятелни, но с обща цел: да подобрят качеството на живот на хората с умствени увреждания.

Рехабилитационният център се състои от комплекс от сгради в гр. Сасари, разпределени в три взаимосвързани павилиона, разделени на автономни модули с 12 и 24 легла, които напълно отговарят на структурните, технологичните и организационните изисквания. Той е оборудван с класни стаи, лаборатории и клиники, места за паркиране за семейства на персонала и гостите, големи зелени площи и спортни съоръжения (фитнес зали, футболни и баскетболни кортове), служба за видеонаблюдение. Цялата обхваща площ от 30 000 квадратни метра.

Районът, на който е разположен комплексът, се намира в покрайнините на града, с добро местоположение, с добър градски транспорт и в същото време лесно достъпен пеша от центъра на града.

Структурните, технологичните и организационните изисквания на Центъра се определят въз основа на указания на регулаторни разпоредби и национални и регионални насоки.

Достъпът до услугата се осъществява след оценка на вида на нуждата от Единната точка за достъп, работеща в здравния квартал на местоживееене на потребителя, който използва подходящото териториално звено за вътрешна оценка, което подготвя проект за персонализирана интервенция.

Кандидат-потребителите се интервюират в този център, предоставят им се документи за попълване и след оценка се насочват към съответните дейности в общностния център. Центъра обединява 3 структури с разнообразни по вид социални услуги, насочени към пълно задоволяване на потребностите на лицата в различните сфери от подпомагане физическите потребности, социалната рехабилитация и превенция на социалното изключване чрез културни и образователни дейности до трудовата заетост чрез социалното предприятие.

Съветът на директорите на Центъра има правомощието да назначава генерален директор. Генералният мениджър е отговорен за определянето на стратегиите за интервенция и осигуряването на постигането на общите цели с ефективно и ефикасно използване на наличните ресурси. Той е отговорен за общите дейности на субекта, самостоятелно управлява връзките с обществеността и дава указания за намиране на финансови ресурси, за уговаряне на договори, конвенции и сътрудничество, за управление на корпоративни активи, за обучение и повишаване капацитета на служителите, за методите за оценка на дейностите, за оборудването, считано за стандарт за извършените дейности.

Използва се сътрудничеството на лекари и дипломирани техници (невропсихиатър на детството и юношеството, общопрактикуващ лекар, психолози, педагози), рехабилитационния персонал (логопеди, професионални медицински сестри, социални работници, професионални педагози, социални и здравни работници), персонал за допълващи и свързани дейности.

В Центъра се предоставят следните услуги:

а) Услуги за рехабилитация с непрекъснат цикъл за хора с умствени увреждания. Услугата е активна 24 часа в денонощието за 365 дни в годината.

б) Дневен център за психична рехабилитация; услугата е активна от понеделник до петък от 8.30 до 16.30 часа за 250 дни в годината. Получатели: хора в след училищна възраст (млади възрастни) или късни юноши в условия на психичен дефицит, от средно лек до средно тежък, при липса на поведенчески разстройства и които изискват средна степен на помощ, с наличие на марж възстановяване чрез образователни, социални и рехабилитационни интервенции и високо ниво на социална и здравна интеграция. Възраст: 16 до 40 години.

Начин на достъп до услугата: Достъпът до услугата зависи от конкретното предписание, предложение или искане, попълнено във формуляра на Националната здравна служба и след положителен резултат от медицинския преглед, направен от компетентния отдел за вътрешна оценка в Центъра .

Методът на работа се характеризира с дейности, силно ориентирани към развитието и завършването на личността, към

развитието на работни умения, професионални обучителни дейности с максимално възможна отвореност към обществото и света.

Дейностите се осъществяват при добро взаимодействие с публичните, частните и частните социални структури чрез проекти за наемане на работа, разглеждани като основен инструмент за развитие на добра самооценка, самостоятелна реализация и път за развитие на самочувствие и идентичност. Резултатът от интервенцията следователно цели постигането на индивидуални цели, които водят потребителя към напускане на веригата за рехабилитация и връщането му към социалния живот.

в) Жилищно настаняване със социално-рехабилитационна цел; Услугата е активна 24 часа в денонощието за 365 дни в годината.

г) Дневен център със социално-рехабилитационна цел; Услугата е активна от понеделник до петък от 8.30 до 16.30 часа за 250 дни в годината.

Получатели: хора с увреждания с тежък психо-физически дефицит и нарушени функционални автономии, които са завършили задължителното си образование и за които това не е възможно във връзка с тежестта на дефицита или наличието на поведенчески разстройства, начин на въвеждане работа или обучение.



Искането за предоставяне на услуги може да бъде подадено по един от следните начини:

- общопрактикуващият лекар, който лекува пациента;
- болничното звено, в което лицето е хоспитализирано.

След оценка от териториалното звено за вътрешна оценка, в предварително установени срокове, потребителят може да получи достъп до структурата за социално-рехабилитационни услуги.

В случай, че не бъде направена оценка в рамките на крайния срок, потребителят може да получи достъп до Центъра по искане на общопрактикуващия лекар, след като посети сградата, където се помещава Центъра и ще му бъде извършена вътрешна оценка от екип на Центъра, съставен от здравния директор, невропсихиатъра, психолог.

Методът на работа се характеризира с помощни и образователно-рехабилитационни интервенции с високо ниво на социална интеграция или средно интензивни здравни услуги, насочени към придобиване и поддържане на нивата на индивидуална самостоятелност в ежедневните дейности.

5.2 Център за семейна подкрепа

Практика	Център за семейна подкрепа
Организация/държава	Социално предприятие Ларисо
Сайт	https://www.lariso.it/
Обобщена информация	Практиката се предоставя от Социално предприятие /Кооператив/ Ларисо, което по рода си е социално предприятие, в подкрепа на млади хора с различни проблеми, предимно психически. Кооператива включва няколко организации с различна насоченост, но основната е образователна, работа както с децата така и с родителите.
Ресурси	Социалното предприятие, чрез някои от дейностите, които предоставя и са

	платени, както и финансов ресурс, осигурен от общината.
Цели	Превенция на социалното изключване
Резултати	Повишаване на социалната активност на лицата, в частност младите хора

Практиката бе проучена в рамките на работния семинар на служители на община Дългопол по проект „Интегриран социален офис“ в гр. Нуоро, област Сардиня, Италия.

Практиката се предоставя от Кооператив Ларисо, което по рода си е социално предприятие, в подкрепа на млади хора с различни проблеми, предимно психически.

Социалното предприятие LARISO е създадено през 1999 г., основната дейност е социална грижа, психологическа и възпитателна работа. Основната цел е професионално обучение за професионална реализация. Засилване мотивацията за активност на пазара на труда.

