



Съфинансирано от
Европейския съюз



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА
Програма „Развитие на човешките ресурси“ 2021 -2027



О Б Щ И Н А Ш У М Е Н

9700 гр. Шумен, бул. “Славянски” № 17, тел./факс: 054/800400,
e-mail: mayor@shumen.bg, <http://www.shumen.bg>

УТВЪРДИЛ:
ЛЮБОМИР ХРИСТОВ
КМЕТ НА ОБЩИНА ШУМЕН

МЕТОДИКА

за предоставяне на почасови интегрирани здравно-социални услуги по домовете на възрастни хора и лица с увреждания в Община Шумен

Проект BG05SFPR002-2.001-0185-C01
„Грижа в дома в Община Шумен“

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

Проект BG05SFPR002-2.001-0185-C01 “Грижа в дома в Община Шумен”, финансиран по Програма „Развитие на човешките ресурси“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд+



Съфинансирано от
Европейския съюз

МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА
Програма „Развитие на човешките ресурси“ 2021 -2027



Съдържание

РАЗДЕЛ I - СЪЩНОСТ НА УСЛУГАТА.....	3
1. ВЪВЕДЕНИЕ.....	3
2. СЪЩНОСТ НА УСЛУГАТА.....	3
2.1.ОПРЕДЕЛИНЕ	3
2.2.ЦЕЛ НА УСЛУГАТА.....	3
2.3.ОБХВАТ НА УСЛУГАТА.....	3
2.4.ПРИНЦИПИ В РАБОТАТА ПО ПРЕДОСТАВЯНЕТО НА УСЛУГАТА.....	3
3. ЦЕЛЕВИ ГРУПИ И КАПАЦИТЕТ НА УСЛУГАТА.....	4
3.1.ЦЕЛЕВИ ГРУПИ.....	4
3.2. КАПАЦИТЕТ НА УСЛУГАТА.....	4
4. ДЕЙНОСТИ В ОБХВАТА НА УСЛУГАТА	4
5. ЧОВЕШКИ РЕСУРСИ.....	4
6. МАТЕРИАЛНА БАЗА.....	5
7. ДОСТЪП ДО УСЛУГАТА	6
8. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГАТА.....	6
9. ФИНАНСОВО УПРАВЛЕНИЕ.....	7
РАЗДЕЛ II- ПРИНЦИПИ В ПРОЦЕСА НА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНЕГРИРАНА ЗДРАВНО-СОЦИАЛНА УСЛУГА	7
1. ЗАЧИТАНЕ НА ЛИЧНОТО ПРОСТРАНСТВО И ДОСТОЙНСТВО.....	7
2. САМОСТОЯТЕЛНОСТ И НЕЗАВИСИМОСТ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ.....	7
3. ПОВЕРИТЕЛНОСТ НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ И ИНФОРМАЦИЯ.....	8
РАЗДЕЛ III – ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ	
1. ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ	8
2. ОСИГУРЯВАНЕ НА КАЧЕСТВО НА УСЛУГАТА.....	8
3. ПОДБОР И НАЗНАЧАВАНЕ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ.....	9
4. БЕЗОПАСНИ УСЛОВИЯ НА ТРУД.....	9
5. ОБУЧЕНИЯ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ.....	9
6. МОНИТОРИНГ.....	10

www.eufunds.bg



Съфинансирано от
Европейския съюз

МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА
Програма „Развитие на човешките ресурси“ 2021 -2027



Настоящата методика е разработена във връзка с реализацията на проект № BG05SFPR002-2.001-0185-C01 „*Грижа в дома в Община Шумен*”, с бенефициент Община Шумен, финансиран по Програма “Развитие на човешките ресурси” 2021-2027 г., наричан по-долу ПРОЕКТА. Настоящата методика важи единствено и само за този проект и да гарантира предоставяне на услугата по начин, съответстващ на целите на схемата за безвъзмездна финансова помощ.

Методиката съдържа подробно описание на различните дейности при предоставянето на услугата „Грижа в дома”. Тя има за цел да представи изчерпателно и цялостно процеса на предоставяне и ползване на услугата, като същевременно формулира специфичните права и отговорности на всички участници в този процес:

1. Служителите на екипа по предоставяне на услугата „Грижа в дома“ - медицински специалисти (медицински сестри и рехабилитатор), специалисти в областта на социалните дейности (социални работници, психолози, инструктор по хранене и домашни помощници);

2. Потребители на услугата „Грижи в дома“.

