

**ПРОГРАМА ЗА РАЗВИТИЕ
НА КАЧЕСТВОТО
НА ПРЕДОСТАВЯНИТЕ
СОЦИАЛНИ УСЛУГИ
В ДОМ ЗА СТАРИ ХОРА „СВ.
ИВАН РИЛСКИ“
С. БАЛВАН, ОБЩИНА ВЕЛИКО
ТЪРНОВО**

I. Общи положения

1. Настоящата програма определя основните принципи, цели, нива и индикатори за мониторинг на качеството на предоставяните социални услуги в Дом за стари хора „Св. Иван Рилски“ с. Балван, община Велико Търново.

Целта на програмата за развитие на качеството на социалните услуги е да осигури възможност с предоставянето им да се развиват и постигат максимално добри резултати за потребителите им, тяхната интеграция в социалния и икономически живот.

2. Дом за стари хора „Св. Иван Рилски“ с. Балван е социална услуга за резидентна грижа, предоставяна от Община Велико Търново в специализирана среда за възрастни хора в надтрудоспособна възраст и в зависимост от индивидуалните им потребности осигурява 24 - часова грижа за посрещане на ежедневните потребности на настанените лица.

3. Дом за стари хора „Св. Иван Рилски“ с. Балван, община Велико Търново се помещава на адрес: с. Балван, община Велико Търново ул. № 13. тел. 061132625

4. Предоставят се социални услуги, които са финансирани от държавния бюджет.

5. Доставчик на услугата е кмета на Община Велико Търново.

Дом за стари хора „Св. Иван Рилски“ с. Балван се ръководи от управител, който се назначава от Кмета на Община Велико Търново.

Управителят изпълнява задълженията на лице, което управлява дейността по предоставяне на услугите.

II. Предмет на дейност на специализираната институция

- Задоволяване на ежедневните потребности на възрастни хора в надтрудоспособна възраст - хранене, лична хигиена, хигиена в бита, помощ при самообслужване, пране и гладене на лично и постелъчно бельо;

- Задоволяване на здравни потребности на възрастни хора в надтрудоспособна възраст - осигуряване на съдействие за оказване на медицинска и стоматологична помощ, снабдяване с медикаменти, организиране на профилактични прегледи, психологически консултации и рехабилитация.

- Осигуряване на достъп на възрастни хора в надтрудоспособна възраст до информация, предоставена възможност за лични контакти със семейство, приятели, самостоятелно организиране на свободното време, планиране и организиране на културни, спортни и други дейности, трудотерапия.

III. Принципи на работа

1. Настоящата програма е разработена в съответствие с чл. 112, ал. 1 от Закона за социалните услуги и цели постигане на съответствие със стандартите за качество на предоставяните услуги.

2. При разработването и актуализирането на програмата се ръководим от извършения анализ на качеството на предоставяните услуги и от предписанията, препоръките и насоките, предоставени от Агенцията за качеството на социалните услуги.

3. При разработването и актуализирането на настоящата програма по чл. 112 от Закона за социалните услуги участие взимат служителите, осъществяващи дейности по предоставянето им, както и лицата, ползващи услугите.

4. При разработването и актуализирането на настоящата програма по чл. 112 от Закона за социалните услуги се спазват следните допълнителни принципи:

4.1. системност на вътрешния контрол и мониторинг за по-добра ефективност и ефикасност;

4.2. ориентация на мерките за повишаване на качеството на услугата към постигане на конкретни резултати за потребителите;

4.3. активно включване на лицата, ползващи социални услуги, в процесите на контрол и мониторинг;

4.4. основан на фактите подход при вземането на решения за подобряване на качеството на социалната услуга;

4.5. адекватност и навременност на мерките за повишаване на качеството и професионалната подкрепа.

5. В настоящата програма се включват и дейности за:

5.1. подобряване на организацията на предоставянето на социалната услуга на лицата, включително ефективността на услугата в отговор на потребностите им;

5.2. осигуряване на квалифицирани специалисти, които да осъществяват дейността по предоставяне на социалната услуга с оглед спецификите на основните дейности и целевата група;

5.3. осигуряване на необходимата квалификация и професионално развитие на служителите, които осъществяват дейността по предоставяне на социалната услуга;

5.4. извършване на периодичен и годишен вътрешен контрол и мониторинг на качеството на социалните услуги, които се предоставят;

5.5. внедряване на иновативни и добри практики;

5.6. планиране на бъдещото развитие на услугата;

5.7. оценка на прилаганите методи за работа и дейности за подобряването им;

5.8. оценка на рисковете на средата, в която се предоставя услугата, включително недостиг на ресурси или външни фактори, възпрепятстващи качествено ѝ предоставяне.

5.9. Законност, уважение и зачитане на достойнството и правата на лицата, ползващи социални услуги, компетентност, отговорност, лоялност, почтеност, равнопоставеност и недискриминация, активно участие, конфиденциалност, добросъвестност, адекватност и навременност на професионалната подкрепа.

6. Програмата по чл. 112, ал. 1 от Закона за социалните услуги се преразглежда поне веднъж през годината и се актуализира при необходимост и при дадени препоръки и задължителни предписания от Агенцията за качеството на социалните услуги.

IV. Контрол, мониторинг и оценка на качеството и ефективността на социалната услуга

Управителят на социалната услуга е длъжен да извършва периодичен и годишен вътрешен контрол и мониторинг на качеството на предоставяните от него социални услуги, който включва дейности по:

1. оценка на съответствието на предоставяните социални услуги със стандартите за качество на социалните услуги и критериите за тяхното изпълнение;

2. събиране, обработване, анализиране и съхраняване на информацията за всички предоставяни от доставчика социални услуги чрез обхващане на всички лица, ползващи услугите;

3. провеждане на системно наблюдение на ефективността на предоставяните социални услуги с оглед на постигнатите резултати за лицата, които ги ползват;

4. идентифициране на силни и слаби страни в дейността по предоставяне на социални услуги;

5. идентифициране на проблеми, пропуски, грешки и нарушения при предоставянето на социални услуги;

6. осъществяване на информационен обмен с лицата, които ползват социалните услуги;

7. извършване на текущи проверки, за резултатите от които се изготвят протоколи.

Дейностите по осъществяване на контрол следва да осигурят:

1. законосъобразно осъществяване на дейностите по управление и предоставяне на социалните услуги от доставчика;

2. законосъобразно и ефективно разходване на предоставените финансови средства за издръжка на услугата,

3. спазване на правата на лицата, ползващи социалните услуги;

4.удовлетвореност на лицата, ползващи социални услуги, съобразно постигнатите ефект и ползи за тях.

Вътрешният контрол и мониторинг на качеството на предоставяните социални услуги се осъществява от ръководителя на съответната услуга или от определени с негова заповед служители.

Управителят извършва периодичен вътрешен контрол и мониторинг на качеството на предоставяните от него социални услуги по избрани от него за съответния контрол теми.

V. Методи за извършване на мониторинга на качеството на социалната услуга.

Управителят на социалната услуга извършва периодичния контрол на качеството на предоставяните социални услуги чрез следните методи:

1. Проверка на досиетата по активните случаи;

2. Преглед на начина, по който се разходват предоставените средства от държавния бюджет;

3. Събираемост на таксите за предоставяне на услугата;

4. Начин на водене на задължителната документация;

5. Извършване на внезапни проверки на мястото, на което се предоставят социалните услуги;

6. Регулярно проследяване на изпълнението на служебните задължения и спазването на трудовата дисциплина от служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги;

Управителят на социалната услуга извършва периодичен мониторинг на качеството на предоставяните социални услуги чрез:

1. **Системна обратна връзка** от лицата, ползващи услугата и членове на техните семейства чрез периодично допитване с цел събиране на информация

относно тяхната оценка на качеството на предоставяната социална услуга и резултата от ползването на услугата;

2. Периодично **допитване до лицата**, когато прекратяват ползването на услугата и техните семейства с цел събиране на информация относно тяхната оценка за качеството на социалната услуга, която са ползвали;

3. Провеждане на **ежеседмични екипни** срещи на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги относно тяхната оценка на качеството на услугата и препоръки за подобряването му;

4. Извършване на периодичен преглед, анализ и оценка на програмата за развитие на качеството с участието на лицата, ползващи услугата.

Управителят събира и обобщава информацията, получена при прилагане на методите и изготвя анализ на информацията, който предоставя на община Велико Търново.

Ако в резултат на анализа управителят установи несъответствие на дейността си с нормативните изисквания за предоставяне на социалната услуга и със стандартите за нейното качество, той предприема незабавни действия за отстраняване на нарушенията и подобряване на качеството на услугата.

При установена необходимост управителят планира провеждането на надграждащи обучения и супервизия на персонала.

Годишен контрол и мониторинг на качеството на предоставяните социални услуги се извършва чрез изготвяне на обобщен отчет от управителя на:

- резултатите от анализите;
- постигнатите за календарната година резултати от прилагането на програмата за развитие на качеството на предоставяните социални услуги.

В случай на идентифицирани при годишния контрол и мониторинг несъответствия или нарушения управителя актуализира програмата за развитие на качеството на предоставяните от него социални услуги, инструментите и методите на работа.

VI. Стандарти за организация и управление на социалната услуга.

За развитие на качеството на предоставяните социални услуги в ДСХ с. Балван се прилагат следните стандарти за организация и управление на социалната услуга.

1. Поддържане на достъпна среда и място на предоставяне на услугата;
2. Осигуряване на подходящи жилищно - битови условия в специализирана среда, (спални, дневни, санитарни помещения и др. спазване на санитарно-хигиенните норми, осигурен контакт с близките, спазване на противоепидемични мерки при необходимост);
3. Взаимодействие с други институции;
4. Осигуряване на качествена 24 часова грижа, изготвяне на ИОПП и ИПП от мултидисциплинарен екип;
5. Защита на личните данни;
6. Добро финансово управление-целесъобразно изразходване на средствата по бюджета, събираемост на дължимите такси за предоставяне на услугите;
7. Участие на потребителите при взимане на решения;

8. Повишаване на квалификацията на персонала, осигуряване на необходимия брой служители, както и осигуряване на подходяща работна среда и микроклимат;
9. Разработване на система за подбор на служителите, годишна оценка на изпълнението на трудовите им задължения, вменени в длъжностната характеристика, утвърждаване на работни планове;
10. Спазване на ред за насочване за ползване на услугата, изготвяне на необходимите документи, актуализиране на Индивидуалните планове за подкрепа и Индивидуалните оценки на потребностите от подкрепа на потребителите и планове за здравни грижи, продължаване на действието на сключените договори, при изявено желание на потребителите;
11. Осигуряване на достатъчно лично пространство на потребителите;
12. Осигуряване на здравословна и питателна храна, съобразена с личния избор на потребителите;
13. Насърчаване за социално включване, занимания по интереси;
14. Запознаване на потребителите с процедура за подаване на жалби и оплаквания;
15. Осигуряване на максимална степен на закрила на потребителите

VII. Заключителни разпоредби.

1. Настоящата програма влиза в сила от датата на нейното утвърждаване и може да бъде изменяна и допълвана по реда на нейното издаване.

Утвърдил:

Веселка Иванова – управител ДСХ Балван