



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД

BG05M9OP001-2.002 „Независим живот”
Договор № BG05M9OP001-2.002-0239-C001



ОДОБРЯВАМ:.....

Бехра Сали Зюлкяр

Ръководител

МЕТОДОЛОГИЯ ПО ПРОЕКТ

“ПОДОБРЯВАНЕ КАЧЕСТВОТО НА ЖИВОТ НА ХОРА С УВРЕЖДАНЯ И ХОРА
НАД 65 Г. В ОБЩИНА САМУИЛ”, ПРОЦЕДУРА BG05M9OP001-2.002
„НЕЗАВИСИМ ЖИВОТ” ПО ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА „РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ” 2014-2020 Г.

Въведение

Тази Методология е разработена с цел да подпомогне работата при осъществяване дейността на Звеното за почасово предоставяне на услуги за социално включване в общността или в домашна среда чрез личните и социални асистенти, домашните помощници и специалистите, предоставящи интегрирани услуги в домашна среда на лица/деца с увреждания и възрастни хора, затруднени да се обслужват сами в община Самуил. Методологията ще подпомогне назначения персонал да развие уменията си за предоставяне на услуги в домашна среда, спазвайки основните принципи на зачитане на човешките права и достойнство. Водещ принцип при разработването ѝ е поставянето в „центъра“ нуждите и потребностите на „отделния човек” и осигуряването на интегриран достъп до здравни, социални и други услуги, според специфичните потребности на човека в неравностойно положение и на основание на индивидуалната му оценка.

Методологията съдържа подробно описание на различните дейности при предоставянето на социалните услуги „Личен асистент”, „Социален асистент“ и „Домашен помощник“. С помощта на настоящата Методология ще се осигури по-качествено предоставяне на интегрираните услуги, ясни и прозрачни правила за работа и осигуряване на инструментариум за проследяване, регулиране и подобряване на ефективността на предоставянето на услуги в домашна среда - социални услуги и достъп до здравни грижи. Тя представя процеса на предоставяне и ползване на услугите, като същевременно формулира специфичните права и отговорности на всички участници.

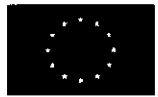
I. Принципи при предоставяне на интегрираните услуги. Съответствие с действащото национално законодателство и изискванията на Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”.

1. Принципи при предоставяне на услугите.

1.1. Зачитане на лично пространство и достойнство

Помощта, която се оказва на потребителя, следва да се извършва по деликатен и ненаатрапчив начин. Това особено важи при оказване на помощ на потребителя при:

- осъществяване на пряк допир - обличане и събличане, миене, къпане, бръснене, подстригване и т.н.;
- дейности, поддържащи здравето на потребителя - правене на превръзки, прием на лекарства и други;
- хранене и приготвяне на храна;
- ползване на баня и тоалетна;
- достъп и боравене с лични вещи и документи.



Личните и социалните асистенти, както и домашните помощници следва да се отнасят с уважение и разбиране към възрастовите, физическите, умствените, психическите, религиозните, етническите, културните и половите различия на потребителите, както и на техните близки и роднини.

1.2. Права и независимост на потребителя

Личните и социалните асистенти, както и домашните помощници са длъжни да зачитат правото на избор на потребителя особено по въпроси, които пряко го касаят - избор на личен лекар, избор на видове услуги, които желае да ползва и т.н.

В работата си личните и социалните асистенти, както и домашните помощници трябва да се ръководят на първо място от интересите на потребителите, да ги приема и зачита тяхното право на самоопределение.

Личните и социалните асистенти, както и домашните помощници не може да проявяват дискриминация по отношение на възраст, пол, вероизповедание, семейно положение, убеждения, умствени и физически затруднения или по какъвто и да е друг признак към потребителя.

Личните и социалните асистенти, както и домашните помощници трябва да се стремят да развиват силните страни на потребителя, както и да поощряват неговата самостоятелност. Потребителят следва активно да участва при вземането на решения по всички въпроси, касаещи неговия живот, както и при предоставяне на услугите, което се отразява в индивидуалния план за предоставяне на социалните услуги.

Потребителите трябва да биват подкрепяни и подпомагани сами да контролират финансовите си средства, с изключение на случаите на тежко ментално увреждане или други важни причини, свързани със здравословното им състояние.

Личните и социалните асистенти, както и домашните помощници следва да извършват дейностите по предоставяне на услугата не вместо потребителите, а съвместно с тях.