РАЗДЕЛ I – СЪЩНОСТ НА УСЛУГАТА

1. **ВЪВЕДЕНИЕ** – качеството на живот и възможностите за социално включване на хората с увреждания и възрастните хора, може да бъде значително повишено чрез осигуряване на мрежа от услуги в домашна среда и изграждане на подходящ (материален и кадрови) капацитет за предоставянето им. Необходимо е създаването на действащ модел за грижа в дома за възрастни хора в невъзможност за самообслужване и лица с увреждания, вкл. с хронични заболявания и трайни увреждания, с цел осигуряване на почасови мобилни интегрални здравно-социални услуги и психологическа подкрепа в техните домове на територията на Община Шумен. Внедряването на този модел е в съответствие с Плана за действие за периода 2022 -2027 година, за изпълнение на Националната стратегия за дългосрочна грижа, одобрен с Решение на Министерски съвет № 509/21.07.2012 г., както и за изпълнението на Принцип 18 „Дългосрочни грижи“ от Европейския стълб за социални права.

2. СЪЩНОСТ НА УСЛУГАТА

2.1. *Определение* – Индивидуализирана подкрепа за хора с увреждания и възрастни хора в невъзможност за самообслужване, чрез предоставяне на интегрирани здравно-социални услуги и психологична подкрепа в домашна среда, от специализиран екип от здравни специалисти и специалисти по социални дейности.

2.2. *Цел на услугата* – Да се осигури подкрепа в домашна среда за хора с увреждания и възрастни хора в невъзможност за самообслужване, чрез предоставяне на социални и интегрирани здравно-социални услуги в домашна среда, включително и в условията на пандемична ситуация.

2.3. *Обхват на услугата* – територията на Община Шумен;

2.4. *Принципи в работата по предоставяне на услугата:*

- отговорност;
- умение за работа в екип и междуинституционално сътрудничество;

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



Съфинансирано от
Европейския съюз

МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА
Програма „Развитие на човешките ресурси“ 2021 -2027



- конфиденциалност;
- непрекъснатост и приемственост;
- своевременност;
- спазване и зачитане на човешките права и правата на хората с увреждания съгласно Конвенцията за правата на хората с увреждания;
- зачитане на достойнството и личността;
- уважение към личната история, религиозна, етническата и културна идентичност на потребителя и семейството му;
- зачитане правото на изразяване на мнение и изслушване;
- зачитане на достойнството и личността;
- индивидуален подход на предоставяните грижи;
- проява на толерантност и разбиране от страна на персонала към различията на многообразните потребности на потребителя.

3. ЦЕЛЕВИ ГРУПИ И КАПАЦИТЕТ НА УСЛУГАТА

3.1. Целеви групи

- Възрастни хора в невъзможност за самообслужване;
- Лица с увреждания

3.2. Капацитет на услугата – 300 лица, предварително определен индикативен брой потребители за община Шумен, в рамките на процедура за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ BG05SFPR002-2.001 „Грижа в дома“.

4. ДЕЙНОСТИ В ОБХВАТА НА УСЛУГАТА

4.1. Предоставяне на почасови мобилни интегрирани здравно-социални услуги по домовете и психологическа подкрепа за възрастни хора в невъзможност за самообслужване и лица с увреждания.

- дейности за лична помощ в битовото и социално обслужване – не специализирани услуги като помощ в домакинството: почистване, пазаруване, приготвяне на храна, съобразно здравословното състояние на лицето, оказване на помощ при хранене, оказване на помощ при придвижване в дома и извън него, придружаване до лекар, до различни институции и др.

- здравни услуги, които е допустимо да се предоставят извън медицинското заведение и да се осъществяват в дома на потребителя: смяна на превръзка, поставяне на инжекции, измерване на кръвна захар, измерване на кръвно налягане, поставяне на инсулин, обработка на рани от диабет, декубитус и др., рехабилитация, включваща раздвижване и лечебни масажи в домашна среда, леки упражнения.

- психологическа подкрепа и консултиране – реализира се, чрез различни терапевтични дейности, съобразно индивидуалните потребности на потребителите. Насочена е към възстановяване и поддържане на психическото равновесие. Психологическата рехабилитация е един от позитивните фактори при подпомагане процеса на социализация и социално включване.

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



Съфинансирано от
Европейския съюз

МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА
Програма „Развитие на човешките ресурси“ 2021 -2027



4.2. Доставка на храна, хранителни продукти и продукти от първа необходимост, заплащане на битови сметки, заявяване и получаване на неотложни административни и битови услуги /със средства на потребителите/.

4.3. Предоставяне на лицата от целевата група на информация относно превенция и профилактика на здравето и социално значими заболявания, включително консултации с инструктор по хранене /Диетолог и други специалисти при необходимост/.

