ОБЩИНА ТРЪН

МЕТОДИКА

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

по проект № BG05SFPR002-2.001-0203-C01

„Грижа в дома в Община Трън“

ОБЩИНА ТРЪН 2023 г.

Съфинансирано от Европейския съюз

СЪДЪРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ I-СЪЩНОСТ НА УСЛУГАТА *2*

1. ВЪВЕДЕНИЕ **2**

2. СЪЩНОСТ НА УСЛУГАТА **2**

2.1. Определение **2**

2.2. Цел на услугата **3**

2.3. Обхват на услугата **3**

2.4. Принципи в работата на предоставяне на услугата **3**

3. ЦЕЛЕВИ ГРУПИ И КАПАЦИТЕТ НА УСЛУГАТА **3**

3.1. Целеви групи **3**

3.2. Капацитет на услугата **3**

4. ДЕЙНОСТИ В ОБХВАТА НА УСЛУГАТА **3**

5. ЧОВЕШКИ РЕСУРСИ **4**

6. МАТЕРИАЛНА БАЗА **5**

7. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГАТА **6**

8. ФИНАНСОВО УПРАВЛЕНИЕ **6**

РАЗДЕЛ II - ПРИНЦИПИ В ПРОЦЕСА НА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНТЕГРИРАНА ЗДРАВНО - СОЦИАЛНА УСЛУГА *6*

1. ЗАЧИТАНЕ НА ЛИЧНОТО ПРОСТРАНСТВО И ДОСТОЙНСТВО **7**

2. САМОСТОЯТЕЛНОСТ И НЕЗАВИСИМОСТ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ **7**

3. ПОВЕРИТЕЛНОСТ НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ И ИНФОРМАЦИЯ **7**

РАЗДЕЛ III-ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ **7**

1. ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ **7**

2. ОСИГУРЯВАНЕ НА КАЧЕСТВО НА УСЛУГАТА **7**

3. ПОДБОР И НАЗНАЧАВАНЕ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ **8**

4. БЕЗОПАСНИ УСЛОВИЯ НА ТРУД **9**

5. ОБУЧЕНИЯ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ **9**

6. МОНИТОРИНГ **9**

Съфинансирано от Европейския съюз

Настоящата методика е разработена във връзка с реализацията на проект № BG05SFPR002-2.001-0203-C01 „Грижа в дома в община Трън", с бенефициент Община Трън, финансиран по Програма "Развитие на човешките ресурси" 2021-2027г. 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.

Служители по управление на проекта:

- Ръководител по управление на проекта – 1 брой
- Счетоводител - 1 брой

Служители на екипа по предоставяне на услугата грижа в дома са както следва:

- Ръководител на екипа по изпълнение на проекта - 1 брой
- Социалени работници – 3 броя
- Социален асистент - 1 брой /или 2 лица на 4 часа/
- Рехабилитатор - 1 брой
- Психолог - 1 брой
- Медицинска сестра – 1 брой
- Домашни помощници - 10 броя
- Шофьор - 1 брой

Потребители на услугата – 60 лица

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 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 Трън. Внедряването на този модел е в съответствие с Плана за действие за периода 2022-2027г. за изпълнение на Националната стратегия за дългосрочна грижа, одобрен с Решение на Министерски съвет № 509/21.07.2022г.

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 специалисти по социални дейности.

Съфинансирано от Европейския съюз

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.

2.3 Обхват на услугата - територията на община Трън.

2.4 Принципи в работата по предоставяне на услугата:

- отговорност;
- умение за работа в екип и междуинституционално сътрудничество;
- конфиденциалност;
- 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;
- 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 - 60 лица, предварително определен индикативен брой потребители за Община Трън, 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 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, декубитус и др., рехабилитация, включваща раздвижване и лечебни масажи в домашна среда, леки упражнения.
- психологическа подкрепа и консултиране, и социално консултиране. Психологическа подкрепа се реализира, чрез консултиране и различни терапевтични дейности, съобразно индивидуалните потребности на потребителите на услугата. Насочена е към възстановяване и поддържане на психическото равновесие.

Съфинансирано от Европейския съюз

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**:**

Ръководител на екипа по изпълнение на проекта - координира дейностите по проекта 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.

Домашните помощници имат следните дейности:

- Извършване на социално-битови дейности в домовете на потребителите, включващи: поддържане на лична хигиена; поддържане на хигиена в помещението, което потребителя обитава;
- Закупуване на хранителни продукти и вещи от първа необходимост(със средства на потребителя);
- Съдействие при приготвяне на храна, съобразно здравословното състояние на лицето;
- Оказване на помощ при хранене;

Социален асистент:

- Съдействие за закупуване на лекарства;
- Съдействие при настаняване в лечебно заведение за болнична помощ за активно лечение;
- 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 контакта;

Медицинската сестра осъществява профилактика и консултиране на потребителите за социално-значими заболявания.

Съфинансирано от Европейския съюз

Придружава потребителите до здравни услуги и болнични заведения, осъществява и поддържа контакти със здравни институции, имащи отношение към целевата група, извършва манипулации, които могат да бъдат извършвани извън лечебно заведение измерване на кръвно налягане, пулс и температура, както и допълнителни дейности по писмено лекарско назначение.

Рехабилитатор - рехабилитация, включваща раздвижване и лечебни масажи в домашна среда, леки упражнения.

6. МАТЕРИАЛНА БАЗА

Доставчик на услугата съгласно Заповед № РД-05-177/27.04.2023г. на Кмета на Община Трън е Дирекция „Устройство на територията, общинска собственост и инвестиционни проекти“.

Изпълнението на дейностите по проекта ще се извършва в оборудвано помещение, находящо се на втори етаж - кабинет №14 в общинска, административна, делова сграда, с идентификатор №73273.550.92.1, с административен адрес - гр.Трън, 2460, пл. „Владо Тричков“ №1.

Осигурява се подходяща мобилна апаратура и оборудване, които да обезпечават основните и допълнителни дейности на медицинските сестри и домашните помощници, като апарати за кръвно налягане, глюкомери, марли, спирт, риванол и др.

7. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГАТА

Предоставянето на почасови мобилни интегрирани здравно-социални услуги за възрастни в невъзможност за самообслужване и хора с увреждания се осъществяват, съгласно индивидуалните потребности на потребителите, като се следи за недопускане на двойно финансиране.

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 екипа за управление с ръководителя по изпълнение на проекта и социални работници. 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;
- допълнителните му потребности, свързани със специфични състояния;

Съфинансирано от Европейския съюз

• безопасност и рискове.

С потребителите се сключва договор за ползване на 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 писмена 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 качественото изпълнение на почасовите мобилни интегрирани здравно-социални услуги се използва транспортно средство пригодено за хора с увреждания, а именно Бус „Рено“ с рег.№РК3392ВН.

8. ФИНАНСОВО УПРАВЛЕНИЕ

Проектът е с продължителност 15 месеца, от които 12 месеца пряка работа с потребители и се финансира със средства от Европейския съюз, чрез Програма „Развитие на човешките ресурси" 2021-2027, процедура BG05SFPR002-2.001 „Грижа в дома", по проект BG05SFPR002-2.001-0203-C01- „Грижа в дома в Община Трън“

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:

- осъществяване на пряк допир (обличане, събличане, къпане, миене и поддържане на лична хигиена);
- хигиена на помещението, което потребителят обитава;
- 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.

1.3. Служителят, предоставящ услугата грижа в дома извършва предвидените в договора и в оценката на потребностите на потребителя услуги, съобразявайки се с ежедневните му нужди.

Съфинансирано от Европейския съюз

1.4 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

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.

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.

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.

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 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.

1.2. Разработва се ясна и достъпна процедура за подаване и разглеждане на жалби и оплаквания. 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.

1.3. Рзработват се вътрешни правила и процедури, основаващи се на практиката и съответстващи на законодателството, които се актуализират при необходимост.

2. ОСИГУРЯВАНЕ НА КАЧЕСТВО НА УСЛУГАТА

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

2.2. Разработва е ясна Процедура за вътрешен мониторинг, с цел

Съфинансирано от Европейския съюз

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 ръководител,социален работник, 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.

Процесът на подбор на кандидатите протича в два етапа:

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 Трън.

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:

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

Всеки член на комисията преценява качествата на кандидата въз основа на неговите отговори по 5-степенна скала и попълва оценъчна карта. За всеки от посочените критерии максималния брой точки е 5. Картата за оценяване на резултатите се попълва индивидуално от всеки член на комисията. Преценката се извършва по 5-степенна скала, както следва: 5 - напълно отговаря на изискванията за длъжността; 4 - в голяма степен отговаря на изискванията за длъжността; 3 - в средна степен отговаря на изискванията за длъжността; 2 - в малка степен отговаря на изискванията за длъжността; 1 - не отговаря на изискванията за длъжността.

Обобщените резултати от втори етап (интервю) на всеки един кандидат се оформят в карта за оценяване на резултатите.

Участници в интервюто получили резултат под 4 в картата за оценяване на резултатите се считат за неуспешно представили се и не се класират

За резултатите от проведения подбор, комисията изготвя протокол с резултатите от интервюто, който се утвърждава от Кмета на Община Трън и списък с класираните кандидати, който се обявява на сайта на Община Трън.

4. БЕЗОПАСНИ УСЛОВИЯ НА ТРУД

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

Съфинансирано от Европейския съюз

условия на труд.

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 изясни ролята и очакванията си във връзката с потребителите. Супервизията се провежда по предварително изготвен график.

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 № BG05SFPR002-2.001-0203-C01 „Грижа в дома в Община Трън" и е приета с Решение №……./……. на Общински съвет гр. Трън.

Изготвил:…/п/….
Десислава Димитрова
Ръководител по управление на проект „Грижа в дома в Община Трън"

Съфинансирано от Европейския съюз