



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

Процедура на директно предоставяне на безвъзмездна финансова помощ BG05M9OP001-2.002 „Независим живот”
Проект „Създаване на дневен център за независим живот в Община Сопот”
Договор № BG05M9OP001-2.002-0282-C01

ОБЩИНА СОПОТ

УТВЪРДИЛ:

ДЕЯН ДОЙНОВ

Кмет на Община Сопот



СЪГЛАСУВАЛ:

ЙОРДАН КЪНЧЕВ

Ръководител проект

МЕТОДОЛОГИЯ

**ПО ПРОЕКТ „СЪЗДАВАНЕ НА ДНЕВЕН ЦЕНТЪР ЗА НЕЗАВИСИМ
ЖИВОТ В ОБЩИНА СОПОТ”,**

ПРОЦЕДУРА BG05M9OP001-2.002 „НЕЗАВИСИМ ЖИВОТ”

ОП „РАЗВИТИЕ НА ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ” 2014-2020 ГОДИНА



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

Процедура на директно предоставяне на безвъзмездна финансова помощ BG05M9OP001-2.002 „Независим живот”

Проект „Създаване на дневен център за независим живот в Община Сопот“

Договор № BG05M9OP001-2.002-0282-C01

Въведение

Тази Методология е разработена с цел да подпомогне работата на личните и социални асистенти, домашните помощници и експертите, предоставящи интегрирани услуги в домашна среда на лица/деца с увреждания и възрастни хора, затруднени да се обслужват сами в община Сопот. Методологията ще подпомогне назначения персонал да развие уменията си за предоставяне на услуги в домашна среда, както и почасови такива в новосъздадения Дневен център, спазвайки основните принципи на зачитане на човешките права и достойнство.

Водещ принцип при разработването ѝ е стремежът да се предостави интегриран достъп до здравни, социални и други услуги, според специфичните потребности на човека в неравностойно положение, на основата 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 качествено предоставяне на интегрираните услуги, ясни и прозрачни правила за работа и инструментариум за проследяване, регулиране и подобряване на ефективността на предоставянето на услуги. 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” 2014 – 2020г.

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



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

Процедура на директно предоставяне на безвъзмездна финансова помощ BG05M9OP001-2.002 „Независим живот“

Проект „Създаване на дневен център за независим живот в Община Сопот“

Договор № BG05M9OP001-2.002-0282-C01

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 приемат и зачитат 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 бъдат 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 в случаите:

- Когато е застрашено общото благополучие на потребителя - например, ако потребителят съзнателно не взема 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 – юрист, лекар;



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

Процедура на директно предоставяне на безвъзмездна финансова помощ BG05M9OP001-2.002 „Независим живот”
Проект „Създаване на дневен център за независим живот в Община Сопот”
Договор № BG05M9OP001-2.002-0282-C01

- 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 социалния асистент 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 сбогуват с най-близките си и да усетят тяхната емоционална подкрепа. Социалният асистент 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,



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

Процедура на директно предоставяне на безвъзмездна финансова помощ BG05M9OP001-2.002 „Независим живот”

Проект „Създаване на дневен център за независим живот в Община Сопот“

Договор № BG05M9OP001-2.002-0282-C01

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 „Създаване на дневен център за независим живот в Община Сопот“, договор № BG05M9OP001-2.002-0282-C01 по процедура BG05M9OP001-2.002 „НЕЗАВИСИМ ЖИВОТ” на 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 (2012-2030 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 Сопот е много голям. Основната причина затова 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



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

Процедура на директно предоставяне на безвъзмездна финансова помощ BG05M9OP001-2.002 „Независим живот”

Проект „Създаване на дневен център за независим живот в Община Сопот“

Договор № BG05M9OP001-2.002-0282-C01

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.

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 Сопот.