5. ЧОВЕШКИ РЕСУРСИ

Община Шумен:

- сформира Екип за управление на проекта, който отговаря за цялостната организация при реализирането на Проекта

- сформира Екип „Грижа в дома“, който изпълнява проектните дейности и включва:

- Ръководител Екип
- Диспечер
- Медицински сестри
- Шофьори
- Социални работници
- Психолози
- Рехабилитатор
- Инструктор по хранене
- Домашни помощници

Основни дейности, осъществявани от РЪКОВОДИТЕЛ ЕКИП:

- Организира и ръководи работата на всички членове на Екип „Грижа в дома“, като изисква от тях своевременно и качествено извършване на заложените дейности за подкрепа;
- Участва в дейностите по информиране и насочване на лицата от целевите групи към услугата „Грижа в дома“ - срещи с лица от целевите групи за разясняване на условията за включване в услугите, организацията на работа на Екип „Грижа в дома“, начин на предоставяне на услугите, изготвяне на проектодоговор, необходими документи за кандидатстване, подпомагане при окомплектоване на необходимите документи за кандидатстване, водене на регистър на постъпилите заявления.
- Участва в изготвянето на задължителната документация, във връзка с предоставянето на услугата „Грижа в дома“;
- Изготвя ежемесечни отчети (обобщена информация) за извършваните дейности и ги предоставя на Ръководител ЕУП;
- Изготвя графици и при необходимост ги актуализира - за разпределение на планираните дейности по вид, времетраене и лицето, което ще ги извършва;
- Води регистър на потребителите;
- Подготвя договорите за предоставяне на услугата „Грижа в дома“ с потребителите, с посочени услуги, обхват и времетраене, съобразно оценката на потребностите и индивидуалните предпочитания;

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



Съфинансирано от
Европейския съюз

МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА
Програма „Развитие на човешките ресурси“ 2021 -2027



- Организира и провежда дейности, свързани с популяризиране на услугата „Грижа в дома“;
- Контролира обезпечаването на процеса с необходимите материали, консумативи, формуляри и отчетни документи, като ги получава от отговорното длъжностно лице в Община Шумен;
- Докладва на Ръководител ЕУП и/или техническия сътрудник за всички нарушения, технически неуредици, установени на работното място;
- При необходимост участва в изготвянето на индивидуалните оценки и планове за подкрепа на хората от целевите групи.
- Спазва Хигиенните и протиепидемични изисквания.

Основни дейности, осъществявани от ДИСПЕЧЕР –КООРДИНАТОР:

- Участва в дейностите по информиране и насочване на лица от целевите групи към услугата „Грижа в дома“
- Осъществява телефонна и директна връзка с потребителите, членовете на Екип „Грижа в дома“ и Ръководител Екип, като координира процеса на работа;
- Води входяща/изходяща кореспонденция на „Грижа в дома, изготвя техническата документация в хода на работния процес;
- Води цялата документация, свързана с работата на шофьорите – пътни листи, месечни сведения, складови разписки и искания за горивата, провежда ежедневен инструктаж на шофьорите, следи за техническата изправност на автомобилите, приема сигнали за технически проблеми, свързани с автомобилите и др. и уведомява компетентните органи, при възникнал проблем /Ръководител Екип, Ръководител ЕУП, технически сътрудник, координатор/;
- Води формата за явяване/неявяване на работа на членовете на Екип „Грижа в дома“ (Форма 76) и я предоставя на Ръководител Екип;
- Докладва на Ръководител Екип за всички нарушения, технически неуредици, установени на работното място;
- Спазва Хигиенните и протиепидемични изисквания.

Основни дейности, осъществявани ШОФЬОР:

- Управлява предоставеното му транспортно средство, като осъществява транспорт на членовете на Екип „Грижа в дома до/от домовете на потребителите на услугата;
- Подпомага членовете на Екип „Грижа в дома“ при осъществяване на дейностите за подкрепа на хората от целевите групи;
- Отговаря за правилната експлоатация и поддръжка на транспортното средство, съгласно спецификациите на доставчика/производителя и вътрешните разпоредби на Община Шумен.
- Приема ежедневно и отчита пътен лист, удостоверяващ изминалите за деня километри, отчетни рапорти и друга техническа документация в хода на работния процес;
- Докладва на диспечера за възникнали нарушения, технически неуредици, установени на работното място;

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



Съфинансирано от
Европейския съюз

МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА
Програма „Развитие на човешките ресурси“ 2021 -2027



- Ежедневно почиства и периодично провежда дезинфекция /в купето / на автомобила, като спазва хигиенните и противоепидемични изисквания;
- Спазва етични норми на поведение при работа с хора с увреждания и при работа в Екип, и всички нормативно обосновани изисквания и задължения.

