

МЕТОДИКА

за предоставяне на интегрирана здравно-социална услуга
„Грижа в дома“

по проект № BG05SFPR002-2.001-0150-C01

„Грижа в дома в община Лясковец“

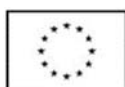
ОБЩИНА ЛЯСКОВЕЦ
2023 г.



Съфинансирано от
Европейския съюз

Съдържание

РАЗДЕЛ I - СЪЩНОСТ НА УСЛУГАТА	3
1. ВЪВЕДЕНИЕ	3
2. СЪЩНОСТ НА УСЛУГАТА.....	3
2.1. Определение	3
2.2. Цел на услугата	3
2.3. Обхват на услугата	3
2.4. Принципи в работата по предоставяне 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 ПА ПРЕДОСТАВЯНЕ ПА ИНТЕГРИРАНА 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	8
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



Настоящата методика е разработена във връзка с реализацията на проект № BG05SFPR002-2.001-0150-C01 „Грижа в дома в община Лясковец“, с бенефициент Община Лясковец, финансиран по Програма “Развитие на човешките ресурси” 2021-2027 г., наричан по — долу ПРОЕКТА. Настоящата методика важи единствено и само за този проект и 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. Служители на екипа по предоставяне на услугата грижа в дома 26 от които: Координатор (1 брой), Психолог (1 брой), Социален работник (1 брой), Медицински сестри (4 броя), Социални асистенти (17 броя), технически сътрудник (1 брой) и шофьор (1 брой).

2. Потребители – 72.

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 създаване на действащ модел за грижа в дома за възрастни хора в невъзможност за самообслужване и лица с увреждания, включително с хронични заболявания и трайни увреждания с цел осигуряване на почасови интегрирани здравно-социални услуги и психологическа подкрепа в техните домове на територията на община Лясковец. Внедряването на този модел е в съответствие с Плана за действие за периода 2022-2027 г. за изпълнение на Националната стратегия за дългосрочна грижа, одобрен с Решение на Министерски съвет №509/21.07.2022 г., както и за изпълнението на принцип 18 „Дългосрочни грижи“ от Европейския стълб за социални права.

2. СЪЩНОСТ НА УСЛУГАТА

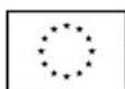
2.1. *Определение* - индивидуализирана подкрепа за лица с увреждания и възрастни хора в невъзможност за самообслужване, чрез предоставяне на интегрирани здравно-социални услуги и психологическа подкрепа, в домашна среда, от специализиран екип от здравни специалисти и специалист по социални дейности.

2.2. *Цел на услугата* - да се осигури подкрепа в домашна среда за лица с увреждания и възрастни хора, зависими от грижа, 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 Лясковец.

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

- отговорност;
- умение за работа в екип и междуинституционално сътрудничество;
- 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;
- индивидуален подход на предоставяните грижи;
- проява на толерантност и разбиране от страна на персонала към различията и многообразните потребности на потребителя.

3. ЦЕЛЕВИ ГРУПИ И КАПАЦИТЕТ НА УСЛУГАТА

3.1. Целеви групи:

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

3.2. *Капацитет на услугата* - 72 лица, предварително определен индикативен брой потребители за Община Лясковец, 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-социална услуги по домовете в психологически подкрепа за възрастни хора в невъзможност за самообслужване и лица с увреждания.

- дейности за лична помощ в битовото и социално обслужване - неспециализирани 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 медицинско 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 и др.

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

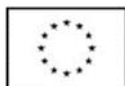
4.2. Доставка на храна, хранителни продукти и продукти от първа необходимост, заплащане на битови сметки, заявяване и получаване на неотложни административни и битови услуги (със средства на потребителите).

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

5. ЧОВЕШКИ РЕСУРСИ

Наемането на екипите се организира от Екипа за управление на проекта.

Формирани са следните екипи за предоставяне на услугата:



Екипът за управление по предоставяне на услугата, включва следните специалисти: Координатор - 1, психолог - 1 и социален работник- 1, и екип за предоставяне на почасови мобилни интегрирани здравно-социална услуги в домашна среда, се състои от 4 медицински сестри, 17 социални асистенти, 1 технически сътрудник и 1 шофьор.