1.3. Конфиденциалност и защита на лична информация

Конфиденциалността е свързана с неотменното право на човека да съхранява своята личност, като притежава свои тайни и сам решава кога и как да ги разкрие.

Принципът на конфиденциалност и защита на личната информация е неуместно да се запазва:

- Когато е застрашено общото благополучие на потребителя - например, ако потребителят съзнателно не взима животоспасяващи лекарства или ако потребителят стане опасен за околните;
- Когато има съдебно искане да се разкрие тайната;
- Когато потребителят се нуждае от консултация с професионалист и в други области - юристи, лекар;
- Когато потребителят е дете, конфиденциалността е по-ограничена;
- Когато има насилие;
- Когато потребителят сам дава съгласие да се разкрие тайната му;
- Когато предаването на информация е част от процеса на оказване на помощ .
- Личните и социалните асистенти, както и домашните помощници са задължени да не разпространяват лична информация за потребителите.
- Поверителността на личните данни трябва да бъде гарантирана в съответствие

със Закона за защита на личните данни, както и етичните принципи при осъществяване на дейности на помагащите професии.

- При провеждане на обучения, консултации и супервизии следва да се спазва принципа на поверителност.

Доставчикът на услугите следва писмено да информира потребителите и/или техните законни представители, както и техните роднини (с изричното писмено разрешение на потребителя), че имат право на достъп до документацията, която съдържа техни лични данни и която се съхранява при доставчика.

2. Особенности на грижите за терминално болни потребители.

Най-силната емоция при разбирането, че болестта е терминална, е страхът - страх от самотата; страх заради възможните болки или от засилването на досегашните; страх от неизвестното, особено от тези състояния и преживявания, които ще съпровождат умирането. Страхът е съпровождан от съжаление за пропуснатото и от безпокойство за недовършените неща, за неизпълнените обещания.

Принципи за общуване:

- Даване на възможност на потребителя да поговори за емоциите и мислите, които го вълнуват.
- Запазване на спокойствие при проявите на гняв и депресия.
- Избягване на неуместен оптимизъм и даване на честни отговори на поставените въпроси.
- Оказване на помощ за приключване на важните неща за него.
- Най-важното е потребителят да не се чувства сам и изоставен от всички. Самото присъствие на специалиста може да има успокояващо въздействие.
- Трябва да се направи всичко възможно да се намали болката преди смъртта.

В края на живота си повечето хора имат нужда да се сбoguват с най-близките си и да усетят тяхната емоционална подкрепа. Специалистът, предоставящ грижи, и доставчикът трябва да търсят подкрепата и присъствието на роднините и на други специалисти в грижите за подобни потребители. Това би било полезно както за самия потребител, така и за социалния асистент, който би поел изключително голяма емоционална тежест, ако се грижи сам за терминално болен потребител.

3. Целеви групи

- Хора с увреждания и техните семейства;
- Хора над 65 г. с ограничения или в невъзможност за самообслужване;

4. Съответствие на услугите с българското и европейското законодателство.

Методологията е разработена по проект “Подобряване качеството на живот на хора с увреждания и хора над 65 г. в Община Самуил” по процедура BG05M9OP001-2.002 „Независим живот” по Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси” 2014-2020 г. и е в съответствие с Инвестиционен приоритет № 3 на ОПРЧР 2014-2020 г. „Повишаване на достъпа до услуги, които са на достъпна цена, устойчиви и висококачествени, включително здравни и социални услуги от общ интерес” и със специфичната цел на Програмата „Подобряване на достъпа на хора с увреждания и хора над 65 г. в невъзможност за самообслужване до услуги за социално включване и здравеопазване” по приоритетна ос 2 на ОПРЧР 2014-2020 г. „Намаляване на бедността и насърчаване на социалното включване”.

Общата и специфичната цели на проекта са в съответствие с Актуализираната национална стратегия за демографско развитие на населението в Република България (20122030 г.), Националната стратегия за дългосрочна грижа и с Националната стратегия за намаляване на бедността и насърчаване на социалното включване 2020.

Изпълнението на проекта съответства на ключовата цел на Националната стратегия за дългосрочна грижа за подобряване на достъпа до социални и здравни услуги в общността и в семейна среда и повишаване качеството на услугите.

Рискът от бедност или социално изключване на възрастните хора, особено за самотно живеещите възрастни над 65-годишна възраст в община Самуил е много голям. Основната причина за това е липсата на подкрепа от страна на роднини и близки. Потребностите от интегрирани социално-здравни услуги за хората с увреждания, особено на тези в невъзможност за самообслужване са незадоволени.