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 индивидуален план за предоставяне на услугите за всеки потребител. Индивидуалният план 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 (шест) месеца или по-рано, ако са настъпили изменения във обстоятелствата. 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:



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

Процедура на директно предоставяне на безвъзмездна финансова помощ BG05M9OP001-2.002 „Независим живот”

Проект „Създаване на дневен център за независим живот в Община Сопот“

Договор № BG05M9OP001-2.002-0282-C01

- 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;

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:

- 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 за явяване на ТЕЛК и РЕЛК, 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;
- Придружаване извън дома на потребителя — придружаване до учебно заведение, на кино, театър, гости, др.;



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

Процедура на директно предоставяне на безвъзмездна финансова помощ BG05M9OP001-2.002 „Независим живот“

Проект „Създаване на дневен център за независим живот в Община Сопот“

Договор № BG05M9OP001-2.002-0282-C01

- 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.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

Процедура на директно предоставяне на безвъзмездна финансова помощ BG05M9OP001-2.002 „Независим живот“
Проект „Създаване на дневен център за независим живот в Община Сопот“
Договор № BG05M9OP001-2.002-0282-C01

4.1. Достъп до здравни грижи

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

- Придружаване до личен лекар или лекар специалист;
- Съдействие за извършване на изследвания на потребителите и други;
- Консултиране и съветване относно здравословното състояние на потребителите;
- Измерване на кръвно налягане, консултиране относно ползване на медицински изделия;
- Поддържане на връзка с личния лекар на потребителя;
- Съдействие за издаване на направление за изследвания и/или лечение;
- Предоставяне на съвети за хигиена и хранене;
- 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:

- Индивидуална психологическа консултация
- Семейно психологическо консултиране
- Групова работа.

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.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

Процедура на директно предоставяне на безвъзмездна финансова помощ BG05M9OP001-2.002 „Независим живот”

Проект „Създаване на дневен център за независим живот в Община Сопот“

Договор № BG05M9OP001-2.002-0282-C01

4.4. Подкрепата за социално включване

Подкрепата за социално включване се осъществява чрез осигурена възможност потребителите да посещават организирано и индивидуално различни културни мероприятия – кино, театър, концерти, местни инициативи, свързани с национални и църковни празници; съдействие и придружаване за: ползването на административни общински услуги и за подпомагане на достъпа до здравни услуги, свързани със социални помощи, с местните данъци и такси, технически помощни средства и други. Консултиране, свързано с предоставяне на информация в областта на социалната закрила за възможностите за подкрепа; изисквания, срокове и насочване към съответните институции, от които може да бъде получена подкрепата.

Интегрираните услуги ще се осъществяват от мултидисциплинарен екип, който ще включва експерти и специалисти с подходящо хуманитарно образование (социален работник, психолог и мед. сестра/фелдшер). Подкрепата от експертите от мултидисциплинарния екип ще осъществяват своите дейности в тясно сътрудничество и координация с персонала, пряко предоставящ социалните услуги „Личен асистент”, „Социален асистент“ и „Домашен помощник“.

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 експертите, които извършват услугите за подкрепа в дома се назначават на трудов договор и правата им се определят и гарантират от Кодекса на труда. Назначените подписват длъжностна характеристика, която описва техните задължения, отговорности и подчиненост.

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 индивидуален план за социални услуги. По този начин се реализира индивидуален подход към специфичните нужди и



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

Процедура на директно предоставяне на безвъзмездна финансова помощ BG05M9OP001-2.002 „Независим живот“

Проект „Създаване на дневен център за независим живот в Община Сопот“

Договор № BG05M9OP001-2.002-0282-C01

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. Изготвят се 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. Предоставяне на информация

Издаване на брошура/диплянка, която съдържа информация за доставчика на социалните услуги; информация за оценка на потребностите от социални услуги, планиране на услугата, периодична преоценка на потребностите; описание на правата и задълженията при предоставянето на услугите.

7.2. 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/със 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 6 (шест) месеца, но може да се преразгледа и по-рано при промени, настъпили в състоянието на потребителя или в специфичните му потребности.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

Процедура на директно предоставяне на безвъзмездна финансова помощ BG05M9OP001-2.002 „Независим живот”

Проект „Създаване на дневен център за независим живот в Община Сопот“

Договор № BG05M9OP001-2.002-0282-C01

7.3. Индивидуален план за предоставяне на социални услуги

Индивидуалният план за предоставяне на услугата описва дейностите, които доставчикът се ангажира да извършва за удовлетворяване на индивидуалните потребности на потребителя в домашна среда. Индивидуалният план се изготвя с участието на потребителя, а когато това е невъзможно и когато потребителят е дете – с участието на негов законен представител.