Основни дейности, осъществявани от СОЦИАЛЕН РАБОТНИК

- Участва в дейностите по информиране и насочване на лицата от целевите групи към услугата „Грижа в дома“ - срещи с лицата от целевите групи, за условията за включване в услугите, организацията на работа на Екип „Грижа в дома“ – персонал, начин на предоставяне на услугите, договор за ползване на услугата, необходими документи за кандидатстване, подпомагане при окомплектоването им.
- Участва в изготвянето и актуализацията на оценката на индивидуалните потребности от здравни грижи и социални дейности в домовете на кандидатите.
- Предоставя социални услуги:
 - ✓ Съдействие при закупуване на лекарства и медицински консумативи;
 - ✓ Съдействие при настаняване в лечебно/болнично заведение;
 - ✓ Заплащане на битови сметки /със средства на потребителя/;
 - ✓ Административна помощ – съдействие за изготвяне на документи за явяване на ТЕЛК, при настаняване или изписване от болница, за придобиване на ТПС; попълване и подаване на формуляри, като данъчни декларации, заявление за отпускане на социални помощи и/ или за ползване на социални услуги и др.;
- Оказване на помощ при придвижване в дома;
- Оказване на помощ при прием на медикаменти и при извършване на домашна рехабилитация;
- Оказване на помощ при съпровождане извън дома;
- Оказване на съдействие за организиране на свободното време на потребителя и насърчаване на комуникацията и поддържане на социални контакти;
- Допълнителни дейности в които участва при необходимост:
 - ✓ Мероприятия по дезинсекция и дератизация;
 - ✓ Превенция на разпространението на инфекции;
 - ✓ Овластяване на аварийни ситуации;
 - ✓ Придружаване до лечебно или здравно заведение за извършване на преглед или манипулации;
 - ✓ Подкрепа при комуникация с институции и служби;
- Спазва Хигиенните и противоепидемични изисквания.

Основни дейности, осъществявани от РЕХАБИЛИТАТОР:

- Участва в изготвянето и актуализацията на оценката на индивидуалните потребности от здравни грижи и социални дейности в домовете на кандидатите.
- Предоставя на потребителите медицинска рехабилитация;

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



Съфинансирано от
Европейския съюз

МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА
Програма „Развитие на човешките ресурси“ 2021 -2027



- ✓ Предоставя и събира здравна информация, включваща: запознаване на потребителя със структурата за предоставяне на „Грижа в дома“, организацията и работния график на специалиста по рехабилитация;
 - ✓ Запознава потребителя с дейностите по рехабилитация, които се осъществяват от специалиста в обхвата на услугата;
 - ✓ Информирани на потребителя с цел получаване на информирано съгласие при извършване на рехабилитационните услуги;
 - ✓ Тества възможностите на потребителите за самообслужване и двигателните им умения;
 - ✓ Извършва медицинска рехабилитация в дома на потребителя, на база изготвения индивидуален план за рехабилитационни дейности;
 - ✓ Води отчетна документация – лист за извършени манипулации и дейности;

 - ✓ Оказва помощ и подкрепа, като спазва нормативните документи, касаещи дейността;
 - ✓ Подпомага укрепването, адаптирането и връщането на потребителите в социалната среда;
 - ✓ Осигурява максимално функционално възстановяване и ефективна ресоциализация;
 - ✓ Консултира и изготвя индивидуални комплекси от общо укрепваща гимнастика и упражнения за провеждане в домашни условия;
 - ✓ Прилага помощни средства за позиционно лечение и за придвижване;
 - ✓ Прилага терапевтични схеми при социално-значими заболявания: неврологични, ортопедични, травматологични и ограничаващи движенията на потребителя;
 - ✓ Обучава потребителя и/или неговите близки за начини на раздвижване и възстановяване на двигателни умения.
- Спазва Хигиенните и противоепидемични изисквания.

Основни дейности, осъществявани от ПСИХОЛОГ:

- Участва в изготвянето и актуализацията на оценката на индивидуалните потребности от здравни грижи и социални дейности в домовете на кандидатите, като прави психологическа оценка на затрудненията и нарушенията в личностната, интелектуалната, поведенческата и социалната сфера и дава предложения за подходящи начини за осъществяване на индивидуална подкрепа.
- Предоставя на потребителите психологическа подкрепа:
 - ✓ Предоставя и събира информация, включваща: запознаване на потребителя със структурата за предоставяне на услугата „Грижа в дома“, организацията и работния график на психолога;
 - ✓ Предоставя психологическа подкрепа на потребителите, техните семейства и подпомага работата на останалите членове на Екип „Грижа в дома“.
 - ✓ Извършва психологически оценки на потребителите, психотерапевтична индивидуална и групово работа с потребителите и техните семейства;

