**МЕТОДИКА**

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

по проект № ***BG05SFPR002-2.001-0147-С01***

**„Грижа в дома в община Бяла Слатина“**

**СЪДЪРЖАНИЕ**

**РАЗДЕЛ І – СЪЩНОСТ НА УСЛУГАТА** **3**

1. ВЪВЕДЕНИЕ 3

2.СЪЩНОСТ НА УСЛУГАТА 3

3. ЦЕЛЕВИ ГРУПИ И КАПАЦИТЕТ НА УСЛУГАТА 4

4. ДЕЙНОСТИ В ОБХВАТА НА УСЛУГАТА 4

5. ЧОВЕШКИ РЕСУРСИ 5

6. МАТЕРИАЛНА БАЗА 6

7. ДОСТЪП ДО УСЛУГАТА 6

8. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГАТА 6

9. ФИНАНСОВО УПРАВЛЕНИЕ 8

**РАЗДЕЛ ІІ – ПРИНЦИПИ В ПРОЦЕСА НА ПРЕДОСТАВЯНЕ**

**НА ИНТЕГРИРАНА ЗДРАВНО – СОЦИАЛНА УСЛУГА** **8**

1. ЗАЧИТАНЕ НА ЛИЧНОТО ПРОСТРАНСТВО И ДОСТОЙНСТВО 8

2. САМОСТОЯТЕЛНОСТ И НЕЗАВИСИМОСТ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ 8

3. ПОВЕРИТЕЛНОСТ НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ И ИНФОРМАЦИЯ 9

**РАЗДЕЛ ІІІ – ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ 9**

1. ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ 9

2. ОСИГУРЯВАНЕ НА КАЧЕСТВО НА УСЛУГАТА 10

3. ПОДБОР И НАЗНАЧАВАНЕ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ 10

4. БЕЗОПАСНИ УСЛОВИЯ НА ТРУД 11

5. ОБУЧЕНИЯ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ 11

6. МОНИТОРИНГ 11

Настоящата методика е разработена във връзка с реализацията на проект №BG05SFPR002-2.001-0147-C01 ***„Грижа в дома в община*** ***Бяла Слатина”***, с бенефициент Община Бяла Слатина, финансиран по Програма “Развитие на човешките ресурси” 2021-2027 г., наричан по – долу ПРОЕКТА. Настоящата методика важи единствено и само за този проект и гарантира предоставяне на услугата по начин, съответстващ на целите на схемата за безвъзмездна финансова помощ.

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

1. Служители на екипа по предоставяне на услугата грижа в дома са: Диспечери, Психолог, Медицински сестри, Домашни помощници и шофьор
2. Потребители

**РАЗДЕЛ І – 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 създаване на действащ модел за грижа в дома за възрастни хора в невъзможност за самооблужване и лица с увреждания, включително с хронични заболявания и трайни увреждания с цел осигуряване на почасови интегрирани здравно-социални услуги и психологическа подкрепа в техните домове на територията на община Бяла Слатина. Внедряването на този модел е в съответствие с Плана за действие за периода 2022-2027 г. за изпълнение на Националната стратегия за дългосрочна грижа, одобрен с Решение на Министерски съвет № 509/21.07.2022 г., както и за изпълнението на принцип 18 „Дългосрочни грижи“ от Европейския стълб за социални права.

1. **СЪЩНОСТ НА УСЛУГАТА**

**2.1. Определение** - индивидуализирана подкрепа за лица с увреждания и възрастни хора в невъзможност за самооблужване, чрез предоставяне на интегрирани здравно-социални услуги и психологическа подкрепа, в домашна среда, от специализиран екип от здравни специалисти и специалисти по социални дейности.

**2.2. Цел на услугата** – да се осигури подкрепа в домашна среда за лица с увреждания и възрастни хора, зависими от грижа, чрез предоставяне на социални и интегрирани здравно-социални услуги в домашна среда, включително и в условията на пандемична ситуация.

**2.3. Обхват на услугата** - територията на община Бяла Слатина.

**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;

- индивидуален подход на предоставяните грижи;

- проява на толерантност и разбиране от страна на персонала към различията и многообразните потребности на потребителя.

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

**3.1. Целеви групи:**

- Възрастни хора в невъзможност за самообслужване;

- Лица с увреждания.

