

МЕТОДИКА ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА СОЦИАЛНАТА УСЛУГА В ОБЩНОСТТА „ДОМАШЕН ПОМОЩНИК“

СТРУКТУРА

Основна цел

Настоящата методика регламентира процеса на предоставяне на социалната услуга в общността „Домашен помощник“ в съответствие с изискванията на минималните стандарти за качество на тази услуга, разписани в Правилника за прилагане на Закона за социално подпомагане. Целта на методиката е да даде указания на доставчиците на социалната услуга „Домашен помощник“ за нейното качествено предоставяне в практиката, както и да предложи на всички ангажирани институции на местно и национално ниво инструментариум за проследяване, регулиране и подобряване на нейната ефективност. Методиката ще подпомогне специалистите да развият уменията си за предоставяне на социални услуги в общността, спазвайки основните принципи на зачитане на човешките права и достойнство.

Предназначение

Методиката съдържа подробно описание на различните дейности при предоставянето на услугата „Домашен помощник“. 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. организация-доставчик;
2. домашни помощници;
3. потребители.

Съдържание

1. Ръководни принципи в процеса на предоставяне на социалната услуга в общността „Домашен помощник”.
2. Правила и процедури при предоставяне на социалната услуга в общността „Домашен помощник”.
3. Разпознаване и работа с основните рискове за потребителите на социалната услуга в общността „Домашен помощник”.
4. Организация и управление на доставката на социалната услуга в общността „Домашен помощник”.



1. РЪКОВОДНИ ПРИНЦИПИ В ПРОЦЕСА НА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГАТА В ОБЩНОСТТА „ДОМАШЕН ПОМОЩНИК“

1.1. Зачитане на личното пространство и достойнство



Услугата „Домашен помощник“ се предоставя по начин, който зачита достойнството и личното пространство на потребителя и се съобразява с начина му на живот

1.1.1. Оказваната помощ и подкрепа се извършват по възможно най-деликатен и ненаатрапчив начин. 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 личната хигиена);
- хигиена на помещението, което потребителят обитава;
- приготвяне на храна и хранене;
- боравене с лични вещи и документи;
- ползване на баня и тоалетна.

1.1.2. 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.

1.2. Самостоятелност и независимост на потребителя



Услугата подпомага поддържането и развиването на силните страни и позитивните характеристики в ценностната система на потребителя.

1.2.1. Поддържането на самостоятелността на потребителя се отразява в индивидуалния план за предоставяне на социални услуги.

1.2.2. Домашните помощници извършват дейностите по предоставяне на услугата съвместно с потребителите, а не вместо тях (когато това е възможно), за да се избегне развитие на зависимост.

1.2.3. 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.

1.2.4. Ограничения в изборния от потребителя начин на живот се предприемат само в негов интерес – при риск от самоувреждане или създаване на опасност за други хора, след договаряне с него/с негов законен представител. Тези ограничения се записват в оценката на рисковете и начините за тяхното контролиране, които съставляват част от индивидуалния план за предоставяне на социални услуги (вж. т. 2.4. от настоящата Методика).

1.3. Поверителност на личните данни и информация



Поверителността на личните данни е гарантирана в съответствие с изискванията на Закона за защита на личните данни и етичните принципи в дейността на помагащите професии.

1.3.1. Домашните помощници 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.

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

1.3.3. 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 при доставчика. Доставчикът информира писмено потребителите за тази възможност.



2. ПРАВИЛА И ПРОЦЕДУРИ ПРИ ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГАТА В ОБЩНОСТТА „ДОМАШЕН ПОМОЩНИК“

2.1. Предоставяне на информация за услугата „Домашен помощник“



Потенциалните потребители разполагат с изчерпателна информация за предоставяната услуга „Домашен помощник“.

2.1.1. Доставчикът на социалната услуга „Домашен помощник“ издава брошура/дипляна, която съдържа информация за организацията-доставчик; информация за процеса на предоставяне на услугата (оценка на потребностите, оценка на риска, планиране на услугата, периодична преоценка на потребностите от услуги); описание на правата и задълженията на домашния помощник и на потребителя; начин на формиране на потребителската такса; описание на процедурите за подаване на жалби и обратна връзка.

2.1.2. Доставчикът информира потребителите и/или техните законни представители за организации и институции, които защитават интересите им.

2.2. Оценка на потребността от социални услуги



Предоставянето на услугата „Домашен помощник“ има за своя основна цел удовлетворяването на специфичните потребности на потребителя.

2.2.1. Услугата се предоставя след оценка на потребностите на потенциалния потребител. Оценката на потребностите се извършва от доставчика (социален работник или експерт с необходимата квалификация) с участието на потенциалния потребител на услугата „Домашен помощник“. При краткосрочна услуга, или когато услугата се

предоставя в кризисна ситуация, оценката на потребностите може да бъде извършена и след като предоставянето на услугата вече е започнало.

2.2.2. 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.

2.2.3. 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.

2.2.4. 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.

2.3. Договор между доставчика и потребителя



Договорът регламентира правата и задълженията на доставчика и потребителя на социалната услуга.

2.3.1. Договорът се сключва писмено в 7-дневен срок от началото на предоставянето на услугата в два еднообразни екземпляра – един за потребителя и един за доставчика.

2.3.2. Договорът съдържа:

- име и адрес на доставчика на социалната услуга и телефонен номер за връзка с него;
- име и адрес на потребителя на социалната услуга и телефонен номер за връзка с него;
- име и адрес на домашния помощник и телефонен номер за връзка с него;
- място на предоставяне на социалната услуга;
- видове дейности по практическото предоставяне на услугата, тяхното времетраене и честота на извършване, допустима степен на гъвкавост при тяхното изпълнение;
- 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;
- оборудване и/или консумативи, които ще бъдат осигурявани от потребителя и/или доставчика за извършване на дейностите;
- отговорности на потребителя и на доставчика по опазване на здравето и взаимната им безопасност;
- възможности за предоставяне на услугата при ползване на отпуск от страна на домашния помощник;
- договорености за достъп и напускане на дома на потребителя (притежаване на ключ, код на алармена система, и пр.);

- размер на потребителската такса и начин за нейното заплащане;
- отговорности и неустойки при неспазване на клаузите на договора;
- срок на договора и условия/начини за неговото прекратяване.

2.4. Индивидуален план за предоставяне на социални услуги



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

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

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

2.4.3. Индивидуалният план формулира целта на предоставянето на услугата „Домашен помощник” и съдържа описание на дейностите, които ще бъдат извършвани за задоволяване на установените в съответствие с чл. 40г, ал. 2 от Правилника за прилагане на Закона за социално подпомагане индивидуални потребности на потребителя, както и на областите, в които той ще бъде стимулиран да разширява своята самостоятелност.

2.4.4. Индивидуалният план включва оценка на рисковете за здравето и безопасността на потребителя (вж. т. 3.1 от настоящата Методика), както и процедури/действия за контролиране на основните рискови фактори, включително на онези от тях, произтичащи от евентуалната склонност на потребителя към (авто)агресивно поведение или към злоупотреба с вредни субстанции. Рисковете се формулират описателно, на разбираем и приемлив за потребителите неутрален език, така че да не провокират тревога или негативни чувства у тях.

2.4.5. 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.

2.4.6. Планът се изготвя на достъпен за потребителя език и формат в два едно-образни формуляра, които се подписват от него или от негов законен представител и доставчика на услугата.

2.5. Гъвкавост и надеждност на социалната услуга



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

2.5.1. Домашният помощник извършва предвидените в договора и в индивидуалния план на потребителя дейности, съобразявайки се с ежедневните му нужди и предпочитания.

2.5.2. Домашният помощник спазва стриктно договорения период от време, който трябва да прекарва при потребителя. Всяка промяна в работното му време се съгласува с потребителя или неговия законен представител и с доставчика.

2.5.3. Домашен помощник се заменя с друг само при наличието на основателни причини като:

- прекратяване на трудовите правоотношения между помощника и доставчика;
- ползване от помощника на (не)платен отпуск или отпуск по болест;
- промяна в нуждите на потребителя, съпроводена от липсата на съответни умения или физически капацитет на помощника;
- промени в графика/времетраенето на посещенията при потребителя и невъзможност на помощника да работи в съответствие с настъпилите промени;
- необходимост от осигуряване на почивка за помощника в стресова ситуация;
- необходимост от осигуряване на защита на помощника от насилие или дискрими-

нация;

- възникване на психологическа несъвместимост между потребителя и помощника;
- възникване на отношения между потребител и помощник, които излизат извън професионалните и които крият възможност за нарушения на етични принципи и злоупотреба (напр. интимни връзки, връзки, свързани с материални интереси);
- основателно и аргументирано искане на потребителя за замяна на помощника;
- основателно и аргументирано искане на помощника за замяна на потребителя.

2.5.4. Замяната на домашния помощник се съгласува с потребителя, неговите близки или законния му представител в случаите, когато промяната е с постоянен характер или с времетраене повече от 30 дни.

2.5.5. Домашен помощник се замества от друг при ползване от помощника 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.

2.6. Жалби



Потребителите или техните законни представители са сигурни, че техните жалби ще бъдат приети, разгледани и по тях ще бъдат предприети необходимите действия.

2.6.1. Доставчикът прилага ясна и достъпна процедура за разглеждане на жалби, посочваща сроковете и стъпките за тяхното проучване.

2.6.2. Потребителят или неговият законен представител получават информация в писмен вид за резултата от предприетите по жалбата действия.

2.6.3. 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 домашен помощник.

2.6.4. Доставчикът разработва система за анализиране на типологията на жалбите.

2.6.5. Доставчикът разработва система за анализиране типологията на жалбите.



3. РАЗПОЗНАВАНЕ И РАБОТА С ОСНОВНИТЕ РИСКОВЕ ЗА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА СОЦИАЛНАТА УСЛУГА В ОБЩНОСТТА „ДОМАШЕН ПОМОЩНИК“

3.1. Оценка на риска и работа по намаляване на рисковете за потребителите



Рисковете за здравето и безопасността на потребителя са оценени и сведени до минимум.

3.1.1. Оценката на риска се извършва преди да започне предоставянето на услугата и се актуализира най-малко веднъж годишно. Доставчикът разработва правила за своевременно информиране и предприемане на действия при възникване на нови рискове.

3.1.2. Доставчикът извършва текуща оценка на потенциалните опасности за потребителя, възникващи в процеса на предоставяне на услугата. В оценката задължително се включва анализ на следните рискове:

- при оказване на физическа подкрепа;
- от битовите условия на живот на потребителя;
- от ограничаване на самостоятелността и независимостта на потребителя;
- от злоупотреби.

3.1.3. Въз основа на направената оценка доставчикът разработва – съвместно с потребителя или неговия законен представител, както и с други професионалисти (социални работници, лекари, други специалисти от помагащите професии или доставчици на социални услуги и пр.) – план за намаляване на рисковете, който е част от индивидуалния план на потребителя за ползване на услугата „Домашен помощник“.

3.1.4. Планът за намаляване на риска се актуализира най-малко веднъж годишно.

3.1.5. Когато услугата се предоставя в кризисна ситуация, оценката на рисковете за потребителя се извършва паралелно с предоставянето на услугата, като доставчикът

установява контакт с близките на потребителя и/или се ангажира с търсене на допълнителна подкрепа (от страна на самата организация или от външен специалист).

3.1.6. За извършване на дейности, предполагащи физически контакт с потребителя, се ангажира домашен помощник, който е преминал през обучение за безопасни техники на работа, включваща допир. Използват се също така подходящи помощни материали в добро състояние.

3.1.7. Доставчикът поддържа редовен контакт с организации и лица, които:

- реагират в спешни ситуации (бърза помощ, болници, полиция, и др.);
- имат отговорности за здравето на потребителя (лекар, попечител/настойник, роднини, и др.);
- имат компетенции в областта на социалните услуги в общността (дирекции „Социално подпомагане”, общинска администрация, доставчици на социални услуги).

3.1.8. Доставчикът разработва и прилага процедура за съобщаване и реагиране в случай на спешна ситуация.

3.2. Дейности, свързани с опазване на здравето на потребителите на услугата



Доставчикът подкрепя потребителите, като им осигурява помощ в процеса на закупуване на лекарства и установява връзка с близките им или с други специалисти при влошаване на здравословното състояние.

3.2.1. Доставчикът разработва ясни правила относно рамките на помощта, която може да се оказва на потребителя от домашния помощник, както и границите на споделянето на отговорностите, свързани с този процес, с други специалисти (личен лекар, фармацевт, и пр.), законен представител и/или близки. Правилата са задължителни за домашните помощници, като всеки носи отговорност за своите действия по спазването на тези правила и по тяхното прилагане в практиката.

3.2.2. Подпомагането при закупуването на лекарства е включено в индивидуалния план за предоставяне на услугата на потребителя.

3.2.3. 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.

3.3. Закрила на личността



Потребителят е закрилян от насилие, negliжиране, самоувреждане.

3.3.1 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 не/съзнателна грубост, дискриминация, изоставяне, negliжиране и унижение.

3.3.2 Доставчикът разработва правила и процедури за своевременно сигнализиране и компетентна намеса (в рамките на своите правомощия и в съответствие със Закона за закрила от домашно насилие) в случаи на злоупотреба, negliжиране или насилие с цел осигуряване закрила и безопасност на потребителя.

3.3.3. Домашните помощници 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. Доставчикът води регистър на случаите на насилие и злоупотреба.

3.3.4. Доставчикът организира обучение за превенция и работа при случаи на злоупотреба и насилие за всички новопостъпили домашни помощници и, при необходимост, консултира конкретни случаи.

4.4. Правила и процедури за защита на имуществото и финансовите средства на потребителя



Осигурена е защита за финансовите средства и имуществото на потребителя във времето, в което ползва услугата „Домашен помощник“.

3.4.1. Доставчикът разработва правила и процедури за отчитане от страна на домашните помощници на операции, свързани с имуществото и финансовите средства на потребителите при извършването на дейности, като:

- заплащане на потребителска такса;
- заплащане на сметки;
- пазаруване;
- обявяване на загуба или повреда на имущество на потребителя, възникнала в процеса на предоставяне на услугата.

3.4.2. По-отговорните парични операции (получаване на пенсия, закупуване на твърди и течни горива, и др.) – се описват в дневника на потребителя (вж. т. 3.7 от настоящата Методика), който се съхранява в дома му, като срещу записа се отбелязва датата и се поставя подпис от страна на помощника и, ако е възможно, на потребителя или на неговия законен представител.

3.4.3. Доставчикът разработва подробна инструкция, с която запознава домашните помощници и следи редовно за нейното спазване и която съдържа изрична ЗАБРАНА за:

- приемане на подаръци от потребителите (над минимална стойност, определена от доставчика);
- 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 отпускане 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 без неговото или на законните му представители, близки или роднини разрешение и без знанието на доставчика.

3.4.4. 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 рискове от злоупотреба.

3.5. Обезопасяване на дома



Потребителят се чувства в безопасност в дома си във времето, в което ползва услугата „Домашен помощник“.

3.5.1. Доставчикът и потребителят или законният му представител уговарят в писмен вид ясни процедури за достъп на домашния помощник до дома на потребителя, които 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 помощникът не успее да влезе в дома на потребителя;
- установяване на инцидент с потребителя;
- други критични ситуации.

3.5.2. Домашният помощник има ангажимент към осигуряване безопасността на дома на потребителя през времето, през което предоставя услугата, съобразно правилата, разработени от доставчика.

3.5.3. Домашният помощник носи идентификационен знак с негова снимка, надпис с името му и надпис с името и телефонния номер на доставчика на услугата. Идентификационните знаци трябва да бъдат:

- написани с едър шрифт;
- ламинирани;
- подновявани най-малко 12 месеца след тяхното издаване и при всяка промяна;
- връщани обратно на доставчика, когато домашният помощник прекрати трудовите си правоотношения.

3.5.4. При потребител със слухови и зрителни увреждания се уговарят специални начини за идентифициране на домашния помощник, който му предоставя грижи.

3.6. Водене на документация



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

3.6.1. Доставчикът създава и съхранява в посочения от българското законодателство срок всички документи, необходими за ефективно управление на социалната услуга и за защита на потребителите ѝ, 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;

- финансови документи за всички осъществени транзакции.

3.6.2. Всички документи трябва да се изготвят, поддържат и използват в съответствие със Закона за защита на личните данни. Те се актуализират периодично и се съхраняват подредени, в добро състояние.

3.6.3. 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;
- име, адрес, телефон на домашния помощник;

3.6.4. 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;
- дата на последваща преоценка на специфичните потребности;
- цели при предоставянето на услугата „Домашен помощник“;
- описание на основните дейности и грижи, които се предоставят;
- оценка на рисковете;
- въпроси, свързани със здравето;
- допълнителни специфични обстоятелства.

3.6.5. 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.

3.7. Дневник на потребителя



Потребителят и неговите близки имат достъп до писмен запис за най-важните събития и дейности, свързани с ползването на услугата „Домашен помощник“

3.7.1. Домашният помощник води дневник за своята работа, в който записва важни дейности, които е извършил при предоставяне на услугата, или рискове за потребителя, като:

- действия, свързани с финансови въпроси и извършени от името на потребителя (получаване на пенсия, по-голяма покупка, др.);
- промени в състоянието на потребителя (физическо и емоционално състояние, нови потребности и др.);
- инцидент или злополука;
- рискове, свързани с бита на потребителя, неговото здраве и безопасност.

3.7.2. Потребителят или неговият законен представител, близките и роднините са информирани за съдържанието на дневника и имат достъп до него.

3.7.3. Дневникът се води ясно, четливо, съдържа дата и подпис на домашния помощник и, ако е възможно, на потребителя или на неговия законен представител. Дневникът се съхранява на сигурно място в дома на потребителя, което е съгласувано с него или с неговия законен представител, близки или роднини.

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

3.7.5. След приключването на услугата дневникът (със съгласие на потребителя или неговия законен представител, близки или роднини) се изпраща на доставчика, който го архивира.



4. ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ НА ДОСТАВКАТА НА СОЦИАЛНАТА УСЛУГА „ДОМАШЕН ПОМОЩНИК“

4.1. Управление на организацията



Потребителите получават устойчива, добре планирана и управлявана услуга.

4.1.1. Доставчикът разполага със свой постоянен офис, който е добре оборудван и достъпен за хора с двигателни затруднения, предлага сигурна работна среда, както и място за провеждане на поверителни разговори.

4.1.2. 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.

4.1.3. Управленската структура съответства на обема на дейността на доставчика и на обхвата на предоставяната социална услуга.

4.1.4. Доставчикът разполага с достъпен професионален ресурс, който му позволява да предоставя социалната услуга ефективно и качествено.

4.2. Финансови процедури



Счетоводните и финансови процедури, използвани от доставчика, благоприятстват за устойчивостта на услугата „Домашен помощник“.

4.2.1. Доставчикът използва счетоводни и финансови процедури и практики, съответстващи на законодателството, които осигуряват ефективното осъществяване на дейността, както и нейната финансова устойчивост.

4.2.2. Доставчикът разработва и използва прозрачни и ясни процедури за изчисляване на потребителските такси, издава финансови документи при тяхното заплащане и проследява закъснените плащания.

4.3. 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.

4.3.1. Доставчикът 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, информиране относно нововъзникнали рискове за здравето и състоянието на потребителите, поведение при инциденти, злополуки и други критични ситуации, поддържане на дневник на потребителя; достъп до дома на потребителя; др.);
- закрила на потребителя от насилие, различни форми на злоупотреба и експлоатация (информиране 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 (информирание относно възникнали рискове за здравето и състоянието на домашните помощници, ползване на лични предпазни средства, мерки при злополуки, др.).

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

4.4. Осигуряване на качество на услугата



Качеството на услугата се осигурява и развива в интерес на потребителите.

4.4.1. Доставчикът разработва – въз основа на настоящата Методика – ефективна система за осигуряване на качество, включваща ясни индикатори и правила при предоставяне на услугата.

4.4.2. Разработена е ясна процедура за 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 (веднъж месечно) от доставчика, които включват и мониториране на дейността на домашния помощник;
- годишна среща с потребителите, техните законни представители, близки или роднини за запознаване с тяхното мнение за предоставените услуги и предложения за подобряването им;
- периодична проверка и преглед на документацията.

4.4.3. Доставчикът отчита предложенията на потребителите, техните законни

представители или роднини за подобряване на социалната услуга и за създаване на инициативи в общността. В случаите, когато предложенията се отнасят до регламента на конкретна програма за безвъзмездно финансиране, доставчикът ги обобщава и предоставя на съответната отговорна институция/изпълнителна агенция.

4.4.4 Стандартите и резултатите от работата по осигуряване на качество се оценяват и актуализират ежегодно. Представят се за сведение на потребителите, техните законни представители, близки или роднини, както и на всички заинтересовани от работата на доставчика.

4.5. Подбор и назначаване на домашни помощници



Правилата и процедурите на доставчика 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 услугата „Домашен помощник“.

4.5.1. Подборът и наемането на персонал от доставчика съответства на изискванията на българското трудово и антидискриминационно законодателство и осигурява защита на потребителите. За осъществяване на своята дейност доставчикът може да привлича и доброволци.

4.5.2. Кандидатите за домашни помощници и за доброволци задължително се интервюират от доставчика с цел установяване на мотивацията и нагласите им за работа.

4.5.3. При кандидатстване за работа, кандидатите за домашни помощници и доброволци задължително представят медицинско свидетелство и свидетелство за съдимост. 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.

4.5.4. Новоназначените домашни помощници подписват трудов или граждански

договор, изготвен по реда и условията на Кодекса на труда или Закона за задълженията и договорите, декларация за спазване на поверителност на личните данни и информация, запознават се с длъжностната си характеристика/техническото задание и получават копие от Правилника за вътрешния ред на доставчика.

4.6. Изисквания за извършване на работата



Ясно определените професионални задължения и отговорности на персонала на доставчика гарантират високо качество на предлаганата услугата „Домашен помощник“.

4.6.1. Всички домашни помощници получават длъжностна характеристика/техническо задание, която е част от трудовия/граждански договор и описва техните задължения, отговорности и подчиненост.

4.6.2. В случай на сигнали за неподходящо поведение или действия на домашния помощник доставчикът незабавно провежда вътрешно проучване, а ако е необходимо – уведомява компетентните органи (полиция, прокуратура, и др.).

4.6.3. В досието на домашния помощник се вписват и съхраняват всички данни за евентуални негови неправомерни действия, дисциплинарни нарушения и наложени дисциплинарни наказания.

4.7. Безопасни условия на труд



Доставчикът свежда до минимум рисковете за здравето и безопасността на домашните помощници по време работа.

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

4.7.2. Доставчикът разработва правила и процедури за осигуряване на здравето и безопасността на домашните помощници, 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 от насилие към домашен помощник;
- план и програма за обучения на домашните помощници по темата.

4.7.3. При констатиране на риск за здравето и безопасността на социалните асистенти, 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.

4.7.4. Доставчикът осигурява на социалните асистенти обучение и организира демонстрация на използването, съхраняването и начините на проверка на изправността на личните предпазни средства.

4.7.5. Доставчикът извършва периодични проверки за качеството на личните предпазни средства. Честотата на тези проверки се определя от естеството на предоставените лични предпазни средства.

4.8. Развитие и обучение



Потребителите са сигурни, че домашните помощници притежават знания и умения, необходими за удовлетворяване на техните потребности.

4.8.1. Доставчикът осигурява възможности за развитие на домашните помощници чрез обучение и обмяна на опит. Обучителните програми се ревизират ежегодно, за да отговарят на променящите се потребности на потребителите и условията в общността.

4.8.2. Доставчикът осигурява въвеждащо, основно обучение на всички новоназначени домашни помощници, преди да започнат работа в дома на потребителя, и поддържащо обучение – в хода на предоставяне на услугата и по заявка.

4.8.3. Основното обучение въвежда в същността на социалните услуги, предоставяни в домашна среда. То трае минимум 3 дни и задължително включва следните теми:

- общи познания за домашните грижи и за необходимите на домашния помощник знания и умения;
- основни задължения и права на домашния помощник;
- етични стандарти в работата на домашния помощник (принципи и ценности на социалната работа, поверителност, антидискриминационно поведение, др.);
- специфика на грижите за стари хора, за лица с увреждания, за терминално болни;
- 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.);
- здравословни и безопасни условия на предоставяне и ползване на социални услуги (основни изисквания към подготовката и съхраняването на храна съобразно изискванията на Закона за здравето и подзаконовите нормативни актове по прилагането му, основни правила за поддържане на лична хигиена и контролиране на рискове от заразяване; ползване на подходящо облекло и обувки, ползване на лични предпазни средства, действия и поведение при случаи на насилие и пре-

дизвикателно 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.);

- Методика за предоставяне на социалната услуга в общността „Домашен помощник” и Указание за организиране на работата по предоставяне на социалната услуга в общността „Домашен помощник”.

4.8.4. Обучението може да се извърши в различни форми:

- курс за професионално обучение;
- съвместна работа с по-опитен и компетентен домашен помощник;
- индивидуални занимания с подходящи наръчници и помагала, консултации с учител;
- комбинация от горните форми;
- други подходящи форми.

4.8.5. Доставчикът осигурява консултиране на домашните помощници, както и психологическа подкрепа в кризисни ситуации.

4.8.6. Потребностите от поддържащо обучение на домашните помощници се идентифицират поне веднъж годишно по време на оценката на персонала и се включват в програмата за развитие и обучение на персонала.

4.8.7. Доставчикът има разработена система за подкрепа на домашните помощници, както и ясни критерии и процедури за оценка на техния труд.

4.9. Мониторинг



Дейностите, които извършват домашните помощници, се мониторират и оценяват редовно.

4.9.1. Доставчикът наблюдава редовно работата на домашните помощници и оценява нейното качество веднъж годишно.

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

4.9.3. Веднъж годишно работата на домашните помощници и техните потребности от обучение се оценяват от доставчика. Копие от тази оценка се съхранява в досието на домашния помощник.

4.10. Доставчикът работи в мрежа



Потребителите се насочват към друг доставчик на услугата „Домашен помощник“ и/или други социални услуги, когато доставчикът няма капацитет и компетентност да посрещне специфичните потребности на потребителя

4.10.1. Доставчикът си сътрудничи с други доставчици на социални услуги.

4.10.2. В оценката на потребностите от социални услуги на потенциалните потребители се отбелязват и онези, които доставчикът не може да задоволи.

4.10.3. След анализ на установените потребностите на бенефициентите, доставчикът може да направи предложение към общинския съвет за разкриване на нови форми на социални услуги.

4.10.4. Доставчикът насочва и подпомага потребителите да установят контакт с други доставчици на услуги в общността или професионалисти в определена област (лекари-специалисти, психотерапевти, рехабилитатори и др.) с цел удовлетворяване на индивидуални негови потребности.

4.11. Доставчикът като част от общността



Доставчикът поддържа добри връзки с общността и нейните членове и с това противодейства на процеса на изолация на потребителите.

4.11.1. Доставчикът провежда информационни кампании в общността, като представя дейността си и активно поддържа връзките си с други правителствени и неправителствени организации и институции.

4.11.2. Доставчикът посредничи между потребителите и общността – граждани, доброволци, неправителствени организации, община, социални служби, пр., с цел подобряване качеството на живот на потребителите.

4.11.3. Доставчикът получава обратна връзка за степента на удовлетвореност на потребителите.

4.11.4. Доставчикът насърчава екипната работа на домашните помощници, като организира професионални обсъждания по теми, свързани с правата и потребностите на потребителите, с правата и потребностите на домашните помощници, както и с развитието на услугата.