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



Съфинансирано от
Европейския съюз

МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА
Програма „Развитие на човешките ресурси“ 2021 -2027



- ✓ Консултира специалистите от екип „Грижа в дома“, разработва и предлага съвременни методи на работа, оказва методическа подкрепа в кризисни ситуации.
- ✓ Информирание на потребителя с цел получаване на информирано съгласие при провеждане на психологическа подкрепа;
- ✓ Водене на отчетна документация – индивидуален план за подкрепа и друга задължителна документация;
- ✓ Организира и води срещи на специалистите, работещи с конкретния потребител, както и други мултидисциплинарни срещи.
- ✓ Подпомага и подкрепя процеса на въвеждане на иновативни практики и методи на работа;
- ✓ Проучва и анализира индивидуалните психологически потребности на потребителите и съдейства за осигуряването на услуги, свързани със задоволяване на тези потребности и повишаващи качеството им на живот;
- ✓ Ангажира се с пряка индивидуална и групова работа с потребителите за подобряване на тяхното емоционално и психическо състояние и развиване на личностните им умения. Извършва индивидуални консултации с всеки служител, потребителите и техните семейства, когато е необходимо;
- Спазва Хигиенните и противоепидемични изисквания.

Основни дейности, осъществявани от МЕДИЦИНСКА СЕСТРА:

- Участва в изготвянето и актуализацията на оценката на индивидуалните потребности от здравни грижи и социални дейности в домовете на кандидатите.
- Предоставя на потребителите здравни услуги/грижи, проследяване на витални показатели, манипулации, хигиена, контрол на приема на медикаменти, спазване на хранителен режим, изпълнение на предписания от ОПЛ или друг медицински специалист, контрол при извършване на хигиенен тоалет, консултиране и хигиена за предотвратяване на социално значими заболявания, оказване на спешна помощ, провеждане на обучение в областта на здравните грижи
- Води отчетна документация – план за здравни грижи, лист за извършени манипулации и дейности;
- Дава указания на потребителя при необходимост от вземане на материал за медико-биологично изследване;
- Регистрира лабораторни изследвания, манипулации и здравни грижи;
- Спазва Хигиенните и противоепидемични изисквания.

Основни дейности, осъществявани от ДОМАШЕН ПОМОЩНИК:

- Оказва помощ в домакинството /социално-битови дейности/: поддържане на личната хигиена, като обличане, събличане, къпане, миене, бръснене, подмяна на бельо; поддържане на хигиената на помещението, което потребителя обитава; закупуване на продукти и вещи от първа необходимост; съдействие при приготвяне на храна.

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



Съфинансирано от
Европейския съюз

МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА
Програма „Развитие на човешките ресурси“ 2021 -2027



- съобразено със здравословното състояние на лицето; оказване на помощ при хранене; оказване на помощ при придвижване в дома; оказване на помощ при прием на лекарствени продукти и при извършване на домашна рехабилитация; подпомагане на медицинската сестра при извършване на дейности, свързани с удовлетворяване на основните жизнени потребности на потребителя и при извършване на манипулации.
- Допълнителни дейности в които участва при необходимост:
 - ✓ Мероприятия по дезинсекция и дератизация;
 - ✓ Превенция на разпространението на инфекции;
 - ✓ Овластяване на аварийни ситуации;
 - ✓ Придружаване до лечебно или здравно заведение за извършване на преглед или манипулации;
 - ✓ Овластяване на аварийни ситуации;
 - ✓ Подкрепа при комуникация с институции и служби;
- Води отчетна форма /по образец/, за ежедневно отчитане на извършените посещения и я предава на диспечера в края на отчетния месец;
- Спазва Хигиенните и противоепидемични изисквания.

Основни дейности, осъществявани от ИНСТРУКТОР ПО ХРАНЕНЕ:

- Участва в изготвянето и актуализацията на оценката на индивидуалните потребности от здравни грижи и социални дейности в домовете на кандидатите.
- Предоставя на потребителите:
 - ✓ Предоставя и събира здравна информация, включваща: запознаване на потребителя със структурата за предоставяне на „Грижа в дома“, организацията и работния график на специалиста по диетично хранене;
 - ✓ Запознава потребителя с дейностите по консултиране и обучение в здравословно и диетично хранене, които се осъществяват от специалиста в обхвата на услугата;
 - ✓ консултира потребителите и техните близки за начина на хранене, планиране на диети и приготвяне на храни, с цел максимизиране на ползите и намаляване на потенциалните рискове за здравето;
 - ✓ планира и оказва съдействие при съставянето на диети и хранителни режими, в зависимост от специфичните изисквания на потребителя;
 - ✓ инструктира за правилното провеждане на технологичните процеси при приготвянето на храна, подбора и съхраняването на продуктите и правилното съхраняване на готовата храна;
 - ✓ следи за удовлетвореността на потребителите посредством беседи, анкети и др.;
 - ✓ провежда обучения, с цел повишаване нивото на хранителната култура на потребителите.
 - ✓ Оказва помощ и подкрепа, като спазва нормативните документи, касаещи дейността;

