



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОБЩИНА ИСПЕРИХ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

ПРОЕКТ !

МЕТОДИКА

за предоставяне на интегрирана

здравно-социална услуга «Патронажна грижа»

по проект № BG05M9OP001-6.002-0090

„Патронажна грижа + в община Исперих”

процедура BG05M9OP001-6.002

„Патронажна грижа +”

**Община Исперих
2021 г.**



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОБЩИНА ИСПЕРИХ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

Настоящата методика е разработена във връзка с реализацията на проект № BG05M9OP001-6.002-009 „Патронажна грижа + в община Исперих“, с бенефициент община Исперих, финансиран по Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ 2014-2020, наричан по долу ПРОЕКТА.

Настоящата методика важи единствено и само за този проект, както и да гарантира предоставянето на услугата по начин, съответстващ на целите на схемата за безвъзмездна финансова помощ.

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

1. служителите на екипа по предоставяне на услугата патронажна грижа – медицински специалисти (медицински сестри и психолог), специалисти в областта на социалните дейности (домашни помощници);
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 патронажни грижи за възрастни хора и лица с увреждания, включително с хронични заболявания и трайни увреждания с цел осигуряване на почасови мобилни интегрирани здравно-социални услуги в техните домове на територията на цялата страна. Внедряването на този модел е в съответствие с Плана за действие за периода 2018 – 2021 г. за изпълнение на Националната стратегия за дългосрочна грижа, одобрен с РМС № 28/ 19.01.2018 г.

2. Същност на услугата

2.1. Определение – индивидуализирана подкрепа за хора с увреждания и възрастни хора чрез предоставяне на интегрирани здравно-социални услуги в домашна среда от специализиран екип от здравни специалисти и специалисти по социални дейности;

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

2.3. Обхват на услугата – територията на община Исперих.

2.4. Място в системата от услуги – нов вид интегрирани здравно-социални услуги за дългосрочна грижа в общността.

2.5. Принципи в работата по предоставяне на услугата:

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



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОБЩИНА ИСПЕРИХ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

- 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 на многообразните потребности на потребителя.

3. Целеви групи и капацитет на услугата

3.1. Целеви групи:

- хора с увреждания;
- възрастни хора в невъзможност за самообслужване;
- лица над 54 г., други уязвими групи, включително лица поставени под карантина във връзка с COVID-19;
- лица от рисковите групи за заразяване с COVID-19.

3.2. Капацитет на услугата – 55 лица, предварително определен индикативен брой потребители в рамките на процедура за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ BG05M9OP001-6.002 "Патронажна грижа +".

4. Дейности в обхвата на услугата

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

4.1.1. Основни дейности, осъществявани от специалиста по здравни грижи:

4.1.1.1. предоставяне и събиране на здравна информация, включваща:

- а) запознаване на потребителя със структурата за предоставяне на патронажни грижи, организацията и работния график на специалиста по здравни грижи;
- б) запознаване на потребителя с дейностите по промоция, профилактика, превенция или рехабилитация, които се осъществяват от специалиста по здравни грижи в обхвата на услугата;
- в) запознаване на потребителя с неговите права и задължения;
- г) информиране на потребителя с цел получаване на информирано съгласие при извършване на изследвания и манипулации;
- д) водене на отчетна документация – план за здравни грижи, лист за извършени манипулации и дейности;
- е) даване на указания на потребителя при необходимост от вземане на материал за медико-биологични изследвания;
- ж) регистриране на лабораторни изследвания, манипулации и здравни грижи.

4.1.1.2. промоция на здравето, превенция и профилактика на болестите, включващи:

- а) промоция, профилактика и консултиране на потребителите за социално-значими заболявания;
- б) оказване на грижи за психичното, физическото и социалното здраве на потребителите;
- в) извършване на профилактика в областта на хигиената и на индивидуалното здраве:



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОБЩИНА ИСПЕРИХ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

- ❖ превенция и профилактика на алкохолизма, тютюнопушенето, насилието и битовите злополуки;
 - ❖ оценка на здравни проблеми и съветване на потребителите с повишен здравен риск;
 - ❖ превенция на злокачествени заболявания;
- г) осъществяване на оценка на здравни потребности и рискови фактори за здравето;
- д) оказване на психологична помощ на потребителите;
- е) предоставяне на съвети за хигиена и хранене;
- ж) консултиране за хигиена и предпазване от развитието на декубитуси при рискови за това потребители;
- з) разпознаване на белези на насилие или изоставяне и предприемане на действия за уведомяване на съответните компетентни органи.

