**УТВЪРДИЛ:**

 **Д-р ЮКСЕЛ АХМЕД**

**КМЕТ НА ОБЩИНА ДУЛОВО**

 Дата:……………………2023 г.

 **Методика**

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

 **по Проект №BG05SFPR002-2.001-0204-С01 "Грижа в дома в община Дулово"**

Настоящата методика е разработена във връзка с реализацията на проект №BG05SFPR002-2.001-0204-С01 "Грижа в дома в община Дулово", с бенефициент Община Дулово, финансиран по Програма „Развитие на човешките ресурси“ 2021-2027г., наричан по-долу ПРОЕКТА.

Методиката важи единствено и само за този проект и гарантира предоставянето 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“ от които координатор - 1, психолог – 2, сътрудник „социални дейности - 1, специалист „Здравни грижи“ - 3, кинезитерапевт/рехабилитатор – 1, технически сътрудници - 3 социални асистенти – 58,

2.Потребители - 211

 **I. РАЗДЕЛ - 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 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 интегрирани здравно-социални услуги и психологическа подкрепа в техните домове.

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 РМС № 509/21.07.2022г., както и за изпълнение 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.

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 Дулово;

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;

- 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.-Лица с увреждания;

 - Възрастни хора в невъзможност от самообслужване;

3.2.Капацитет на услугата – 211 лица, предварително определен индикативен брой потребители за община Дулово, 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, придружаван 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.

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 различни специалисти при необходимост**

**5.Човешки ресурси**

Екипът за управление на проекта, наема и сформира екип за управление на услугата, който включва: координатор – 1бр., психолог – 2бр., сътрудник “Социални дейности“ -1бр., кинезитерапевт/рехабилитатор - 1бр., спец. „Здравни грижи“ – 3бр.,технически сътрудници – 3бр. и социални асистенти – 58бр.

Координаторът организира дейностите в екипа така, че да се осигури качествена грижа и подкрепа за всеки потребител и да се гарантира пълноценното му физическо развитие и социално включване.

Сътрудник“Социални дейности“ изготвя и поддържа цялостно потребителско досие, регистър, отговаря за организиране, съхранение, администриране и архивиране на документацията и ще извършва социално консултиране.

Психолозите оказват 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. Психолозите мотивират потребителите да се включат в дейности, насочени към преодоляване на социалната изолация, съобразно интересите им, оказват помощ при разрешаване на възникнали проблеми от различен характер – закрила на личността, рискове, поверителност на личната информация и др.

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

 Кинезитерапевт/рехабилитатор предоставя рехабилитация, включваща организиране и провеждане на общоукрепващи, мобилизционни и закалителни процедури, както и обучение в ползване на помощни средства, приспособления и съоръжения за придвижване. Извършва лечебни масажи и различни видове манипулации, обучава потребителите в самостоятелно ходене. Регулярно посещава домовете на лицата с увреждания, съгласно индивидуалния им план.

 Техническите сътрудници приемат заявленията заедно с изискуемата документация на кандидат-потребителите, оформят досиетата на потребителите и всички други документи, създаване в резултат на изпълнението на социалната услуга. Водят входящ и изходящ регистър, поддържат архива и осигуряват правилен достъп до досиетата на потребителите. Подготвят отчетна документация. Изпълняват и други задължения, възложени от координатора на управление на услугата.

 Социалните асистенти изпълняват следните дейности:

- Извършване на социално-битови дейности в домовете на потребителите, включващи: поддържане на лична хигиена; поддържане на хигиена в помещението, което потребителят обитава;

- Закупуване на хранителни продукти и вещи от първа необходимост /със средства на потребителите/;

- Съдействие при приготвяне на храна, съобразно здравословното състояние на лицето;

- Оказване на помощ при хранене;

- Съдействие за закупуване на лекарства;

- Съдействие при настаняване в лечебно заведение за болнична помощ за активно лечение и 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 поддържане на социални контакти.

**6. Материална база**

Доставчик на услугата е сектор „Хуманитарни дейности“ с прието решение № 532/20.12.2022г.от Общински съвет - Дулово, и възложено със Заповед/Акт за възлагане за предоставяне на помощ за осъществяване на услуга от общ икономически интерес от кмета на Община Дулово. Използваното помещение е с находящ адрес : гр. Дулово , ул. „Васил Левски“ №18 сградата на общинска администрация ет.3 к-т 30.

**7. Достъп до услугата**

Достъп до услугата имат всички лица, които попадат в целевите групи по т.3

**8. Предоставяне на услугата**

Предоставянето на почасови мобилни здравно-социални услуги за възрастни в невъзможност за самообслужване и хора с увреждания се осъществява от Сектор „Хуманитарни дейности“ в община Дулово, 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. 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;

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.

**9. Финансово управление**

Проектът е с продължителност 13 месеца и се финансира със средства от Европейския съюз, чрез Програма „Развитие на човешките ресусрси“2021-2027, процедура BG05SFPR002-2.001 „Грижа в дома“, проект № Проект №BG05SFPR002-2.001-0204-С01 „Грижа в дома в община Дулово“

**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.

 1.1Оказваната 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 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.

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

1.4 Служителят, предоставящ услугата 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 разполага с помещение в гр.Дулово, ул.Васил Левски 18, ст.30.

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 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.

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 включа:

- 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 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:

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:

* 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, максималният брой точки е 5. Картата за оценяване на резултатите се попълва индивидуално от всеки член на комисията.

Преценката се извършва по 5-степенната скала, както следва:

5-напълно отговаря на изискванията на длъжността;

4-в голяма степен отговаря на изискванията на длъжността;

3-в средна степен отговаря на изискванията на длъжността;

2-в малка степен отговаря на изискванията на длъжността;

1. отговаря на изискванията на длъжността.

 Обобщените резултати от интервюто на всеки кандидат се оформят в картата 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 общината и списък с класирани кандидати, които се обявяват на сайта на общината.

 **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 Дулово 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.

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 №BG05SFPR002-2.001-0204-С01 "Грижа в дома в община Дулово"и е приета с Решение №……………на Общински съвет-Дулово.