

ПРОГРАМА ЗА РАЗВИТИЕ НА КАЧЕСТВОТО НА СОЦИАЛНАТА УСЛУГА "АСИСТЕНТСКА ПОДКРЕПА"

Настоящата Програма за развитие на качеството на социалната услуга „Асистентска подкрепа“ е изготвена в изпълнение на чл. 112, ал. 1 от Закона за социалните услуги.

Съобразена е с разпоредбите, касаещи цялостната организация на социалната услуга и с осъществяването на контрол и мониторинг по представянето ѝ, предвидени в Закона за социалните услуги и правилника за неговото прилагане, Наредба за качеството на социалните услуги, Закона за хората с увреждания и правилника за неговото прилагане, Наредба за планирането на социалните услуги, Етичен кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги, Наредба за стандартите за заплащане на труда на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги, които се финансират от държавния бюджет и Методика за предоставяне на услугата в общността “Социален асистент“.

I. Същност, целеви групи потребители, процедура за насочване и ползване на социалната услуга.

1. Същност на социалната услуга „Асистентска подкрепа“ и целеви групи.

Съгласно чл. 15, т. 10 от Закона за социалните услуги социалната услуга „Асистентска подкрепа“ е специализирана, почасова социална услуга в домашна среда за деца и пълнолетни лица с увреждане и възрастни хора в надтрудоспособна възраст. Асистентска подкрепа се предоставя в зависимост от личните нужди на лицата като не се ограничава само до тяхната домашна среда.

Потребителите на социалната услуга „Асистентска подкрепа“, съгласно чл. 93, ал. 2 от Закона за социалните услуги могат да бъдат следните групи:

1. лица в надтрудоспособна възраст в невъзможност за самообслужване и нямат определена по съответния ред степен на намалена работоспособност;
2. деца с трайно увреждания с определена чужда помощ и пълнолетно лице с трайно увреждане с определена чужда помощ

Съгласно чл. 93, ал. 1 Асистентска подкрепа е специализирана социална услуга, която включва подкрепа от асистент за:

1. самообслужване;
2. движение и придвижване;
3. промяна и поддържане на позицията на тялото;
4. изпълнение на ежедневни и домакински дейности;
5. комуникация.

За предоставяне на социалната услуга „Асистентска подкрепа“ в община Завет са назначени лица на длъжност „Социален асистент“.

В изпълнение на чл. 93 от Закона за социалните услуги в Община Завет социалната услуга „Асистентска подкрепа“ е организирана по начин, който да позволява комплексно предоставяне на различни видове услуги в домашна среда. Контролът на дейността на асистентите и на отчитането на предоставяната асистентска подкрепа се осъществява от община Завет.

Асистентската подкрепа не се предоставя на лица, ползващи резидентна грижа, както и за времето, през което се ползва заместваща и целодневна грижа, и за времето на престой в лечебно заведение.

В рамките на утвърдените финансови средства в държавния бюджет, за обезпечаване предоставянето на социалната услуга „Асистентска подкрепа“ в община Завет има персонал:

14 бр. Социални асистенти

1бр. Служител отговорен за предоставянето на социалната услуга „Асистентска подкрепа“

Управлението на социалната услуга се осъществява от Дирекция „ОСОПИХД“, помещаващо се в сградата на общинска администрация, с адрес: гр.Завет, ул.“Лудогорие“ №19.

Към настоящия момент Община Завет получава финансови средства за предоставяне на социалната услуга на 26 потребители.

Съгласно чл.69 от Правилника за прилагане на Закона за социалните услуги елементите на разходи, които формират размера на стандарта за делегираната от държавата дейност социална услуга „Асистентска подкрепа“ са:

- 1.разходи за възнаграждения на асистентите и дължимите осигурителни вноски за сметка на работодателя;
- 2.разходи за насочване от общината за ползване на услугата и за изготвяне на индивидуална оценка на потребностите и индивидуален план за подкрепа;
- 3.режийни разходи за организиране на предоставянето на услугата от общината;
- 4.разходи за обучения и супервизия на асистентите;
5. разходи за транспорт на асистентите, пряко свързани с предоставянето на услугата.

За 2021г. финансовия стандарт за издръжка е 3985лв.,а за 2022г. е в размер на 5041лв.

Във връзка с § 8 от Закона за прилагане на разпоредби на Закона на държавния бюджет на Република България за 2021г. Закона за бюджета на държавното обществено осигуряване за 2021г. и Закона за бюджета на националната здравноосигурителна каса за 2021г., обн. ДВ бр.8 от 28.01.2022г.в сила от 01.01.2022г. и във връзка с § 6 от Закона за държавния бюджет на Република България за 2022г.,обн.ДВ бр.18 от 04.03.2022г. влиза в сила 01.04.2022г.до края на 2022г. такса за ползването на социалната услуга не се дължи от потребителите.