4.1.1.3. медицински и здравни грижи и дейности, включващи:

- а) контрол върху извършването на специален тоалет;
- б) контрол върху подпомагане на дишането;
- в) контрол върху подпомагане при хранене и приемане на течности;
- г) контрол върху подпомагане на отделянето;
- д) контрол върху подпомагане на движението;
- е) контрол върху подпомагане при сън и почивка;
- ж) контрол върху подпомагане при обличане и събличане;
- з) контрол върху подпомагане при избягване на опасности;
- и) предоперативни и следоперативни грижи;
- к) измерване, регистрация и оценяване на витални показатели;
- л) разпознаване на индикациите на застрашаващи живота състояния и предприемане на своевременни действия;
- м) съставяне на план за здравни грижи;
- н) предпазване, възстановяване, поддържане и подобряване здравето на потребителите при съобразяване с психологическите, физическите, социалните, икономическите, културните и етническите им особености;
- о) организиране, провеждане и контрол на дейностите по дезинфекция, когато това е необходимо;
- п) участие в организацията на профилактиката, контрола и епидемиологичния надзор на инфекции, свързани с медицинското обслужване.

4.1.1.4. ресоциализация, реадaptация и рехабилитация, включващи:

- а) извършване на психосоциална рехабилитация на потребители със социалнозначими заболявания;
- б) организиране и провеждане на общоукрепващи, мобилизационни и закалителни процедури;
- в) обучение в ползване на помощни средства, приспособления и съоръжения за придвижване;
- г) подпомагане укрепването и адаптирането на потребителите в семейството и социалната среда;
- д) съдействие за адаптирането на обществото към потребителя.

4.1.1.5. манипулации, включващи:



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОБЩИНА ИСПЕРИХ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

- а) извършване на инжекции – подкожни, мускулни, венозни, вътрекожни;
- б) извършване на венозна пункция и вземане на кръв;
- в) извършване на венозна инфузия;
- г) контрол върху извършването на очистителна клизма;
- д) поддържане проходимостта на уретрален катетър;
- е) извършване на септични и асептични превръзки;
- ж) контрол върху извършването на тоалет на външни полови органи.

4.1.1.6. оказване на спешни и други дейности, включващи:

- а) участие в дейности при бедствени ситуации;
- б) извършване на дейности за овладяване на състояния на хипо- и хипертермия;
- в) извършване при необходимост на временна имобилизация на крайници и гръбначен стълб, поставяне на шийна яка;
- г) механична хемостаза и/или локално прилагане на хемостатични лекарствени продукти;
- д) осигуряване и поддържане на проходимост на горни дихателни пътища;
- е) извършване на първична реанимация – непряк сърдечен масаж и изкуствена вентилация;
- ж) поддържане на жизнените функции на потребителя при състояния, застрашаващи живота по време на транспортиране.

4.1.1.7. провеждане на обучение в областта на здравните грижи:

- а) дава насоки на потребителите и техните близки в областта на хигиената, индивидуалното и общественото здраве;
- б) обучаване, профилактика и възпитание на потребителя и близките му.

Професионалните дейности по т. 4.1.1.1. до т. 4.1.1.7. могат да се извършват от специалиста по „Здравни грижи“ както самостоятелно, така и по лекарско назначение. Честотата на осъществяването на дейностите се определя от назначението на лекар или по преценка на специалиста по „Здравни грижи“.

4.1.2. допълнителни дейности, осъществявани от специалиста по „Здравни грижи“. Тези дейности се извършват по писмено лекарско назначение:

- 4.1.2.1. провеждане на назначено от лекар лечение;
- 4.1.2.2. подготвяне и при необходимост подпомагане на потребителя при извършване на медико-диагностични манипулации;
- 4.1.2.3. наблюдение на поставени от лекар имплантирани системи за съдов достъп;
- 4.1.2.4. разпределяне и даване на потребителя на лекарствени продукти;
- 4.1.2.5. наблюдение на хранителния режим на потребителя;
- 4.1.2.6. осъществяване и наблюдение на специфични превръзки;
- 4.1.2.8. обработване и наблюдение на рани, фистули и стоми.

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

4.2.1. Основни дейности на специалистите в областта на социалните дейности.

4.2.1.1. Предоставяне и събиране на информация, включваща:

- а) запознаване на потребителя със структурата, организацията и работния график на специалиста;



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОБЩИНА ИСПЕРИХ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

- б) запознаване на потребителя с дейностите, които се осъществяват от специалиста в обхвата на услугата;
- в) запознаване на потребителя с неговите права и задължения;
- г) информиране на потребителя, с цел получаване на информирано съгласие при извършване на дейностите от специалиста в областта на социалните дейности;
- д) поддържане на изискуемата работна документация.

