

## ПРЕПОРЪКИ ЗА НОРМАТИВНИ ПРОМЕНИ И ПРОМЕНИ В СРЕДАТА ЗА УСТОЙЧИВО ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ТЕЛЕКЕЪР

### Въведение

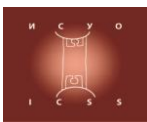
Настоящият документ с препоръки е изработен в рамките на проект „Телекеър мрежа в подкрепа на хора с увреждания“, договор за безвъзмездна финансова помощ №:CSP – 035/10.07.13. Проектът се осъществява от Фондация „Институт за социални услуги в общността” (ИСУО) с финансовата подкрепа на Конфедерация Швейцария чрез Фонд за реформи, свързани с участието на гражданското общество в рамките на Българо-Швейцарската програма за сътрудничество.

Документът се основава на натрупания в рамките на проекта опит на Фондация ИСУО в инициране, предоставяне и работа в мрежа за развитие на иновативната услуга Телекеър в Столична община. Работата на екипа Телекеър, мрежата от партниращи организации и услуги, както и публикуваните мнения в интернет форума на проекта и обратната връзка от проведените обучения с НПО от цялата страна, показаха широк кръг потребности от промяна и развитие, както в нормативната среда на социалните услуги, така и в по-широката среда – информационна, технологична, техническа, здравна и финансова среда.

Опитът, предложенията и резултатите от проекта са обобщени и класифицирани в няколко основни групи препоръки, разгледани по-долу.

### 1. Препоръки към нормативната и финансовата рамка

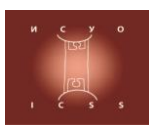
- Разработване на нормативни и поднормативни (вкл. методически) документи за интегрираните услуги, с фокус върху здравно-социалните услуги, основани на стратегическите европейски и национални документи – Европа 2020, Национална стратегия за дългосрочна грижа, др.
- Регламентиране на услугата Телекеър в релеватната нормативна и под-нормативна документация (Правилник за прилагане на Закона за социално подпомагане и/ или в правилник на Закон за социалните услуги - в проект, Закон за здравето, Закон за интеграция на хората с увреждания, др.);
- Включване на Телекеър услугата в пакета делегирани от държавата или общините социални и интегрирани (здравно-социални) услуги в домашна среда с цел целенасочена държавна/ общинска политика и пряк ангажимент към регламентирането, развитието и мониторирането на услугата Телекеър на територията на страната.
- В случай на приемане на Закон за личната помощ, дистанционните услуги да се включат като вид услуга за лична помощ и като технически средства, които да бъдат включени в списъка с помощни и медицински средства и изделия.
- Разработване, пилотно тестване и апробиране в практиката и утвърждаване на финансов стандарт за личната помощ/ асистенция (с решение на Министерски съвет) и, като част от него - бюджет за предоставяне на услугата Телекеър (с различен механизъм на финансиране, основан на метода "парите следват клиента")..





## 2. Препоръки към социалната политика и практика

- Разпознаване на дистанционните услуги като инструмент за де-институционализация и независим живот в общността и развитие на услугата в рамката на приоритета в социалната политика на България - де-институционализация.
- Професионализиране на услугата Телекеър посредством:
  - приемане на методика/ стандарти за предоставянето и качеството на услугата;
  - дефиниране на финансирането на услугата;
  - включване на базисното Телекеър оборудване в списък с помощни средства;
  - обучение на екипи за предоставяне на услугата Телекеър
- Внасяне на предложение в Министерски съвет за включване на България в европейски програми за иновативни дистанционни услуги, в които към момента България не участва като бенефициент.
- Пилотиране на доставката на иновативната услуга Телекеър в различни общини и във връзка с други съществуващи услуги с цел цялостен икономически и социален анализ за профила на целевите групи, ползите, рисковете и добавената стойност на услугата Телекеър като самостоятелна и като интегрирана услуга
- Взаимодействие с Национално сдружение на общините в Р България за информиране, анализ на потребностите и необходимите ресурси за пилотиране на Телекеър в страната, като превантивна услуга и като част от пакет услуги в домашна среда и в общността (резидентни услуги, услуги за дневна грижа и временно настаняване, центрове за социална рехабилитация и интеграция и др.).
- Разработване на координационни механизми за взаимовръзка на дистанционните услуги с Национална система 112 и Полиция, здравни услуги, други местни социални услуги.
- Оценка на въдействието от предоставянето на Телекеър оборудването – обратна връзка от потребителите, обективни оценки и анализи,
- Широко популяризиране на Телекеър чрез различни канали и средства на комуникация – публикации, видеоклипове, информационни материали, анализи, демонстрации на Телекеър оборудване, др. с цел повишаване на информираността на заинтересованите страни чрез реални истории на хора, ползващи услугата.
- Публично-частни партньорства между общини, доставчици на социални услуги и софтуерни бизнес организации за предоставяне на Телекеър като превантивна услуга не само на целевата група хора с увреждания, но и на желаещи - като платена услуга. Участието на бизнеса би подкрепило активното развитие на връзките между технологии и социални услуги.
- Маркетинг на услугата Телекеър, осъществен чрез фокусиран в практиката проект, включващ всички целеви групи - хора с увреждания, възрастни хора, близки и помагачи, общини, доставчици на социални и здравни услуги, други публични услуги за сигурност и социално включване.





### 3. Препоръки към взаимодействието между държавна и общинска администрация и доставчици на услуги

- Взаимодействие за законодателни промени за приемане на Закон за лична помощ.
- Развитие на социалните услуги на по-високо професионално и технологично ниво, насочено към съобразяване на услугите с потребностите на хората с увреждания.
- Взаимодействие за категорична промяна към социалния модел на възприемане на уврежданията и живот в общността.
- Договаряне за включване на Телекеър като допълваща услуга към социалните услуги в домашна среда, предоставяни устойчиво от общините - социален асистент, домашен помощник, домашен санитар, други.
- Взаимодействие с широк кръг медицински институции и услуги, институции за социално, здравно и пенсионно осигуряване.
- Участие в консултативен процес за изработване на механизми, регламенти и програми за развитие на среда за предоставяне на дистанционни услуги.
- Взаимодействие за разширяване на достъпа до услугата, популяризиране и партньорство в предоставяне на базисни услуги.
- Продължаваща работа на интернет форума на Телекеър мрежата с цел популяризиране и дискусии по развитието на услугата.
- Взаимодействие с администрацията за осигуряване и поддържане на материална база и персонал за Мониторинг център, който да обслужва потребители в различни общини на страната, с помощта на местни мобилни екипи.
- Провеждане на обучителни програми за Телекеър услугата на територията на различни общини.
- Разработване и изпълнение на съвместни проекти по европейски програми за безвъзмездно финансиране, с участието на общини и НПО.
- Изработване на карта на социалните услуги в домашна среда с цел координация на доставчиците на услуги и моделиране на необходимата мрежа за предоставяне на Телекеър в различни общини и съобразно потребностите на различни групи нуждаещи се.
- Разработване на пилотни проекти за интегрирани услуги, с оценка на въздействието с единен инструментариум за оценка.
- Взаимодействие с академичната общност за проследяване на развитието на нови технологични продукти, които да бъдат ползвани от хора с различни увреждания и затруднения.

#### Заклучение

Препоръките за развитие на Телекеър в българската социална политика и практика могат да бъдат потвърдени през философията и целите на програмата Европа 2020, в приоритета "Достъп до високо качествени социални услуги", формулирани накратко като: "Всеки гражданин, особено тези в риск, има достъп до качествени социални услуги като: ранна интервенция и образование, дългосрочна грижа за възрастните, дългосрочна грижа за хората с увреждания, социално подпомагане, социално настаняване, услуги за обучение и заетост". Факторите, необходими за постигането на тези цели, включват:

- **Качеството** на социалните услуги - то зависи от интелигентни и устойчиви инвестиции;
- **Доставка на интегрирани социални услуги** - те осигуряват по-ефективни и ефикасни услуги;
- **Коопериране между държави от ЕС** за повишаване на качеството на социалните услуги - ЕСФ.

