

ОБЩИНСКИ СЪВЕТ – ЧЕПЕЛАРЕ

Р Е Ш Е Н И Е

№ 213

Взето с Протокол № 25 от редовно заседание на Общински съвет – Чепеларе, проведено на 24.04.2025 година.

ОТНОСНО: Утвърждаване на Методика за предоставяне на иновативни здравно-социални услуги по проект BG05SFPR002-2.012-0012 „Иновативни здравно-социални услуги в община Чепеларе“, Процедура BG05SFPR002-2.012 “Иновативни здравно-социални услуги” на Програма Развитие на човешките ресурси 2021-2027

Общински съвет – Чепеларе като изслуша предложението на кмета на общината, постоянните комисии по „Туризм, проекти и инвестиции“, „Социални дейности, здравеопазване, жалби на населението и предотвратяване и установяване конфликт на интереси“, и след станалите разисквания на основание чл.21, ал.1, т.23 и ал.2 от Закона за местното самоуправление и местната администрация, чл.25 от Закона за социалните услуги, във връзка с изпълнение на проект BG05SFPR002-2.012-0012 „Иновативни здравно-социални услуги в община Чепеларе“:

Р Е Ш И :

Общински съвет – Чепеларе утвърждава Методика за предоставяне на иновативни здравно-социални услуги по проект BG05SFPR002-2.012-0012 „Иновативни здравно-социални услуги в община Чепеларе“, Процедура BG05SFPR002-2.012 “Иновативни здравно-социални услуги” на Програма Развитие на човешките ресурси 2021-2027.

Общ брой на общинските съветници: 13

Гласували: 12

Ангел Николов - „ЗА“
Анета Пашалиева - „ЗА“
Асен Хаджиев - „ЗА“
Весела Хаджиева Русенова - „ЗА“
Димитър Герджиков - „ЗА“
Екатерина Петрова - „ЗА“
Елка Ангъзова - „ЗА“

д-р Лилия Милина - „ОТСЪСТВА“
Петя Касабова - „ЗА“
Радомира Йорданова - „ЗА“
Славка Чакърова - „ЗА“
Стоян Андреев - „ЗА“
Филип Делисивков - „ЗА“

“ЗА”- 12;

“ПРОТИВ” – 0;

“ВЪЗДЪРЖАЛ СЕ”- 0;

СЕКРЕТАР:
/СТЕФКА СТАНКОВА/

ПРЕДСЕДАТЕЛ НА ОБЩИНСКИ
СЪВЕТ - Ч Е П Е Л А Р Е:
/ЕКАТЕРИНА ПЕТРОВА/



Процедура BG05SFPR002-2.012 „Иновативни здравно-социални услуги“, финансирана по Програма „Развитие на човешките ресурси“ 2021-2027

МЕТОДИКА

ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНОВАТИВНИ ЗДРАВНО-СОЦИАЛНИ УСЛУГИ

Програма „Развитие на човешките ресурси“ 2021-2027, приоритет 2 „Социално включване и равни възможности“, процедура BG05SFPR002-2.012 „Иновативни здравно-социални услуги“ за изпълнение на проект BG05SFPR002-2.012- 0012 „Иновативни здравно-социални услуги в община Чепеларе“

ОБЩИНА ЧЕПЕЛАРЕ

2025 г.

Настоящата методика е разработена във връзка с реализацията на проект BG05SFPR002-2.012- 0012 „Иновативни здравно-социални услуги в община Чепеларе“ по Процедура BG05SFPR002-2.012 „Иновативни здравно-социални услуги“ финансирана по Програма „Развитие на човешките ресурси“ 2021-2027, с бенефициент Община Чепеларе, финансиран по програма „Развитие на човешките ресурси“ 2021-2027 г. наричан по-долу ПРОЕКТА. Настоящата методика важи единствено и само за този проект, както и да гарантира предоставяне на услугата по начин, съответстващ на целите на схемата за безвъзмездна финансова помощ.

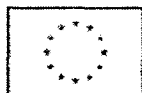
Методиката съдържа подробно описание на различните дейности при предоставянето на услугата „иновативна здравно- социална услуга“. Тя има за цел да представи изчерпателно и цялостно процеса на предоставяне и ползване на услугата, като същевременно формулира специфичните права и отговорности на всички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

1. Служителите на екипа по предоставяне на иновативна здравно-социална услуга – медицински специалисти (медицински сестри), специалисти в дейности домашни помощници и шофьор.
2. Потребители

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 грижи в дома за възрастни хора и лица с увреждания, вкл. с хронични заболявания и трайни



**Съфинансирано от
Европейския съюз**



Процедура BG05SFPR002-2.012 „Иновативни здравно-социални услуги“, финансирана по Програма
„Развитие на човешките ресурси“ 2021-2027

увреждания с цел осигуряване на почасови иновативни здравно-социални услуги в техните домове на територията на цялата страна.