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



Съфинансирано от
Европейския съюз

МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА
Програма „Развитие на човешките ресурси“ 2021 -2027



- ✓ Подпомага укрепването, адаптирането и връщането на потребителите в социалната среда;
- ✓ Осигурява максимално функционално възстановяване и ефективна ресоциализация;
- Спазва Хигиенните и противоепидемични изисквания.

6. МАТЕРИАЛНА БАЗА

Доставчик на услугата е Дирекция „Социална политика и здравеопазване“ при Община Шумен с прието решение № 968 по Протокол 46 от 30.03.2023г. от Шуменски общински съвет и възложено с Акт за възлагане за предоставяне на помощ за осъществяване на услуга от общ икономически интерес от кмета на Община Шумен. Използваното помещение се намира на адрес: гр. Шумен, ул. „Цар Иван Александър“ № 81, ет. 6.

7. ДОСТЪП ДО УСЛУГАТА

Достъп до услугата имат всички лица, които попадат в целевите групи по т.3.1.

8. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГАТА

Предоставянето на почасови мобилни интегрирани здравно-социални услуги за възрастни в невъзможност за самообслужване и хора с увреждания се осъществява от Екип „Грижа в дома“, към Дирекция СПЗ в община Шумен, на които с акт е възложено изпълнението на почасови мобилни интегрирани здравно-социални услуги. Услугите се осъществяват съгласно индивидуалните потребности на потребителите, като се следи за недопускане на двойно финансиране с дейности, които се финансират от НЗОК и от други проекти.

Всеки кандидат-потребител подава заявление за участие, ведно с документи, удостоверяващи принадлежност към целевата група, документ за самоличност/за справка/, медицинска документация, удостоверяваща наличие на трайно увреждане и/или заболяване, актуална медицинска документация и др. На кандидат-потребителите се извършва оценка на потребностите от социален работник, медицинска сестра, психолог и/или друг специалист. Оценката на потребностите задължително включва преглед и характеристика на:

- Общото физическо и психическо състояние на потенциалния потребител;
- зрение, слух и възможности за комуникация;
- способност за придвижване, необходимост от медицински изделия, технически помощни средства, приспособления или съоръжения;
- психично здраве;
- умствени функции;
- способността му за справяне с ежедневни дейности и домашни задачи;
- социалната му активност и интереси;
- взаимоотношенията със семейството му;
- други социални контакти;
- битови условия за живот;
- изискванията за диетично хранене;
- допълнителните му потребности, свързани със специфични състояния;
- безопасност и рискове.

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



Съфинансирано от
Европейския съюз

МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА
Програма „Развитие на човешките ресурси“ 2021 -2027



С потребителите се сключва договор за ползване на услугата, в която са регламентирани правата и задълженията на страните и услугите, които се предоставят.

Договорът може да бъде прекратен в следните случаи:

- по взаимно съгласие на страните, изразено в писмена форма;
- с изтичане на срока на договора, за който е сключен;
- при смърт на лицето;
- при прекратяване на социалната услуга;
- едностранно с лицето със 7-дневно писмено предизвестие, отправено до доставчика на социалната услуга;
- невъзможност за изпълнение на договора от едната или от двете страни поради външни фактори.

За качествено изпълнение на почасовите мобилни интегрирани здравно-социални услуги се използват транспортни средства, осигурени от Община Шумен.

9. ФИНАНСОВО УПРАВЛЕНИЕ

Проектът е с продължителност 15 месеца и се финансира със средства от Европейския съюз, чрез Програма Развитие на човешките ресурси 2021-2027, процедура BG05SFPR002-2.001 „Грижа в дома“, проект № Проект № BG05SFPR002-2.001-0185-C01 „Грижа в дома в община Шумен“.

РАЗДЕЛ II – ПРИНЦИПИ В ПРОЦЕСА НА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНТЕГРИРАНА ЗДРАВНО-СОЦИАЛНА УСЛУГА

1. ЗАЧИТАНЕ НА ЛИЧНОТО ПРОСТРАНСТВО И ДОСТОЙНСТВО

Услугите се предоставят по начин, който зачита достойнството и личното пространство на потребителя и се съобразява с начина му на живот.