Индивидуалният план се изготвя 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 6 (шест) месеца или по-рано, ако са настъпили изменения във обстоятелствата. 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/социален асистент, домашен помощник и при интегрираните услуги се създават и съхраняват документи, необходими



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

Процедура на директно предоставяне на безвъзмездна финансова помощ BG05M9OP001-2.002 „Независим живот“

Проект „Създаване на дневен център за независим живот в Община Сопот“

Договор № BG05M9OP001-2.002-0282-C01

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;
- 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;
- Финансови документи за всички осъществени транзакции;
- 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 „Интегрирани услуги и комплексни грижи в домашна среда“.

7.7. Дневник на потребителя

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 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;



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

Процедура на директно предоставяне на безвъзмездна финансова помощ BG05M9OP001-2.002 „Независим живот”
Проект „Създаване на дневен център за независим живот в Община Сопот”
Договор № BG05M9OP001-2.002-0282-C01

- 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.

След приключването на услугата дневникът се архивира от доставчика и се съхранява за срок, регламентиран в договора за безвъзмездна финансова помощ.

III. Обучение и развитие на персонала. Права и отговорности на потребители и персонал. Специфични умения на персонала

1. Обучение на персонала, консултации и супервизия

За да се осигури качествено предоставяне на услугите в домашна среда е необходимо персоналет – лични и социални 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 Сопот като доставчик на услугите осигурява възможности за развитие на личните и социалните 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 Сопот ще извършва



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

Процедура на директно предоставяне на безвъзмездна финансова помощ BG05M9OP001-2.002 „Независим живот“

Проект „Създаване на дневен център за независим живот в Община Сопот“

Договор № BG05M9OP001-2.002-0282-C01

проверка за двойно финансиране на лицата, които ще преминават въвеждащо обучение чрез дирекция „Социално подпомагане“.

Всички лични и социални асистенти и домашни помощници ще бъдат включени в поддържащите обучения.

1.1. Въвеждащо обучение е с продължителност 2 дни и задължително включващо 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.).

1.2. Поддържащи обучения на персонала

В рамките на проекта ще се проведат четири едnodневни поддържащи обучения. Темите на поддържащите обучения ще се определят от обратната връзка, дадена от личните асистенти, домашните помощници и социалните асистенти по време на



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

Процедура на директно предоставяне на безвъзмездна финансова помощ BG05M9OP001-2.002 „Независим живот”

Проект „Създаване на дневен център за независим живот в Община Сопот“

Договор № BG05M9OP001-2.002-0282-C01

въвеждащото обучение, както и от актуалните потребности на потребителите на услугите.

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

1.3. Консултиране и психологическа подкрепа в кризисни ситуации

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.

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

Взаимодействието между двете лица, в процеса на индивидуално консултиране, се характеризира с позиция на равноправие – оптимален вариант на консултиране, при който всеки участник си знае ролята и отговорностите. Основната характеристика на това разположение е кооперативността, партнирането, което предполага и високи резултати от процеса. 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.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

Процедура на директно предоставяне на безвъзмездна финансова помощ BG05M9OP001-2.002 „Независим живот”

Проект „Създаване на дневен център за независим живот в Община Сопот“

Договор № BG05M9OP001-2.002-0282-C01

Груповото консултиране зависи много от теоретичната позиция, от която тръгва консултантът, но въпреки избора на теоретична основа, 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;
- трудно се диагностицира динамиката в отношенията, а недоглеждането на една промяна може да промени хода на групата;
- доста често хора, които добре се справят в ситуация на индивидуално консултиране, изпадат в мълчание и хипоактивност при групово консултиране;
- съобразяване с ролите на участниците в групата.

Безспорно груповото консултиране е по-сложна дейност за помагачия в сравнение с индивидуалното, но пък ефектите от него за потребителите са значителни, тъй като най-малкото създава усещане за съпричастност, за това, че твоите проблеми са сходни с тези на останалите, дава повече възможности за избор и за изработване на повече алтернативи и т.н.

2. Права и отговорности на потребителите

Персоналът, предоставящ услуги в домашна среда е длъжен да зачита правото на избор на потребителя особено по въпроси, които пряко го касаят – избор на личен лекар, избор на личен или социален асистенти или домашен помощник, видове услуги, които желае да ползва и т.н.

В работата си персоналът трябва да се ръководи на първо място от интересите на потребителите, да ги приема и зачита тяхното право на самоопределение.

Членовете на персонала не могат 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.

