

**Мониторингов доклад
по изпълнение на
Областната стратегия за
развитие на социалните
услуги в област Добрич за
периода 2011-2015 г.**

Добрич

02.06.2014 г.

(Основни изводи и препоръки)

В края на 2013 г. с допълнително споразумение на основание чл. 5, ал. 1, т. 8 към Меморандум за разбирателство от 19.03.2012 г. Областният управител на област с административен център гр. Добрич възложи на Фондация Лумос, клон България да изготви междинна оценка и междинен мониторингов доклад за изпълнението на социалните услуги в Областна стратегия за развитие на социалните услуги в област Добрич за периода 2011 - 2015 г.

Междинната оценка се проведе в края на третата година от изпълнение на Стратегията и препоръките ще се използват при планирането на следващия период, залегнал в нея.

Методология

Мониторингът на Областната стратегия за развитието на социалните услуги в област Добрич е извършен в периода декември 2013 - март 2014 г.

В хода на наблюдението са използвани следните изследователски инструменти:

- **Кратък преглед и анализ на съществуващите документи** – Краткият преглед включва документи, свързани с планирането и реализирането както на социалните услуги, така и на пакет от общински политики и хоризонтални мерки за социално включване, насочени към устойчиви решения на проблемите на рискови групи. Беше направен анализ на информация от всички доставчици на социални услуги по предварително изготвени и предоставени форми, както и различни справки и доклади от общинските администрации, справки от РДСП, дирекциите „Социално подпомагане“, обслужващи съответните общини, НПО, информация, събрана в рамките на проект „Развитие на системата за планиране и предоставяне на социални услуги на регионално равнище“, финансиран от Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“.
- **Индивидуални, полуструктурирани интервюта** – Полуструктурираните интервюта обхващат представители на целеви групи и преки потребители, преки изпълнители на дейности, ръководители на социални услуги и външни специалисти. Целта на въпросите в полуструктурираните интервюта бе да се събере информация за вида и качеството на предоставяните услуги и подкрепа; за трудностите в изпълнението на услугите, възможностите за усъвършенстване, нуждите от обучение и развитие на човешките ресурси.

Интервютата са проведени от екип от 3 външни експерти/консултанти и траеха по 40 - 60 минути. Проведени са интервюта с 154 души (65 ползватели на социална услуга, 22 роднини и близки, 43 персонал, 15 директори и 9 външни специалисти).

- **Фокус-групи** – Проведени са 5 фокус-групи, като всяка е ръководена от член на екипа за мониторинг и оценка. Фокус-групите включваха родители от ДЦДУ гр. Добрич, екип на ЦСРИ гр. Добрич, клиенти на ПЖ гр. Добрич, ЦНСТ 3 гр. Добрич и ДСХ с. Полковник Савово.

Основни изводи и препоръки

В периода 2011 – 2013 г. влияние върху развитието на системата на социалните услуги оказват практическата реализация на държавната политика, насочена към подобряване на планирането, деинституционализацията на услугите за деца и предоставянето на повече услуги в общността за деца, възрастни хора и хора с увреждания. В резултат към декември 2013 г. броят на социалните услуги в общността в област Добрич за рисковите групи е 33, което представлява увеличение с 3 услуги спрямо 2010 г. По отношение на изпълнението на Областната стратегия може да се направи извода, че тя се осъществява в рамките на **36%** от планираното за периода – **2 специализирани институции са затворени, 4 от заложените 26 услуги са осъществени, 7 са в процес на изпълнение, за други е стартирала процедура по разкриване за 2014 г. За 18 от дейностите по изпълнение на Стратегията липсва информация (или е частична и непълна) за тяхното осъществяване. Това създава трудности не само по мониторинга на изпълнение на Стратегията, но и по отчитането на ефективността и резултатите за определените рискови групи – деца, възрастни и семейства.**

Посочените по-долу изводи и препоръки се отнасят до три основни области:

Област 1: Деинституционализация и подобряване на качеството на услугите за деца

Област 2: Услуги за възрастни и стари хора

Област 3: Управление на услугите

Област 1: Деинституционализация и подобряване на качеството на услугите за деца и семейства:

Изводи и констатации:

- Деинституционализацията на грижата за децата е заложена в Националната стратегия „Визия за деинституционализация на децата в Република България” и Плана за действие към нея и в този смисъл реализацията ѝ в област Добрич е **необратим процес**, който се отнася до закриване на институции и развитието на услуги в общността за деца в риск и техните семейства.
- Вследствие на реализацията на Националната стратегия и визията за деинституционализация на територията на област Добрич броят на **специализираните институции за деца е намалял наполовина**: две от общо

четирите специализирани институции за деца са закрити (през 2012 г. е закрит ДДЛРГ „Дъга“ за деца от 7 до 18 години в гр. Добрич, а през 2013 г. и ДДЛРГ „Добруджанче“ за деца от 3 до 7 години в с. Овчарово).

- На територията на област Добрич **продължават да функционират две специализирани институции за деца** - Дом за медико-социални грижи (ДМСГД) в гр. Добрич и Дом за деца с умствена изостаналост (ДДУИ) в с. Крушари, общ. Крушари. В процеса на работа по доклада Община Добрич представи пред Звеното по мониторинг писмена позиция на МЗ, в която се предвижда закриване на ДМСГД Добрич, но без ангажиране със срокове.
- За **подобряване на благосъстоянието на децата с увреждания** - най-уязвимите и в най-голяма степен застрашени от социално изключване, по Плана за действие към Националната стратегия за деинституционализация се реализира проект „Детство за всички“ („Да не изоставим нито едно дете“) на ОП „РЧР“ 2007 – 2013 г. На територията на област Добрич проектът е насочен към извеждането на всички деца и младежи, настанени в ДДУИ с. Крушари, общ. Крушари и децата с увреждания над 3 години, настанени в ДМСГД гр. Добрич (**11 деца към 1.01.2014 г.**).
- Новите резидентни услуги по проект „Детство за всички“ са определени с Националната карта на **резидентните и съпътстващите услуги**, изготвена в рамките на проекта след приемане на Регионалната стратегия. В известна степен това обстоятелство **поставя предизвикателства пред интегрирането на тези услуги в създадената и планирана за развитие система на услуги на областно ниво.**
- За успеха на деинституционализацията на грижите за децата и младежите от специализираните институции, които ще бъдат преместени в нови алтернативни услуги (ЦНСТ и ЗЖ) от решаващо значение е създаването на съпътстващи услуги. Към момента на изготвяне на настоящия доклад няма яснота, относно **осигуряването на финансиране за разкриване на съпътстващите услуги.** Липсата или ограничеността на услуги, които да отговорят на конкретните потребности на всяко дете може да доведе до **възпроизвеждане на институционалния модел в новите резидентни услуги.**
- Предоставянето на социални услуги за деца и младежи в риск в общността е един от най-успешните начини за подкрепа на децата и семействата за предотвратяване на изоставянето и negliжирането на деца. В област Добрич социалните услуги в общността за деца и младежи в риск и техните семейства са развити в **гр. Добрич и частично в три от останалите общини.** Тези услуги **изцяло отсъстват в общините Генерал Тошево, Добричка, Каварна и Тервел.**
- Мониторингът показва, че на този етап отделните услуги все още **не успяват да работят като част от голямата система от услуги** на територията на общината и областта, което създава предпоставки за намаляване на качеството на подкрепата на уязвимите групи. Проучването показва, че при работа по случай, фокусът е

обърнат основно към конкретното дете, и недостатъчно се отчита необходимостта от подкрепа на цялото семейство и средата около него, което от своя страна носи рискове както за краткосрочност на постигнатите резултати, така и рискове за увеличаване на броя на случаите на настаняване на деца в институции.

- Като основа за създаване на мрежа от услуги е планирано разкриването на Центрове за обществена подкрепа (**ЦОП**) във всяка една община в областта. В края на периода на мониторинга, поради различни причини **не са разкрити планираните** за 2012 и 2013 г. Центрове за обществена подкрепа в гр. Генерал Тошево, гр. Каварна, с. Крушари, гр. Тервел и гр. Шабла.
- Промяна се наблюдава и при планирания капацитет на новоразкрития ЦОП в гр. Балчик (15 при планирани 40 места), за който има осигурено устойчиво финансиране.
- Подкрепата за децата и семействата в риск, живеещи в малките и отдалечените населени места, е слабо застъпена, поради ограниченото предоставяне на **мобилни социални услуги**. През 2011 г. Община Добричка е реализирала ЦОП с изцяло мобилна работа чрез проектно финансиране, а в следствие с местни приходи за период от 1 г. и 11 м. След това няма **осигурена устойчивост на услугата** като държавно делегирана дейност, което води до риск редица деца и семейства в общината да не получават подкрепата, от която се нуждаят.
- Развитието на **интегрирани услуги за ранно детско развитие** е сред ключовите мерки в подкрепа на децата и семействата, заложи в Националната стратегия за намаляване на бедността и насърчаване на социалното включване 2020 и в Националната програма за развитие на България 2020. За превенция на социалното изключване и изолация и намаляване на бедността на деца и семейства в риск в Стратегията е заложено осъществяването на инвестиции в ранното детско развитие в **общностни центрове в половината (четири) от общините** в област Добрич по проект „Социално включване” на МТСП. Предоставянето на услугите (за ранно детско развитие, за ранна интервенция на уврежданията, за превенция на рисковете в ранна детска възраст, за по-добра училищна готовност, за подобряване на семейната среда и др.) **не е стартирало** до първата четвърт на 2014 г., което съществено възпрепятства разширяването на мрежата от социални услуги и мерки за подкрепа на уязвимите семейства и децата.
- По отношение на **услуги за деца и младежи с психични проблеми проучването показва, че не е** постигната промяна и продължават да липсват подходящи дейности за подкрепа на тази група в общността.
- Успешното реализиране на процеса по деинституционализация на децата е в пряка връзка с изпълнявания проект „И аз имам семейство” в партньорство между АСП и общините Балчик, Добрич и Добричка, който предоставя възможност за развитие на алтернативна семейна среда и грижа за децата. Наред с безспорните

резултати в развитието на **приемната грижа** по проекта, като цяло в област Добрич се наблюдава **дефицит на приемни семейства за новородени деца и деца с увреждания**, което рефлектира негативно върху структурираните действия на заинтересованите страни, свързани с превенция на настаняването в институция.

- По отношение на **деца, жертви на насилие** или в риск от насилие по време на мониторинга бе установено, че комуникацията и ефективността на взаимодействието на участниците в Координационния механизъм при случаи на насилие и за взаимодействие при кризисна интервенция **е подобрена**. В същото време основен проблем при реализиране на взаимодействието е непоемането от всички страни на отговорност в работата по отделните случаи.

Основни препоръки:

- Да се продължи реализацията на Националната стратегия и визия за деинституционализацията на грижите за децата и младежите на територията на област Добрич до окончателното **закриване на специализираните институции за деца** и заместването им от нови алтернативни услуги за подкрепа на деца и семейства в общността и създаването на необходимите съпътстващи услуги¹.
- За осигуряването на устойчивост на процеса на деинституционализация, освен закриване на специализираните институции, е необходимо развитието на мрежа от социални услуги в общността, която да отговори на специфичните потребности на децата и семействата в риск.
- По отношение на децата и младежите с увреждания в институции в област Добрич, включени в проект „Детство за всички“ е необходимо да се осигури:
 - Подготовка на децата и младежите, която да гарантира тяхното **безпрепятствено преместване и здравословно адаптиране** в новите услуги в общността;
 - Подкрепа и интегриране в общността чрез осигуряването на необходимите **съпътстващи услуги** в гр. Добрич, гр. Балчик и с. Крушари.
- В общините Генерал Тошево, Добричка, Каварна и Тервел е необходимо да се **развият на практика** планираните услуги в общността, за да се гарантира посрещане на нуждите от подкрепа на основни групи от деца в риск и техните семейства.
- С цел да се гарантира минимален пакет от услуги за деца в риск и техните семейства да се продължи разширяването на мрежата от услуги в общността за **всички общини**.

¹ Тъй като закриването на специализираните услуги се свързва със създаването на нови резидентни услуги (ЦНСТ, ЗЖ), които да заместят институциите, изключително важно е около алтернативните резидентни услуги да се създават **съпътстващи услуги**, които да имат достатъчно капацитет и ресурс да работят с децата/ младежите, които ще бъдат настанени в ЦНСТ/ ЗЖ. В противен случай има риск от **възпроизвеждане на институционалния модел**, т.е. новите резидентни услуги ще се превърнат в мини институции, в които децата отново ще бъдат принудени да прекарват цялото си време.