Основните проблеми на хората от целевите групи по проекта са частичната или пълна невъзможност за самообслужване в дома им поради здравословни проблеми, невъзможност да организират сами бита си и ежедневните си дейности и липсата на социални контакти.

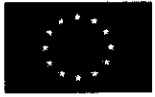
Услугите ще бъдат фокусирани към нуждите на отделния човек, ще бъдат оценени неговите индивидуални потребности - социални и здравни, предоставяните услуги ще са ориентирани към потребителя и подобряване качеството му на живот в общността. Чрез предоставяне на услугите в домашна среда ще се предотврати настаняването на потребителите в специализирана институция. Чрез осигуряване на достъп до медицински услуги ще бъдат предотвратени излишните хоспитализации.

II. Подробно описание на различните дейности при предоставянето на социалните услуги „Личен асистент“, „Социален асистент“ и „Домашен помощник“. Интегрирани социално-здравни услуги.

III. Основните цели при предоставянето на социалните услуги „Личен асистент“, „Социален асистент“ и „Домашен помощник“ са свързани с качествено предоставяне на почасови услуги в домашна среда и разширяване обхвата на услугите, предоставяни от община Самуил в Звеното за услуги в домашна среда, създадено към Общинско предприятие „Обществено хранене и социални услуги“.

Почасовото предоставяне на интегрирани услуги за социално включване ще създадат условия за социална интеграция на потребителите, за индивидуална подкрепа на лица/деца с трайни увреждания и възрастни хора, затруднени в самообслужването. Определянето на вида социална услуга за всеки конкретен потребител се извършва индивидуално на базата на заявеното желание, констатираните потребности и правата за достъп до услугата.

На база изготвената оценка на потребностите се разработва подробен план за предоставяне на услугите за всеки потребител. Планът се изготвя от членове на екипа с подкрепата на назначените социален работник и медицинска сестра и с участието на потребителя или негов законен представител, и е съобразен със специфичните потребности и изисквания на потребителя. В индивидуалния план се залага и вида на услугата, която ще получава потребителя. Планът се актуализира на всеки 6 месеца, за да се провери и реализира потребността от промяна. Съобразно изготвения индивидуален план на всеки потребител, включващ договорените дейности, които ще се извършват от личния/социалния асистент или от домашния помощник, потребителите ще получават интегрирани услуги от мултидисциплинарен екип, в това число психологическа подкрепа, достъп до здравни грижи и др.



Всичките видове услуги „Личен асистент”, „Социален асистент“ и „Домашен помощник“, както и интегрираната подкрепа се предоставят почасово, съобразно конкретните потребности на всеки потребител и съобразно неговото желание.

1. Дейности при предоставяне на социалната услуга „Личен асистент”.

Личният асистент полага постоянни грижи за дете или възрастен с трайно увреждане, или за тежко болен, за задоволяване на ежедневните му потребности в домашна обстановка. В задълженията му се включват дейности, свързани с:

- Грижа за хигиената в дома на човека, за когото полага грижи;
- Помощ при поддържане на ежедневна лична хигиена - тоалет, къпане, преобличане, смяна на чаршафи, хранене, раздвижване;
- Доставка и приготвяне на храна съобразно здравословното състояние на лицето и помощ при хранене;
- Подкрепа при придвижване и по време на рехабилитация;
- Инициране и изискване на специализирана помощ в случай на нужда;
- Поддържане на къщата - плащане на сметки, осъществяване и/или помощ при дребни ремонти, предоставяне на отоплителни материали и др. (всички тези дейности се извършват със средства, предоставени от потребителя);
- Организиране на свободното време на човека, за когото полага грижи, и насърчаване на комуникацията и поддържането на социални контакти;
- Помощ и контрол при вземането на лекарства, придружаване в лечебни заведения;
- Придружаване на разходка, участие в културни мероприятия, чрез изготвяне на план за посещения по желание на лицето;
- При необходимост - пазаруване на храна, лекарства и дребни вещи за дома;
- Заплащане на битови сметки.