Предоставящият услугите трябва да се стреми да развива силните страни на потребителя, както и да поощрява 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.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

Процедура на директно предоставяне на безвъзмездна финансова помощ BG05M9OP001-2.002 „Независим живот”
Проект „Създаване на дневен център за независим живот в Община Сопот”
Договор № BG05M9OP001-2.002-0282-C01

Персоналът следва да извършва дейностите по предоставяне на услугата **не вместо потребителите, а съвместно с тях.**

Отговорностите на потребителите на услугите са описани в договора за предоставяне на услугите. Потребителят няма право да изисква от член на персонала изпълнение на дейности, които не са идентифицирани в оценката на потребностите и не са заложиени в индивидуалния план на потребителя.

Права на възрастните хора

- Възрастните хора имат същите права и задължения като всички останали хора;
- Възрастните хора следва да бъдат поощрявани сами да извършват своя избор;
- Възрастните хора могат и имат възможност да оказват активна подкрепа на обществото и особено на местната общност;
- Възрастните хора имат право на социално подпомагане и на социални услуги в зависимост от потребността от услуги;
- Обществото има моралното задължение да признава приноса и ролята на възрастните хора.

2.1. Права и отговорности на персонала

Основните права и задължения на личния и социалния асистент и на домашния помощник са регламентирани в:

- Закона за социално подпомагане;
- Правилника за неговото прилагане;
- Методиките за предоставяне на социалните услуги „Личен асистент”, „Социален асистент” и „Домашен помощник”, утвърдени от изпълнителния директор на Агенцията за социално подпомагане;
- Длъжностната характеристика на личния/социален асистент и домашния помощник.

Личните асистенти, социалните асистенти и домашните помощници се назначават на трудов договор и правата им се гарантират от Кодекса на труда и длъжностната характеристика.

Задължения на личния/социалния асистент и домашния помощник според длъжностната характеристика:

- Организира и осъществява ежедневна дейност, осигуряваща необходимите санитарно-хигиенни, битови и социални условия за осигуряване на нормален



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

Процедура на директно предоставяне на безвъзмездна финансова помощ BG05M9OP001-2.002 „Независим живот”

Проект „Създаване на дневен център за независим живот в Община Сопот“

Договор № BG05M9OP001-2.002-0282-C01

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 за основно почистване на помещенията, обитавани от него, 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, НЕЛК, както и при настаняване или напускане на болница, грижи след болнично лечение, рехабилитация и др.;
- Съдейства за ефективната социална интеграция на потребителя, 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;
- Осигурява безопасност в дома на потребителя през времето, когато пребивава в дома на потребителя, съобразно разработените правила от доставчика на услугите;
- Води дневник на потребителя, в който се вписват всички извършени ежедневни дейности;
- Незабавно сигнализира доставчика на услугите при възникване на инцидент, сигнали за злоупотреба или насилие, рязко влошаване на здравословното състояние на потребителя.

Основни права на личните/социалните асистенти, домашните помощници и експертите, произтичащи от Конституцията на Република България и Кодекса на труда:

- Зачитане на личното достойнство;
- Недискриминационно отношение;
- Право да изразяват мнение;
- Право на труд;
- Ненамеса в личния и семейния живот, защита срещу посегателства на честта, достойнството и доброто име;
- Право на работа в здравословна и безопасна среда;
- Право на жалби и предложения.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

Процедура на директно предоставяне на безвъзмездна финансова помощ BG05M9OP001-2.002 „Независим живот“

Проект „Създаване на дневен център за независим живот в Община Сопот“

Договор № BG05M9OP001-2.002-0282-C01

2.2. Специфични умения на домашния помощник, личния/социалния асистент

С цел качествено предоставяне на интегрираните услуги, домашният помощник, личният и социалният асистент следва да притежават специфични умения. Някои от тях са:

- **Изграждане на доверие:** От изключително значение е изграждането на отношения на доверие между член на персонала и потребителя.
- **Способност за разбиране на емоционалното състояние на потребителя:** това е способност да се разпознават чувствата и мислите на другия в конкретната ситуация. Например личният асистент да разпознава проявите на тъгуване на потребителя и да съобрази поведението си с тях, а не да тъгува като потребителя.
- **Умения за самопознание и самоконтрол:** самопознанието се изразява в способността да се анализират, разпознават и приемат собствените настроения, емоции и движещи сили, както и тяхното влияние върху своите действия и тези на околните. Самоконтролът се изразява в способността за овладяване и насочване в положителна посока на собствените отрицателни импулси и настроения.
- **Умения за оказване на емоционална подкрепа:**
 - Да се изслушват тревогите и притесненията на потребителя;
 - Да се отнасят с уважение към неговите преживявания, болка, страхове;
 - Да се назовават и приемат чувствата, които го вълнуват;
 - Да му се партнира при решаване на проблеми от ежедневието;
 - Да се полагат усилия за повишаване на самочувствието (което при самотните стари хора и при хората с увреждания обикновено е негативно);
 - Да се обръща внимание на средата, в която живеят потребителите, така че тя да е достъпна и възможно най-комфортна за тях;
 - Да се отчитат индивидуалните особености на всеки потребител;
 - Да се проявява разбиране по отношение на емоционалното състояние на потребителя;
 - Да се вниква в отношенията на потребителя със семейството и с другите хора около него и да му се дава възможност да говори за тях.
- **Умения за вземане на решения:** необходимо е персоналът да взема решения в редица ситуации, включително и рискови.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

Процедура на директно предоставяне на безвъзмездна финансова помощ BG05M9OP001-2.002 „Независим живот”
Проект „Създаване на дневен център за независим живот в Община Сопот”
Договор № BG05M9OP001-2.002-0282-C01

- **Умения за поставяне на професионални граници:** С понятието „професионални граници” се обозначава сферата на професионални действия, отговорности и емоционална ангажираност от страна на персонала към проблемите на потребителите (докъде стигат и от къде започват отговорностите на други лица и институции).
- **Умения за осъществяване на професионални контакти:** това означава непрекъснато партниране с различни институции и специалисти. Персоналът трябва да поддържа дългосрочни професионални контакти при грижите за потребителите с:
 - Организацията, която е доставчик на социалните услуги;
 - Дирекция „Социално подпомагане”;
 - Общинска администрация;
 - Местните поделения на Електроснабдяване, ВиК и други;
 - Пенсионна служба; Болници и други здравни заведения;
 - Лични лекари, психолози, др.;
 - Полиция; други доставчици на социални услуги и допълващи услуги за хора в риск на територията на общината.
- **Умения за общуване с потребителите:**
 - Да се осигури спокойна обстановка, която да не отвлича вниманието;
 - Да се привлече вниманието на потребителя, а след това да се говори. Ако потребителят е зает с нещо, а съобщението, което искате да направите не е спешно, по-добре е да отложите разговора;
 - Необходимо е да се говори на достъпен език, без да се използва ненужна терминология;
 - Не бива да се обещава невъзможното;
 - По време на разговор, преди да се пристъпи към нова тема, трябва да се убедите, че предишната е разбрана правилно. Не се бойте от повторения;
 - Внимателно да се подбира височината на гласа.
 -

IV. Начин на управление на интегрираната услуга, включително планиране на дейността, мониторинг на предоставяните услуги, отчетност.

1. Планиране на интегрираните услуги

Община Сопот като доставчик на интегрираните услуги по проект „Създаване на дневен център за независим живот в Община Сопот” ще осъществява дейностите по проекта след изготвяне на план за изпълнение.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

Процедура на директно предоставяне на безвъзмездна финансова помощ BG05M9OP001-2.002 „Независим живот”

Проект „Създаване на дневен център за независим живот в Община Сопот”

Договор № BG05M9OP001-2.002-0282-C01

Планът за предоставяне на услугите преминава през следните етапи:

- назначаване на екип за организация и управление на проекта;
- определяне на помещение общинска собственост, което ще бъде офис на персонала и експертите;
- разработване на необходимата документация за предоставяне на услугите – заявления за кандидатстване; формуляр за оценка на потребностите; индивидуален план; график на работата на персонала; трудов договор и договор за предоставяне на услугите, правилник за вътрешния ред; правила и процедури и др.;
- определяне на срок за приемане на заявления от кандидатите за потребители и за персонал при осигурен равен достъп на всички кандидати;
- определяне на срок и изготвяне на оценки на потребностите на кандидат-потребителите;
- сформирание на комисия за класиране на кандидат-потребителите и на кандидатите за лични асистенти, социални асистенти и домашни помощници;
- назначаване на персонал, вкл. разработване и утвърждаване на длъжностни характеристики;
- организиране провеждането на въвеждащо обучение на персонала от външен изпълнител;
- сключване на договор с потребителите за предоставяне на услугите;
- изготвяне на индивидуален план за предоставяне на услугите;
- изготвяне на график на личния/социалния асистент или домашния помощник;
- предоставяне на услугите;
- мониторинг на предоставяне на услугите;
- организиране провеждането на поддържащи обучения от външен изпълнител;
- предоставяне на здравни услуги;
- предоставяне на психологическа и мотивационна подкрепа и подкрепа за социално включване на потребителите;
- предоставяне на психологическа подкрепа и консултиране на персонала;
- отчитане на дейностите.

2. Мониторинг на качеството на предоставяне на услугите.

Целта на мониторинга е качествено предоставяне на интегрираните услуги на потребителите, при спазване на техните права и прилагайки индивидуален подход.

Пряк контрол върху работата на персонала извършва както екипът за организация и управление на проекта, така и работодателят на персонала. Посещенията за наблюдение задължително се извършват „на място” в дома на потребителя и се попълва „списък за проверка на място“, който се подписва от потребителя или от предоставящия услугата.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

Процедура на директно предоставяне на безвъзмездна финансова помощ BG05M9OP001-2.002 „Независим живот”

Проект „Създаване на дневен център за независим живот в Община Сопот“

Договор № BG05M9OP001-2.002-0282-C01

Наблюдението се извършва в присъствие на потребителя и/или неговия законен представител. Задължително се проверява дневника на потребителя, редовното водене на дневника и отразените изпълнени дейности личния/социалния асистент или домашния помощник.

Мониторинговите посещения могат да се извършват планово, т.е. с предварително уведомяване на личния/социалния асистент или домашния помощник или по всяко време в рамките на работния ден без предварително уведомяване.

С цел подобряване качеството на услугите, предоставяни от личните/социалните асистенти, домашните помощници и експертите, процесът на мониторинг трябва да има и консултативен характер – мониториращият предоставя обратна връзка на ръководителя на проекта с кои дейности служителят се справя по-добре и за кои има нужда от психологическа подкрепа.

3. Отчетност на персонала

Отчитането на дейностите на персонала се извършва в съответствие с изискванията на Управляващия орган на ОПРЧР и вътрешните правила на Община Сопот.

Задължително персоналят спазва трудовото законодателство и задълженията си съгласно длъжностната характеристика.

Личният/социалният асистент и домашният помощник ежедневно води Дневника на потребителя, като отразява извършените дейности, както и промяната в поведението и/или в здравословното състояние на потребителя.

V. Популяризиране на интегрираната услуга

Важно условие за ефективното реализиране на проекта и развитието на интегрираната услуга е политиката за предоставяне на информация до обществеността. Реализирането на проекта и социалната услуга ще се съпровожда публикуване на информационни материали и разпространението им в уеб страницата на проекта и страницата във Фейсбук, което ще осигурява публичност, както в процеса на нейното проектно изпълнение, така и по време на реализацията ѝ след приключване на проектните дейности.

1. Основните **цели** на дейност „Информирание и публичност“ са:

- Да представи и популяризира сред широката общественост и заинтересованите страни резултатите, ползите и положителните ефекти от изпълнението на проекта;



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

Процедура на директно предоставяне на безвъзмездна финансова помощ BG05M9OP001-2.002 „Независим живот”
Проект „Създаване на дневен център за независим живот в Община Сопот”
Договор № BG05M9OP001-2.002-0282-C01

- Да спомогне за изграждане на обществена подкрепа към политиките на социално включване на хора с увреждания и хора над 65 години, които са в невъзможност за самообслужване;
- Да допринесе за повишаване на чувствителността в обществото към проблемите на лица с увреждания и техните семейства и хора над 65 години, които са в невъзможност за самообслужване.

2. Водещите принципи на дейност „Информирание и публичност“ са:

- Прозрачност – яснота и всеобхватност на информацията, разпространена в общественото пространство за интегрираната социална услуга и нейните потребители;
- Достъпност на информацията – достигане на посланията до най-голям брой заинтересовани лица;
- Ефективност на комуникационните послания – целенасочено ориентиране на информационния поток, в посока към промяна на консервативни обществени нагласи;
- Позитивност на комуникационните послания – изграждане на климат на доверие и съпричастие с оглед на ефективното изпълнение на интегрираната социална услуга.

ПРИЛОЖЕНИЯ:

РЕГИСТЪР НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

№	Име, презиме, фамилия	№ на договор за предоставяне на соц. услуга/и	Име, фамилия и тел. номер на лице за контакт	Име и тел. номер на личния лекар на потребителя	Вид социална услуга/и, предоставен а/и на потребителя
1.					
2.					
3.					
4.					



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

Процедура на директно предоставяне на безвъзмездна финансова помощ BG05M9OP001-2.002 „Независим живот”
Проект „Създаване на дневен център за независим живот в Община Сопот“
Договор № BG05M9OP001-2.002-0282-C01

РЕГИСТЪР НА НАЕТИТЕ ЛИЦА

№	Име, презиме, фамилия	№ и вид на договор	Нает като:	телефон	e-mail
1.					
2.					
3.					
4.					

ДНЕВНИК НА ПОТРЕБИТЕЛЯ

Дата дд/мм/гг	Извършени дейности	Време за изпълнение	Подпис на потребителя	Подпис на наетото лице	Подпис, дата и коментар на проверяващия



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

Процедура на директно предоставяне на безвъзмездна финансова помощ BG05M9OP001-2.002 „Независим живот”
Проект „Създаване на дневен център за независим живот в Община Сопот“
Договор № BG05M9OP001-2.002-0282-C01

ИНДИВИДУАЛЕН ПЛАН ЗА СОЦИАЛНИ УСЛУГИ

НА №
/трите имена и номер от регистър на потребителите/

Адрес:

Телефон за връзка:

Период:

Обслужващо лице:

Цел на плана за социална услуга:

Планирани дейности	Отговорно лице	Периодичност	Специфични обстоятелства, факти и резултати

Дата:

Изготвил плана:

Утвърдил:



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

Процедура на директно предоставяне на безвъзмездна финансова помощ BG05M9OP001-2.002 „Независим живот“

Проект „Създаване на дневен център за независим живот в Община Сопот“

Договор № BG05M9OP001-2.002-0282-C01

ИЗМЕРИТЕЛИ НА ПОТРЕБНОСТИТЕ

№	Измерители на потребностите	Часове
1.	Подкрепа за придобиване на умения за автономност и подкрепа при усвояване на нови модели на поведение и общуване.	2
2.	Подкрепа при усвояване на нови знания за училищна подготовка, съобразно потенциала на детето.	2
3.	Подкрепа за овладяване на агресивни и автоагресивни състояния.	1
4.	Приготвяне на храна.	2
5.	Доставяне на готова храна.	1
6.	Помощ при хранене.	30 мин.
7.	Помощ при ежедневния тоалет и обличане.	30 мин.
8.	Помощ при къпане.	1
9.	Помощ при направата на маникюр и педикюр или придружаване до мястото на извършване на услугите.	1
10.	Извършване на подстригване, боядисване на коса, бръснене или придружаване до бръснаро - фризьорски салон.	1
11.	Пазаруване - снабдяване с необходимите продукти, лекарства, друго; плащания на данъци, такси, комунално-битови сметки.	1
12.	Поддържане на хигиена в жилищните помещения, ползвани от кандидат-потребителя.	1
13.	Основно почистване на обитаваните от обгрижваното лице жилищни помещения.	2
14.	Помощ при вземане на лекарства.	30 мин.
15.	Придружаване при посещение на лекар и при извършване на различни медицински манипулации и изследвания, рехабилитация, лечебна физкултура.	2
16.	Съдействие за настаняване в болница, грижи в болницата при необходимост.	2
17.	Заплащане на топлинна енергия, електроенергия, телефон, вода, данъци и други.	1
18.	Осигуряване на отоплителни материали.	1
19.	Осигуряване на пране и химическо чистене или ръчно пране	1
20.	Съдействие за извършване на дребни технически ремонти.	1
21.	Съдействие при снабдяване с необходимите помощни средства при инвалидност или тежки заболявания.	30 мин.
22.	Съдействие по изготвяне на необходимите документи за явяване пред ТЕЛК.	2
23.	Съдействие при подаване на документи в пенсионен отдел, служби за социално подпомагане и други.	2