Координаторът координира дейностите в услугата така, че да се осигури качество на живот, което да гарантира пълноценното физическо развитие и социално включване на всеки потребител, чрез осигуряване на индивидуализирана грижа и подкрепа.

Социалният работник изготвя и поддържа цялостно потребителско досие, регистър, отговаря за организиране, съхранение, администриране и архивиране на документацията и ще извършва социално консултиране.

Психологът оказва психологическа подкрепа и консултиране на потребителите на интегрирани здравно-социални услуги в домашна среда, като целта е мотивационна, психологическа, социална подкрепа на възрастните хора и хората с увреждания, изясняване на всички възникнали въпроси в процеса на предоставянето на услугите, предотвратяването на конфликти, решаване на проблемни ситуации. Психологът мотивира потребителите да се включват в дейности, насочени към преодоляване на социалната изолация, съобразно интересите им, оказва помощ при разрешаване на възникнали проблеми от различен характер - закрила на личността, защита на имуществото и финансовите средства, рискове, поверителност на личната информация и др.

Техническият сътрудник приема заявления за ползване на грижа в дома, социално-здравни услуги, психологическа подкрепа и доставка на продукти от първа необходимост през целия период на реализация на проекта.

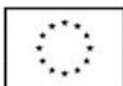
Социалните асистенти имат следните дейности:

- Извършване на социално-битови дейности в домовете на потребителите, включващи: поддържане на хигиена в помещението, което потребителя обитава;
- Закупуване на хранителни продукти и вещи от първа необходимост (със средства на потребителя);
- Оказване на помощ при хранене;
- Съдействие за закупуване на лекарства;
- Съдействие при настаняване в лечебно заведение за болнична помощ за активно лечение, рехабилитация и при грижи в болница (при необходимост);
- Заплащане на битови сметки (със средства на потребителя);
- Административна помощ;
- Оказване на помощ при придвижване в дома;
- Оказване на помощ и съпровождане извън дома;
- Оказване на съдействие за организиране на свободното време на потребителя и насърчаване на комуникацията и поддържането на социални контакти;

Медицинските сестри осъществяват профилактика и консултиране на потребителите за социално-значими заболявания. Придружават потребителите до здравни услуги и болнични заведения, осъществяват и поддържат контакти със здравни институция, имащи отношение към целевата група, извършват манипулации, които могат да бъдат извършвани извън лечебно заведение измерване на витални показатели (кръвно налягане, пулс и температура), както и допълнителни дейности по писмено лекарско назначение.

6. МАТЕРИАЛНА БАЗА

Доставчик на услугата е „Домашен социален патронаж“ при община Ляковец с прието решение №510/22.12.2022 г. от Общински съвет - Ляковец, и възложено със Заповед/Акт за възлагане за предоставяне на помощ за осъществяване на услуга от общ



икономически интерес от Кмета на Община Лясковец. Използваните помещения са находящи на адрес: гр. Лясковец, ул. „Младост“ №2, две помещения (офис с антре с обща площ 50,24 м²) в съществуващата сграда на Общински комплекс за социални услуги, общинска собственост.

Осигурява се подходяща мобилна апаратура, оборудване, медицински консумативи и изделия, които да обезпечават основните и допълнителни дейности на медицинските сестри и социалните асистенти.

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 „Домашен социален патронаж“ при община Лясковец, на което 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 др. проекти.

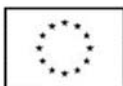
Всеки кандидат-потребител подава заявление за участие, ведно с документи, удостоверяващи принадлежност към целевата група, документ за самоличност /за справка/, медицинска документация, удостоверяваща наличие на трайно увреждане и/или заболяване, актуална медицинска документация и др. Всеки може сам да посочи вида социална услуга, която желае да ползва. На кандидат-потребителите се извършва оценка на потребностите от координатор, психолог и социален работник, а при необходимост се наемат и допълнителни специалисти. 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 на живот;
- изискванията за диетично хранене;
- допълнителните му потребности, свързани със специфични състояния;
- безопасност и рискове.

С потребителите се сключва договор за ползванена услугата, в който 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 племена форма;
- с изтичане срока на договора, за който е сключен;
- при смърт на лицето;
- при прекратяване на социалната услуга;
- едностранно от 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 използва транспортно средство, осигурено от Община Лясковец.

9. ФИНАНСОВО УПРАВЛЕНИЕ

Проектът е с продължителност 13 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 № BG05SFPR002-2.001-0150-C01 „Грижа в дома в община Лясковец“.

РАЗДЕЛ II - ПРИНЦИПИ В ПРОЦЕСА ПА ПРЕДОСТАВЯНЕ ПА 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;
- прием на лекарства и осъществяване на други дейности, поддържащи здравето;
- подпомагане при хранене;
- боравене с лични вещи и документи;
- 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.

1.3. Потребителят получава гъвкава и 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.

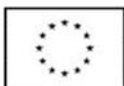
1.5. Служителят, предоставящ услугата грижа в дома спазва стриктно договорения период от време, който трябва да прекарват при потребителя. Всяка промяна в работното му време се съгласува с потребителя или неговия законен представител и с доставчика.

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 се 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 и 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 разполага със свои помещения, с адрес: гр. Лясковец, ул. „Младост“ №2, които са добре оборудвани, предлагат сигурна работна среда, както и място за провеждане на срещи с потребителите.

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 се 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 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. Екипът по управление на проекта 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.

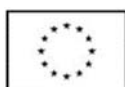
1.5. Служителите са запознати с актуалните правила и процедури, а потребителите и техните законни представители имат достъп до тях, предоставени в подходящ формат.

2. ОСИГУРЯВАНЕ НА КАЧЕСТВО НА УСЛУГАТА

2.1. Доставчикът разработва ефективна система за осигуряване на качество, въз основа на настоящата Методика.

2.2. Разработена е ясна 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 на всички потребители от координатор, социален работник или психолог, които включват 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 конкурс за подбор на персонал. Подборът се осъществява от екипа за организация и управление на проекта, като с избраните кандидати се сключва срочен трудов договор с Кмета на Община Лясковец.

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 Община Лясковец.

Комисията изготвя протокол и списък на допуснатите и недопуснати кандидата до втория етап от подбора - интервю, в които се посочва основанийето 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:

- Познания върху нормативната база, касаеща длъжността;
- Аналитична компетентност;
- Работа в екип;
- Комуникативна компетентност.

Всеки член на комисията преценява качествата на кандидата въз основа на които попълва формуляр за оценка.

За резултатите от проведения подбор, комисията изготвя протокол с резултатите от интервюто, който се утвърждава от Кмета на Община Лясковец и списък с класираните кандидати, които се уведомяват лично чрез телефонен разговор.

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.

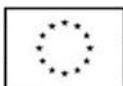
4.2. Община Лясковец разработва правила за осигуряване на безопасността и здравето на служителите, предоставящи услугата, които задължително съдържат:

- 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 имат за цел да дадат възможност на всеки служител да прегледа своята работа, да провери усещанията и чувствата, да изясни ролята и очакванията си във връзката с потребителите. Супервизията се провежда по предварително изготвен график, така че да се гарантира индивидуалния подход и да се осигури дискретност на работата.

6. МОНИТОРИНГ

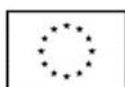
Дирекция „Териториално устройство, общинска собственост и европейска интеграция“ в общинска администрация на Община Лясковец, ще осъществява вътрешен мониторинг върху предоставяната услуга.

Методиката за предоставяне на интегрирана здравно - социална услуга „Грижа в дома” е разработена във връзка с реализацията на проект № BG05SFPR002-2.001-0150-C01 „Грижа в дома в община Лясковец” и е приета с Решение № 535/23.02.2023 г. на Общински съвет - Лясковец.

Георги Петров

Председател на Общински съвет - Лясковец

Изготвили: Екип по проект „Грижа в дома в община Лясковец“



Съфинансирано от
Европейския съюз