Сферите на дейности са: обучение; социални изследвания; образователни услуги; младежките политики.





Кооператива включва няколко организации с различна насоченост, но основната е образователна, работа както с децата така и с родителите.

Зоната за съвместно обучение е напречна за всички оперативни зони и всички служби, които Ларисо управлява на регионалната територия.

Основните дейности са под формата на:

- Анализ на потребностите от обучение;
- Образователно планиране и програмиране също и при самофинансиране;
- Планиране, управление, координация и преподаване на обучителни дейности, насочени към издаване на професионални квалификации;
- Избор на участници в обучителни действия;
- Преподавателска дейност по бизнес и професионално обучение;
- Стаж и организация и координация;
- Бюджетиране и отчитане на проекти за обучение;
- Над 15 години дейност Агенцията за обучение се занимава специално с:
 - Разработване на инициативи за следдипломно обучение ;
 - Образователно и кариерно ориентиране и информационни услуги;
 - Координиране и преподаване на инициативи за обучение;
 - Организация и координация на фирмените етапи;

- Разработване на „учебни пакети“, насочени към учителите;
- Разработване на „учебни пакети“, насочени към операторите на социални и здравни услуги;
- Обучителни интервенции в подкрепа;
- Разработване на курсове и семинари по конкретни теми;
- Европейски дизайнерски дейности (програми и инициативи на Общността);

Ларисо също така насърчава срещи и моменти на обмен и дискусии с учители, възпитатели, възрастни, родители и всички, които трябва да се справят пряко или косвено с проблемите на образованието на непълнолетните („Родителите стават“ - оригинален проект, предложен в допълнение 20 издания на цялата регионална територия).

Обучителната и информационната дейност е под формата на организиране на тематични срещи, конференции, дебати и работни срещи с участието на национално и международно известни експерти.

Учебният център, е акредитиран от Министерството на труда на автономната област Сардиния, разполага с 3 учебни стаи, включително добре оборудвана здравна лаборатория и компютърна зала, които са разположени на обща площ от 300 кв.м, и има над 70 студенти.

C.E.S.P. (Centro Etico Sociale Pratosardo) е пространство за свободен достъп, където се организират лабораторни, културни, ориентационни, обучителни и експресивни дейности (и организират мероприятия като концерти, изложби, четения и т.н.), насочени към момичета, момчета, възрастни, училища и асоциации.

C.E.S.P. е кандидат за регионален център за тестване на учебни подходи и повишаване на човешкия капитал чрез признаване на умения. Персонализираните опитни пътеки за обучение са инструментите на иновативна социална политика, съсредоточена върху личността и върху сътрудничеството.

C.E.S.P. разполага с няколко оборудвани пространства, които могат да се използват от граждани и от културни, спортни и доброволчески сдружения.

Към днешна дата функционират: конферентна и семинарна зала, заседателна зала, зона за релакс, кухня, стая за отдих,

пространство за дърводелство, стая за еко дизайн, стая за записи, еко-шивашка и IT стая.

Зоната на младежките политики се основава на някои ценностни стълбове, които характеризират нейното действие. Една от основните ценности е участието на младите хора в живота на тяхната общност, което им позволява да живеят / живеят в своята община и своя регион, а не да живеят в различни краища на света.

Друг важен елемент е насърчаването на „главния герой“, който възнамерява да свърже благополучието на хората с по-широката социална среда, като твърди, че хората се нуждаят от възможности да станат активни при вземането на решения в общността, за да подобрят живота си.

Млади участници, главни герои и преди всичко компетентни, тоест притежаващи жизнените умения, които влизат в игра, когато са помолени да отговорят на молба от организационната среда и които се считат за съществени на работното място, за да трансформират знанията в поведение. Говорим за възможности за широк спектър, не специфични за професия или организационна среда, но приложими за различни задачи и контексти.

Експертите в областта предлагат да планират и управляват проекти въз основа на възможностите, предлагани от регионалните, местните и европейските политики.

Основна цел на Кооператива Ларисо е да се подобри структурният капацитет за задоволяване на нуждите на младите хора за да се гарантира ефективността на правата им чрез представянето на различни подходи за реакция на съществуващи проблеми.

5.3 Програма PLUS

Практика	Програма PLUS
Организация/държава	Община Озило, Сардиния, Италия
Сайт	https://plusosilo.it/
Обобщена информация	Единната точка за достъп (PUA) е услугата, която осигурява оценка и поемане на отговорност за хора със сложни здравословни и социални и здравни проблеми. Единната точка за достъп

	предоставя информация за услугите, които могат да се предоставят, за методите и времената на достъп и е насочена по-специално към възрастни хора и хора с увреждания.
Ресурси	Правителството е създадо фонд за укрепване на Единни точки за достъп и звена за териториална оценка с цел многоизмерна оценка на нуждите и управление на интервенции за не самостоятелност в областта на PLUS.
Цели	Лесен и удобен достъп до информация и заявяване на социални услуги
Резултати	Лесен достъп до социални услуги за потребителите, координирани дейности за интервенция за по-пълно задоволяване на потребностите на нуждаещите се лица

Практиката бе проучена в рамките на работния семинар на служители на община Дългопол по проект „Интегриран социален офис“ в гр. Озило, област Сардиня, Италия.

Услугата обединява усилията на 23-те общини в района на Англона-Корос-Фигулини PLUS, Сардиня за задоволяване на потребностите на хората със сложни нужди от здравен и социален характер, засегнати от хронични патологии, множество увреждания.

Като всеки проект се координира от мениджър, координатор и координатори за всяка община. Водеща община на този проект е община Озило.

Единната точка за достъп (PUA) е услугата, която осигурява оценка и поемане на отговорност за хора със сложни здравословни и социални и здравни проблеми. Единната точка за достъп предоставя информация за услугите, които могат да се предоставят, за методите и времената на достъп и е насочена по-специално към възрастни хора и хора с увреждания. Правителството е създадо фонд за укрепване на Единни точки за достъп и звена за териториална оценка с цел многоизмерна оценка на нуждите и управление на интервенции за

не саодостатъчност в областта на PLUS, за да се да извърши следните действия:

- укрепване на единните точки за достъп с цел улесняване на интегрираните социални и здравни дейности;
- информиране за предлагането на услуги, съкращаване на времето за реакция и избягване на нефункционални пътища, които биха били причините за неправилни хоспитализации;
- поеме отговорността за недостатъчното лице чрез персонализирани планове за помощ, които интегрират различните здравни, социално-здравни и социални компоненти, така че да се гарантира непрекъснатостта на грижите между услугите, предоставяни от социалните услуги, и тези на здравните услуги, на които нуждите на недостатъчния човек;
- прилагат методите за оценка на саодостатъчност чрез мултипрофесионални единици (UVM), в които присъстват клиничните и социалните компоненти.