Същност на услугата

1.1. Определение – индивидуализирана подкрепа за хора с увреждания и възрастни хора, чрез предоставяне на иновативни здравно-социални услуги в домашна среда от специализиран екип от здравни специалисти и социални специалисти;

1.2. Цел на услугата – подобряване качеството на живот и възможностите за социално включване на хората с увреждания и възрастните хора.

1.3. Обхват на услугата – територията на община Чепеларе.

1.4. Място в системата от услуги – интегрирани здравно-социални услуги за дългосрочна грижа в общността.

1.5. Принципи в работата по предоставяне на услугата:

- отговорност;
- умение за работа в екип и междуинституционално сътрудничество;
- конфиденциалност ;
- непрекъснатост и приемственост;
- своєвременност;
- 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.

2. Целеви групи и капацитет на услугата

2.1. Целеви групи:

- **самотноживеещи лица с увреждания**, които независимо, че нямат определена чужда помощ, разполагат със съответните медицински документи, удостоверяващи невъзможността им за самообслужване за определен период от време;



Съфинансирано от
Европейския съюз



Процедура BG05SFPR002-2.012 „Иновативни здравно-социални услуги“, финансирана по Програма „Развитие на човешките ресурси“ 2021-2027

- **самотноживеещи лица в надтрудоспособна възраст в невъзможност за самообслужване**, които нямат определена по съответния ред степен на намалена работоспособност.

2.2. Капацитет на услугата – минимален брой 25 лица, предварително определен индикативен брой потребители за Община Чепеларе, в рамките на процедура BG05SFPR002-2.012 „Иновативни здравно-социални услуги“, финансирана по Програма „Развитие на човешките ресурси“ 2021-2027

Дейности в обхвата на услугата

4. Дейности на медицинските специалисти – основни и допълнителни по вид и честота.

4.1. Основни дейности, осъществявани от специалиста по здравни грижи – медицинска сестра:

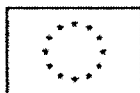
- Извършва медицински манипулации - поставяне на инжекции, смяна на превръзки, обработка на рани, измерване на витални показатели, разпознаване индикациите, застрашаващи живота, предпазване от декубитуси, включване на системи, при нужда придружаване до лекар и др.
- Изготвя индивидуална оценка на потребностите на потребителя;
- Приема документите, касаещи здравословното състояние на клиента;
- Участва в екипните обсъждания по случая и при необходимост предлага промяна в плана за предоставяне на услуги, касаеща здравния статус;
- Участва в индивидуална и групова супервизия, като представя за обсъждане конкретни случаи;
- Предоставя информация относно превенция и профилактика на здравето и социално значими заболявания, начин на хранене, режим на движение и др.
- Води съответната документация, свързана с предоставяните здравни дейности и услуги;
- Контролира изпълнението на основните хигиенни правила и сигурността;

5. Дейности на специалистите в областта на социалните дейности – основни и допълнителни по вид и честота:

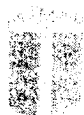
5.1. Подпомага специалиста по «Здравни грижи» при извършване на дейности, свързани с удовлетворяване на основните жизнени потребности на потребителя. Организира и осъществява ежедневна дейност, осигуряваща необходимите санитарно-хигиенни, битови и социални условия за осигуряване на нормален живот на потребителя на социалните услуги.

5.2. Предоставяне и събиране на информация, включваща :

- Запознаване на потребителя със структурата ,организацията и работния график на специалиста



Съфинансирано от
Европейския съюз



Процедура BG05SFPR002-2.012 „Иновативни здравно-социални услуги“, финансирана по Програма „Развитие на човешките ресурси“ 2021-2027

- Запознаване на потребителя с дейностите, които се осъществяват от специалиста в обхвата на услугата;
- Запознаване на потребителя с неговите права и задължения;
- Поддържане на изискуемата работна документация;
- Информиране на потребителя, с цел получаване на информирано съгласие при извършване на дейностите от специалиста в областта на социалните дейности;

5.3. Социално-битови дейности, включващи:

- Доставка на храна хранителни продукти от първа необходимост, вещи от първа необходимост и лекарства;
- Помощ при поддържане на лична хигиена;
- Поддържане на хигиената в жилищните помещения, обитавани от потребителя;
- Оказване на помощ при хранене и приемане на медикаменти;
- Оказване на помощ при придвижване в дома;
- Съдействие при настаняване в лечебно заведение за болнична помощ;
- Помощ при общуването и поддържането на социални контакти, развлечения и занимания в дома и извън него;
- Придружаване до лечебно или здравно заведение за извършване на медицински прегледи и/или манипулации;

5.4. Заявяване и получаване на неотложни административни и битови услуги, заплащане на битови сметки със средства на потребителите.

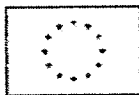
5.5. Допълнителни дейности в които участват при необходимост, мероприятия по дезинсекция и дератизация; превенция на разпространение на инфекции, овладяване на аварийни ситуации.

6. Човешки ресурси - в екипа за предоставяне на иновативни здравно-социални услуги се включват шест домашни помощници, една медицинска сестра и шофьор.

7. Достъп до услугата – достъп до услугата имат всички лица, които попадат в целевите групи по т. 2.1.

8.1. Насочване към услугата – насочване към услугата се осъществява от компетентно лице или орган – общопрактикуващ лекар, специалисти от извънболничната помощ, общински служби или самонасочване.

8.2. Условия и ред за ползване на услугата – при предоставяне на услугата се спазват правилата разписани по настоящата методика и Методология за оценка на целевите групи по процедура „Иновативни здравно-социални услуги“/Приложение №1/.



Съфинансирано от
Европейския съюз



Процедура BG05SFPR002-2.012 „Иновативни здравно-социални услуги“, финансирана по Програма „Развитие на човешките ресурси“ 2021-2027

8.3. Предоставяне на услугата – предоставянето на услугата започва с оценка на индивидуалните потребности от здравни грижи и социални дейности, разработване на план за здравни грижи и план за социални дейности за всеки потребител на услугата, срокове за изпълнение на дейностите и за актуализиране на плановете.

8.4. Управление на услугата

8.5. План за развитие на услугата – развитието на услугата, предоставяна на всеки потребител, следва планът за здравни грижи и планът за социални дейности.

9. Организация на работа – работното време, координацията и взаимодействието в Екипа за предоставяне на иновативната здравно-социална услуга, координацията и взаимодействието с други институции и организации, се определят във вътрешни правила за организация и ред за предоставяне на иновативна грижа в дома, изготвени и утвърдени от Община Чепеларе.

Досието за предоставяне на услугата се съхранява пет години в стая №1 сграда бивш „Дом за Юноши“ собственост на Община Чепеларе.

10. Управление на човешките ресурси – набиране, обучение (въвеждащо), супервизия.

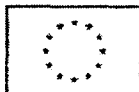
Иновативни здравни услуги могат да се осъществяват от лица с придобита професионална квалификация „медицинска сестра“, които за целите на проекта се означават със събирателното наименование специалисти по „Здравни грижи“.

Подборът на специалистите в областта на социалните дейности, които ще осъществяват социалните дейности в контекста на иновативни грижи в дома, се извършва в съответствие с изискванията на българското трудово и антидискриминационно законодателство и осигурява защита на потребителите. Избраният персонал, който не е преминал обучение по предходен проект „Патронажна грижа“ и „Грижа в дома“, ще премине такова по настоящата процедура. Обученията се извършват по предварително изготвена и предоставена на общините програма за обучение на специалистите в областта на социалните дейности, предоставящи иновативна здравно-социална услуга. Въвеждащото обучение е теоретично и практическо.

11. Финансово управление – в срок от 24 месеца се финансира със средства по процедура чрез директно предоставяне на безвъзмездна финансова помощ Процедура BG05SFPR002-2.012 „Иновативни здравно-социални услуги“, финансирана по Програма „Развитие на човешките ресурси“ 2021-2027.

12. Защита от злоупотреба, насилие и дискриминация – Акт на злоупотреба, насилие или дискриминация е абсолютно недопустим по отношение на потребителите, на специалистите по „Здравни грижи“ и по отношение на специалистите в областта на социалните дейности.

Доказани актове на злоупотреба, насилие и дискриминация се наказват по действащото законодателство.



Съфинансирано от
Европейския съюз



Процедура BG05SFPR002-2.012 „Иновативни здравно-социални услуги“, финансирана по Програма „Развитие на човешките ресурси“ 2021-2027

13. Прекратяване предоставянето на услугата – при изтичане срока на проекта, отказ на потребителя, умишлено причиняване на вреди, проявена агресия към специалистите по „Здравни грижи“ и по социални дейности, със смъртта на потребителя. Всеки отказ от дейност в обхвата на иновативната здравно-социална услуга, причинена вреда или проява на агресия срещу специалистите по „Здравни грижи“ или специалиста в областта на социалните дейности, се документира в отчетната документация и се докладва незабавно на Екипа за управление на проекта.

РАЗДЕЛ II – РЪКОВОДНИ ПРИНЦИПИ В ПРОЦЕСА НА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ

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:

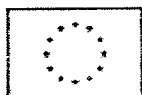
- осъществяване на пряк допир (обличане, събличане, и поддържане на лична хигиена);
- хигиена на помещението, което потребителят обитава;
- прием на лекарства и осъществяване на други дейности, поддържащи здравето;
- боравене с лични вещи и документи;
- съпровождане извън дома.

1.2. Доставчикът и неговият персонал 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.

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.



**Съфинансирано от
Европейския съюз**



Процедура BG05SFPR002-2.012 „Иновативни здравно-социални услуги“, финансирана по Програма „Развитие на човешките ресурси“ 2021-2027

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.

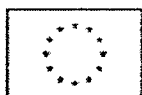
РАЗДЕЛ III - ПРАВИЛА И ПРОЦЕДУРИ ПРИ ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНОВАТИВНИ ЗДРАВНО-СОЦИАЛНИ УСЛУГИ

1. Оценка на потребностите от социални услуги

Предоставянето на услугите има за своя основна цел удовлетворяването на специфичните потребности на потребителя.

1.1. Услугата се предоставя след оценка на потребностите на потенциалния потребител.

- С оглед извършване на реална оценка на нуждата от подкрепа на потенциалните потребители от целевите групи се използва инструментариума за извършване на функционална оценка на лицата за извършване на ежедневни дейности по скалата на Бартел (Общата оценка варира от 0 (зависим от грижа) до 100 (самостоятелен)) и оценка на възможностите на лицата да извършват инструментални ежедневни дейности по скалата на Лоутън-Броди (Общата оценка варира от 0 (зависим от грижа) до 8 (самостоятелен) за жените и от 0 до 5 за мъжете, за да се избегне потенциална полова пристрастност)./Приложение №1/



Съфинансирано от
Европейския съюз



Процедура BG05SFPR002-2.012 „Иновативни здравно-социални услуги“, финансирана по Програма „Развитие на човешките ресурси“ 2021-2027

1.3. Въз основа на направената оценка в плановете за предоставяне на услугата, се разписват конкретни дейности, които са насочени към постигане на най-пълно задоволяване на индивидуалните потребности на конкретния потребител.

2. Договор между доставчика и потребителя

Договорът регламентира правата и задълженията на доставчика и потребителя на социалната услуга.

2.1. Договорът се сключва писмено преди началото на предоставянето на услугата или най-късно в самия ден на стартиране предоставянето на услугата в два еднообразни екземпляра – един за потребителя и един за доставчика.

2.2. Договорът съдържа:

- име и адрес на доставчика на социалната услуга;
- име и адрес на потребителя на социалната услуга и телефон за връзка с него (телефонът може да бъде изписан и само в плановете за предоставяне на услугата, който е неразделна част от договора);
- срокът за предоставяне на услугите;
- обстоятелства, при които предоставянето на услугата се прекратява или преустановява, включително временното ѝ преустановяване от страна на потребителя;
- отговорности на потребителя и на доставчика по опазване на здравето и взаимната им безопасност;

3. Индивидуалните планове за социални и здравни дейности за предоставяне на услугата .

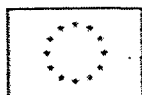
Индивидуалните планове за предоставяне на услугата описват дейностите, които доставчикът се ангажира да извършва за удовлетворяване на индивидуалните потребности на потребителя.

3.1. Индивидуалните планове се изготвят с участието на потребителя, а когато това е невъзможно – с участието на негов законен представител. Плановете се съобразяват в максимална степен с начина на живот на потребителя и с неговите предпочитания.

3.2. Индивидуалните планове се изготвят на база анализ и оценка на индивидуалните потребности от социални услуги.

3.3. Индивидуалните планове съдържат описание на дейностите, които ще бъдат извършвани за задоволяване на установените индивидуални потребности на потребителя, както и на областите, в които той ще бъде стимулиран да разширява своята самостоятелност.

3.4. Плановете се изготвят и подписват от специалист Медицинска сестра.



Съфинансирано от
Европейския съюз



Процедура BG05SFPR002-2.012 „Иновативни здравно-социални услуги“, финансирана по Програма „Развитие на човешките ресурси“ 2021-2027

4. Гъвкавост и надеждност на услугата.

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

4.1. Служителят, предоставящ иновативната здравно-социална услуга в дома, извършва предвидените в договора и в плановите за социални и здравни дейности на потребителя услуги, съобразявайки се с ежедневните му нужди и предпочитания.

4.2. Служителят, предоставящ иновативна здравно-социална услуга, 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.

5. Жалби

Потребителите или техните законни представители са сигурни, че техните жалби ще бъдат приети, разгледани и по тях ще бъдат предприети необходимите действия.

5.1. Разработва се ясна и достъпна процедура за разглеждане на жалби, посочваща сроковете и стъпките за тяхното проучване.

5.2. Потребителят или неговият законен представител получават информация в писмен вид за резултата от предприетите по жалбата действия.

5.3. 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.

Раздел IV - УПРАВЛЕНИЕ НА ОСНОВНИТЕ РИСКОВЕ ЗА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

1. Дейности, свързани с опазване на здравето на потребителите

Доставчикът подкрепя потребителите, които имат затруднения с приема на лекарствени средства, като им осигурява помощ в процеса на закупуване, съхранение, разпределение и прием на лекарствата в домашна обстановка.

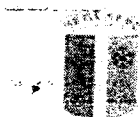
1.1. Служителите, предоставящи услугата, подпомагат приема на лекарства на потребителите.

1.2. Домашният помощник може да съдейства на потребителя за получаването и изпълняването на рецепти и закупуването на лекарства, и подпомага приемът на такива.

1.3. Единствено медицинската сестра може да изпълнява други първични медицински дейности, които са в компетенциите ѝ и съгласно плана за здравни грижи на потребителя.



Съфинансирано от
Европейския съюз



Процедура BG05SFPR002-2.012 „Иновативни здравно-социални услуги“, финансирана по Програма „Развитие на човешките ресурси“ 2021-2027

1.4. Домашният помощник е длъжен да информира доставчика и мед. сестра за наблюдавани промени или влошаване в здравословното и/или емоционалното състояние на потребителя, както и за разпознати/споделени други рискове.

2. Закрила на личността

Потребителят е закрилян от насилие, negliжиране, изоставяне, самоувреждане.

2.1 Доставчикът – в рамките на своята отговорност към потребителите – им осигурява закрила от физическа, финансова, психологическа, сексуална или друга форма на злоупотреба, експлоатация и самоувреждане, както и от дискриминация, изоставяне, negliжиране и унижение. Служителите, предоставящи услугата, са информирани за принципите за превенция свободна от насилие.

2.2 Служителите, предоставящи иновативната здравно-социална услуга, информират своевременно доставчика за сигнали или случаи на злоупотреба и насилие. Инцидентите, предприетите действия и последващото развитие на случая, се описват в специален протокол и се съхраняват в личното досие на потребителя.

3. Правила и процедури за защита на имуществото и финансовите средства на потребителя

Осигурена е защита за финансовите средства и имуществото на потребителите във времето, в което те ползват услугите на Звеното.

3.1. Доставчикът прилага Инструкция за защита имуществото и финансовите средства на потребителите на иновативни здравно-социални услуги в община Чепеларе от страна на служителите, предоставящи услугата, при извършването на дейности като:

- заплащане на сметки;
- пазаруване;
- обявяване на загуба или повреда на имущество на потребителя, възникнала в процеса на предоставяне на услугата.

3.2. Ако потребителят не е в състояние да отговаря за финансовите си средства, това се записва в оценката на риска и се планират действия, които да намалят рисковете от злоупотреба.

4. Водене на документация

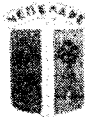
Правата и интересите на потребителите са защитени чрез водене на прецизна и периодично актуализирана документация от доставчика.

4.1. Доставчикът създава и съхранява в посочения от българското законодателство срок всички документи, необходими за ефективно управление на процеса по предоставянето на услугата и за защита на потребителите ѝ, включително:

- лично досие за всеки потребител;



Съфинансирано от
Европейския съюз



Процедура BG05SFPR002-2.012 „Иновативни здравно-социални услуги“, финансирана по Програма „Развитие на човешките ресурси“ 2021-2027

- регистър на потребителите;
- лично досие за всички служители, работещи по трудово правоотношение и предоставящи услуги по граждански договори;
- правилник за вътрешния ред;
- регистър на отправените жалби и предприетите действия;

4.2. Всички документи трябва да се изготвят, поддържат и използват в съответствие с Общия регламент за защита на данни Регламент(ЕС)2016/679 и Закона за защита на личните данни. Те се актуализират периодично и се съхраняват подредени, в добро състояние.

4.3. Доставчикът, като администратор на лични данни, създава и поддържа информационна система, задължително съдържаща следните данни за потребителите, които обслужва:

- име, рождена дата, постоянен и/или настоящ адрес, телефон;
- семейно положение;
- име, постоянен и/или настоящ адрес, телефон на законен представител, роднина или близък;
- име, адрес, телефон на личния лекар;

4.4. Доставчикът осигурява достъп на потребителите или техните законни представители до информацията, която ги засяга, и ако е необходимо, ги улеснява при ползването на тази информация.

5. Предоставени иновативни здравно-социални услуги по грижа в дома

5.1. Служителят, предоставящ услугата, ще води Лист за извършени манипулации и дейности по предоставяне на услугата и Лист за извършени социални дейности по предоставяне на грижа в дома за своята работа, в който записва дейностите, които е извършил при предоставяне на услугата.

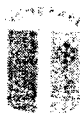
5.2. Потребителят или неговият законен представител, близките и роднините са информирани за съдържанието на водените листове и имат достъп до тях.

5.3. Листовите се водят ясно, четливо, съдържат дата и подпис на Служителя, предоставящ иновативната здравно-социална услуга грижа в дома. Лист се води за всеки месец, като след приключването на текущият месец се предоставя на координатора на проекта.

Раздел V- ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ НА ДОСТАВКАТА НА УСЛУГАТА „ИНОВАТИВНИ ЗДРАВНО-СОЦИАЛНИ УСЛУГИ В ОБЩИНА ЧЕПЕЛАРЕ”



Съфинансирано от
Европейския съюз



1. Управление на организацията

Потребителите получават устойчива, добре планирана и управлявана услуга.

1.1. Доставчикът разполага със свой постоянен офис, който е добре оборудван, предлага сигурна работна среда, както и място за провеждане на поверителни разговори.

1.2. Доставчикът има ясна управленска структура и разпределение на отговорностите в екипа, които му позволяват да предоставя социалната услуга ефективно, и които са в съответствие с организационните цели и мисия.

1.3. Управленската структура съответства на обема на дейността на доставчика и на обхвата на предоставяните социални услуги.

1.4. Доставчикът разполага с достатъчен професионален ресурс, който му позволява да предоставя социалните услуги ефективно и качествено.

2. Правила и процедури в защита на правата и интересите на потребителите

Правата, здравето и интересите на потребителя са защитени с ясни писмени правила и процедури, разработени от доставчика.

2.1. Община Чепеларе разработва 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. Правилата и процедурите могат да имат различен формат – като самостоятелни документи или като част от Правилника за вътрешен ред. Съдържателно трябва да описват подходите и действията за защита на правата и интересите на потребителите в следните области:

- обхват на извършваните дейности и граници на отговорност на доставчика;
- осигуряване на качество на услугата (поверителност на личната информация и данни и начин за осигуряване на достъп до нея; използване на недискриминационни практики; обратна връзка, оплаквания и похвали, обучение и развитие на персонала);
- опазване на здравето и безопасността на потребителя (предоставяне на услуги, изискващи физически допир, информирание относно нововъзникнали рискове за здравето и състоянието на потребителите, поведение при инциденти, злополуки и други критични ситуации, водене на листове на потребителя; достъп до дома на потребителя, др.);
- закрила на потребителя от насилие, различни форми на злоупотреба и експлоатация

(информирание при заплаха от или осъществяване на насилие и агресия, сексуален или расов/етнически тормоз, злоупотреби, лоши практики, др.);





Процедура BG05SFPR002-2.012 „Иновативни здравно-социални услуги“, финансирана по Програма „Развитие на човешките ресурси“ 2021-2027

- защита на имуществото и финансовите средства на потребителите (боравене с пари и извършване на финансови операции от името на потребителя, подаръци и завещания);
- здравословни и безопасни условия на труд (информирание относно възникнали рискове за здравето и състоянието на екипа от здравни специалисти, специалисти по социални дейности и здравни грижи, ползване на лични предпазни средства, мерки при злополуки, др.).

3. Осигуряване на качество на услугата

Качеството на услугата се осигурява и развива в интерес на потребителите.

3.1. Доставчикът разработва – въз основа на настоящата Методика – ефективна система за осигуряване на качество.

3.2. 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:

- посещения на всички потребители (по график) от медицинското лице, домашния помощник, които включват и мониториране на дейността на Служителите, предоставящи услугата;
- среща с потребителите, техните законни представители, близки или роднини за запознаване с тяхното мнение за предоставените услуги и предложения за подобряването им;
- периодична проверка и преглед на документацията.

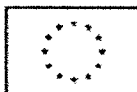
3.3. Доставчикът отчита предложенията на потребителите, техните законни представители или роднини за подобряване на социалните услуги и за създаване на инициативи в общността. В случаите, когато предложенията се отнасят до регламента на конкретна програма за безвъзмездно финансиране, доставчикът ги обобщава и предоставя на съответната отговорна институция/ изпълнителна агенция.

4. Подбор и назначаване на Служителите, предоставящи услугата.

Правилата и процедурите за подбор и назначаване на персонал са насочени към подбор на подходящи лица, които ще осигурят по най-добър начин защита на здравето, сигурността и благополучието на потребителите на услугите.

4.1. Подборът и наемането на персонал от доставчика съответства на изискванията на българското трудово и антидискриминационно законодателство и осигурява защита на потребителите.

4.2. Кандидатите за предоставяне на грижа в дома задължително се интервюират от доставчика с цел установяване на мотивацията и нагласите им за работа.



Съфинансирано от
Европейския съюз



Процедура BG05SFPR002-2.012 „Иновативни здравно-социални услуги“, финансирана по Програма
„Развитие на човешките ресурси“ 2021-2027

4.3. При кандидатстване за работа, наемат се само кандидати, които са показали удовлетворителни резултати по време на събеседването, намират се в добро физическо и психическо състояние и не са осъждани.

4.4. Новоназначените Служители, предоставящи услугата, подписват трудов договор, изготвен по реда и условията на Кодекса на труда, декларация за спазване на поверителност на личните данни и информация, запознават се с длъжностната си характеристика.

5. Изисквания за извършване на работата

Ясно определените професионални задължения и отговорности на персонала на доставчика гарантират високо качество на предлаганите услуги.

5.1. Всеки Служител, предоставящ услугата, получава длъжностна характеристика като част от трудовия договор, с описание на неговите задължения, отговорности и подчиненост.

5.2. В случай на сигнали за неподходящо поведение или действия на Служителите, предоставящи услугата, Общината незабавно провежда вътрешно проучване, а ако е необходимо – уведомява компетентните органи (полиция, прокуратура, отдел и др.).

5.3. В досието на Служителите се вписват и съхраняват всички данни за евентуални негови неправомерни действия, дисциплинарни нарушения и наложени дисциплинарни наказания.

6. Безопасни условия на труд

Доставчикът свежда до минимум рисковете за здравето и безопасността на Служителите, предоставящи иновативната здравно-социална услуга в дома по време работа.

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

6.2. При констатиране на риск за здравето и безопасността на Служителите, предоставящи иновативната здравно-социална услуга, който не може да бъде отстранен по друг начин, доставчикът им осигурява необходимите лични предпазни средства и предварително ги информира за рисковете, от които ги защитава с личните предпазни средства.

7. Развитие и обучение

Потребителите са сигурни, че Служителите, предоставящи услугата, притежават знания и умения, необходими за удовлетворяване на техните потребности.

7.1. Програма за специфично обучение на специалистите в областта на социалните дейности, които ще предоставят иновативната здравно-социална услуга.



Съфинансирано от
Европейския съюз



Процедура BG05SFPR002-2.012 „Иновативни здравно-социални услуги“, финансирана по Програма „Развитие на човешките ресурси“ 2021-2027

7.1.1. Задачи на програмата:

7.1.1.1. Запознаване с правната рамка на професионалните дейности, които специалистите по социални дейности предоставят в обхвата на проекта;

7.1.1.2. Формиране на разбиране за потребността, предоставянето и качеството на грижата за възрастни хора и лица с увреждания;

7.1.1.3. Определяне на задълженията, свързани с осъществяване на професионалните дейности от специалиста по социални дейности, като част от екипа за предоставяне на услугата;

7.1.1.4. Придобиване на знания, свързани с осъществяване на задължителните професионални дейности в обхвата на грижа в дома;

7.1.1.5. Придобиване, усъвършенстване и разширяване на практическите умения за предоставяне на качествена грижа и подкрепа на лица на възраст над 54 години; лица с валидно Експертно решение на Трудово-експертна лекарска комисия; лица с хронични заболявания, нуждаещи се от продължително наблюдение и здравни грижи, лица след оперативна интервенция и след хоспитализация, нуждаещи се от краткосрочно наблюдение и здравни грижи;

7.1.1.6. Изграждане и възстановяване на професионални умения за комуникация с възрастни хора и хора с увреждания;

7.1.1.7. Изграждане на професионални умения за водене и съхранение на специфична отчетна документация; координация между социални и здравни институции.

7.1.2.8. Учебното съдържание на въвеждащото обучение на специалистите по социални дейности е структурирано в 8 модула:

- Общи познания за предоставяне на грижи в дома;
- Начини на предоставяне и събиране на информация, свързана с изпълнението на професионалните задължения;
- Същност на социално-битовите дейности, като част от грижата в дома;
- Специфика на грижите за възрастни хора и хора с увреждания, етични стандарти;
- Дейности, свързани със задоволяване на основните жизнени потребности;
- Комуникация с потребителя и неговите близки;
- Знания и умения за водене на задължителна документация;
- Разпознаване на рискове, сигнализиране и справяне в кризисни ситуации, безопасни условия на труд.

7.1.3. Теми на въвеждащото и надграждащото обучение.



Съфинансирано от
Европейския съюз



Процедура BG05SFPR002-2.012 „Иновативни здравно-социални услуги“. финансирана по Програма „Развитие на човешките ресурси“ 2021-2027

7.1.3.1. Въвеждащо обучение:

7.1.4.1.1. Общи познания за предоставяне на грижи в домашна среда

7.1.4.1.2. Знания и умения за предоставяне на грижа в дома:

- начини за предоставяне и събиране на информация, свързана с изпълнението на професионалните задължения на специалиста по социални дейности;
- основни права и задължения;
- социално-битови дейности, като част от грижата в дома;
- дейности, свързани със задоволяване на основните жизнени потребности;
- специфика на грижите за стари хора, за лица с увреждания, за терминално болни;
- комуникация с потребителя и неговите близки;
- 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.);
- знания и умения за водене на отчетна документация по проекта.

7.1.4.1.3. Етични стандарти в работата на специалиста по социални дейности (принципи и ценности на социалната работа, поверителност, антидискриминационно поведение, др.);

7.1.4.1.4. Здравословни и безопасни условия при предоставяне на грижата в дома (основни правила за поддържане на лична хигиена и контролиране на рискове от заразяване; ползване на подходящо облекло и обувки, ползване 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.).

7.2. Доставчикът осигурява консултиране на Служителите, както и психологическа подкрепа в кризисни ситуации.

Специалист ще осъществява супервизия на служителите.

8. Мониторинг



Съфинансирано от
Европейския съюз



Процедура BG05SFPR002-2.012 „Иновативни здравно-социални услуги“, финансирана по Програма „Развитие на човешките ресурси“ 2021-2027

Дейностите, които извършват Служителите, се наблюдават и оценяват редовно.

8.1. Доставчикът наблюдава редовно работата на Домашните помощници и медицински сестри и оценява нейното качество.

8.2. Доставчикът посещава потребителя, за да мониторира на място предоставянето на услугата. Резултатите от проведените срещи и предприетите действия се документират.

2. При предоставянето на иновативната здравно-социална услуга задължително се поддържа приложената Методика за предоставяне документация.

Задължителната документация включва:

Приложение № 1 Методология за оценка на целевите групи по процедура „Иновативни здравно-социални услуги“,

Приложение № 2 (Декларация за информирано съгласие),

Приложение № 3 (План за здравни грижи, предоставяни в обхвата на проект „Иновативни здравно-социални услуги в община Чепеларе”),

Приложение № 4 (Лист за извършени манипулации и дейности по предоставяне на иновативната здравно-социална услуга),

Приложение № 5. (План за социални дейности, предоставяни в обхвата на проект „Иновативни здравно-социални услуги в община Чепеларе“).

Приложение № 6 (Лист за извършени социални дейности по предоставяне на иновативната здравно-социална услуга),

Приложение № 7 (Анкета за проучване удовлетвореността на потребителите на интегрирана иновативната здравно-социална услуга, получена по проект „Иновативни здравно-социални услуги в община Чепеларе“).

(3) За всеки потребител се съставя досие, като срокът за съхранението му е пет години.



Съфинансирано от
Европейския съюз