2.Процедура за насочване и ползване на социалната услуга

В изпълнение на § 3 ал.1 от Предходните о заключителни разпоредби на Правилника за прилагане на Закона за социалните услуги, насочването за ползване на социалната услуга „Асистентска подкрепа“ се извършва от общината след заявено желание на лицето.

Процедурата по насочване и ползване на социалната услуга, съгласно разпоредбите на Закона за социалните услуги и Правилника за неговото прилагане, включва:

I-ви етап:

Информирание и консултиране, изготвяне на предварителна оценка на потребностите (Определени със заповед на кмета служители на община Завет)

II-ри етап:

Изготвяне на индивидуална оценка на потребностите (Определени със заповед на кмета служители на община Завет)

III-ти етап:

Изготвяне на индивидуален план за подкрепа, договор за ползване на услугата, график за работа на личния асистент

(Определени със заповед на кмета служители на община Завет)

II. SWOT – анализ. Принципи, задачи и мерки на Програмата за качество.

1. SWOT- анализ

Силни страни	Слаби страни
Община Завет разполага с достатъчен опит в предоставянето на социални услуги в домашна среда по проекти по оперативни програми от Европейския съюз и национални програми	Липсват утвърдени Указания и Методики за предоставяне на социалната услуга, като държавна делегирана дейност
Осигурено финансиране на социалната услуга от държавния бюджет	Липсват утвърдени Указания и Методики за ефективно и ефикасно разходване на финансовите средства
Висок интерес от населението за Община Завет за ползване на социалната услуга	Значителен процент от потребителите на социалната услуга, които се нуждаят социални и здравни услуги или от 24-часови грижи
Голяма част от потребителите имат близки, роднини, живущи на територията на община Завет	Трудно разбиране от страна на потребителите кои са разликите в условията за кандидатстването им за различните видове социални услуги в домашна среда
Наличие на квалифициран персонал за организация и координация на социалната услуга	Занижени изисквания от страна на потребителите към изпълнение на трудовите задължения на асистентите
Наличие на информация и контакти с личните лекари на потребителите	
Липса на такси за ползване на социалната услуга	
ВЪЗМОЖНОСТИ	ЗАПЛАХИ
Повишаване на „имиджа“ на длъжността „Социален асистент“	Промени в нормативната уредба
Повишаване на информираността на потребителите за задълженията на социалните асистенти	Липса на кандидати за социални асистенти поради неадекватно заплащане на положения труд

2. Принципи

При разработването и актуализирането на настоящата Програма за качество, се ръководи от следните принципи:

- ▷ Използване на ресурсите по начин, водещ до повишаване на ефективността и ефикасността на социалната услуга за потребителите;
- ▷ Активно участие на лицата ползващи социалната услуга в разработването и актуализирането на програмата за качество, както и при осъществяването на контрол и мониторинг;
- ▷ Всеобхватност, интегрираност и непрекъснатост на социалната услуга;
- ▷ Зачитане правата на потребителите на социалната услуга ;
- ▷ Участие на всички заинтересовани страни и използване на всички налични ресурси;
- ▷ Прилагане на индивидуален подход в грижата и подкрепата за потребители;
- ▷ Провеждане на контрол и мониторинг на социалната услуга;
- ▷ Гарантиране на поверителност на личните данни и информация.

3. Цели и мерки на услугата за повишаване на качеството на социалната услуга

С оглед формулиране на настоящата Програма за качеството е взет под внимание, както изготвения SWOT- анализ, така и основните участниците в предоставянето на социалната услуга „Асистентска подкрепа“ като в центъра на процеса по насочване и предоставяне на социалната услуга е поставен ПОТРЕБИТЕЛЯ и неговите потребности. Участниците са и основните фактори, които оказват влияние

за повишаване на качеството на социалната услуга и повишаване на качеството на живот на потребителите.

Процесът и участниците в предоставянето на социалната услуга са:

▷ Община Завет, екип на социалната услуга, съпътстващи услуги, близки и роднини, дирекция „Социално подпомагане“, личен лекар.

Целите на Програма за качеството са следните:

▷ Предоставяне на възможности за повишаване на мотивацията, професионалните умения и качества и професионално развитие на персонала за организиране и координиране на социалната услуга;

▷ Предоставяне на индивидуална и групова супервизия на персонала на социалната услуга;

▷ Включване на потребителите и персонала при изготвяне и актуализиране на програма за качество и при осъществяване на контрол и мониторинг.