**3.2. Капацитет на услугата** –158 лица, предварително определен индикативен брой потребители за Община Бяла Слатина, 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 – неспециализирани услуги като помощ в домакинството: почистване, пазаруване приготвяне на храна, съобразно здравословното състояние на лицето, оказване на помощ при хранене, оказване на помощ при придвижване в дома и извън него, придружаване до лекар, до различни институции и др.

- здравни услуги, които е допустимо да се предоставят извън медицинско заведение и да се осъществяват в дома на потребителя: смяна на превръзка, поставяне на инжекции, измерване на кръвна захар, измерване на кръвно налягане, поставяне на инсулин, обработка на рани от диабет, декубитус и др., рехабилитация, включваща раздвижване и лечебни масажи в домашна среда, леки упражнения.

- психологическа подкрепа и консултиране, и социално консултиране. Психологическа подкрепа се реализира, чрез консултиране и различни терапевтични дейности, съобразно индивидуалните потребности на потребителите на услугата. Насочена е към възстановяване и поддържане на психическото равновесие. Психологическата рехабилитация е един от позитивните фактори при подпомагане процеса на социализация и социално включване.

**4.2. Доставка на храна, хранителни продукти и продукти от първа необходимост, заплащане на битови сметки, заявяване и получаване на неотложни административни и битови услуги (със средства на потребителите).**

**4.3. Предоставяне на лицата от целевата група на информация относно превенция и профилактика на здравето и социално значими заболявания, включително консултации с диетолог и други специалисти при необходимост.**

**5. ЧОВЕШКИ РЕСУРСИ**

Наемането на екипите се организира от Екипа за управление на проекта.

**Формирани са следните екипи за предоставяне на услугата:**

* Екип за управление на услугата, който включва следните специалисти: диспечери на социалната услуга 2 бр. и шофьор;
* Екип за предоставяне на почасови мобилни интегрирани здравно-социални услуги в домашна среда, който се състои от 4 медицински сестри наети на 4 ч.; психолог – ½ и домашни помошници - 30.

Диспечерите координират дейностите така, че да се осигури качество на живот, което да гарантира пълноценното физическо развитие и социално включване на всеки потребител, чрез осигуряване на индивидуализирана грижа и подкрепа.

Психологът оказва психологическа подкрепа и консултиране на потребителите на интегрирани здравно-социални услуги в домашна среда, като целта е мотивационна, психологическа, социална подкрепа на възрастните хора и хората с увреждания, изясняване на всички възникнали въпроси в процеса на предоставянето на услугите, предотвратяването на конфликти, решаване на проблемни ситуации. Психологът мотивира потребителите да се включват в дейности, насочени към преодоляване на социалната изолация, съобразно интересите им, оказва помощ при разрешаване на възникнали проблеми от различен характер - закрила на личността, защита на имуществото и финансовите средства, рискове, поверителност на личната информация и др.

Домашните помощници имат следните дейности:

* Извършване на социално-битови дейности в домовете на потребителите, включващи: поддържане на лична хигиена; поддържане на хигиена в помещението, което потребителя обитава;
* Закупуване на хранителни продукти и вещи от първа необходимост (със средства на потребителя);
* Съдействие при приготвяне на храна, съобразно здравословното състояние на лицето;
* Оказване на помощ при хранене;
* Съдействие за закупуване на лекарства;
* Съдействие при настаняване в лечебно заведение за болнична помощ за активно лечение, рехабилитация и при 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 поддържането на социални контакти;

Медицинските сестри 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 и температура), както и допълнителни дейности по писмено лекарско назначение.

**6. МАТЕРИАЛНА БАЗА**

Доставчик на услугата е дирекция Хуманитарни дейности и интеграция" при Община Бяла Слатина, с прието решение №891/23.02.2023 г. от Общински съвет Бяла Слатина, и възложено със Заповед/Акт за възлагане за предоставяне на помощ за осъществяване на услуга от общ икономически интерес от Кмета на Община Бяла Слатина. Използваните помещения са находящи на адрес: гр. Бяла Слатина, пл. „Демокрация“ № 1, състоящо се от 2 стаи, коридор и 1 архивно помещение.

Осигурява се подходяща мобилна апаратура и оборудване, които да обезпечават основните и допълнителни дейности на медицинската сестра, като апарати за кръвно налягане, глюкомери, марли, спирт, риванол, експресни моно и/или поли тестове за изследване на кръв и урина и др.