- С оглед на подобряване на качеството на предоставяните услуги да се развият и утвърждават подходи и практики на работа по случаи, насочени към подкрепа на **семейството и заобикалящата го среда**.
- Да се осигури достъп до социални услуги на деца в риск и техните семейства, живеещи в малки и отдалечени населени места чрез **развитието и предоставянето на мобилни социални услуги**.
- Развитие на **интегрирани услуги за ранно детско развитие** като ключова мярка за подкрепа на децата и семействата, заложена в Националната стратегия за намаляване на бедността и насърчаване на социалното включване 2020 и в Националната програма за развитие България 2020.
- Разширяване на услугата **приемна грижа за деца от 0 до 3 години и деца с увреждания** на областно ниво като алтернатива на институционалната грижа и като услуга за превенция.
- Развитие на възможности за предоставянето на **услуги и дейности за психично здраве** за деца и младежи на областно ниво.
- За подобряване на взаимодействието между участниците в Координационния механизъм при работа по случаи на деца, жертви на насилие или в риск от насилие, препоръчително е да се осигури специализирано съвместно обучение на местно ниво, насочено към споделяне на добри практики, повишаване на мотивацията, намаляване на стреса и подкрепа на специалистите, работещи по случаите с деца. По отношение на осигуряването на подходящи условия за разпит на деца, станали жертва на насилие, е необходимо **обзавеждане на Синя стая за изслушване**, като това би довело до значително подобряване на качеството на услугите за деца, жертва на насилие.

Област 2: Услуги за възрастни и стари хора

Изводи и констатации:

- За осигуряването на условия за пълноценен и достоен живот на хората с увреждания и старите хора в семейна среда е постигната промяна в съотношението между предоставяните типове социални услуги. При заложена промяна 10:1 в полза на потребителите на услугите в общността спрямо ползвателите на социални услуги, предоставяни в специализирани институции, е постигнато съотношението **5:1**.
- Въпреки непълнотата на информацията по време на мониторинга може да се предполага, че са осигурени услуги, подкрепа и грижи в домашна среда за **минимум една трета** (около 5 %) от планираните 15% от старите хора в областта.
- Подобрена е грижата за около **14% от старите хора и възрастните с деменция**, настанени в преустроени и ремонтирани домове.

- В периода 2011 – 2013 г. в област Добрич е **закрит един Сезонен дом за стари хора** в Община Балчик и разкрит един в Община Тервел, с което общият брой на специализираните институции за възрастни остава **непроменен**. Срокът за разкриване на планираните домове за стари хора в общините Балчик, Г. Тошево и Шабла е 2015 г.
- Мрежата от социални услуги в семейна или близка до семейната среда, която е условие за подкрепа на уязвимите групи възрастни хора и хора с увреждания, както за превенция на риска, така и за справяне с последиците, **не е постигнала развитие** в достатъчна степен.
- Не са използвани възможностите за разкриване на **Центрове за настаняване от семеен тип** за възрастни с умствена изостаналост, за възрастни с психични разстройства и Защитени жилища за лица с психични разстройства по операцията „Живот в общността“.
- По отношение на самотните и бездомните лица, които са най-уязвимата група възрастни, не е постигнато планираното разкриване като държавно делегирана дейност на **приют за възрастни**. Мъжете от тази рискова група могат да ползват Центъра за временно настаняване в гр. Добрич, финансиран от Фондация „Ръка за помощ“. За жените и семействата не е осигурена подкрепа на този етап.
- При мониторинговото проучване не е получена информация дали общините в област Добрич са планирали дейности, различни от разкриването на социални услуги, резидентен тип за решаването на проблеми, в т.ч. за липсата на жилища, за определени рискови групи.
- Социални услуги в дневни центрове и центрове за рехабилитация за възрастни с увреждания ЦСРИ (физически, умствени и психични) се **реализират в областния и един от общинските центрове (Шабла)**. Планираните ЦСРИ в общините Г. Тошево, Каварна и Крушари, Дневен център за възрастни в община Г. Тошево и Дневен център за възрастни с увреждания в гр. Тервел (с мобилен тип услуга), които биха осигурили минимален набор от социални услуги за възрастни хора и хора с увреждания, **не са разкрити**.
- Услугите, предназначени **за лицата в надтрудоспособна възраст и услугите за възрастните с увреждания**, са развити приоритетно. От една страна това е свързано с високия относителен дял на хората в надтрудоспособна възраст и повишените потребности на двете целеви групи, а от друга - с приоритетната политика на развитие на тази група услуги през периода на мониторинга.
- Социалните услуги като „домашен социален патронаж“, „домашен помощник“, „социален асистент“, „личен асистент“, обществена трапезария; клуб на пенсионера са развити на **територията на всички общини** в областта. В Община Тервел липсва услугата домашен помощник. Въпреки че тези услуги достигат до по-голям брой нуждаещи се лица спрямо 2010 г. и допринасят за подобряване качеството на живот на старите хора и хората с увреждания, постигнатият обем и обхват **не отговарят в достатъчна степен на реалните потребности на общността**.

Показателен в това отношение е големият и нараснал в периода 2011 – 2013 г. брой на чакащите за настаняване в специализирани институции за възрастни и хора с увреждания. Освен това при предоставянето на услуги на проектен принцип, одобрението и прекъсванията обхващат голям времеви период, което поставя в риск потребителите и семействата им.

- Социалните услуги „личен асистент“, „социален асистент“ и „домашен помощник“ се изпълняват по Националната програма „Асистенти на хора с увреждания“, схеми и проекти в рамките на ОП „РЧР“ 2007 - 2013 г. или като общинска дейност (Община Добричка, „Социален асистент“ 07.11.2012 г. - 31.12.2013 г.). В края на 2013 г. броят на наетите по НП „АХУ“ и проект по ОП „РЧР“ лични асистенти, които полагат грижи за деца и възрастни с увреждания, е увеличен два пъти спрямо броя им в началото на 2011 г.
- При **домашните социални патронажи** е постигнато увеличение на капацитетите със 160 от планираните 295 места до 2015 г. или с повече от половината. За 2014 г. Община Балчик е осигурила финансиране за разширяване на капацитета с 50 места.
- Финансираните от Фонд „Социална закрила“ **обществени трапезарии** във всички общини в област Добрич през есенно – зимния период, а за 2013 г. - целогодишно, са показателни за успешното партньорство между държавната и местните власти и за ангажимента на общинските администрации към самотно живеещи лица и семейства, получаващи минимални пенсии; бездомните; социално слабите и лицата без доходи и без близки, които да се грижат за тях.
- Мрежата от читалища и клубове **на пенсионера/инвалида**, които изпълняват някои социални функции, близки до услугата Дневен център за възрастни хора, е **развита на територията на всички общини**. Поради нуждата от такива дейности в почти всички населени места продължава разкриването на нови клубове.

Основни препоръки:

- За поетапното закриване в следващите двадесет години на специализираните институции за възрастни хора и хора с увреждания (ДВУИ с. Българево, общ. Каварна, ДВД с. Опанец, общ. Добричка, ДСХ гр. Добрич, общ. Добрич, ДСХ с. Добрин, общ. Крушари и ДСХ с. Полковник Савово, общ. Тервел) в изпълнение на Националната стратегия за дългосрочна грижа могат да се използват възможностите по Проект РСПСУРР за **извършване на оценка на специализираните институции**, обобщаване на данните и изготвяне на Анализ за състоянието на институциите за възрастни хора, който да бъде **основа при изготвянето на следващата Областна стратегия** за развитието на социалните услуги в област Добрич.
- За превенция на риска и за справяне с последиците при уязвимите групи възрастни хора и хора с увреждания е необходимо да продължи развитието на мрежата от социални услуги в семейна или близка до семейната среда.

- Услугите в общността като „личен асистент“, „социален асистент“ и „домашен помощник“, предназначени за **лицата в надтрудоспособна възраст и възрастните с увреждания да продължават да бъдат** приоритет в политиката на развитие на тази група услуги.
- С цел увеличаване на броя на старите хора, получаващи грижа в домашна среда **да продължи** планираното увеличение на капацитетите на домашните социални патронажи и разширяване на обхвата на дейностите.
- Да продължи разширяването на мрежата от читалища и клубове на пенсионера/инвалида, установени като **успешни начини за подкрепа на тези рискови групи** и с цел осигуряване на достъп в повече населени места.
- За подкрепа на една от най-уязвимите групи възрастни е необходимо да бъде **осигурена услуга** за задоволяване на базовите потребности на самотните и бездомни жени.
- Да **продължи партньорството** между държавната и местните власти за подкрепа чрез обществени трапезарии на самотно живеещи лица и семейства, получаващи минимални пенсии, бездомните, социално слабите и лицата без доходи и без близки, които да се грижат за тях.

Област 3: Управление на услугите

Изводи и констатации:

- В края на 2013 г. организациите с опит в управление на услуги в област Добрич са: БЧК, „Център за психично здраве д-р П. Станчев“ ЕООД гр. Добрич, Фондация „Ръка за помощ“, „Соник старт“ ООД. Въпреки това, възлагането на управлението на социалните услуги на външни доставчици все **още е ограничено**.
- Планираният **Регионален център за развитие на човешките ресурси** като орган, който ще координира и подпомага осъществяването на Стратегията **не е създаден**. Част от планираните дейности се изпълняват по проект „Развитие на системата за планиране и предоставяне на социални услуги на регионално равнище“, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“.
- Въпреки че представители на общинските администрации, доставчиците на услуги и ДСП са обучавани, все още не е решен проблема с подготовката, достатъчните обучения и периодичните супервизии в сферата на социалните услуги. Обученията се провеждат епизодично, предимно от НПО или в рамките на различни проекти, което води до рискове персоналетът, от който зависи качеството и нивото на предоставяните услуги, да не се чувства достатъчно подготвен и сигурен да реализира на практика идеите за социално включване и подкрепа на различни уязвими групи.

- Не винаги и не за всяка дейност е налична информация за осъществяването на дейностите, заложи по Стратегията – това създава трудности както за проследяване на изпълнението на стратегията, така и за анализ на различните елементи и особености на предоставянето на социални услуги за уязвими групи.

Основни препоръки:

- С оглед **подобряване на качеството** на предоставяните и разработване на нови социални услуги, съобразно нуждите на рисковите групи и общността:
 - Да се продължи партньорството между общините в област Добрич за **постигане на взаимодействие** между различните публични и социални сектори – социални услуги и подпомагане, образование, здравеопазване, заетост, инфраструктура и жилищна среда предвид комплексния характер на проблемите на хората в риск;
 - **Да се използва** експертизата, опита, иновативните подходи, идентифицираните добри практики и изследователската дейност по деинституционализация на неправителствените организации относно мерките, дейностите и инициативите за постигане на целите на Националната стратегия „Визия за деинституционализация на децата в Република България“;
 - **Да се прилага** подхода и практиката на **междуйнституционалното сътрудничество** при планирането, разработване и предоставянето на социалните услуги;
 - **Да се повиши дела на участие на потребителите** в процесите на вземане на решение за вида и начина на предоставяне на услугите в общността;
 - **Да се разшири** възлагането на управлението на социалните услуги на **външни доставчици**;
 - Да се създаде **механизъм** за вземане на решения по случаи, които водят до **рискове от раздяла на децата от семействата им** – в сферата на социалните услуги, социалното подпомагане, здравеопазването, образованието, заетостта;
 - Да се проучат и използват възможностите за **работата на доброволци** при предоставянето на услуги на различни уязвими и рискови групи.
- С оглед на **осигуряване на устойчивост на финансиране** на действащите и планираните социални услуги полезно би било:
 - **Да се използват** възможностите по Оперативната програма „Развитие на човешките ресурси“, както и прилагането на модела на кръстосано финансиране по взаимнодопълващ се начин между отделните Оперативни

програми за **продължаване на процеса на деинституционализацията на грижата за децата** през новия програмен период 2014 - 2020 г.;

- **Да се подготвя процеса на прехвърляне на средствата за издръжка от закриващите се специализирани институции към новите услуги**, които се разкриват в общността чрез участие в разработване на финансов механизъм и правила за прилагането му на областно ниво;
- **С оглед развитието на капацитета на човешките ресурси**, ангажирани с управление и предоставяне на социалните услуги:
 - **Да се използват възможностите** по проект „Развитие на системата за планиране и предоставяне на социални услуги на регионално равнище“, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ за реализиране на планираните в Стратегията дейности, в т. ч. за **обучение на представители на доставчици на социални услуги и техните служители; социални работници; работещи в сферата на социалните услуги; служители в публични институции, ангажирани с процеса на разработване и изпълнение на политиката в областта на социалните услуги** (ДАЗД, АСП, областна и общински администрации и др.);
 - **Да се осигуряват достатъчно въвеждащи и надграждащи обучения, обмяна на опит и добри практики** за различните нива на персонала, въввлечен в предоставянето на социални услуги, за специалистите, ангажирани с администрирането, управлението и директното предоставяне на социалните услуги и работата с различни групи ползватели на социални услуги в област Добрич;
 - **Да се разшири практиката за осъществяване на външна индивидуална и групова супервизия**, като елемент от системата за управление на човешките ресурси и като средство за подобряване на качеството на предоставяните услуги.
- **С оглед оптимизиране на процесите по мониторинг и оценка на Стратегията и подпомагането на процесите на планиране:**
 - **Да се актуализира системата от възможни индикатори** за проследяване на процесите на общинско и областно ниво и обхващане както на функциониращите социални услуги и дейностите в тях, така и процесите на социално включване на различните целеви групи;
 - **Да се подобри системата за събиране и анализ на информация** по отношение на изпълнението на заложените дейности по стратегията, както и за изпълнението на други дейности в сферата на създаване и предоставяне на услуги за уязвими групи.