2. Дейности при предоставяне на социалната услуга „Социален асистент”

Социалният асистент предоставя комплекс от услуги, насочени към социална работа и консултации на потребителите и свързани със задоволяване на потребностите от организация на свободното време и осъществяване на контакти, а именно:

- Съдейства на домашните помощници и личните асистенти за организиране на грижата и ежедневните дейности, осигурявайки нужните санитарни и домашни условия;
- Грижа за здравето и сигурността на клиента, предложения във връзка с намаляване и/или премахване (ако е възможно) на рисковете в домовете;
- В случай на спешност - информиране на лицето за контакт и на личния лекар на човека, за когото се грижи;
- Организиране и подкрепа при различни дейности, провеждани в дома и извън него, забавления, комуникация и поддържане на социални контакти;
- Административна помощ — съдействие за изготвяне на необходимите документи при настаняване и/или изписване от болница; попълване и подаване на необходимите формуляри като данъчни декларации, молби за получаване на помощи от службите за социално подпомагане или до други учреждения;

- съдействие при получаване на технически помощни средства;
- Помощ в общуването и поддържането на социални контакти — организиране на развлечения и занимания в дома и извън него, четене на книги и вестници;
- Помощ за деца с увреждания, които посещават общообразователно училище, подпомагане на заниманията им по домовете в извънучебно време.

3. Дейности при предоставяне на социалната услуга „Домашен помощник”

Домашният помощник предоставя услуги в домашни условия, насочени към поддържане на хигиената на жилището, пазаруване и приготвяне на храна, пране и други комунално-битови дейности:

- Ежедневна хигиена на дома - почистване и проветряване на дома - подови настилки, прах, прозорци и балкони; почистване на кухненски повърхности и кухненските уреди; почистване на санитарните помещения - фаянс, санитария, огледала; смяна и пране на спално бельо; изхвърляне на отпадъците и др.; Подобни;
- Поддържане на личната хигиена на човека, за когото се грижи - помагане във всички аспекти, включващи се в извършване на ежедневния тоалет;
- Уговаряне на менюто, снабдяване с нужните хранителни продукти (със средства, предоставени от клиента); приготвяне (поръчване) на желаната от клиента храна; сервиране и отсервиране, помощ (в случай на нужда) при храненето;
- Пазаруване - снабдяване на нуждаещите се с ежедневно необходимите продукти и лекарства (със средства на потребителя);
- Осъществяване на дребни ремонти и грижа за къщата (плащане на сметки, данъци и др. със средства на клиента);
- Придружаване извън дома, според потребностите.

4. Предоставяне на интегрирани услуги на потребителите.

Съобразно изготвения индивидуален план на всеки потребител, включващ договорените дейности, които ще се извършват от личния/социалния асистент, или от домашния помощник, потребителите ще получават интегрирани услуги от мултидисциплинарен екип, в това число психологическа подкрепа, достъп до здравни грижи и др.

Интегрираните услуги включват:

- Достъп до здравни грижи;
- Психологическа подкрепа;
- Мотивационна подкрепа;
- Подкрепата за социално включване.

4.1. Достъп до здравни грижи

Осигуряването на достъп до здравни грижи се осъществява от медицинска сестра, която изпълнява следните дейности:

- Съдействие за извършване на изследвания на потребителите и други;
- Консултиране и съветване относно здравословното състояние на потребителите, за хигиена и хранене;
- Консултиране относно ползване на медицински изделия;
- Поддържане на връзка с личния лекар на потребителя;
- Съдействие за издаване на направление за изследвания и/или лечение;
- Консултиране за хигиена и предпазване от развитието на декубитуси при рискови за това пациенти;

- Измерване на витални показатели (кръвно налягане, пулс, телесна температура);
- Разпознаване индикациите на застрашаващи живота състояния и предприемане на своевременни действия и др.

4.2. Психологическа подкрепа

Психологическа подкрепа се реализира чрез консултиране и различни терапевтични дейности, съобразно индивидуалните потребности на потребителите на услугата. Насочена е към възстановяване и поддържане на психическото равновесие. Психологическа подкрепа се предоставя на потребителите на социални услуги в домашна среда от психолог при различни трудни житейски ситуации: загуба на близък човек, при влошаване на здравословното състояние, при конфликти с лицето, което се грижи за тях. Дейности за психологическа подкрепа:

- Психологическо консултиране
- Групова работа
- Индивидуална психологическа консултация.
- Мотивационна подкрепа

4.3. Мотивационната подкрепа

Мотивационната подкрепа е насочена към лица, които са се самоизолирали от социалния живот, или които вследствие на заболяване са изгубили смисъл и желание за живот и други. Мотивационната подкрепа ще е насочена и за подобряване на връзките в семейството, за активиране на желанието за социални контакти, за посещения на здравно заведение и личен лекар, за явяване на ТЕЛК и други. Мотивационната подкрепа може да се осъществява в група или индивидуално.