PLUS Anglona-Coros-Figulinas се състои от набор от проекти със сходни характеристики и ориентирани към постигане на обща социална цел: изграждане на мрежа от интервенции и услуги, които да отговарят на нуждите на гражданите и нейната референтна територия. координирани и споделени и съгласно същите стандарти за качество на цялата територия.

Насоки за планиране и управление на тригодишния период на PLUS изтъкнаха способността на PLUS да се превърне в контейнер за иновативни и реално постижими действия, способни да предизвикат значителна промяна в съществуващата система и именно от природата и степента на тази промяна - краткосрочна и дългосрочна -, която този проект има за цел да проучи.

Основната хипотеза, на която се основава проектът, е, че непрекъснатият контрол на дейностите по проекта по време на фазата на изпълнение (Мониторинг) и степента на постигане на целите (Оценка) ще позволи рефлексивно да се подчертае ефективността и ефикасността на същия PLUS инструмент.



Карта на общините обхванати от програмата PLUS

Единната точка предоставя информация на гражданите / потребителите относно процедурите за активиране на услуги, насочени към сложни нужди, които изискват услуги от санитарен тип, и по-специално по отношение на всяка намеса, свързана със зоната на несамостоятелност;

Услугата гарантират незабавно отчитане на сложната потребност и евентуално поемане на лицето за обслужване;

Услугата активира следните интервенции:

- Интегрирана домашна грижа;
- Проект за връщане у дома;
- Настаняване в социални и здравни структури и интегрирани общности

5.4 ASPAL

Практика	ASPAL
Организация/държава	ASPAL
Сайт	https://www.aspalsardegna.it/
Обобщена информация	ASPAL е публична организация, която предоставя информация за работни места, включително работни места за

	хора с увреждания, същевременно в сътрудничество с образователните институции предоставят възможности за тренинги и образователни и професионални курсове.
Ресурси	Държавния бюджет
Цели	Комплексно решаване на индивидуалните потребности на хората с увреждане.
Резултати	Предоставяне на комплексни решения за хора с увреждане

Практиката бе проучена в рамките на работния семинар на служители на община Дългопол по проект „Интегриран социален офис“ в гр. Кастелсардо, област Сардиня, Италия./

Агенцията за активна трудова политика - Agenzia sarda pro su traballu, ASPAL, е създадена с регионалното законодателство . ASPAL е технически орган на региона с юридическа правосубектност, организационна, административна, счетоводна отчетност и самостоятелност при избора на персонала; функциите и дейностите на ASPAL се извършват в съответствие с регионалното програмиране и насоките, одобрени от регионалния съвет.

ASPAL е мрежа от центрове за заетост. Един от тези центрове бе представен при посещението в Кастелсардо.

Практиката цели предоставяне на интегрирана социална услуга с цел преодоляване на социалната изолация.

Услугата е насочена към хора в неравностойно положение, безработни лица, лица търсещи работа, работодатели и други лица и организации в областта на трудовата заетост.

Основните функции на ASPAL са следните:

а) изпълнява на местно ниво функциите на организационен секретариат на Регионалната конференция за политики по труда;

б) осъществява в рамките на националната мрежа от услуги за политики по труда, контактува с Националната агенция ANPAL

в) изпълнява функциите на Регионалната структура на пазара на труда във връзка с Регионалната служба за статистика и използва информационната система, за да се осигури регионална поддръжка за програмиране на политиката по заетостта;

г) осигурява оперативното управление на структурите от компетентността на регионалната информационна система;

д) може да оперира при изпълнение на своите функции съгласно споразумение с университети и с квалифицирани публични и частни изследователски органи;

е) има право да извършва, по искане на публични или частни субекти, неинституционални услуги с такси за кандидатите;

ж) чрез центровете за заетост предоставя услуги за включване или реинтеграция на безработни или безработни хора, работници, които са бенефициери на средства за подпомагане на доходите в постоянна заетост и които търсят нова работа и дружества

з) ръководи и координира дейностите, относно наемането на работа на хората с увреждания.

ASPAL предоставя услугите и мерките за активна политика, въз основа на стандартите за обслужване, определени от Националната мрежа ANPAL.

ASPAL поема ролята, задълженията, функциите и служителите на регионалната агенция по заетостта.

Един от многобройните проекти, които ръководи ASPAL е Програма за гъвкава заетост

Програмата за гъвкава сигурност е създадена с цел осигуряване на социална устойчивост при загуба на работа и приемственост на доходите, намаляване на дистанцията от пазара на труда и насърчаване на придобиването на умения, полезни за поддържане на възможностите за заетост във времето.

Деятелностите в програмата са две:

- активиране на стажове за реинтеграция с продължителност 6 месеца, с време 30 часа седмично срещу който се гарантира брутен месечен ваучер от 600,00 евро на обща стойност 3 600,00 евро.

- предоставяне на стимули, насочени към наемане чрез признаване на трудов бонус за компании, които наемат получателите на Общественото известие.

Бонусът за заетост предвижда диверсифициран принос в зависимост от вида на договора, който компаниите ще активират, дефиниран по следния начин:

- а) 4000 евро за наемане на пълно работно време с определен срок или в администрация за 6-12 месеца;

- б) 6000 евро за заетост на пълен работен ден със срочен договор или в администрация за повече от 12 месеца;

- в) 7500 евро за работа на пълен работен ден с постоянен договор.

Проект за благосъстояние с работа.

Регионалната агенция по заетостта, като част от действието на системата за благополучие на труда и осъществяваща политиките за заетост, насърчава публично представяне възможностите, адресирано до работодателите за предоставяне на стимули за набиране на персонал.

Деятелностите, осъществявани с интервенцията, имат за цел да помогнат за адекватен отговор на кризисна рамка, като подкрепят реинтеграцията на работниците, изгонени от производствените процеси чрез предоставяне на стимули за работодателите.

Проектът за благополучие на работа предвижда изплащането на:

- бонуси при наемане на работа;

- бонуси за обучение на работното място.

Получателите на интервенцията са субекти, пребиваващи в региона на Сардиния, напуснали производствените процеси, считани за работници в неравностойно положение съгласно законодателството на ЕС, получатели, са също социални предприятия, както и асоциации на работодателите.

Бенефициерите на интервенцията са работодатели, които са наели или възнамеряват да наемат за неопределено време хора в неравностойно положение, определени като такива от законодателството на ЕС.