**7. ДОСТЪП ДО УСЛУГАТА**

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

**8. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГАТА**

Предоставянето на почасови мобилни интегрирани здравно-социални услуги за възрастни в невъзможност за самообслужване и хора с увреждания се осъществява от Община Бяла Слатина, на което 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 др. 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. Всеки може сам да посочи вида социална услуга, която желае да ползва. На кандидат потребителите се извършва оценка на потребностите от външни специалисти. Оценката на потребностите задължително включва преглед и характеристика на:

• общото физическо и психическо състояние на потенциалния потребител:

- зрение, слух и възможности за комуникация;

- способност за придвижване, необходимост от медицински изделия, технически помощни средства, приспособления или съоръжения;

- психично здраве;

- умствени функции;

• способността му за справяне с ежедневни дейности и домашни задачи;

• социалната му активност и интереси;

• взаимоотношенията със семейството му;

• други социални контакти;

• битови условия на живот;

• изискванията за диетично хранене;

• допълнителните му потребности, свързани със специфични състояния;

• безопасност и рискове.

С потребителите се сключва договор за ползване на услугата, в който са регламентирани правата и задълженията на страните и услугите, които се предоставят.

Договорът може да бъде прекратен в следните случаи:

* по взаимно съгласие на страните, изразено в писмена форма;
* с изтичане срока на договора, за който е сключен;
* при смърт на лицето;
* при прекратяване на социалната услуга;
* едностранно от лицето със 7-дневно писмено предизвестие, отправено до доставчика на социалната услуга;
* невъзможност за изпълнение на договора от едната или от двете страни поради външни фактори;

Работното време, вътрешният ред, координацията и взаимодействието в Екипа за предоставяне на Грижа в дома, координацията и взаимодействието с други институции и организации се определят в длъжностните характеристики на служителите и процедурите, съпътстващи Заповедта на Кмета на Община Бяла Слатина за възлагане на услугата от общ икономически интерес.

Задължителната документация, която се води за услугата Грижа в дома е: Заявление за ползване на услугата и Декларация за лични данни, План за здравни грижи, Лист за извършени манипулации и дейности по предоставяне на услугата, Отчет за вложени лекарствени продукти и медицински изделия по предоставяне на Грижа в дома, План за социални дейности, предоставяни в обхвата на проект „Грижа в дома в община Бяла Слатина“, Лист за извършени социални дейности по предоставяне на услугата, Анкета за проучване удовлетвореността на потребителите, както и други документи, съдържащи се в досието на потребителя.

За всеки потребител се съставя досие за услугата Грижа в дома, в което се съхраняват екземплярите от гореописаните документи и друга документация, касаеща потребителя и ползването на услугата. Досието за ползването на услугата се съхранява пет години след приключване на проектните дейности.

За качественото изпълнение на почасовите мобилни интегрирани здравно-социални услуги се използва транспортно средство на Община Бяла Слатина, закупено по проект BG05MOP001-2.040-0110-C1 „Патронажна грижа за възрастни хора и лица с увреждания в община Бяла Слатина“ лек автомобил Дачия „Лоджи“.

Предоставянето на услугите в домашна среда се състои от медицински сестри, психолог и домашни помощници.

**9. ФИНАНСОВО УПРАВЛЕНИЕ**

Проектът е с продължителност 14 месеца и се финансира със средства от Европейския съюз, чрез Програма „Развитие на човешките ресурси“ 2021-2027, процедура BG05SFPR002-2.001 „Грижа в дома”, проект № *BG05SFPR002-2.001-0147-С01* „Грижа в дома в община Бяла Слатина”, съфинансиран чрез Европейския социален фонд плюс.

**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. 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;

• ползване на баня и тоалетна;

• съпровождане извън дома.

* 1. 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.
  2. Потребителят получава гъвкава и надеждна услуга, съответстваща на индивидуалните му потребности.

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

* 1. Служителят, предоставящ услугата грижа в дома спазва стриктно договорения период от време, който трябва да прекарват при потребителя. Всяка промяна в работното му време се съгласува с потребителя или неговия законен представител и с доставчика.

**2. САМОСТОЯТЕЛНОСТ И НЕЗАВИСИМОСТ НА ПОТРЕБИТЕЛЯ**

2.1. Поддържането на самостоятелността на потребителя и развиването на силните му страни се отразява в индивидуалните планове за социални и здравни грижи.

2.2. Дейностите по предоставяне на услугата се извършват съвместно с потребителите, а не вместо тях (когато това е възможно) и когато това не излага на риск здравето или безопасността на потребителя, за да се избегне развитие на зависимост.