5. Основни права и задължения

Основните права и задължения, които трябва да се спазват при предоставянето на социалните услуги „Личен асистент“, „Социален асистент“ и „Домашен помощник“, както и интегрираните услуги на лица/деца с трайни увреждания и възрастни хора, затруднени в самообслужването са регламентирани в: Закона за социалното подпомагане; Правилника за прилагане на Закона за социално подпомагане; Длъжностните характеристики. Персоналът, предоставящ услуги в домашна среда и специалистите, които извършват услугите за подкрепа в дома се назначават на трудов или граждански договор, правата им се определят и гарантират от Кодекса на труда и Закона за задълженията и договорите. Назначените на трудов договор подписват длъжностна характеристика, която описва техните задължения, отговорности и подчиненост.

Примерни задължения според длъжностната характеристика:

- Организира и осъществява ежедневна дейност, осигуряваща необходимите санитарно- хигиенни, битови и социални условия за осигуряване на нормален живот на потребителя, включително помощ при общуването и поддържането на социални контакти, развлечения и занимания в дома и извън него;
- Предоставя еднократни социални услуги (битови, административни, медицински, др.) по молба на потребителя при подаване на документи в пенсионен отдел, Дирекция „Социално подпомагане, Общината и др., при снабдяване с помощни средства, при изготвяне на необходимите документи за явяване пред ТЕЛК, РЕЛК, както и при настаняване или напускане на болница, грижи след болнично лечение, рехабилитация и др.;
- Съдейства за ефективната социална интеграция на потребителя, като окуражава активността на потребителя, организира срещи, осъществява контакти с други



лица;

- Грижи се за здравето и безопасността на потребителя, като предлага мерки за намаляване или отстраняване (ако е възможно) на рисковете в дома му, а при спешен случай незабавно информира личния лекар на потребителя и посоченото за контакт лице;
- Спазва поверителността на факти и обстоятелства, станали му известни при изпълнение на служебните му задължения, освен в случаите, когато застрашават здравето и живота на потребителя.

6. Предоставяне на услугите

Предоставянето на услуги започва след оценка на потребностите на потребителя. Въз основа на направената оценка се препоръчват конкретни дейности, които се документират и предоставят на социалния асистент, личния асистент и домашния помощник, като подписват индивидуалния план на потребителя за предоставяне на услугите. На базата на направена оценка и заявените нужди от страна на потребителя (или негов законен представител) се изработва план за социални услуги. По този начин се реализира индивидуален подход към специфичните нужди и изисквания на всеки потребител. Планът се съобразява в максимална степен със стила на живот на ползващия услугата и с неговите предпочитания, относно начина за предоставянето ѝ. В работата с потребители се създава възможност ежедневно да се следят промените в потребностите им. Те могат да настъпят вследствие на изменение в здравословното състояние, възрастова динамика, промяна в емоционалното състояние или социалния статус, др. В подобни случаи сигнал за промяната към доставчика на социални услуги може да подаде и социалният асистент, личният асистент и домашният помощник.

Екипът за организация и управление на проекта разработва процедура за осигуряване на защита на имуществото и финансовите средства на потребителя, която включва и изрични забрани за личния/социалния асистент или домашния помощник, които минимизират риска от злоупотреба и експлоатация на потребителя и/или неговата собственост. Служител от екипа на проекта писмено договаря с потребителя/законния му представител правила за достъп на личния/социалния асистент, домашния помощник и експерта, предоставящ интегрираните услуги до дома на потребителя.

7. Правила и процедури при предоставяне на интегрираните услуги

7.1. Оценка на потребността от социални услуги

Услугата се предоставя след оценка на потребностите на кандидат -потребител. Оценката на потребностите включва характеристика и оценяване на: Общото физическо и психическо състояние: зрение, слух и възможности за комуникация; способност за придвижване, необходимост от медицински изделия, технически помощни средства, приспособления или съоръжения; психично здраве; умствени функции; способност за справяне с ежедневни дейности и домашни задачи; социална активност; интереси; взаимоотношенията в/сът семейството; социални контакти; битови условия; за медикаментозно лечение и диети; безопасност. Въз основа на направената оценка в плана за предоставяне на услугата се разписват конкретни дейности, които са насочени към постигане на най-пълно задоволяване на индивидуалните потребности на конкретния потребител. Оценката на потребностите се актуализира на шест месеца, но може да се преразгледа и по-рано при промени, настъпили в състоянието на потребителя или в специфичните му потребности.¹

7.2. Договор между доставчика и потребителя

Договорът се сключва писмено в 7-дневен срок от началото на предоставянето на услугата. Когато потребителят е дете, договорът се изготвя с неговото участие и с участието на неговия законен представител по такъв начин, че детето да разбере за предоставянето на услугата и за нейните цели и да даде своето съгласие. Предоставянето на почасовата услуга стартира за всеки потребител, считано от датата, регламентирана в Договора за предоставяне на социалната услуга. Договорът се сключва между Кмета на общината или упълномощено от него длъжностно лице и потребителя и/или негов законен представител.