5.5 Стандарти за качество на социалните услуги и тяхната стандартизация

Практика	Стандарти за качество на социалните услуги и тяхната стандартизация
Организация/държава	Дирекция „Социални грижи“ в Кастелсардо
Сайт	https://castellsardo.it/
Обобщена информация	Чрез разработени формуляри за обратна връзка се събира необходимата за анализа информация. Събират се данни за пол, степен на увреждане, възраст, професия, честота на посещенията, вида на услугата. Представени ни бяха данни от тяхното измерване. Предоставени бяха въпросници за събиране на информацията. Стандартизацията на социалните услуги и тяхната оценка е държавна политика. В приложения към настоящата разработка са представени формуляри на въпросник, който се използва за оценка на социалните услуги.
Ресурси	Държавния бюджет
Цели	Разработване и прилагане на стандарти за социално качество, полезна за

	италианските асоциации предоставящи услуги
Резултати	Стандарти за качество в предоставянето на социални услуги

Практиката бе проучена в рамките на работния семинар на служители на община Дългопол по проект „Интегриран социален офис“ в гр. Кастелсардо, област Сардиния, Италия.

Практиката бе представена от Дирекция „Социални грижи“ в Кастелсардо. Чрез разработени формуляри за обратна връзка се събира необходимата за анализа информация. Събират се данни за пол, степен на увреждане, възраст, професия, честота на посещенията, вида на услугата. Представени ни бяха данни от тяхното измерване. Предоставени бяха въпросници за събиране на информацията.

Стандартизацията на социалните услуги и тяхната оценка е държавна политика. В приложения към настоящата разработка са представени формуляри на въпросник, който се използва за оценка на социалните услуги.

Националното и регионалното законодателство от последните години представя различни позовавания на темата за качеството и оценката на политиките и социалните услуги. Това представлява важен аспект, дори ако не всички източници започват от едно и също представяне на концепцията за качество и оценка с последващи рискове от трудности при тълкуване.

Представена бе идеята за възникване на стандартизация на социалните услуги и качеството на социалните услуги. Идеята възниква и е реализирана по конкретен проект за идентифициране на показатели и стандарти за качество на доброволните асоциации. Това възниква по същество от необходимостта да се извлече полза от добавената стойност, предоставена на социалната и социално-здравната услуга чрез доброволни действия.

Целта на проекта е да се проучи нова концепция за социално качество, полезна за италианските доброволчески асоциации (Доброволчеството е широко разпространено в Италия). Нова

концепция, тъй като е различна от ISO сертификатите и анализите на удовлетвореността на клиентите, както на базата на качество на предоставената услуга, така и на процеса, който води до производството на услугата. Социалното качество, от друга страна, се фокусира главно (но не само) върху темата, върху производителя на услугата: асоциацията, разглеждайки я като основен архитект на добавената стойност на доброволческата дейност. Проектът включва извършване на проучвания, които изследват основните компоненти на социалното качество, като тръгват по пътя на участие с доброволни асоциации, работещи в сектора на здравеопазването и социалното здраве, призовани да определят компонентите на качеството и да си сътрудничат в приложни изследвания, за определянето на насоки, валидни за повече или по-малко структурирани организации, централни или периферни, повече или по-малко свързани с територията.

Практиката цели

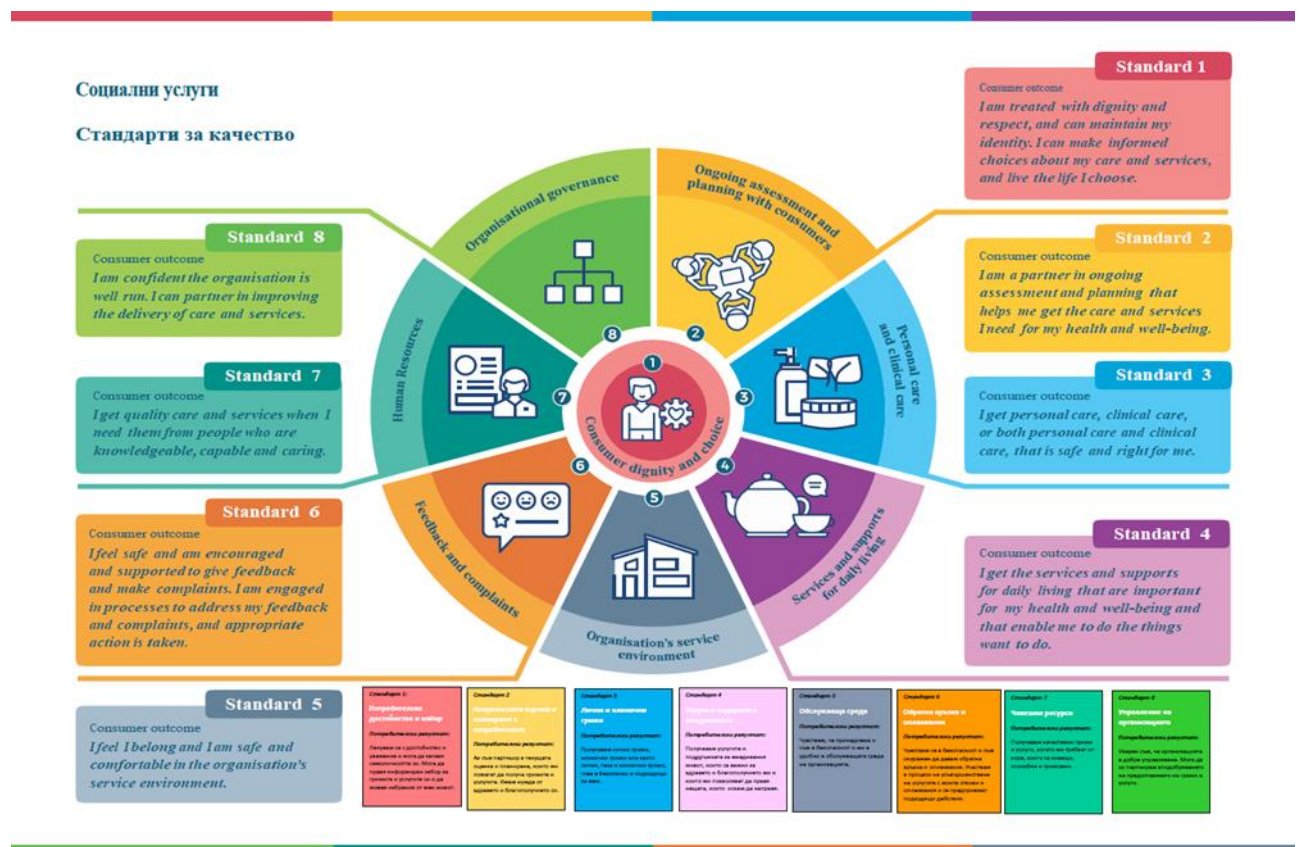
- идентифициране и тестване на система за управление на качеството за доброволни асоциации, работещи в социалния и социално-здравния сектор чрез създаване на път за анализ, сравнение, експериментиране и обучение за идентифициране на районите, полезни критерии и показатели;
- да се определят стандарти и норми за система за качество, която може да се използва от всички доброволни асоциации.