1.1 Оказваната помощ се извършва съобразно предпочитанията на потребителя, които се изясняват предварително. Това се отнася в най-голяма степен, когато се оказва помощ на потребителя при:

- хигиена на помещението, което потребителят обитава;
- осъществяване пряк допир /обличане, събличане, къпане, миене, бръснене и поддържане на лична хигиена/;
- прием на лекарства и осъществяване на други дейности, поддържащи здравето;
- приготвяне на храна и хранене;
- боравене с лични вещи и документи;
- ползване на баня и тоалетна;
- съпровождане извън дома.

1.2 Служителите се отнасят с разбиране и уважение към възрастовите, религиозните, етническите, културните, физическите, психическите, половите и сексуалните различия на потребителите, техните близки, роднини или законни представители.

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



Съфинансирано от
Европейския съюз

МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА
Програма „Развитие на човешките ресурси“ 2021 -2027



1.3 Потребителят получава гъвкава надеждна услуга, съответстваща на индивидуалните му потребности.

1.4 Служителят, предоставящ услугата „Грижа в дома“ извършва предвидените в договора и в оценката на потребностите на потребителя услуги, съобразявайки се с ежедневните му нужди.

1.5 Служителят, предоставящ услугата спазва стриктно договорения период от време, който трябва да прекарват при потребителя. Всяка промяна в работното му време се съгласува с потребителя или неговия законен представител и с доставчика.

2. САМОСТОЯТЕЛНОСТ И НЕЗАВИСИМОСТ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ

2.1 Поддържането на самостоятелността на потребителя и развиването на силните му страни се отразява в индивидуалните планове за социални и здравни грижи.

2.2 Дейностите по предоставяне на услугата се извършват съвместно с потребителите, а не вместо тях /когато това е възможно/ и когато това не излага на риск здравето или безопасността на потребителя, за да си избегне развитие на зависимост.

2.3 Потребителите биват насърчавани и подпомагани сами да контролират финансите си, освен в случаите, когато не са в състояние да го правят поради тежко ментално увреждане.

3. ПОВЕРИТЕЛНОСТ НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ И ИНФОРМАЦИЯ

Поверителността на личните данни е гарантирана в съответствие с изискванията на Общия регламент за защита на данни Регламент(ЕС)2016/679, Закона за защита на личните данни и етичните принципи в дейността на помагащите професии.

3.1 Служителите са длъжни да не разпространяват лична информация, станала им известна в хода на предоставянето на услугата касаеща техните потребители. Този принцип се нарушава само в случаите, когато това е необходимо, за да се защитят живота и здравето на потребителя.

3.2 По време на професионални дискусии и срещи, групови обучения или консултации също се спазва принципът за поверителност.

3.3 Потребителите или техните законни представители, както и техните роднини /с изричното писмено разрешение на потребителя или законния му представител/ имат право на достъп до документацията, която съдържа техни лични данни и която се пази в офиса на доставчика на услугата.

РАЗДЕЛ III ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ

1. ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ

1.1. Доставчикът – Община Шумен разполага със свои помещения, намиращи се в гр. Шумен, ул. „Цар Иван Александър“ № 81, ет. 6, които са добре оборудвани и предлагат сигурна работна среда.

1.2. Доставчикът има ясна управленска структура и разпределение на отговорностите в екипа, които му позволяват да предоставя интегрираните здравно-социални услуги ефективно, и които са в съответствие с организационните цели и мисия.

1.3. Разработва ясна и достъпна процедура за подаване и разглеждане на жалби и оплаквания, посочваща сроковете и стъпките за тяхното проучване. Потребителят или неговият законен представител получават информация в писмен вид за резултата от

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



Съфинансирано от
Европейския съюз

МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА Програма „Развитие на човешките ресурси“ 2021 -2027



предприетите по жалбата действия. Доставчикът води регистър за постъпилите жалби, в който се вписват подробности, относно осъществените проверки и предприетите действия. Копие от тази документация се прилага към личното досие на съответния потребител и/или служител.

1.4.Разработва вътрешни правила и процедури, основаващи се на практиката и съответстващи на законодателството, които се актуализират при необходимост и чието спазване се мониторира в процеса на администриране и доставка на услугите.

1.5.Служителите са запознати с актуалните правила и процедури, а потребителите и техните законни представители имат достъп тях, предоставени в подходящ формат.