Договорът съдържа:

- име и адрес на доставчика на социалната услуга и адрес на потребителя на социалната услуга;
- име и адрес на личен / домашен помощник;
- място на предоставяне на социалната услуга;
- видове дейности по практическото предоставяне на услугата, тяхното времетраене и честота на извършване, допустима степен на гъвкавост при тяхното изпълнение;
- обстоятелства, при които предоставянето на услугата се прекратява или преустановява, включително временното ѝ преустановяване от страна на потребителя;
- процедури за преценка и актуализация на специфичните потребности на потребителя и на неговия индивидуален план за предоставяне на социалната услуга;
- задължения за осигуряване на качеството на услугата;
- отговорности на потребителя и на доставчика по опазване на здравето и взаимната им безопасност;
- договорености за достъп и напускане на дома на потребителя (притежаване на ключ, код на алармена система и пр.);
- отговорности и неустойки при неспазване на клаузите на договора;
- срок на договора и условия/начини за неговото прекратяване.

7.3. Индивидуален план за предоставяне на социални услуги

План за предоставяне на услугата описва дейностите, които доставчикът се ангажира да извършва за удовлетворяване на индивидуалните потребности на потребителя в домашна среда. Планът се изготвя с участието на потребителя, а когато това е невъзможно и когато потребителят е дете - с участието на негов законен представител. Изготвя се на база анализ и оценка на индивидуалните потребности от интегрирани услуги. Индивидуалният план съдържа описание на дейностите, които ще бъдат извършвани за задоволяване на установените индивидуални потребности на потребителя. Индивидуалният план включва оценка на рисковете за здравето и безопасността на потребителя.

Планът се актуализира от доставчика веднъж на шест месеца или по-рано, ако са настъпили изменения във вече констатираните обстоятелства. Промените се съгласуват с потребителя, негов роднина, близък или с неговия законен представител, след което се вписват в плана. Планът се изготвя на достъпен за потребителя език и формат в два еднообразни формуляра, които се подписват от потребителя и/или от негов законен представител и от доставчика на услугата.

7.4. Графици за предоставяне на почасови услуги

За изпълнението на индивидуалните планове се изготвят графици за

предоставяне на почасови услуги, съобразно конкретните нужди на всеки един от потребителите и всеки потребител получава услугите според предварителна договорен график и установени потребности.

7.5. Жалби

При реализирането на интегрираните услуги задължително се осигурява ясна и достъпна процедура за разглеждане на жалби, посочваща сроковете и стъпките за тяхното проучване. В рамките на изпълнението на социалните услуги се води регистър за постъпилите жалби, в който се описват подробности, относно осъществените проверки и предприетите действия.

7.6. Водене на документация

При реализиране на дейностите по услугите личен/ домашен помощник и при интегрираните услуги се създават и съхраняват документи, необходими за ефективно управление на процеса по предоставянето ѝ и за защита на потребителите. Всички документите се изготвят, поддържат и използват в съответствие със Закона за защита на личните данни и се актуализират периодично и се съхраняват подредени, в добро състояние, съобразно изискванията на Управляващия орган на ОПРЧР. Осигурява се достъп на потребителите или техните законни представители до информацията, която ги засяга, и ако е необходимо, се улесняват при ползването на тази информация.

За предоставяните услуги се води следната документация:

- Правилник за вътрешния ред;
- Регистър на лицата, ползващи услугите;
- Лично дело/досиета на потребителите;
- Утвърдена процедура за подбор на личните асистенти;
- Лично досие за всички назначени за предоставяне на социалните услуги (лични и социални асистенти, домашни помощници, експертите, предоставящи интегрираната подкрепа и други лица, работещи по трудово правоотношение и/или предоставящи услуги по граждански договори);
- Регистър на трудови злоупотреки и инциденти, както и докладите за тях;
- Регистър на установените случаи на насилие/злоупотреба или подозрение за насилие/злоупотреба (включително за употреба на сила при ограничаване на действия на потребители), както и за действията и мерките, които са предприети;
- Регистър на отправените похвали и жалби и предприетите действия;
- Графици за предоставяне на услугите;
- Месечни формуляри за отчитане на посещенията в дома на потребителя;
- Отчетни форми и доклади за извършени интегрирани услуги;
- Дневници на потребителите;
- Процедура за уведомяване при възникнал инцидент;
- Дневник за подаване на жалби и оплаквания;
- Финансови документи за всички осъществени трансакции;
- Процедура за вътрешен мониторинг;
- Декларации за конфиденциалност на информацията, придобита по време на работа;
- Други документи, свързани с отчитането на социалните услуги, реализирани в рамките на проект а.

7.7. Дневник на потребителя с приложения за медицинските специалисти и психолога

Потребителят и неговите близки имат достъп до писмен запис за най-важните

събития и дейности, свързани с предоставянето на услугите личен/социален асистент, домашен помощник и интегрирани услуги. Личният и социалният асистент, домашният помощник и експертите от екипа, предоставящи интегрирани услуги записват важни дейности, които се извършват при предоставяне на услугата. Дневникът и приложенията се съхранява на сигурно място в дома на потребителя, което е съгласувано с него или с неговия законен представител, близки или роднини. Записват се извършените дейности и тяхното времетраене, като:

- извършени дейности;
- оказана помощ при прием на лекарства, като се посочва времето и дозата на взетото лекарство;
- молба или препоръка за допълнителна медицинска помощ;
- действия, свързани с финансови въпроси и извършени от името на потребителя (получаване на пенсия, по-голяма покупка, др.);
- промени в състоянието на потребителя (физическо и емоционално състояние, нови потребности и др.);
- инцидент или злополука;
- рискове, свързани с бита на потребителя и неговата безопасност;
- рискове, свързани с дейности на потребителя извън дома му.
- извършени хигиенни дейности в жилището или свързани с поддържането на лична хигиена;
- придружаване до различни институции; консултации; дейности за социална подкрепа и включване;
- други.

Дневникът се води ясно, четливо, съдържа дата и подпис на личният и социалният асистент, домашният помощник и експертите от екипа, предоставящи интегрирани услуги, и ако е възможно, на потребителя или на неговия законен представител. В случай, че потребителят (или неговият законен представител) не е съгласен да съхранява дневника в дома си, той подписва декларация за отказ.

1. След приключването на услугата дневникът и приложенията се архивират от доставчика и се съхранява за срок, регламентиран в договора за безвъзмездна финансова

2. Обучение на персонала, консултации и супервизия.

За да се осигури качествено предоставяне на услугите в домашна среда е необходимо персоналят - лични асистенти и домашни помощници да придобият знания и умения за удовлетворяване потребностите на потребителите на услугата.

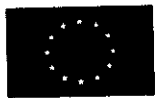
Обучението ще бъде насочено към придобиване, усъвършенстване и разширяване на практическите умения на персонала за предоставяне на качествена грижа и подкрепа на хора с увреждания и самотно живеещи възрастни хора с ограничения или невъзможност за самообслужване.

Община Самуил като доставчик на услугите осигурява възможности за развитие на личните асистенти и домашните помощници чрез обучение и супервизия.

Въвеждащото обучение ще се извършва само за лица, които не са преминали същото обучение по други процедури финансирани по ОПРЧР и/или други програми и проекти, независимо от източника на финансиране. Община Самуил ще извършва проверка за двойно финансиране на лицата, които ще преминават въвеждащо обучение чрез обучаваща организация, с която ще се сключи договор.

Всички лични и социални асистенти и домашни помощници ще бъдат включени в поддържащо обучение.

2.1. Въвеждащо обучение е с продължителност 1 ден и задължително



Включва следните теми:

- общи познания за домашните грижи и за необходимите знания и умения на личните и социални асистенти и домашни помощници;
- основни задължения и права на персонала;
- етични стандарти в работата на персонала (принципи и ценности на социалната работа, поверителност, антидискриминационно поведение, др.);
- специфика на грижите за стари хора, за лица с увреждания, за терминално болни;
- разпознаване и навременно сигнализиране на рискове и опасности за потребителя (влошаване на здравословното състояние, инциденти, дискриминация, различни форми на експлоатация, насилие, други рискове), както и за нововъзникнали потребности;
- умения за предоставяне на подкрепа, изискваща физически контакт;
- умения за разпознаване на рискове и справяне с кризисни ситуации (оказване на първа помощ и начин на действие в спешни случаи, рискове при физически контакт, др.);
- здравословни и безопасни условия на предоставяне и ползване на социални услуги (основни изисквания към подготовката и съхраняването на храна съобразно изискванията на Закона за здравето и подзаконовите нормативни актове по прилагането му, основни правила за поддържане на лична хигиена и контролиране на рискове от заразяване; ползване на подходящо облекло и обувки, ползване на лични предпазни средства, действия и поведение при случаи на насилие и предизвикателно поведение, при случаи на сексуален и/или расов/етнически тормоз; действия и поведение при потребители, пристрастени към вредни за здравето субстанции; опасности, произтичащи от битовите условия на живот на потребителя, напр. неизправна електрическа инсталация, повредени домакински уреди, др.).

1 Поддържащи обучения на персонала.

В рамките на проекта ще се проведе едно еднодневно поддържащо обучение. Темите на поддържащите обучения ще се определят от обратната връзка, дадена от личните асистенти и домашните помощници по време на въвеждащото обучение, както и от актуалните потребности на потребителите на услугите.

Както въвеждащото, така и поддържащите обучения ще имат интерактивен характер и да включват теоретични и практически подходи.

2.2. Консултиране и психологическа подкрепа в кризисни ситуации

“Консултирането е специализирана професионална дейност за психологическа помощ на клиенти без психически заболявания, с различни личностни или социално обособени проблеми в емоционалната и поведенческа сфера, реализираща се по определена методика с тяхното съзнателно участие”².

Принципите при консултирането преповтарят принципите в социалната работа като цяло - хуманност, коректност, автентичност, емпатия, съблюдаване на условието “тук и сега”, уважение, конфиденциалност, зачитане на правата на клиента, съобразяване с неговите потребности, интереси, ценностна система, индивидуализиране, търсене преди всичко на ресурсите, центриране върху клиента и т.н.

Като **обекти** на консултирането са най-общо две категории хора:

- Субективно затруднени клиенти - това са хората, които вземат самостоятелно решение за търсене на помощ и подкрепа и обикновено са: временно изпитващи



затруднения при разрешаването на личен или социален проблем, хора с наличие на проблем с различна продължителност, нуждаещи се от информация, напътствие, с проблеми, свързани с възпитание, обучение, професионално ориентиране, справяне в конкретна ситуация и др.;

- Обективно нуждаещи се клиенти - изпаднали в криза, с временни обърквания в когнитивната сфера, хора със сериозни промени в мисленето, поведението, емоциите, подложени на стрес, фрустрация, насилие, хора с отклонения, временни или постоянни, но “в норма” и др.

Най-често срещани са индивидуалното и груповото консултиране.

Индивидуалното консултиране е взаимодействие между двама души при наличие на определен проблем.

При взаимодействието между двете лица в процеса на индивидуално консултиране са характерни три схеми на работа:

- Взаимодействие на основата на позиция на равноправие - оптимален вариант на консултиране, при който всеки участник си знае ролята, отговорностите. Основната характеристика на това разположение е кооперативността, партнирането, което предполага и високи резултати от процеса;
- Взаимодействие от позиция “отгоре” от страна на консултиращия - най-разпространена и определена като една от основните грешки в консултирането - изема се инициативата от водещия процеса, направлява се изцяло от него, клиентът е поставен в позиция на изчакване, на готовност за поемане на задачи и цели, които не е изработил съвместно с консултанта. У клиента се формира позиция на зависимост и дори власт чрез немощ и консултантът се превръща в негова следваща “социална патерица”. От процеса на съвместна работа никой не остава доволен, а на клиента не е оказана помощ и подкрепа;
- Взаимодействие от позицията “отдолу” от страна на специалиста, като той остава да бъде манипулиран. Консултантът трябва да знае, че всеки клиент ще се опита да го манипулира и да е изработил механизми за преодоляване на манипулацията. От подобна позиция клиентът остава удовлетворен и му е оказана псевдопомощ и псевдоподкрепа.

Индивидуалното консултиране е насочено към разрешаването на конкретен проблем на клиента, към повишаване на неговите умения за контролиране на личния и социалния му живот.

Груповото консултиране се използва в доста от случаите в социалната работа, особено при:

- нарушени взаимоотношения между родители и деца;
- конфликти при възрастни хора;
- създаване на психологическа съвместимост - например, работа в екип и др.

Груповото консултиране зависи много от теоретичната позиция, от която тръгва консултантът, но въпреки избора на теоретична основа на практическата работа, изисква съобразяване на следните особености:

- това е система от реално съществуващи взаимоотношения между хората;
- това са хора с различен индивидуален път на развитие и единственото, което ги обединява често е сходен проблем;
- изборът на алтернативи в една група е толкова много, колкото са нейните членове;