Конкретни цели на проекта

- Промотира пътеки в рамките на доброволните асоциации, които насочват културата на сдруженията към качество, като се започне от техните собствени особености;
- Идентифициране, като се започне от вече съществуващите стандарти за сертифициране или системи за управление, и експериментирайте с набор от стандарти и свързани системи за мониторинг и оценка, подходящи за доброволчество.

Осемте съвременни стандарта и всеки от тях е за аспект на грижа, който допринася за безопасност, здраве и благополучие.

Достойнство и избор на потребителите;
 Непрекъсната оценка и планиране с потребителите;
 Лични и клинични грижи;
 Услуги и подкрепа в ежедневието;
 Обслужващата среда ;
 Обратна връзка и оплаквания;
 Човешки ресурси;
 Управление на организацията.



Всеки от стандартите се изразява по три начина:

- декларация за резултатите за потребителя
- декларация за очакване на организацията
- организационни изисквания за доказване, че стандартът е спазен.

Спазването на стандартите за качество е задължително. От организациите /доставчици на социални услуги/ се изисква непрекъснато да демонстрират резултати, за да отговарят на поставените изисквания. Правителство може да предприеме действия, когато доставчиците не се съобразяват. Стандартите за качество осигуряват рамка от основни изисквания за качество и безопасност. Някои стандарти ще се прилагат по различен начин за организациите, в зависимост от видовете грижи и услуги, които предоставят. Много организации надхвърлят тези основни изисквания, за да осигурят на потребителите по-високо качество на грижа и услуги.

Структурата на стандартите за качество позволява процесите на оценителите за качество за оценка и мониторинг да се съсредоточат върху резултатите на потребителите и да разгледат доказателства за опита на потребителя и системите и процесите, които организацията има, за да подкрепят предоставянето на безопасни и качествени грижи и услуги.

За всяко от изискванията, оценителите на качеството очакват организацията и персонала да демонстрират, че:

- разбират изискването
- прилагат изискването и това е ясно по начина, по който предоставят грижи и услуги
- следят как прилагат изискването и резултати, които постигат
- преглеждат резултатите и коригират практики въз основа на тези прегледи, за да продължат да се подобряват. Качествените оценители са пропорционални на начина, по който стандартите за качество се прилагат към различни видове услуги.

Оценяващите качеството отчитат размера и вида на услугите и съответствието на изискването за предоставената услуга. Стратегиите, използвани за постигане на резултатите, варират по сложност, обхват и мащаб в зависимост от типа организация, потребителския профил и риска за безопасността, здравето и благополучието на потребителите.

5.6 Иновативна компания "In Corpore"

Практика	In Corpore
Организация/държава	Фондация In Corpore
Сайт	https://www.centrumincorpore.pl/
Обобщена информация	Центъра предоставя диагностика, терапия на деца и младежи до 18 г. за установяване на аномалии свързани със сензорни увреждания.
Ресурси	Държавния бюджет и спонсорство от Фондации
Цели	Предоставяне на цялостна диагностична и терапевтична помощ на деца с аномалии или дисфункции в развитието си
Резултати	Подкрепя физическото и личностно развитие на деца от бебета до навършване на 18 години

Практиката бе проучена в рамките на работния семинар на служители на община Дългопол по проект „Интегриран социален офис“ в гр. Катовице, Полша.

Центъра развива своята дейност от 2010 г. Вдъхновението за създаването на Центъра е дейността на фондация In Corpore, фокусирана върху популяризирането и активната подкрепа на медицински, образователни и обучителни дейности. В Corpore Центърът предлага превантивни програми и съвременни диагностични и терапевтични техники при лечението и терапията на деца, юноши и възрастни.

Диагностично-терапевтичният център "In Corpore" обхваща дейностите на две организации: Специализирана психолого-педагогическа клиника и Образователния център NZOZ. Комбинацията от тези две дейности гарантира консултации на специалисти в областта на медицината и образованието в един център, без да е необходимо да насочват към други клиники.



Диагностично-терапевтичният център "In Corpore" е модерно съоръжение, предлагащо цялостна диагностична и терапевтична помощ с едновременно използване на най-модерните устройства и нови насоки и методи на работа.

Екип от специалисти от различни научни области решава проблемите на деца и юноши с нарушения в развитието, слухови дефицити, включително централен слух, училищни затруднения и емоционални разстройства.

Аудиологичната, ларингологичната и неврологичната диагноза е отправна точка за по-нататъшно лечение, протезиране, а също и за използване на цялостна терапия.

Високото качество на диагностичните услуги се осигурява от модерно медицинско оборудване (полисомнограф, тимпанометър, отоемисия, BERA / ABR, аудиометър, EEG-Biofeedback, Tomatis).

Центърът използва иновативни терапевтични техники, които стимулират централната нервна система. Дейностите от този тип водят до подобряване на паметта и концентрацията на вниманието, по-лесно изучаване на чужди езици, премахване на стреса и могат да се използват както при деца, така и при възрастни.

Систематично се стреми да разширява предлагането на услуги, така че да се помогнем най-добре на децата, родителите и средата, в която детето се развива.

Чрез обучения и работни срещи, както и сътрудничество с други организации и медицински институции, се достига до по-широка аудитория, която би искала да развие своите квалификации и умения.

Понастоящем централата на Центъра се намира в Катовице, а автономните клонове се намират в Dąbrowa Górnicza и Częstochowa. Във всеки клон на Центъра In Corpore функционира Центърът за диагностика и терапия NZOZ „In Corpore“, благодарение на който изпълняваме програми, финансирани от Националната

здравна каса, в т.ч. рехабилитация на слуха и речта за деца , както и Частна психолого-педагогическа клиника .

In Corpore също е фондация, действаща от 2005 г. , която е организация, която провежда, насърчава и подкрепя научноизследователски, диагностични, терапевтични и образователни дейности и целта ѝ е да помогне на деца, юноши и възрастни, изложени на риск от социално изключване, с дисфункции или увреждания.

От октомври 2016 г. Институтът за психологическа и съдебна експертиза In Corpore, предназначен за хора в трудни житейски ситуации , предлага диагностика и становища по съдебни дела, наред с други, родителски авторитет, семейни отношения, фамилна дисфункция и грижи за деца.