2.3. Потребителите биват насърчавани и подпомагани сами да контролират финансите си, освен в случаите, когато не са в състояние да го правят поради тежко ментално увреждане.

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

Поверителността на личните данни е гарантирана в съответствие с изискванията на Общия регламент за защита на данни Регламент(ЕС)2016/679, Закона за защита на личните данни и етичните принципи в дейността на помагащите професии.

3.1. Служителите са длъжни да не разпространяват лична информация, станала им известна в хода на предоставянето на услугата и касаеща техните потребители. Този принцип се нарушава само в случаите, когато това е необходимо, за да се защитят живота и здравето на потребителя.

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

3.3. Потребителите или техните законни представители, както и техните роднини (с изричното писмено разрешение на потребителя или законния му представител) имат право на достъп до документацията, която съдържа техни лични данни и която се пази в офиса на доставчика на услугата.

**РАЗДЕЛ III - ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ**

**1**. **ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ**

1.1. Доставчикът разполага със свои помещения, с адрес: гр.Бяла Слатина, пл.“Демокрация“ №1 , които са добре оборудвани, предлагат сигурна работна среда, както и място за провеждане на срещи с потребителите.

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 се 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. Община Бяла Слатина разработва вътрешни правила и процедури, основаващи се на практиката и съответстващи на законодателството, които се актуализират при необходимост, и чието спазване се мониторира в процеса на администриране и доставка на услугите. Правилата и процедурите могат да имат различен формат – като самостоятелни документи или като част от Правилника за вътрешен ред на Община Бяла Слатина.

1.5. Служителите са запознати с актуалните правила и процедури, а потребителите и техните законни представители имат достъп до тях, предоставени в подходящ формат.

**2. ОСИГУРЯВАНЕ НА КАЧЕСТВО НА УСЛУГАТА**

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

2.2. Разработена е ясна Процедура за вътрешен мониторинг, с цел получаване на обратна връзка за качеството на предлаганите социални услуги от потребителите, техните законни представители, близки или роднини. Тази процедура включва:

• редовни посещения на всички потребители от медицинска сестра или психолог, които включват и мониториране на дейността на служителите, предоставящи услугата грижа в дома;

• периодична проверка и преглед на документацията.

**3. ПОДБОР И НАЗНАЧАВАНЕ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ**

За набиране на подходящите лица за предоставяне на услугите, общината провежда конкурс за подбор на персонал. Подборът се осъществява от екипа за организация и управление на проекта, като с избраните кандидати се сключва срочен трудов договор със структурата, на която с акт за възлагане е определено изпълнението на услугата.

**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 Община Бяла Слатина.

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 индивидуалниспособности, професионални умения и лични качества, необходими за изпълнението на длъжността, а именно:

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

Всеки член на комисията преценява качествата на кандидата въз основа на неговите отговори по 5-степенна скала и попълва оценъчна карта. За всеки от посочените критерии максималния брой точки е 5. Картата за оценяване на резултатите се попълва индивидуално от всеки член на комисията.

**Преценката се извършва по 5-степенна скала, както следва:**

5 - напълно отговаря на изискванията за длъжността;

4 - в голяма степен отговаря на изискванията за длъжността;

3 - в средна степен отговаря на изискванията за длъжността;

2 - в малка степен отговаря на изискванията за длъжността;

1 - не отговаря на изискванията за длъжността.

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

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

За резултатите от проведения подбор**,** комисията изготвя протокол с резултатите от интервюто, който се утвърждава от Кмета на Община Бяла Слатина и списък с класираните кандидати, който се обявява на сайта на Община Бяла Слатина и на дигиталното табло за обяви в сградата на Общинска администрация Бяла Слатина.

**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 Бяла Слатина 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 имат за цел да дадат възможност на всеки служител да прегледа своята работа, да провери усещанията и чувствата, да изясни ролята и очакванията си във връзката с потребителите. Супервизията се провежда по предварително изготвен график, така, че да се гарантира индивидуалния подход и да се осигури дискретност на работата.

**6. МОНИТОРИНГ**

Екипът за управление на проекта (ЕУП) извършва вътрешен мониторинг.

Методиката за предоставяне на интегрирана здравно – социална услуга „Грижа в дома” е разработена във връзка с реализацията на проект № BG05SFPR002-2.001-0020-С01 „Грижа в дома в община Бяла Слатина” и е приета с Решение ………………………. на Общински съвет – Бяла Слатина.