4.2.1.2. Социално-битови дейности, включващи:

- а) поддържане на личната хигиена (обличане, събличане, къпане, миене, бръснене, подмяна на бельо);
- б) поддържане на хигиена в помещението, което потребителят обитава;
- в) закупуване на хранителни продукти и вещи от първа необходимост;
- г) съдействие при приготвяне на храна, съобразно здравословното състояние на лицето;
- д) оказване на помощ при хранене;
- е) съдействие за закупуване на лекарства;
- ж) съдействие при настаняване в лечебно заведение за болнична помощ за активно лечение, рехабилитация и грижи в болница (при необходимост);
- з) заплащане на битови сметки (със средства на потребителя);
- и) съдействие за осъществяване на дребни ремонти и грижа за дома;
- к) административна помощ – съдействие за изготвяне на необходимите документи за явяване на ТЕЛК, при настаняване и/или изписване от болница; попълване и подаване на необходимите формуляри като данъчни декларации, попълване и подаване на заявления за отпускане на помощи и ползване на социални услуги до дирекции „Социално подпомагане“ или до други институции; съдействие за получаване на помощни средства по ЗХУ;
- л) оказване на помощ при придвижване в дома;
- м) оказване на помощ при прием на медикаменти и при извършване на домашна рехабилитация;
- н) оказване на помощ и съпровождане извън дома;
- о) оказване на съдействие за организиране на свободното време на потребителя и насърчаване на комуникацията и поддържането на социални контакти.

4.2.1.3. Подпомагане на специалиста по „Здравни грижи“ при извършване на дейности, свързани с удовлетворяване на основните жизнени потребности на потребителя:

- а) дишане;
- б) хранене и прием на течности;
- в) придвижване;
- г) обличане и събличане;
- д) извършване на тоалет;
- е) сън и почивка;
- ж) избягване на опасности.

4.2.1.4. Дейностите по т. 4.2.1.1., т. 4.2.1.2. и т. 4.2.1.3. се извършват в съответствие с Плана за социални дейности, изготвен от специалистите в областта на социалните дейности.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОБЩИНА ИСПЕРИХ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

4.2.2. Допълнителни дейности, в които специалистите в областта на социалните дейности участват при необходимост:

- 4.2.2.1. мероприятия по дезинсекция и дератизация;
- 4.2.2.2. превенция на разпространението на инфекции;
- 4.2.2.3. овладяване на аварийни ситуации;
- 4.2.2.4. придружаване до лечебно или здравно заведение за извършване на медицински прегледи и/или манипулации;
- 4.2.2.5. подкрепа при комуникация с институции и служби.

5. Човешки ресурси – в екипа за предоставяне на патронажни грижи се включва минимум една медицинска сестра/фелдшер и двама специалисти в областта на социалните дейности.

За целите на предоставянето на патронажната грижа се допуска там, където не може да се осигури медицинска сестра или фелдшер основните и допълнителните дейности на специалиста по „Здравни грижи“ да се извършват от лице с придобита професионална квалификация „акушерка“ след преминато задължително обучение по програмата за предоставяне на патронажна грижа.

6. Материална база – за координиране и обезпечаване здравните изисквания по предоставяне на патронажна грижа по домовете на потребителите е необходимо да се осигурят подходящи помещения, обзаведени и оборудвани с необходимите офис мебели, компютърни конфигурации с инсталиран общоупотребим софтуер, включително и печатащо устройство, осигурена телефонна връзка. В помещението трябва да е обособена площ, в която да се съхраняват необходимите при предоставянето на патронажната грижа лекарствени продукти и медицински изделия. Осигурява се подходяща мобилна апаратура и оборудване, които да обезпечават основните и допълнителните дейности на специалистите по „Здравни грижи“ – апарат за измерване на артериално налягане, глюкомер с тест ленти, превързочни материали, инструменти, еднократни спринцовки, игли – различно размери, фиксиращи лепенки, еднократни ръкавици и други материали за еднократна употреба, необходими за осъществяване на дейността.

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

7.1. Насочване към услугата – Насочване към услугата се осъществява от компетентно лице или орган – общопрактикуващ лекар, специалисти по извънболничната и болнична медицинска помощ, общински служби или самонасочване.

7.2. Условия и ред за ползване на услугата – при предоставяне на услугата се спазват правилата по т. 9.2.

8. 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 патронажната грижа, срокове за изпълнение на дейностите и за актуализиране на плановете.

9. Управление на услугата



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОБЩИНА ИСПЕРИХ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

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

9.2. Организация на работа – работното време, вътрешният ред, координацията и взаимодействието в Екипа за предоставяне на патронажната грижа, координацията и взаимодействието с други институции и организации се определят във вътрешни правила за организация и ред за предоставяне на патронажната грижа, изготвени и утвърдени от Община Исперих.

Задължителната документация, която се води за патронажната грижа, е:

- Приложение № 1 - Декларация за информирано съгласие;
- Приложение № 2 - План за здравни грижи;
- Приложение № 3 - Лист за извършени манипулации и дейности по предоставяне на патронажната грижа;
- Приложение № 4 - Отчет за вложени лекарствени продукти и медицински изделия по предоставяне на патронажната грижа;
- Приложение № 5 - План за социални дейности;
- Приложение № 6 - Лист за извършени социални дейности по предоставяне на патронажна грижа;
- Приложение № 7 – Анкета за проучване удовлетвореността на потребителите на патронажни грижи, получени по проект „Патронажна грижа + в община Исперих“.

За всеки потребител се съставя досие за патронажна грижа, в което се съхраняват екземплярите от приложенията към настоящата методика и друга документация. Досието за патронажна грижа се съхранява пет години от Център за почасово предоставяне на услуги за социално включване в общността или в домашна среда.

Документацията се съставя в два екземпляра – един екземпляр се предава срещу подпис на потребителя след всяка извършена дейност и един екземпляр се съхранява в потребителско досие от екипа за управление на проекта. В края на всяко посещение специалистът по здравни грижи и специалистът по социални дейности запознават потребителя с отчетните форми и изискват неговото потвърждение чрез полагане на подпис.

9.3. Управление на човешките ресурси - набиране, обучение (въвеждащо и надграждащо), мониториране на процеса на обучение, план за развитие.

Патронажните грижи могат да се осъществяват от лица с придобита професионална квалификация „медицинска сестра“, „фелдшер“ или „акушерка“, 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 патронажната грижа, се извършва в съответствие с изискванията на българското трудово и антидискриминационно законодателство и осигурява защита на потребителите. Избраният персонал следва да премине обучение (въвеждащо и надграждащо). Обученията се извършват по предварително изготвена и предоставена на общините програма за обучение на специалистите в областта на социалните дейности, предоставящи патронажната грижа. Въвеждащото обучение е теоретично и практическо, с продължителност не по-голяма от 5 дни. Само лица преминали задължително въвеждащо обучение могат да извършват патронажна грижа. Надграждащото обучение е с продължителност не повече от 2 дни.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОБЩИНА ИСПЕРИХ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

9.4. Финансово управление - в първите 12 месеца патронажната грижа се финансира със средства от Европейски социален фонд, чрез Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси 2014-2020”, процедура BG05M9OP001-6.002 „Патронажна грижа +”, проект „Патронажна грижа + в община Исперих”.

9.5. 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.

9.6. Вътрешна система за наблюдение и контрол и повишаване на качеството на услугата - методи за проучване удовлетвореността на потребителите, обобщаване и анализ на информацията, предприемане на коригиращи мерки. Качеството на патронажните грижи се оценява по стандартите за качество на патронажните грижи.

10. Прекратяване предоставянето на услугата - Предоставянето на услугата се прекратява при: изтичане срока на проекта, отказ на потребителя, системно (повече от три пъти) неизпълнение указанията на специалистите по „Здравни грижи“ и по социални дейности, 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 патронажните грижи, причинена вреда или проява на агресия срещу специалиста 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.

11. Супервизия на предоставянето на услугата - С цел ефективно използване на ресурсите, ще се извършва мониторинг на процеса на обучение и супервизия на предоставянето на патронажната услуга един път месечно във всяка община.

11.1. Органи, които ще извършват супервизията на предоставянето на патронажната услуга са регионалните здравни инспекции (РЗИ).

11.2. Отчетност при предоставяне на услугата - дейността по предоставяне на патронажна грижа се документира и отчита във формата и по начина, определен в т. 9.2. и т. 10.

РАЗДЕЛ II РЪКОВОДНИ ПРИНЦИПИ В ПРОЦЕСА НА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА СОЦИАЛНАТА 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, бръснене 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;



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОБЩИНА ИСПЕРИХ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

- ползване на баня и тоалетна;
- 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.

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.

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

1.3. 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 СОЦИАЛНО - ЗДРАВНИ УСЛУГИ

1. Оценка на потребността 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. Оценка на потребностите се извършва от експерти от екипа за организация и управление на проекта, с участието на потенциалния потребител и/или на негов законен представител.

1.2. Оценка 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;

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

1.4. Оценката на потребностите се актуализира веднъж на шест месеца, но може да се преразгледа и по-рано по молба на потребителя или негови близки, роднини или законен представител, както и при промени, настъпили в състоянието на потребителя или в специфичните му потребности.

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 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;
- място на предоставяне на социалната услуга;
- срокът за предоставяне на услугата;
- обстоятелства, при които предоставянето на услугата се прекратява или преустановява, включително временното ѝ преустановяване от страна на потребителя;
- процедури за преоценка и актуализация на специфичните потребности на потребителя и на неговия индивидуален план за предоставяне на социалната услуга;
- задължения за осигуряване на качеството на услугата;
- отговорности на потребителя и на доставчика по опазване на здравето и взаимната им безопасност;
- начини на предоставяне на услугата при ползване на отпуск от страна на служителя, предоставящ услугата патронажна грижа;
- срок на договора и условия/начини за неговото прекратяване.

3. Индивидуални планове за социални и здравни дейности за предоставяне на услугата патронажна грижа



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОБЩИНА ИСПЕРИХ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

Индивидуалният план за предоставяне на услугата описва дейностите, които доставчикът се ангажира да извършва за удовлетворяване на индивидуалните потребности на потребителя.

3.1. Индивидуалният план се изготвя с участието на потребителя, а когато това е невъзможно - с участието на негов законен представител. Планът се съобразява в максимална степен с начина на живот на потребителя и с неговите предпочитания.

3.2. Индивидуалният план се изготвя на база анализ и оценка на индивидуалните потребности от социални услуги.

3.3. Индивидуалният план съдържа 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. Планът се актуализира от доставчика веднъж на шест месеца или по-рано, ако са настъпили изменения във вече констатираните обстоятелства. Промените се съгласуват с потребителя, негов роднина, близък или с неговия законен представител, след което се вписват в плана.

3.5. Планът се изготвя в два еднообразни екземпляра, които се подписват от него и/или от негов законен представител и от специалиста изготвил плана.

4. Гъвкавост и надеждност на услугата патронажна грижа

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

4.1. Служителят, предоставящ услугата патронажна грижа извършва предвидените в договора и в плановете за социални и здравни дейности на потребителя услуги, съобразявайки се с ежедневните му нужди и предпочитания.

4.2. Служителят, предоставящ услугата патронажна грижа спазва стриктно договорения период от време, който трябва да прекарва при потребителя. Всяка промяна в работното им време се съгласува с потребителя или неговия законен представител и с доставчика.

4.3. Служителят, предоставящ услугата патронажна грижа се замества от друг при ползване от служителя на (не)платен отпуск или отпуск по болест за повече от 20 работни дни, при възможност от страна на доставчика да осигури заместник и със съгласието на потребителя.

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



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОБЩИНА ИСПЕРИХ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

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 патронажна грижа 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.

1.4. Домашният помощник е длъжен да информира доставчика 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 патронажна грижа са информирани за принципите за превенция на насилието и за характера на социалната услуга като услуга, свободна от насилие.

2.2. Служителите, предоставящи услугата патронажна грижа 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.

2.3. Всички домашни помощници са преминали въвеждащо обучение за превенция и работа при случаи на злоупотреба и насилие.

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 услугата на Центъра.

3.1. Доставчикът прилага Инструкция за защита на имуществото и финансовите средства на потребителите на интегрирана здравно-социална услуга „Патронажна грижа“ от страна на служителите, предоставящи услугата патронажна грижа 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. Доставчикът прилага подробна инструкция, с която запознава служителите, предоставящи услугата патронажна грижа и следи редовно за нейното спазване и която съдържа изрична **ЗАБРАНА** за:

- приемане на подаръци от потребителите;



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОБЩИНА ИСПЕРИХ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

- използване на документи на потребителя без негово знание и разрешение;
- използване на имуществото на потребителя за лични цели (напр. телефон), продажба или изхвърляне на вещи на потребителя без неговото или на законните му представители разрешение;
- въвличане на потребителя в хазартни игри (напр. тото, залагания и пр.);
- заемане на пари от потребителя или даване на заем на потребителя;
- продажба на стоки и услуги на потребителя;
- съгласие за отговорно пазене на ценности на потребителя;
- поемане на задължения от името на потребителя;
- водене на други хора (в т.ч. деца) или домашни любимци в дома на потребителя.

3.3. 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. Обезопасяване на дома

Потребителят се чувства в безопасност в дома си във времето, в което ползва услугите.

4.1. Доставчикът прилага ясни Правила за достъп до дома на потребител на интегрирана здравно-социална услуга „Патронажна грижа“, на служителите, предоставящи услугата патронажна грижа, които правила включват:

- разполагане с ключове, начини за тяхното съхраняване извън дома на потребителя и действия, които се предприемат в случай на загуба или кражба на ключовете;
- ползване на кодове за алармени системи;
- действия, които се предприемат, когато домашния помощник не успее да влезе в дома на потребителя;
- установяване на инцидент с потребителя;
- други критични ситуации.

4.2. Служителите, предоставящи услугата патронажна грижа имат ангажимент към осигуряване безопасността на дома на потребителя през времето, през което предоставят услугата, съобразно правилата, разработени от доставчика.

4.3. Служителите, предоставящи услугата патронажна грижа носят идентификационен знак с тяхна снимка, надпис с името им и надпис с името и телефонния номер на доставчика на услугата. Идентификационните знаци трябва да бъдат:

- написани с едър шрифт;
- подновявани най-малко 12 месеца след тяхното издаване и при всяка промяна;
- връщани обратно на доставчика, когато служителите, предоставящи услугата патронажна грижа прекратят договорните си правоотношения.

4.4. При потребител със слухови и зрителни увреждания се уговарят специални начини за идентифициране на неговия служител, предоставящ услугата патронажна грижа.

5. Водене на документация

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



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОБЩИНА ИСПЕРИХ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

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

- лично досие за всеки потребител;
- регистър на потребителите;
- лично досие за всички домашни помощници и други лица, работещи по трудово правоотношение и/или предоставящи услуги по граждански договори;
- правилник за вътрешния ред;
- регистър на трудови злополуки и инциденти, както и докладите за тях;
- регистър на установените случаи на насилие/злоупотреба или подозрение за насилие/злоупотреба (включително за употреба на сила при ограничаване на действия на потребители), както и за действията и мерките, които са предприети;
- регистър на отправените похвали и жалби и предприетите действия.

5.2. Всички документи трябва да се изготвят, поддържат и използват в съответствие със 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.

5.3. 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;

5.4. Информационната система на доставчика може да съдържа и следната допълнителна информация:

- срок на предоставяне на услугата;
- специфични потребности при предоставяне на услугата, установени при оценката;
- описание на основните дейности и грижи, които се предоставят;
- оценка на рисковете;
- план, свързани със здравето;
- допълнителни специфични обстоятелства.

5.5. 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.

6. Предоставени услуги по патронажна грижа

Потребителят и неговите близки имат достъп до писмен запис за най-важните събития и дейности, свързани с ползването на услугите.

6.1. Служителят, предоставящ услугата патронажна грижа ще води Лист за извършени манипулации и дейности по предоставяне на патронажни грижи и Лист за извършени социални дейности по предоставяне на патронажна грижа за своята работа, в които записва дейностите, които е извършил при предоставяне на услугата.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОБЩИНА ИСПЕРИХ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

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

6.3. Листовете се водят ясно, четливо, съдържат дата и подпис на Служителя, предоставящ услугата патронажна грижа. Листовете се съхраняват на сигурно място в дома на потребителя, което е съгласувано с него или с неговия законен представител, близки или роднини.

6.4. Ако потребителят (или неговият законен представител) не е съгласен да съхранява листовете в дома си, той подписва декларация за отказ.

6.5. Лист се води за всеки месец, като след приключването на текущият месец се предоставя в Център за почасово предоставяне на услуги за социално включване в общността или в домашна среда и се архивира в досието на потребителя. Близките на потребителя, при желание от тяхна страна, в офиса на Центъра могат да се запознаят със съдържанието на листовете за приключилите месеци, през които е предоставяна услугата.

РАЗДЕЛ V ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ НА ДОСТАВКАТА НА УСЛУГАТА «ПАТРОНАЖНА ГРИЖА»

1. Управление на организацията

Потребителите получават устойчива, добре планирана и управлявана услуга.

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

4.2. 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.

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

4.4. Доставчикът разполага с достатъчен професионален ресурс, които му позволяват да предоставя социалната услуга 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 Исперих 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 услугата. 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,



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОБЩИНА ИСПЕРИХ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

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 (информирани при заплаха от или осъществяване на насилие и агресия, сексуален или расов/етнически тормоз, злоупотреби, лоши практики, др.);
- 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 (информирани относно възникнали рискове за здравето и състоянието на екипа от здравни специалисти и домашни помощници, ползване на лични предпазни средства, мерки при злополуки, др.).

2.2. Персоналът на доставчика е запознат с актуалните правила и процедури, а потребителите и техните законни представители имат достъп до тях, предоставени в подходящ формат.

4. 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 Процедура за вътрешен мониторинг за получаване на обратна връзка за качеството на предлаганите услуги от потребителите, техните законни представители, близки или роднини. Тази процедура включва:

- редовни посещения на всички потребители (веднъж месечно) от доставчика, които включват и мониториране на дейността на домашните помощници, предоставящи услугата патронажна грижа;
- периодична проверка и преглед на документацията.

3.3. Доставчикът отчита предложенията на потребителите, техните законни представители или роднини за подобряване на социалната услуга и за създаване на инициативи в общността.

4. Подбор и назначаване на домашните помощници, предоставящи услугата патронажна грижа.

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 патронажни грижи задължително се интервюират от доставчика с цел установяване на мотивацията и нагласите им за работа.

4.3. При кандидатстване на 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 „патронажна грижа“ 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 длъжностна си характеристика.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОБЩИНА ИСПЕРИХ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

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 патронажна грижа 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, доставчикът незабавно провежда вътрешно проучване, а ако е необходимо – уведомява компетентните органи (полиция, прокуратура, отдел „Закрила на детето”, Държавна агенция за закрила на детето 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 домашните помощници 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. Община Исперих разработва правила и процедури за осигуряване на безопасността и здравето на служителите, предоставящи услугата патронажна грижа, 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
- процедурите за докладване и проучване на злополуки, опасност от предаване на инфекциозни болести (при заболяване на потребител или домашен помощник) и заплахи за насилие към домашен помощник.

6.3. При констатиране на риск за здравето и безопасността на служителите, предоставящи услугата патронажна грижа, 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 домашните помощници предоставящи услугата патронажна грижа притежават знания и умения, необходими за удовлетворяване на техните потребности.

7.1. С реализацията на проекта е осигурена възможност за развитие на служителите, предоставящи услугата патронажна грижа, чрез въвеждащо и надграждащо обучение.

7.2. Програма за специфично обучение на **медицинските специалисти**, които предоставят патронажни грижи.

7.2.1. Задачи на програмата

7.2.1.1. Запознаване с: правната рамка на професионалните дейности, които



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОБЩИНА ИСПЕРИХ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

специалистите по „Здравни грижи“ предоставят в обхвата на проекта; задълженията на специалиста по „Здравни грижи“ осъществяващ дейност в мултидисциплинарен екип;

7.2.1.2. Формиране на разбиране за потребността, предоставянето и качеството на патронажна грижа за възрастни хора и лица с увреждания;

7.2.1.3. Изграждане и възстановяване на професионални умения за: комуникация с възрастни хора и хора с увреждания; манипулации и техники за осъществяване на професионални дейности в обхвата на патронажните грижи; водене и съхранение на специфична отчетна документация; координация с лечебни и здравни заведения.

7.2.2. Обем и обхват на учебното съдържание на програмата - обхватът на учебното съдържание в учебната програма трябва да съответства на обхвата на Методиката за предоставяне на патронажни грижи:

7.2.2.1. Продължителността на обучението на специалистите по „Здравни грижи“ е пет работни дни по десет академични часа, съответстващи на 50 академични часа. Практическото обучение е 56 на сто от общия хорариум. При потребност на обучаваните от овладяване на повече практически умения се допуска практическото обучение да бъде до 70 на сто от общия хорариум.

7.2.2.2. Учебното съдържание на специфичното обучение на специалистите по „Здравни грижи“ е структурирано в 8 модула:

- Правна рамка на патронажните грижи в обхвата на проекта/Отчетна документация;
- Комуникация с потребителя и неговите близки. Начини на предоставяне и събиране на здравна информация;
- Промоция на здравето, превенция и профилактика на болестите;
- Провеждане на обучение на потребителя в областта на здравните грижи;
- Медицински и здравни грижи и дейности;
- Ресоциализация, рехабилитация и рехабилитация;
- Манипулации;
- Оказване на спешни и други дейности;

7.3. Програма за специфично обучение на специалистите в областта на социалните дейности, които ще предоставят патронажна грижа.

7.3.1. Задачи на програмата:

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

7.3.1.2. Формиране на разбиране за потребността, предоставянето и качеството на патронажна грижа за възрастни хора и лица с увреждания;

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

7.3.1.4. Придобиване на знания, свързани с осъществяване на задължителните професионални дейности в обхвата на патронажните грижи;

7.3.1.5. Придобиване, усъвършенстване и разширяване на практическите умения за предоставяне на качествена патронажна грижа и подкрепа на лица на възраст над 65 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;

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



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОБЩИНА ИСПЕРИХ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

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

7.3.2. Обем и обхват на учебното съдържание на програмата трябва да е в съответствие с обхвата на Методиката за предоставяне на патронажни грижи.

7.3.3.1. Продължителността на въвеждащото обучение (теоретично и практическо) на специалистите по социални дейности е пет работни дни по десет часа, съответстващи на 50 учебни часа, от които 20 часа са предвидени за практическо обучение.

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

- Общи познания за патронажната грижа. Правна рамка на патронажните грижи в обхвата на проекта;
- Начини на предоставяне и събиране на информация, свързана с изпълнението на професионалните задължения;
- Същност на социално-битовите дейности, като част от патронажната грижа;
- Специфика на грижите за възрастни 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.

7.3.4. Теми на въвеждащото и надграждащото обучение.

7.3.4.1. **Въвеждащо обучение:**

7.3.4.1.1. Общи познания за патронажната грижа, правна рамка на патронажните грижи в обхвата на проекта.

7.3.4.1.2. Знания и умения за предоставяне на патронажна грижа:

- 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 патронажната грижа;
- 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.

7.3.4.1.3. Здравословни и безопасни условия при предоставяне на патронажната грижа (основни изисквания към подготовката и съхраняването на храна, основни



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОБЩИНА ИСПЕРИХ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

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.).

7.3.4.2. **Надграждащо обучение** на специалистите по социални дейности е два работни дни по десет учебни часа, съответстващи на 20 учебни часа. Темите на надграждащото обучение се определят от обратната връзка, дадена от специалистите по социални дейности по време на въвеждащото обучение, както и от актуалните потребности на потребителите на патронажната грижа.

7.3.5. Преподавателски състав - въвеждащото (теория и практика) и надграждащото обучения на специалистите по социални дейности се осъществяват от лица с образователно-квалификационна степен „магистър” или „бакалавър” по специалности от професионално направление „Социални дейности” от област на висше образование „Социални, стопански и правни науки”.

9. Мониторинг

Дейностите, които извършват служителите, предоставящи услугата патронажна грижа, се наблюдават и оценяват редовно.

9.1. Доставчикът наблюдава редовно работата на домашните помощници и медицински сестри и оценява нейното качество.

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

РАЗДЕЛ VII – ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ПСИХОЛОГИЧЕСКА ПОДКРЕПА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

1. Същност на психологическата подкрепа

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.

Поради влошеното си здравословно състояние, потребителите често изпадат в условия на социална изолация. При възрастните хора е осъзнато чувството за отсъствие на перспектива, цели и стремежи за бъдещето и позитивно очакване на предстоящи събития. Много често има и наслагване на соматични трайни увреждания, които правят самообслужването им твърде мъчително или невъзможно. Една от основните задачи на психологическото консултиране е да се подобри психическото здраве на потребителите, а именно да се справят с нормалните стресови фактори на живота, да общуват без напрежение, да изпитват удовлетворение от себе си и да повярват в собствените си сили и възможности.

Консултирането подпомага психичното развитие на индивида, както и способностите му за общуване, спонтанност, работа и удоволствие. Потребителите развиват уменията да познават по-добре чувствата и мотивите си и да управляват



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОБЩИНА ИСПЕРИХ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

изборите си, да изграждат по-адаптивни умения и стратегии за справяне с реалността и оптимизират начина, по който се свързват с вътрешния си свят и с другите.

В рамките на психологическото консултиране се създава една сигурна и защитена среда, в която потребителят може свободно да изказва всички свои мисли, чувства, желания. Психологът и потребителят са равнопоставени партньори в един процес на търсене и намиране на нови идеи, които от своя страна водят до личностна промяна. Основна цел в консултирането е да се подпомогне отделния човек в това да постигне своя вариант на удовлетворение и щастие.

2. Ползване на психологическата подкрепа

2.1. По време на изготвяне на индивидуалната оценка на потребностите, психологът се запознава с общото състояние на потребителя.

2.2. През първият месец от предоставяне на услугата, психологът провежда опознавателна среща с потребителите, изявили желание да ползват психологическа подкрепа като попълва „Протокол от проведена психологична консултация на потребител”.

2.3. На база проведена опознавателна среща, психологът изготвя становище относно необходимостта от предоставяне на психологическа подкрепа на потребителите.

2.4. На основание на изготвеното становище, психологът продължава работа с потребителите, за които е изразена тази необходимост, като изготвя месечен план-график за предоставяне на психологическа подкрепа.

2.5. За всяка една проведена психологическа консултация, психологът попълва „Протокол от проведена психологична консултация на потребител”, който се съхранява в досието на потребителя.

Методиката за предоставяне на интегрирана здравно-социална услуга „Патронажна грижа“ е разработена във връзка с реализацията на проект № BG05M9OP001-6.002-0090 „Патронажна грижа + в община Исперих”, и е приета с Решение №/.....на Общински съвет – Исперих