Основните услуги които се предоставят в центъра са :

Диагностика

Провежда се диагностика на невронното развитие, нарушения на аутистен спектър, поведенски и емоционални нарушения, нарушения в развитието на училищните умения, Увреждане на слуха, речеви нарушения.

Терапии

Предоставят се над 40 вида терапии. Едни от най-разпространените са – ортопедични терапия, двустранна интеграция, сензорна терапия, физиотерапия, киригираща терапия, психологична терапия, педагогическа, логопедична, невросензорна двигателна интеграция, многоизмерна мануална терапия на краката, арт терапия, музикална терапия и др.

Подкрепа за ранно развитие

Всички деца, от момента, в който са диагностицирани с дисфункции и аномалии в развитието, имат право на безплатна, цялостна и професионална помощ. В непубличната специализирана психолого-педагогическа клиника в Центъра за диагностика и терапия на тялото ще извършите всички диагнози на детето си (психологическа, педагогическа, логопедична, физиотерапевтична и медицинска: неврологична, аудиологична, психиатрична, офталмологична). Въз основа на поставените диагнози, Решаващите екипи на публичните психолого-педагогически консултативни

центрове обмислят дали е необходимо да се даде становище относно необходимостта от подкрепа за ранно развитие

Рехабилитация на слуха и речта

От януари 2011г. Центърът за диагностика и терапия "In Corpore" провежда безплатна програма за рехабилитация на слуха и речта. В часовете могат да участват деца от всички възрасти - включително най-малките, от момента на откриване на нередности или дисфункции, до предучилищна или училищна възраст.

Рехабилитацията в центъра включва цялостна и мултиспециалистична диагностична и терапевтична помощ. Заниманията се провеждат от квалифицирани специалисти, терапевти със съществена и практическа подготовка (психолог, логопед, педагог, сурдопедагог, олигофренопедагог, физиотерапевт, тифопедагог, специалист по поддържаща комуникация, специалист по ранна интервенция, специалист по рехабилитация след план, терапевт по метод Томатис, терапевт по Йохансен метод) в областта на Biofidback терапия, семеен терапевт). Заниманията се провеждат индивидуално или в група.

Рехабилитация на очния орган

От юли 2014 г. Центърът за диагностика и терапия "In Corpore" в Dąbrowa Górnicza провежда безплатна програма за рехабилитация на зрението. Класовете могат да посещават деца с диагноза зрително увреждане или дисфункция на различни възрасти - включително най-малките. Рехабилитацията на зрението (зрителна терапия) обхваща деца и юноши със зрителни увреждания, включително тези, които са квалифицирани за групата на хората със зрителни и слепи хора. Тази терапия включва работа с детето, както и с родителите на детето (инструкции, съвети, съвети, консултации).

Грижи за слуха

Консултация с подробна информация за принципите на работа и работа на слуховия апарат.

Психолого-педагогически консултативен център

Висококвалифицирания и специализиран психолого-педагогически персонал на консултативния център гарантира професионален подход в работата с детето и неговото семейство.

Обхват на диагностичните дейности:

- диагностика на ранно развитие подкрепа

- оценка на нивото на интелектуално развитие на бебета, деца в предучилищна и училищна възраст и възрастни
- диагноза на нивото на готовност за училище
- диагностика на причините за училищни трудности
- диагностика на риска от дислексия и риск от дискалкулия, специфични учебни затруднения: дислексия, дизортография, дисграфия, дискалкулия
- диагностика на способностите и предразположенията на детето
- диагностика на професионални предразположения
- диагностика на причините за затруднения в емоционално и социално функциониране
- диагностика на нивото на развитие на речта и комуникативни умения
- физиотерапевтична диагностика

Становища по съдебни дела

За хората в трудна житейска ситуация Центърът за диагностика и терапия In Corpore е подготвил нова оферта - диагностика и издаване на становища по съдебни дела относно:

- родителски авторитет,
- семейни отношения, семейни дисфункции, грижи за деца, родителска ситуация и други семейни трудности

Обучение на педагогически съвети

Предлагат различни тренинги за деца и родители по различни теми.

5.7 Innovative Center Hotel "Mr. Cogito", Krakow

Практика	Innovative Center Hotel "Mr. Cogito", Krakow
Организация/държава	Асоциация на семействата „Психично здраве“
Сайт	http://www.rodziny.info/ https://www.pcogito.pl/
Обобщена информация	Социално предприемачество в областта на хотелиерството.

	Хора с ментални увреждания са наети да осъществяват дейности по поддръжка и изпълнение на дейности в място за настаняване.
Ресурси	Целеви субсидии на публични институции, безвъзмездни средства, дарения от спонсори и членски внос
Цели	Целта на проекта е професионално активиране и увеличаване на броя на работните места за хора, изключени от пазара поради психични заболявания. Като част от тази инициатива Асоциацията провежда обучения, провежда семинари и интеграционни и обучителни срещи за семейства и болногледачи на психично болни хора.
Резултати	Създаване на устойчива заетост на хората с ментални увреждания

Асоциация на семействата „Психично здраве“ работи от 1985 г., получила е юридически статут и регистрация през 1990 г. Асоциацията е член на Националната федерация на асоциациите на семействата на хора с психични заболявания СЕМЕЙСТВА и Националната коалиция за психично здраве.

Най-важните цели на Асоциацията са:

- Организиране на клубния живот и мрежи за взаимна подкрепа за нашите пациенти, членове и поддръжници
- Разработване на различни форми на помощ за хора с психични разстройства, както и за техните семейства и гледачи
- Събиране на финансови и материални ресурси, които харчим предимно за създаване на защитени работни места, защитени жилища и общежития
- Популяризиране на идеята за Асоциацията и подпомагане на хора с психични разстройства.

Освен това се провеждат редица общественополезни дейности.

Безплатните дейности в тази област включват:

1. Популяризиране на психичното здраве.
 2. Развитие на различни форми на дейност в областта на лечението на психични заболявания.
 3. Повишаване на емоционалните и социални връзки в семействата.
 4. Развитие на широка помощ за членовете на Асоциацията и хората след психична криза.
 5. Създаване на работни места за хора, страдащи от психични заболявания като част от законоустановената дейност на Асоциацията.
 6. Създаване на защитени жилища за психично болни хора, лишени от родителски грижи и възможност за собствено жилище.
 7. Насърчаване на социалната икономика
 8. Насърчаване на туризма и здравословния начин на живот.
- През 2003 г., благодарение на участието на Асоциацията за развитие на психиатрията и грижата за околната среда, бе създадено структура за професионална дейност "U Pana Cogito". Тази асоциация обединява психолози, лекари, терапевти, социални работници и медицински сестри, работещи за развитието на системата за психиатрични грижи в общността.