Мерките за осъществяване на целите са разделени основно в две групи, съобразно насочеността им:

Мерки по отношение на персонала на социалната услуга:

Провеждане на въвеждащо обучение на всички новоназначени служители от минимум 36 академични часа;

▷ Провеждане на обучение;

▷ Провеждане на надграждащи обучения;

▷ Провеждане на групова супервизия - два пъти годишно;

▷ Извършване на годишно атестиране на персонала /всички ангажирани в специализираната социална услуга/ с участието на потребителите или техни близки и роднини;

▷ Провеждане на обмяна на опит; Социална услуга “Асистентска подкрепа”

Мерки по отношение на потребителите на социалната услуга

▷ Стимулиране активното участие на близки, роднини при предоставяне на социалната услуга;

▷ Осъществяване на системен контрол и мониторинг чрез методи позволяващи отчитане повишаване качеството на живот на потребителите;

▷ Подобряване на организацията на процеса по управление на случая на всеки потребител с оглед задоволяване в максимална степен на неговите потребности и постигане на ефективно социално включване;

▷ Подобряване на координацията между екипа на социалната услуга и други социални услуги, лични лекари, близки и роднини на потребителите.

▷ Попълване на Карти за самооценка от потребителите на социалната услуга, включващи информация за промяна във физическото, психическото им състояние, степен на социално включване и степен на самостоятелност/активност, придобиване на практически умения/хобита, постигнати в резултат от ползване на социалната услуга;

Мерки за осъществяване на контрол и мониторинг на социалната услуга:

▷ Осъществяване на контрол при постъпил сигнал, проверки на мястото на предоставяне на социалната услуга и в домовете на потребителите от служители на доставчика, определени със Заповед на Кмета на община Завет;

▷ Осъществяване на контрол и мониторинг при извънредни/ при постъпил сигнал или жалба/, проверки в домовете на потребителите от служители на доставчика, определени със Заповед на Кмета на община Завет;

▷ Осъществяване на вътрешен контрол и мониторинг чрез периодични и извънредни /при постъпил сигнал или жалба/, проверки в домовете на потребителите от служители на доставчика, определени със Заповед на Кмета на община Завет;

▷ Ежемесечно обобщаване на проведените проверки и информация за предприети действия за отстраняване на констатирани проблеми;

▷ Годишно обобщаване на проведените проверки и информация за предприети действия за отстраняване на констатирани проблеми/ако има такива/;

▷ Провеждане на анкетно проучване, чрез анкети за обратна връзка, за удовлетвореността на потребителите от социалната услуга- веднъж годишно.

III. Очаквани резултати. Ред за актуализиране на Програма за качеството.

1.Очаквани резултати

Очаквани резултати по отношение на персонала

▷ Предоставяне на възможности за повишаване на мотивацията, професионалните умения и качества и професионалното развитие на персонала за организиране и координиране на социалната услуга;

▷ Предоставяне на възможности за повишаване на мотивацията, професионалните умения и качества на персонала за предоставяне на социалната услуга;

▷ Предоставяне на възможности за провеждане на индивидуална и групов супервизия на персонала на социалната услуга.

Очаквани резултати по отношение на потребителите

▷ Подобрена организация на процеса по управление на случая на всеки потребител с оглед задоволяване на максимална степен на неговите потребности на ефективно социално включване;

▷ Подобрена координация между екипа на социалната услуга и други социални услуги, лични лекари и близки и роднини на потребителите;

▷ Участие на потребителите и персонала при изготвяне и актуализиране на Програма за качеството;

▷ Подобрено взаимодействие между екипа на социалната услуга и близки и роднини на потребителите;

▷ Повишаване на качеството на живот на потребителите.

2.Ред за актуализиране на Програмата за качество

1.Извършване на анализ на постигнатите цели, задачи и очаквани резултати веднъж годишно чрез:

▷ Обработване на анкетни карти за обратна връзка от потребители;

▷ Преглед на предписания, препоръки, насоки, предоставени от Агенция за качеството на социалните услуги;

▷ Преглед на резултатите от проведения контрол и мониторинг;

▷ Обработване на Карти за самооценка на потребителите;

▷ Преглед на проведените обучения и супервизии на персонала;

▷ Преглед на документацията- водене и съхраняване на досиета на потребителите и трудовите досиета на назначения персонал, водене и съхраняване на месечни отчети за извършената дейност на социалните асистенти.

2.Промяна или допълване на набеязаните цели и задачи- при констатирана необходимост.

3.Приемане на актуализираната Програма за качество от персонала на социалната услуга.

Настоящият документ е отворен документ, който може да бъде актуализиран и допълван.

В случай, че се констатират несъответствия следва да се предприемат коригиращи действия.

Приложения:

1. Приложение 1-Анкета за обратна връзка

2. Приложение 2-Карта за самооценка

3. Приложение 3-Протокол за проверка

Съгласувал,

Юриисконсулт, Нурай Мехмед

Изготвил,

ст.експерт ОСОПИХД - Назен Кула