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

Процедура на директно предоставяне на безвъзмездна финансова помощ BG05M9OP001-2.002 „Независим живот”

Проект „Създаване на дневен център за независим живот в Община Сопот“

Договор № BG05M9OP001-2.002-0282-C01

24.	Здравни услуги от компетентно лице.	1
25.	Стимулиране изпълнението на рутинни занимания от ежедневието.	1
26.	Помощ при общуване и поддържане на социални контакти, развлечения и занимания.	1
27.	Придружаване от/до учебното заведение.	1
28.	Придружаване от/до социална услуга в общността.	1
29.	Организиране на срещи с приятели, роднини, честване на рождени дни и празници.	2
30.	Четене на ежедневници и художествена литература.	1
31.	Придружаване при посещение на кино, театър, опера, концерти, изложби и други.	1
32.	Придружаване при разходка.	1
33.	Придружаване при посещение на църква, джамия или синагога.	1
34.	Подпомагане при отглеждане и поддържане на стайни и градински цветя.	30 мин.
35.	Организиране на занимания по интереси (шах, табла, домино, не се сърди човече и други).	2
36.	Психологическа подкрепа.	1



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

Процедура на директно предоставяне на безвъзмездна финансова помощ BG05M9OP001-2.002 „Независим живот”

Проект „Създаване на дневен център за независим живот в Община Сопот“

Договор № BG05M9OP001-2.002-0282-C01

ПРОТОКОЛ

от преглед на Плана за социални услуги

НА №
(трите имена и номер от регистър на потребителите)

.....
(дата, час, място)

Присъствали.....

1. Изпълнени дейности от последния план за социални услуги

.....
(запишете не само постиженията, но и проблемите)

2. Промени в състоянието на потребителя

От гледна точка на:

А. Здравословно състояние или развитие на увреждането

.....
(отбележете всяка значима промяна в здравословното състояние)

Б. Промени в емоционалното развитие или поведение

В. Промени във взаимоотношенията с важни за него хора

Г. Други промени:



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

Процедура на директно предоставяне на безвъзмездна финансова помощ BG05M9OP001-2.002 „Независим живот”

Проект „Създаване на дневен център за независим живот в Община Сопот“

Договор № BG05M9OP001-2.002-0282-C01

Необходимост от по-нататъшни дейности

.....

.....

.....

(отбележете какви промени трябва да се направят в плана)

Следващото обсъждане на плана ще се проведе

на.....от.....ч.

Присъствали:



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

Процедура на директно предоставяне на безвъзмездна финансова помощ BG05M9OP001-2.002 „Независим живот”
Проект „Създаване на дневен център за независим живот в Община Сопот”
Договор № BG05M9OP001-2.002-0282-C01

ПРОТОКОЛ ОТ ИНДИВИДУАЛНА СУПЕРВИЗИЯ

№. по ред				Дата									
------------------	--	--	--	-------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Място на провеждане:		Продължителност: (минути)	
-----------------------------	--	----------------------------------	--

Име на супервизирания	
Позиция в проекта	

Супервизор:	
--------------------	--

Заявен проблем и описание на ситуацията:	
-------------------------------------------------	--

Кратко описание на актуалната ситуация. Професионални хипотези за основните рискове, проблеми и потребности, за ресурсите на супервизирания:	
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Насоки за подобряване на ситуацията:	
---------------------------------------------	--

Супервизор: _____

Запознат: _____

Ръководител на проекта



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

Процедура на директно предоставяне на безвъзмездна финансова помощ BG05M9OP001-2.002 „Независим живот”
Проект „Създаване на дневен център за независим живот в Община Сопот”
Договор № BG05M9OP001-2.002-0282-C01

ПРОТОКОЛ ОТ ГРУПОВА СУПЕРВИЗИЯ

№. по ред	Дата

Място на провеждане:	Продължителност: (минути)
----------------------	---------------------------

Списък на супервизираните и позиция в проекта	
-----------------------------------------------	--

Супервизор:	
-------------	--

Заявен проблем и описание на ситуацията:	
------------------------------------------	--

Кратко описание на актуалната ситуация. Професионални хипотези за основните рискове, проблеми и потребности, за ресурсите на супервизираните:

Насоки за подобряване на ситуацията:	
--------------------------------------	--

Супервизор: _____

Запознат: _____

Ръководител на проекта