Хотелът е добър пример за социално предприемачество. Хотелът, е с 70 % персонал от хора с умствена изостаналост и психични разстройства. Хората с уврежданията работят в кухнята, на рецепция, като камериери и в градината, която е перфектно поддържана. Работят с намалено работно време 5-6 часа. Имат по един час рехабилитация-разговор с психолог, педагог, физическа физиотерапия, музикотерапия.

Тъй като предоставяната хотелската услуга не може да бъде конкурентноспособна на пазара, ежегодно се съфинансира- 50% от държавата и 50% от самата дейност на хотела. Използват сграда на общината, но нямат право да сменят предмета си на дейност.

Печалбата от хотелските услуги отново се реинвестира в социални дейности. Персонала също е включен в дейности по рехабилитация в съответствие със заболяването. Поради специфичните особености на заболяванията при всеки един се предоставя индивидуален подход и по скоро работата се напасва към човека отколкото обратното.

Клиентите на хотела са различни , но могат да се обединят в три различни групи, които трудно приемат персонал с хора с увреждания, такива на които не им прави впечатление, трети, които приветстват тая инициатива.

Практиката е иновативна по своята същност и е добър пример за социално предприемачество и работа с хора с ментални увреждания.

5.8 Centrum Wpierania Rodzin – Centre of Family Care

Практика	Център за семейно подпомагане, Варшава
Организация/държава	Община Варшава, Полша
Сайт	https://centrumwspieraniarodzin.pl/
Обобщена информация	Центърът за семейно подпомагане във Варшава е общинска институция, която организира образователни и терапевтични дейности, насочени към семейната подкрепа. Услугата е насочена към хора в неравностойно положение, които често изпитват финансови затруднения. Някои от нашите ученици страдат от психологически и поведенчески проблеми.
Ресурси	Общински бюджет, доброволци
Цели	Насърчаване различни местни общности да се интегрират и да участват в нашите дейности, както и да насърчаваме младежката доброволческа дейност.
Резултати	Предоставяне на специализирана помощ и подкрепа на семействата и техните членове

Центърът за семейна подкрепа "Rodzinna Warszawa" е създаден на 01 юли 2015 г. като ново звено въз основа на съществуващата организация - Zespół Ogniskiska im. Казимеж Лисиецки "Дядо".

Центърът за подкрепа на семейството във Варшава се стреми да продължи традицията на образователните институции, създадени през първата половина на XX век от харизматичния учител Казимеж Лисиецки, често наричан от своите ученици „дядо“. Подпомага младите хора в тяхното личностно развитие от над осемдесет години, опитвайки се да им помогне да използват собствения си потенциал и да изградят увереност и самочувствие.

Центърът в новата версия, като общинска институция за семейно подпомагане продължава пряко дългогодишната традиция и законоустановената дейност на Комплекса на образователния център. Прилага се програма за помощ под същото заглавие и формула. Подкрепа на младите варшавци в развитието, откриването и реализирането на техния потенциал. Родителите намират помощ за правилното изпълнение на грижите и образователните задачи.

Екипът от образователни центрове, като съоръжение за дневна подкрепа управлява центрове и предоставя подкрепа под формата на грижи на специалисти. Тази много важна дейност използва само част от потенциала на институцията. Затова се търсят правни възможности, които биха позволили да се подкрепят семейства от Варшава, не само чрез управление на съоръжение за дневна подкрепа. Следователно се създава нова институция, която благодарение на различна правна форма и функционални промени може да постигне целта си в по-голяма степен.

Оказва се, че единственият начин е да се създаде нова институция за социално подпомагане, в рамките на която ще може да се извършват различни дейности, насочени към подкрепа на детето и семейството.

Новата организационна формула отворя множество възможности за предприемане на допълнителни дейности в областта на социалната превенция и изграждането на социалния капитал на Варшава. Тази промяна прави възможно изпълнението на много задачи, отговарящи на нуждите на варшавските семейства, които надхвърлят обхвата на центровете за дневна подкрепа. Като Център за подкрепа на семействата "Rodzinna Warszawa" са внедрени иновативни решения за укрепване на варшавските семейства и местните общности, в които те работят.

В допълнение към управлението на центровете се извършват цялостни дейности в подкрепа на семейството във Варшава, включително:

10 ежедневни центъра за подкрепа за деца на възраст от 6 до 18 години;

Инициативи за подкрепа на родителите при правилното изпълнение на грижите и образователните задачи;

Клубове за малки деца;

Клубове за възрастни;

Студия за изкуство и работилница, FabLab Wbijaj! - общински дърводелски цех, TV Młodzieżowa - телевизионно студио, FabLab Robite Gary! - място за съвместно правене на музика;

Пътувания за социална терапия;

Психо-педагогически, психо-образователни и превантивни обучения и семинари;

Провеждат се часове за чираци и стажанти по психология и педагогика, както и доброволчество за хора, интересуващи се от областите, в които се работи.

Ежедневната работа се основава на:

приготвяне на храна с деца и почистване на огъня, обучение на основни ежедневни умения и отговорност за общото пространство;

подкрепа в ежедневното обучение и с домашните;

създавайки корективни общности, чрез социотерапевтична работа се учат учениците да се справят с емоциите, да са в група и да изграждат здравословни социални взаимоотношения;

провеждане на тематични проекти, насочени към развитие на социални компетентности и извън училищни интереси;

ръководене на младежки доброволен клуб срещу такси, обучавайки ги да участват в делата на местната общност.

Дейностите на общинския център за насочени към:

- деца с училищни, възпитателни, социални, емоционални и когнитивни проблеми;
- хора с увреждания;
- семейства с тежко икономическо и социално положение (безработица, зависимости, социална маргинализация, бедност и др.);

възрастни (Клуб за възрастни "Wrzos") с местни общности в близост до учениците и техните семейства (напр. програма за местни системи за подкрепа);

сътрудничество с помощни и образователни институции (училища, центрове за социални грижи, пробационни служители, съдилища и др.).

Зона за малки деца.

Родителите и настойниците с деца до 5-годишна възраст, които не използват предложението за ясла или детска градина, са поканени в Семейните клубове за малки деца. Участието в срещите е безплатно. Прекараното време по време на безплатна игра под наблюдението на родители / настойници дава на децата възможност за социално развитие, което ще улесни бъдещото им влизане в група от връстници в ясла или детска градина.

Пространството, е оборудвано с играчки, игри и музикални плейъри. Това дава възможност на родителите / настойниците да организират самостоятелно движение, музика, ръчни и интеграционни игри за своите деца. В клубовете се фокусират върху самоорганизацията – насърчават се настойниците да излязат с инициативата за съвместни дейности и управление на времето.

Зона за възрастни.

Това е проект между поколенията, предназначен за хора над 60 години. Като част от срещите се провеждат разнообразни интеграционни и психо-образователни дейности, като семинари за изкуство и готвене, физически игри, литературни и музикални вечери, както и излизания заедно, например на театър или на разходки. За членовете на клуба се организират компютърни класове за работа с оборудването, използване на компютър и интернет.

Варшавска семейна зона.

Варшавската семейна зона е приветливо, модерно и адаптирано към нуждите на децата и родителите, ново място на картата на Варшава.



Зона за малки деца е място с образователни играчки за по-малки деца, екипировка за катерене, люлки, пясъчник, пързалки и др.

Водна зона е мини воден парк с езерце, водопад и язовири, извор за жадни гости. Перфектен за горещите дни и за спускане на лодки!



Спортна зона е фитнес на открито е предназначен за по-големи деца и възрастни. Има елипсовидни кростренажори, гребци и усуквачи.

Многофункционална детска площадка с изкуствена трева, голове и малки трибуни, ще работи добре по време на състезание или футболен мач.

Релакс зона е идеалното пространство за съвместно лягане, почивка на одеяла, игра на настолни игри или пикник! На разположение на посетителите са и големи дървени маси и пейки.

5.9 Иновативна практика „Интегриран социален офис“

Практика	„Интегриран социален офис“
Организация/държава	Дългопол/България
Сайт	http://www.dalgopol.org/ http://dalgopol-social.acstre.com/home.html .

Обобщена информация	Информацията за социалните услуги се предоставя от единна точка „Интегриран социален офис“, намиращ се в общинска администрация Дългопол, където гражданите могат лично да получат информация за предлаганите социални услуги, както и от електронна платформа предоставяща възможност за електронно подаване на заявления за социални услуги, получаване на информация..
Ресурси	Финансиран в рамките на проект „Интегриран социален офис“ договор № BG05M09OP001-4.003-0006-C01, Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“
Цели	Лесен и удобен достъп до информация и заявяване на социални услуги; Подобряване координацията между структурните звена, предоставящи социални услуги
Резултати	Подобрен достъп до социални услуги

Знанията и опита, който придобиха служителите на община Дългопол в рамките на работните посещения на о.Сардиня /Италия/ и Полша успяха да приложат на практика при внедряването на иновативната практиката „Интегриран социален офис“.

Създаването на центъра е резултат от дългогодишната практика на община Дългопол като доставчик на социални услуги. Община Дългопол предоставя 10 вида социални услуги към момента, които бяха създавани в продължение на повече от 15 години. При набирането на потребители на социални услуги в повечето случаи се оказваше, че поради липса на единно място за предоставяне на информация за социални услуги както и регистър на потребителите

на потребителите на социални услуги не се задоволяват потребностите на най-нуждаещите се жители на община Дългопол.



Иновативната услуга „Интегриран социален офис“ е свързана с комплексно предоставяне на информация за интегрирани услуги /здравни, социални, образователни/, предоставяне на информация и насочване на семейства и деца към специфични услуги в общността, осъществяване координация между търсене и предлагане на социални услуги в общината, което се осъществява чрез възможностите на електронна платформа „Интегриран социален офис“. Внедряване на практиката се осъществява чрез:

- Създаване на Център за предоставяне на информация за социални услуги от единна точка за достъп - Обособено бе помещение на партерния етаж на общинска администрация Дългопол с две работни места, оборудвани с компютърна техника, където потребителите могат лично да се информират и заявяват социални услугите. Тези работни места са в комуникационна връзка със звената, където се предоставят социалните услуги и подадените заявления се отразяват директно към тях чрез Автоматизираната информационна система за деловодство.

- Създаването на електронната платформа „ Интегриран социален офис” dalgopol-social.acstre.com където потенциалните потребители могат по електронен път да заявят услуги, да осъществят chat контакт със служители в центъра, за да получат бърза и конкретна информация. Разработеният софтуер, създаде връзки между всички структурни звена предоставящи социални услуги на територията на общината. Платформата е достъпна от сайта на община Дългопол от рубриката „Интегриран социален офис“. Уеб базираното приложение, позволява да се запознаят потребителите със социалната услуга, процеса на предоставянето и сроковете за одобряване на кандидатите, форма за електронно подаване на формуляра и заявяване на услуги. С цел недопускане на двойно финансиране и създаване на база данни с кандидат потребители и потребители на услугите е създаден регистър на потребителите, който предоставя информация за услугите, които се предоставят на дадено лице за какъв период. Регистърът е улеснение при работата на служителите, предоставящи социални услуги и е свързан софтуерно с автоматизираната система за деловодство, което позволява завеждането на услугите както от „Деловодството“ в община Дългопол, от Интегрирания социален офис, както и от всяко място където се предоставя конкретен вид социална услуга.

6. Заключение

Социалното включване се осъществява по различни начини и подходи: интегрирани социални услуги, социално предприемачество и др.

- Интегрираните социални услуги следва да отговорят на непрекъснато повишаващите се критерии към качеството на предоставяне на социалните услуги. Въведените стандарти за качество от община Дългопол са добра база за устойчиво и качествено предоставяне на социалните услуги. Интегрираните социални услуги са възможност за задоволяване потребностите на хората с увреждане, самотноживеещите и сагрегирани общности към социално включване.

- Социалното предприемачество развива нови модели на активно социално подпомагане и включване, в което клиентите

(потребителите) се насърчават да поемат по-голяма отговорност. То е успешен модел за социално включване, особено в комбинация с други социални услуги и мерки за подкрепа. Социалното предприемачество като дейност трябва да се подчинява на пазарни принципи, а самата социална цел се постига посредством включване на уязвимите групи или в резултат на това, че средствата отиват за решаване на социално значим проблем.

7. Използвана литература

Интегрираните социални услуги в Европа- Проучване как общинските публични услуги работят заедно за да подобрят живота на хората;

<http://www.esn-eu.org/news/746/index.html>

Иновациите в социалната работа и развитие на социалните услуги

www.sustz.com/journal/Volumell/Number7/Papers/SashoNunev.pdf

- Оценка на напредъка към целите на стратегията „Европа 2020“ за социално приобщаване: Основни констатации и предложения по пътя напред - *Мрежа от независими експерти по социално приобщаване - Европейска комисия*



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ



www.eufunds.bg

Договор № BG05M9OP001-4.003-0006-C01

Проект „Интегриран социален офис“, финансиран от
Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ 2014-2020,
съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд