

МЕТОДИКА ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА СОЦИАЛНАТА УСЛУГА В ОБЩНОСТТА „ЛИЧЕН АСИСТЕНТ“

Основна цел

Настоящата методика регламентира процеса на предоставяне на социалната услуга в общността „Личен асистент“ в съответствие с изискванията на минималните стандарти за качество на тази услуга, разписани в Правилника за прилагане на Закона за социално подпомагане, Правилника за прилагане на Закона за закрила на детето и Наредбата за критериите и стандартите за социални услуги за деца. Целта на методиката е да даде указания на доставчиците на услугата „Личен асистент“ 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 социалната услуга „Личен асистент“. Тя има за цел да представи изчерпателно и цялостно процеса на предоставяне и ползване на услугата „Личен асистент“, като същевременно формулира специфичните права и отговорности на всички участници в този процес:

1. доставчици;
2. лични асистенти;
3. потребители.

Съдържание

1. Ръководни принципи в процеса на предоставяне на социалната услуга в общността „Личен асистент”.
2. Правила и процедури при предоставяне на социалната услуга в общността „Личен асистент”.
3. Управление на основните рискове за потребителите на социалната услуга в общността „Личен асистент”.
4. Организация и управление на социалната услуга в общността „Личен асистент”.



1. РЪКОВОДНИ ПРИНЦИПИ В ПРОЦЕСА НА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА СОЦИАЛНАТА УСЛУГА В ОБЩНОСТТА „ЛИЧЕН АСИСТЕНТ“

1.1. Зачитане на личното пространство и достойнство



Услугата „Личен асистент“ 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 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.

1.1.2. 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.

1.1.3. Когато потребителят е дете, услугата се предоставя в съответствие с изискванията на Закона закрила на децата и всички подзаконови нормативни документи, регламентиращи предоставянето на услуги за деца.

1.1.4. Когато потребителят е дете, доставчикът и неговият персонал предоставят услугата в съответствие със специфичните потребности на детето, оценени от социален

работник в отдел „Закрила на детето” към дирекция „Социално подпомагане” с цел максималното му интегриране в общността.

1.2. Самостоятелност и независимост на потребителя



Услугата „Личен асистент” е в подкрепа на самостоятелността на потребителя и на участието му в дейности, съобразени с неговите интереси и възможности. Услугата подпомага поддържането и развиването на силните страни 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. Личният асистент е длъжен да не разпространява лична информация, станала му известна в хода на предоставянето на услугата и отнасяща се до потребителя. Този принцип се нарушава само в случаите, когато това е необходимо, за да се защитят животът 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.

1.3.4. Когато потребителят е дете, доставчикът събира само тези лични данни за детето и семейството, които са необходими за предоставяне на услугата (съгласно Наредбата за критериите и стандартите за социални услуги за деца).



2. ПРАВИЛА И ПРОЦЕДУРИ ПРИ ПРЕДОСТАВЯНЕ НА СОЦИАЛНАТА УСЛУГА В ОБЩНОСТТА „ЛИЧЕН АСИСТЕНТ”

2.1. Предоставяне на информация за услугата „Личен асистент“



Потенциалните потребители разполагат с изчерпателна информация за предоставяната услуга „Личен асистент”.

2.1.1. Доставчикът на услугата „Личен асистент” издава брошура/дипляна, която съдържа информация за организацията-доставчик; информация за процеса на предоставяне на услугата (оценка на потребностите от социални услуги, оценка на риска, планиране на услугата, периодична преоценка на потребностите); описание на правата и задълженията на личния асистент и на потребителя; начин на формиране на потребителска такса, описание на процедурите за подаване на жалби и обратна връзка.

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

2.2. Оценка на потребността от социални услуги



Предоставянето на услугата „Личен асистент” 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 и/или на негов законен представител. Когато потребителят е дете, оценка на потребностите, както и преразглеждането ѝ се извършва от дирекциите „Социално подпомага-

не”. 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 медикаментозно лечение и диети;
- допълнителните му потребности, свързани със специфични състояния;
- безопасност и рискове;
- потребност от интегриране в общообразователната система, когато потребителят е дете.

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. Когато потребителят е дете, договорът се изготвя с неговото участие и с участието на неговия законен представител по такъв начин, че детето да разбере за предоставянето на услугата и за нейните цели и да даде своето съгласие. В случай, че услугата „Личен асистент” се предоставя като мярка за закрила на детето, договорът се съгласува с плана за действие, разработен от отдел „Закрила на детето” към дирекция „Социално подпомагане”.

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 личния асистент 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;
- начини на предоставяне на услугата при ползване на отпуск от страна на личния асистент;
- 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 потребности на потребителя.

2.4.1. Индивидуалният план се изготвя с участието на потребителя, а когато това е невъзможно и когато потребителят е дете – с участието на негов 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 „Личен асистент“ 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. Когато потребителят е дете в риск, индивидуалният план за предоставяне на социални услуги се съгласува с отдел „Закрила на детето“.

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. Когато потребителят е дете, за рисковете за неговото развитие и благосъстояние доставчикът сигнализира отдела „Закрила на детето”.

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 еднообразни формуляра, които се подписват от него и/или от негов законен представител и от 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. Личният асистент извършва предвидените в договора и в индивидуалния план на потребителя дейности, съобразявайки се с ежедневните му нужди и предпочитания.

2.5.2. Личният асистент 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. Личният асистент се заменя с друг само при наличието на основателни причини като:

- прекратяване на трудовите правоотношения между асистента и доставчика;
- промяна в нуждите на потребителя, съпроводена от липсата на съответни умения или физически капацитет на асистента;
- промени в графика/времетраенето на посещенията при потребителя и невъзможност на асистента да работи в съответствие с настъпилите промени;
- необходимост от осигуряване на почивка за асистента в стресова ситуация;
- необходимост от осигуряване на защита на асистента от насилие или дискриминация;
- възникване на психологическа несъвместимост между потребителя и асистента;
- възникване на отношения между потребител и асистент (в случаите, когато личният асистент не е член на семейството), 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 асистента;
- основателно и аргументирано искане на асистента за замяна на потребителя.

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

2.5.5. Личният асистент се замества от друг при ползване от асистента 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 осигурява ясна и достъпна процедура за разглеждане на жал-

би, 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 личен асистент.

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



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

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



Рисковете за здравето и безопасността на потребителите 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. Всички лични асистенти са запознати с правилата и действията при риск за потребителите.

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 помощ при взимане на лекарства;
- при оказване на физическа подкрепа;
- от битовите условия на живот на потребителя;
- от ограничаване на самостоятелността и независимостта на потребителя;
- от изолация от семейството, от образователни институции (когато става дума за дете) и от общността;
- от злополуки;
- от заболявания;
- от неблагоприятни отношения в семейството, включително от насилие и занемаряване.

3.1.3. Въз основа на направената оценка доставчикът разработва – съвместно с по-

ребителя 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 “Личен асистент”.

3.1.4. Планът за намаляване на риска се актуализира най-малко веднъж годишно или в съответствие с плана за интервенция, изготвен от отдел „Закрила на детето”.

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

3.1.6. За извършване на дейности, предполагащи физически контакт с потребителя, се ангажира личен асистент, който е преминал през обучение за безопасни техники на работа, включваща допир. Използват се също така подходящи помощни материали в добро състояние. Когато се обслужват деца е необходимо специално обучение, както и договаряне с родителите/ законния представител за методите на физически контакт и подкрепа.

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, настойник/попечител, роднини и др.);
- имат компетенции в областта на социалните услуги в общността (дирекция „Социално подпомагане”, отдел „Закрила на детето”, Комисия за закрила на детето, общинска администрация, доставчици на социални услуги, др.).

3.2. Дейности, свързани с опазване на здравето на потребителите на услугата „Личен асистент”



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.

3.2.1. Доставчикът разработва ясни правила относно рамките на помощта, която може да се оказва на потребителя при приема на лекарства и при извършването на други първични медицински дейности, както и границите на споделянето на отговорностите, свързани с този процес, с други специалисти (личен лекар, фармацевт и пр.), родител или законен представител. Правилата са задължителни за личните асистенти, като всеки от тях носи отговорност за своите действия по спазването на тези правила и по тяхното прилагане в практиката.

3.2.2. Процедурите включват правила за получаването и изпълняването на рецепти, закупуването на лекарства, тяхното разпределяне по приеми и вписване на направените приеми в дневника на потребителя (вж. т. 3.7 от настоящата Методика).

3.2.3. Личният асистент оказва помощ на потребителя при вземане на лекарства или изпълнява други първични медицински дейности, за които е оправомощен, само ако е налице информираното съгласие на потребителя или на неговия законен представител, изразено в писмена форма¹.

3.2.4. Подпомагането при приема на лекарства и извършването на други, свързани със здравето дейности, са включени в индивидуалния план за предоставяне на услугата на потребителя и са съгласувани с неговия личен лекар. Те съставляват неразделна част от оценката на риска.

3.2.5. В индивидуалния план за предоставяне на услугата е указано къде и как се съхраняват лекарствата и кой друг, освен личният асистент, има достъп до тях (потребителят, негови близки, др.).

3.2.6. Личният асистент 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.

¹ Когато личният асистент не е член на семейството на потребителя.

3.3. Закрила на личността



Потребителят е закрилян от насилие, negliжиране, изоставяне, 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 дискриминация, изоставяне, negliжиране и унижение. Личните асистенти са информирани за принципите за превенция на насилието и за характера на социалната услуга като услуга, свободна от насилие.

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 и със Закона за закрила на детето) в случаи на злоупотреба, negliжиране или насилие с цел осигуряване закрила и безопасност на потребителя.

3.3.3. Личните асистенти 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 и на предприетите мерки за закрила.

3.3.4. Доставчикът организира обучение за превенция и работа при случаи на злоупотреба и насилие за всички новопостъпили лични асистенти и периодично – за целия персонал, като 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 потребителите във времето, в което те ползват услугата „Личен асистент“.

3.4.1. Доставчикът разработва правила и процедури за отчитане от страна на личните асистенти 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 асистента и, ако е възможно на потребителя или на неговия законен представител.

3.4.3. Доставчикът разработва подробна инструкция, с която запознава личните асистенти 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 рисковете от злоупотреба.

3.5. Обезопасяване на дома



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

3.5.1. Доставчикът и потребителят или законният му представител уговарят в писмен вид ясни процедури за достъп на асистента до дома на потребителя², 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 асистентът не успее да влезе в дома на потребителя;
- установяване на инцидент с потребителя;
- други критични ситуации.

3.5.2. Личният асистент има ангажимент към осигуряване безопасността на дома на потребителя през времето, през което предоставя услугата, съобразно правилата,

² Когато личният асистент не живее на същия адрес.

разработени от доставчика.

3.5.3. Личният асистент 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 личният асистент прекрати договорните си правоотношения.

3.5.4. При потребител със слухови и зрителни увреждания се уговарят специални начини за идентифициране на неговия личен асистент.

3.6. Водене на документация



Правата и интересите на потребителите 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 процеса по предоставянето ѝ и за защита на потребителите на услугата „Личен асистент”, включително:

- лично досие за всеки потребител;
- регистър на потребителите;
- лично досие за всички лични асистенти 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 дейст-

вия 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 трансакции.

3.6.2. Всички документи трябва да се изготвят, поддържат и използват в съответствие със Закона за защита на личните данни и Правилника за прилагане на Закона за закрила на детето. 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 личния асистент.

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 „Личен асистент“;
- описание на основните дейности и грижи, които се предоставят;
- оценка на рисковете;
- план за взимане на лекарства и други 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 „Личен асистент“.

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

- оказана помощ при прием на лекарства, като се посочва времето и дозата на взетото лекарство;
- молба или препоръка за допълнителна медицинска помощ;
- 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 и неговата безопасност;
- рискове, свързани с дейности на потребителя извън дома му.

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 асистента 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) се изпраща на доставчика, който го архивира.



4. ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ НА ДОСТАВКАТА НА СОЦИАЛНАТА УСЛУГА В ОБЩНОСТТА „ЛИЧЕН АСИСТЕНТ“

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 достатъчен 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 „Личен асистент“.

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 използва прозрачни и ясни процедури за изчисляване на по-

ребителските 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 (помощ при прием на лекарства, предоставяне на услуги, изискващи физически допир, информирание относно нововъзникнали рискове за здравето и състоянието на потребителите, поведение при инциденти, злополуки и други критични ситуации, водене на дневник на потребителя; достъп до дома на потребителя, др.);
- закрила на потребителя от насилие, различни форми на злоупотреба и експлоатация (информирание при заплахата 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 личните асистенти, 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 личния асистент;
- 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 лични асистенти



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 „Личен асистент“.

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 лични асистенти и за доброволци задължително се интервюират от доставчика с цел установяване на мотивацията и нагласите им за работа.

4.5.3. При кандидатстване на работа, кандидатите за лични асистенти 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 лични асистенти 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 информа-

ция, запознават се с длъжностна 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 услуга „Личен асистент“.

4.6.1. Всеки личен асистент получава длъжностна характеристика/техническо задание като част от трудовия/гражданския договор, с описание на неговите задължения, отговорности и подчиненост.

4.6.2. В случай на сигнали за неподходящо поведение или действия на личния асистент 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.).

4.6.3. В досието на личния асистент 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 личните асистенти 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 на социалната услуга разработва правила и процедури за осигуряване на безопасни условия на труд.

гуряване на здравето и безопасността на личните асистенти, 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 асистент) и заплахи за насилие към асистент;
- план и програма за обучение на личните асистенти по темата.

4.7.3. При констатиране на риск за здравето и безопасността на личните 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 личните асистенти обучение и организира демонстрация на използването, съхраняването и начините на проверка на изправността на личните предпазни средства и, при необходимост, на помощните средства на потребителя.

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 личните асистенти притежават знания и умения, необходими за удовлетворяване на техните потребности.

4.8.1. Доставчикът осигурява възможности за развитие на личните асистенти 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 лични асистенти, 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 личния асистент знания и умения;
- основни задължения и права на личния асистент;
- етични стандарти в работата на личния асистент (принципи и ценности на социалната работа, поверителност, антидискриминационно поведение, др.);
- права на детето и методи за тяхната закрила;
- специфика на грижите за стари хора, за деца и възрастни с увреждания, за терминално болни;
- разпознаване и навременно сигнализиране на рискове и опасности за потребителя (влошаване на здравословното и емоционалното 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 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.);

- Методика за предоставяне на социалната услуга в общността „Личен асистент”.

4.8.4. Обучението може да се извърши в различни форми:

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

4.8.5. Доставчикът осигурява консултиране на личните асистенти, както и психологическа подкрепа в кризисни ситуации.

4.8.6. Потребностите от поддържащо обучение на личните асистенти се идентифицират поне веднъж годишно по време на оценката на персонала и се включват в програмата за развитие и обучение на персонала. Заявки за необходимо обучение, в подкрепа на качествена грижа на потребителите, могат да се правят от самите лични асистенти при нововъзникнали потребности и обстоятелства в състоянието и активността на потребителя. Доставчикът осигурява или съдейства за включване на асистентите в подходящо обучение.

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

4.9. Мониторинг



Дейностите, които извършват личните асистенти, се наблюдават и оценяват редовно.

4.9.1. Доставчикът наблюдава редовно работата на личните асистенти 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 личните асистенти и техните потребности от обучение се оценяват от доставчика. Копие от тази оценка се съхранява в досието на личния асистент.

4.10. Доставчикът работи в мрежа



Потребителите се насочват към друг доставчик на услугата „Личен асистент” 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, педагози, сурдопедагози, психолози и др.) с цел удовлетворяване на индивидуалните им потребности.

4.10.5. Личните асистенти работят в екип и с други специалисти, когато с отговорностите по задоволяване на специфичните нужди на потребителите са ангажирани и други доставчици на услуги или институции/организации (образователни, медико-со-

циални, културни, др.).

4.10.6. Когато потребителят е дете, личният асистент е част от екипа, работеш по интеграцията на детето, като участието му е описано в плана за действие и съгласувано с отдела „Закрила на детето”.

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, училища, социални служби, пр., с цел подобряване на социалното включване на потребителите.

4.11.3. Доставчикът и неговият персонал насърчават и улесняват включването на потребителите в социални и културни събития в общността и подкрепят инициативите им.

4.11.4. Доставчикът има дългосрочен и краткосрочен план за интегриране на потребителите в общността.

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

4.11.6. Доставчикът насърчава екипната работа на личните асистенти, като организира професионални обсъждания по теми, свързани с правата и потребностите на потребителите, с правата и потребностите на личните асистенти, както и с развитието на услугата „Личен асистент”.