

ДОМ ЗА СТАРИ ХОРА „ВЕНЕТА БОТЕВА” – ГР. ВЕЛИКО ТЪРНОВО

5000 гр. Велико Търново, кв. „Бузлуджа”, ул. „Иларион Драгостинов” № 3, тел. 062/64-08-83; e-mail: dsh_vt@abv.bg

ПРОГРАМА

за

**развитие качеството на социалните услуги, предоставяни в Дом за стари хора
„Венета Ботева” гр. В. Търново**

I. Общи положения.

Програмата за развитие качеството на социалните услуги очертава основните цели и принципи, както и основните области на качеството, насочени за постигането на по-качествена грижа, съгласно чл. 112 ал.1 от Закона за социалните услуги.

Целта на Програмата за развитие качеството на социалните услуги в ДСХ „Венета Ботева” е осигуряване на възможност за постигане на съответствие на качеството на предлаганите в специализираната институция социални услуги със стандартите за качество на услугите и е гарант за повишаване качеството на живот на настанените в нея лица.

Постигането на основната цел се базира на следните принципи:

- Ориентираност на дейностите към генериране на конкретни резултати за потребителите на социални услуги;
- Индивидуален подход и поставяне на потребителя в центъра на услугата;
- Включване на потребителите във вземането на решения, касаещи тях и услугата като превенция на институционализирането и зависимостта;
- Системност на вътрешния контрол като залог за повишаване ефективността на предлаганите социални услуги;
- Адекватен на реалните обстоятелства и факти, подход при планирането и вземането на решения относно подобряване качеството на услугата.

II. Предмет на дейност на специализираната институция.

Област на качеството - организация и управление на услугата.

Дом за стари хора „Венета Ботева“ гр. В. Търново 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, с осигуряване на 24 – часова грижа за посрещане на ежедневните потребности на настанените лица.

Дом за стари хора „Венета Ботева” гр. В. Търново, община Велико Търново се помещава на адрес: гр. Велико Търново, ул. „Ил. Драгостинов” №3, телефон: 062/670487

Предоставят се социални услуги, финансирани от държавния бюджет.

Доставчик на услугата е кметът на Община Велико Търново.

Дом за стари хора „Венета Ботева” гр. В. Търново 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. Управителят извършва дейности, свързани с планирането, управляването и координирането, както и контрола на дейностите в специализираната институция.

В ДСХ “Венета Ботева” е разработена актуална информация за услугата, целяща да информира общността за същността и целите на услугата. Изготвен е паспорт на институцията, визитки, дипломи, поддържа се Facebook-страница, провежда се Ден на отворените врати. Актуална информация се предоставя постоянно според нуждите на органа, който насочва лицата. Актуална информация получава и лицето при първоначалния достъп до услугата, както и в рамките на целия процес на предоставяне на услугата.

Изработена е вътрешна структура за организация и управление на услугата, а всички служители са запознати с принципите и същността на услугата. Разписана е организационна структура с подробно ясно очертани права, отговорности и задължения на всеки от служителите.

Мисията на специализирана институция ДСХ „Венета Ботева” е осигуряване на качествена грижа на възрастните хора, осигуряваща сигурност, рехабилитация, както и социално и психическо стимулиране в хуманна и защитена среда чрез осигуряване на качествен живот и достойни старини.

Постигането на мисията се базира на следните принципи:

- спазване на човешките права и фундаментални свободи на потребителите;
- пълно зачитане на тяхното достойнство и вероизповедание;
- зачитане на техните нужди и право на личен живот;
- зачитане правото да вземат решения, относно грижите и качеството на живота им;
- използване на всички възможности за пълно развитие на потенциала на възрастните хора.

Основната цел е свързана със задоволяване на ежедневните потребности на потребителите, 24 - часово медицинско наблюдение, както и осигуряване на атмосфера за преодоляване на чувството на изолираност и изоставеност, създаване на условия за социални контакти и възможности възрастните хора да се чувстват неразделна част от обществото.

Предоставяните в специализираната институция услуги са насочени да отговарят на основните потребности на настанените лица:

- Задоволяване на ежедневните потребности - хранене, лична хигиена, хигиена в бита, помощ при самообслужване, пране и гладене на лично и постелъчно бельо;
- Задоволяване на здравните потребности – осигуряване на денонощно медицинско обслужване, осигуряване на съдействие за оказване на медицинска и стоматологична помощ, снабдяване с медикаменти, придружаване за преглед и консултация с лекар - специалист и при настаняване в болнично заведение; медицинска рехабилитация;

- Осигурена е социална рехабилитация и психологическа подкрепа (индивидуално психологическо консултиране и групова дейност), трудотерапия;
- Задоволяване на образователните потребности и потребностите в свободното време - осигурен е достъп до информация, предоставена възможност за лични контакти със семейство, приятели, самостоятелно организиране на свободното време, планиране и организиране на културни, спортни и други дейности.

Всички дейности са съобразени и се предоставят съобразно нуждите на потребителите и вземайки предвид спецификата на потребностите им.

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 извършва анализ на качеството на предоставяните услуги и се отчитат 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 на лицата, ползващи услугите.

4. При разработването и актуализирането на настоящата програма по чл. 112 от Закона за социалните услуги се ръководим и от 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. подобряване на специализираната среда за предоставяне на услугата с оглед спецификите на основните дейности и целевите групи (в случаите, когато за предоставянето на услугата се изисква специализирана среда);

5.3. осигуряване на квалифицирани специалисти, които да осъществяват дейността по предоставяне на социалната услуга с оглед спецификите на основните дейности и целевите групи;

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

5.5. извършване на периодичен и годишен вътрешен контрол и мониторинг на качеството на социалните услуги, които доставчикът предоставя;

5.6. внедряване на иновативни и добри практики;

5.7. планиране на бъдещото развитие на услугата

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

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

5.10. 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 и актуализира при необходимост и при издадени задължителни предписания от Агенцията за качеството на социалните услуги.

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

Предлаганите в ДСХ “Венета Ботева” социални услуги се предоставят професионално на базата на екипен и мултидисциплинарен подход. В Дом за стари хора „Венета Ботева” са разработени и утвърдени процедури, инструкции и правилници, с цел ефективно и качествено предоставяне на различните дейности, както и за осъществяване на контрол и проследяване спазването на законовите разпоредби при спазване на условията за поверителност, за съхранение и защита на личните данни.

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, предоставяни от доставчика;

7. извършване на текущи проверки, за резултатите от които се изготвят протоколи и се вписват в Дневник за дейности по осъществяване на вътрешен контрол.

Дейностите по упражняване на контрол следва да осигурят:

- законосъобразно осъществяване на дейностите по управление и предоставяне на социални услуги от доставчика;
- законосъобразно и ефективно разходване на предоставените средства от държавния и/или общинския бюджет или осигурени от частен доставчик на социални услуги;
- спазване на правата на лицата, ползващи социалните услуги;
- 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.

Доставчикът на социални услуги извършва периодичен вътрешен контрол и мониторинг на качеството на предоставяните от него социални услуги по избрани от него за съответния контрол критерии за изпълнение на стандартите за качество на социалните услуги поне веднъж годишно.

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

Управителят на Дом за стари хора „Венета Ботева“ – Велико Търново организирана и упражнявана системно контролна дейност, съгласно Процедура за осъществяване на вътрешен контрол, относно спазването на работното време от страна на служителите, водене на задължителна документация, изпълнение на хигиенни норми, хранене на потребителите, влагане на необходимите продукти при готвене, годност на продуктите, складови наличности, надлежо и системно водене на задължителни дневници и регистри.

За дейността на служителите в социалната услуга се осъществяват регулярни проверки от Управителя съгласно разработен План за осъществяване на вътрешен контрол върху функционирането на услугата към процедурата за осъществяване на вътрешен контрол.

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

1. Проверка на досиетата по активните случаи;

- Институцията има разработен образец за извършване на индивидуална оценка на потребностите на потребителя с негово участие. Оценката се актуализира регулярно на определен период от време, не по-дълъг от 12 месеца, или при настъпила промяна на обстоятелствата около потребителя.

- Разработен е образец на индивидуален план за подкрепа за всеки потребител, базиращ се на индивидуалната оценка на потребностите. В процеса по изработването му се включва потребителя.

- Всеки потребител има определен водещ на случая и отговорен за мониторинга на постигнатите резултати от грижата за лицето служител.

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

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

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

5. Проверка на сигурността на специализираната среда за предоставяне на услугата;

6. Справка за наличната информация за социалната услуга в интегрираната информационна система на Агенцията за социално подпомагане.

7. Получаване на 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;

8. 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;

9. 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;

10. 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 по извършване на контрол и мониторинг и изготвя анализ на информацията, който предоставя в Община Велико Търново. Ако в резултат на анализа се установи несъответствие на дейността в услугата с нормативните изисквания за качествено ѝ предоставяне Управителят предприема незабавни действия за отстраняване на нарушенията и подобряване на качеството в дейностите при предоставяне на услугата.

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

VI. Стандарти за организация и управление на социалната услуга.

Развитието на качеството на предоставяните социални услуги в ДСХ “Венета Ботева” гр. Велико Търново се ръководи от следните стандарти за организация и управление на социалната услуга:

1. Поддържане на достъпна среда и място на предоставяне на услугата;
2. Осигуряване на нормални жилищно - битови условия в специализирана среда, (наличие на спални, дневни, санитарни помещения и др. спазване на санитарно-хигиенните норми, осигуряване на контакт с близките, спазване на противоепидемични мерки при необходимост);
3. Взаимодействие с други институции - Изграждане на партньорски отношения с органа по насочване за ползване на социалните услуги, Община В. Търново, други

социални услуги, Териториално поделение на НОИ – гр. В.Търново, ОД на МВР – гр. В.Търново;

4. Осигуряване на качествена 24 часова грижа, изготвяне и актуализиране на ИОПП и ИПП от мултидисциплинарен екип;
5. Защита на личните данни - В работата с информацията, касаеща потребителите на социални услуги в институцията се съблюдава конфиденциалност, създадени са вътрешни правила за защита на личните данни в ДСХ, съгласно Закона за 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 – В ДСХ има сформиран Съвет на потребителите, който има съвещателни и подпомагащи функции.
8. Повишаване на квалификацията на персонала, осигуряване на необходимия брой служители, както и осигуряване на подходяща работна среда и микроклимат. Във връзка с осигуряване на възможности за повишаване квалификацията на персонала в специализираната институция ежегодно се изготвя План за повишаване на квалификацията на персонала. Той включва тематични обучения по теми, касаещи повишаване знанията и уменията на служителите в работата им с целевата група. В Плана са заложени външни и вътрешни обучения, както и възможността за работни срещи и обмяна на опит и добри практики със специалисти, работещи в подобни институции. Осигурена е възможност провеждане на супервизия (екипна, групова и индивидуална супервизия) , като елемент от процеса по предлагане на качествена грижа. Подбран е специалист, който има необходимата квалификация и опит и който е запознат със специфичните параметри на услугата.
9. Спазване на професионална етика при предоставяне на грижа на възрастни хора, съобразена с правата им. Дейностите се предоставят в дух на уважение и разбиране. Осигурява се спазването на етичния кодекс на служителите.
10. Разработване на система за подбор на служителите, годишна оценка на изпълнението на трудовите им задължения вменени в длъжностната характеристика, утвърждаване на работни планове. В институцията е създадена Процедура за подбор на персонал в социалната услуга. Въведено е наставничество като форма на обучение и подкрепа на новоназначени служители. На всеки служител е предоставена длъжностна характеристика с подробно описание за всяка длъжност на основните задължения на служителя и отговорностите. Същите се съхраняват, съгласно нормативните изисквания в трудовите досиета. Планираните дейности по повишаване на ефективността на работа се отразява ежегодно в разработваните и предоставяни от служителите лични планове за развитие за съответната година като част от личното досие.
11. Провеждане на годишна атестация (оценка на трудовото представяне) на служителите и междинна среща, с цел повишаване индивидуалното изпълнение на дейността и установяване на степента на съответствие между предвидените в длъжностната характеристика изисквания и професионално-квалификационните качества на служителя.
12. Спазване на Методика за определяне на длъжностите в специализираните институции и социалните услуги и щатно разписание, съгласно Заповед на Кмета на Община Велико Търново за 2020 г. Брой щатни длъжности в ДСХ гр. Велико Търново - 59 щатни бр.

13. Актуализиране на Индивидуалните планове за подкрепа и Индивидуалните оценки на потребностите от подкрепа, планове за здравни грижи и сключените договори.
14. Съхранение на изготвените документи в личните дела на потребителите;
15. Зачитане на лично пространство на потребителите на услугата;
16. Осигуряване на здравословна и питателна храна, съобразена с личния избор на потребителите
17. Насърчаване за социално включване, включване на потребителите в занимания по интереси.

На всеки потребител в социалната институция са предоставени възможности за занимания, базирани върху потребностите и ресурсите (индивидуални и групови). Услугата се предоставя по гъвкав начин, осигурявайки възможност на настанените лица да ползват и други услуги, отговарящи на техните нужди. Поддържат се добри партньорски отношения с Дневен център за стари хора, ЦСРИ гр. Велико Търново, Клуб на пенсионера и инвалида и др.

Дом за стари хора е базова структура за практическо обучение и провеждане на стажове на студенти от ВТУ „Св.св. Кирил и Методий” по специалностите „Социални дейности” и „Психология”.

18. Запознаване на потребителите с процедура за подаване на жалби и оплаквания.
19. Осигуряване на максимална степен на закрила на потребителите .

Услугите в специализираната институция се предоставят в среда, гарантираща правата на потребителя, уважавайки и насърчавайки неговата автономност, достойнство, право за самостоятелно вземане на решения, както и физическото, емоционално и социално благополучие.

На лицата в резидентната услуга е осигурена закрила от всякакви форми на насилие, злоупотреба, унижително отношение, небрежност, създавайки условия за спазване на техните права.

Разработил:

Зорица Радловска

**Управител на Дом за стари хора
“Венета Ботева” - гр. Велико Търново**