2.ОСИГУРЯВАНЕ НА КАЧЕСТВО НА УСЛУГАТА

2.1. Разработена е Процедура за вътрешен мониторинг, с цел получаване на обратна връзка за качеството на предлаганите социални услуги от потребителите, техните законни представители, близки или роднини. Тази процедура включва:

- редовни посещения в домовете на потребителите и мониториране на дейността на служителите, предоставящи услугата „Грижа в дома“;
- периодична проверка и преглед на документацията.

3.ПОДБОР И НАЗНАЧАВАНЕ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ

За набиране на подходящите лица за предоставяне на услугите, общината провежда подбор на персонал по документи и провеждане на интервю. Подборът се осъществява от Комисия за подбор на кадри, сформирана със Заповед на Кмета на Община Шумен, като с избраните кандидати се сключва срочен трудов договор с Община Шумен.

Процесът на подбор на кандидатите протича в два етапа:

- 1.Подбор по документи
- 2.Провеждане на интервю

Етап I:Подбор по документи

Прави се техническа проверка на получените документи за кандидатстване.

Подборът по документи се извършва от Комисия, сформирана със заповед на кмета на общината. Комисията изготвя протокол и списък на допуснатите и недопуснати кандидати до втория етап от подбора - интервю, в които се посочва основанието за недопускане.

Етап II:Провеждане на интервю

По време на интервюто, членовете на комисията задават въпроси, чрез които се установява в каква степен, кандидатът притежава индивидуални способности, професионални умения и лични качества, необходими за изпълнението на длъжността, а именно:

- Аналитична компетентност;
- Работа в екип;
- Комуникативна компетентност.

Разработена е Методика за подбор на персонал, която се прилага при оценяване качествата на кандидата.

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



Съфинансирано от
Европейския съюз

МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА
Програма „Развитие на човешките ресурси“ 2021 -2027



Комисията изготвя „Формуляр за оценка“ /по образец/ за всеки кандидат по отделно. Класирането ще става въз основа на точкуване, по следните критерии:

6.1.Образование:

- Без образование – 1 т.
- Основно образование – 2 т.
- Средно образование – 3 т.
- Висше образование /независимо от степента и специалността/ - 4 т.

6.2.Релевантен опит:

- 1 година професионален стаж – 1 т.

6.3.Провеждане на интервю:

- От 1 до 5 т.

Оценката е комплексна, и се изготвя след провеждане на интервюто.

За резултатите от проведения подбор, комисията изготвя протокол с резултатите от интервюто, включващ списък с класираните и одобрените кандидати. Председателят на комисията изготвя Докладна - предложение до Кмета на Община Шумен за назначаване на одобрените кандидати. Всички участници в интервюто се уведомяват лично, чрез телефонен разговор за резултатите.

4.БЕЗОПАСНИ УСЛОВИЯ НА ТРУД

4.1.В своята дейност, доставчикът се ръководи и спазва стриктно изискванията на българското законодателство за здравословни и безопасни условия на труд.

4.2.Община Шумен разработва правила за осигуряване на безопасността и здравето на служителите, предоставящи услугата, които задължително съдържат:

- оценка на риска за здравето и безопасността, която обхваща работните процеси и други странични фактори;
- планирани подходящи мерки за предотвратяване на риска, в съответствие с направената оценка;
- описание на необходимата организация за осъществяване на наблюдение и контрол по изпълнението на планираните мерки.

5.ОБУЧЕНИЯ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ

Обучението на персонала има за цел да повиши професионалните умения и мотивация на служителите.

Въвеждащо обучение преминават новоназначени служители и има за цел да ги запознае с целите на услугата, организацията на работа и функциите на всеки служител.

Обучение преминават служители, които не са работили по сходни проекти и нямат издаден сертификат или удостоверение.

Провеждането на индивидуални и групови супервизии има за цел да даде възможност на всеки служител да прегледа своята работа, да провери усещанията и чувствата, да изясни ролята и очакванията си във връзка с потребителите.

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



Съфинансирано от
Европейския съюз

МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА
Програма „Развитие на човешките ресурси“ 2021 -2027



Супервизията се провежда по предварително изготвен график, така, че да се гарантира индивидуалният подход и да се осигури дискретност в работата.

6.МОНИТОРИНГ

Екипът за управление на проекта извършва вътрешен мониторинг.

Методиката за предоставяне на интегрирана здравно-социална услуга „Грижа в дома“ е разработена във връзка с реализацията на Проект BG05SFPR002-2.001-0185-C01 "Грижа в дома в община Шумен“ и е приета с Решение № 1018 по Протокол № 49 от 25.05.2023 г. на Общински съвет-Шумен.

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

Проект BG05SFPR002-2.001-0185-C01 "Грижа в дома в Община Шумен", финансиран по Програма „Развитие на човешките ресурси“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд+