

**ПРОГРАМА- 2021 г.**

**За развитие на качеството на предоставените социални услуги  
в Дневен център за пълнолетни лица с увреждания  
Гр.Велико Търново**

Фондация „Милениум“ предоставя социалната услуга в общността Дневен център за пълнолетни лица с увреждания” въз основа на сключен договор за възлагане управлението от Община Велико Търново от 01.08.2019 г. считано от 01.09.2019 г. със срок 5 години.

**Дневният център за пълнолетни лица с увреждания е социална услуга дневна грижа, която се предоставя самостоятелно в специализирана среда.**

**Профил на целевата група-** лица с трайни увреждания /интелектуални, психически и физически/ доказани с актуални ЕР на ТЕЛК/НЕЛК и с възможност за самообслужване и развиване чрез оказване на подкрепа от персонала на Дневния център.

**Достъп до социалната услуга** имат всички лица на територията на Община Велико Търново на възраст над 18 години с валидно ЕР на ТЕЛК/НЕЛК чрез подаване на заявление по утвърден образец до Д „СП” гр.В.Търново със съпътстващи заявленията лични документи съобразно изискванията указани в нормативната база.

**Социалната услуга се предоставя** целодневно и полудневно съобразно желанието на клиента.

Въз основа на издадено Направление от Д „СП” на основание ЗХУ или Предварителна оценка за потребност от социални услуги и след изготвяне на Индивидуална оценка на потребностите от подкрепа /ИОПП/ съгласно ЗСУ и ППЗСУ **се сключва договор за ползване на социалната услуга ДЦПЛУ.**

Договорът за ползване на социалната услуга от потребителя обхваща следните направления: Предмет на договора; Права и задължения на доставчика на социални услуги; Права и задължения на потребителя на социални услуги; Начин за ползване и заплащане на такса за ползваната социална услуга; Неустойки; Общи условия за прекратяване на договора; Общи условия за продължаване на договора.

**Продължителността** за ползване на услугата от клиентите е **дългосрочна** съобразно необходимостта от оказване на подкрепа **от 1 до 3 години.**

Основен момент преди сключване на договор е информирането на кандидат-потребителите и потребителите за:

- **заплащане на такси** - за реда и начина на формиране и заплащане за потребителска такса за дневна грижа въз основа на утвърдена Тарифа за таксите за социалните услуги, одобрена от Министерския съвет.
- **Запознаване с проект на договора за ползване на социалната услуга**
- **Запознаване с ПВР в ДЦПЛУ**

• **Запознаване с Процедурата за жалби при ДЦПЛУ**

В Дневният център за пълнолетни лица с увреждания гр.В.Търново, ул."Поп Харитон" № 4 Б осигуряваме посрещане на ежедневните потребности и свързаните с тях потребности от занимания за развитие на основни умения в зависимост от личната нужда на лицето отразена в Индивидуалната оценка на потребностите от подкрепа. Дейностите са насочени към повишаване активността и степен на самостоятелност и независимост на потребителите предвид уврежданията.

С цел задоволяване на потребностите и предоставяне на качествени социални услуги работим по следните програми.

- ✓ Програма за социални дейности
- ✓ Програма за трудова дейност
- ✓ Програма за медицинска двигателна рехабилитация
- ✓ Програма Хигиена и здраве
- ✓ Психологическа програма

Предоставена е възможност за ползване на храна.

**Дейностите предоставяна в ДЦ се осъществяват от:**

*Основни специалисти осъществяващи дейности по ръководство на СУ*

-директор – образователна степен магистър

*Основни специалисти осъществяващи дейности по предоставяне на соц.услуга*

-спец.социални дейности – бакалър/магистър

*Препоръчителни специалисти в зависимост от вида на социалната услуга*

-психолог – бакалавър/магистър

-трудотерапевт-бакалавър/магистър

-рехабилитатор/кинезитерапевт-специалист

*Служители пряко ангажирани с обслужването*

-медиц.сестра – специалист

*Служители подпомагащи функционирането на услугата*

-счетоводител- бакалавър/магистар

-домакин-средно спец.

-хигиенист-средно образование

**Социалната услуга дневна грижа в ДЦПЛУ гр. Велико Търново се организира и предоставя в съответствие със следните принципи:**

✓ **Достъпност**- всяко лице над 18 г. с трайно увреждане би могло да стане потребител на социалната услуга след кандидатстване пред Д"СП"- гр. Велико Търново. Ние ценим всеки член на целевата група като проявяваме толерантност към уврежданията и различните видове потребности и не допускаме дискриминация по пол, раса, етническа принадлежност и т.н.

✓ **Индивидуализиране на подкрепата**- индивидуалните възможности на лицето са поставени в центъра на работата.

✓ **Всеобхватност, интегрираност и непрекъснатост на подкрепата**

✓ **Превенция на институционализацията за лицата от семейна среда** и предоставяне на съпътстващи услуги за потребители, идващи от социални услуги-резидентен и институционален тип

✓ **Зачитане правата на потребителите**, ползващи социалната услуга, и активното им включване при вземане на решения, в.т.ч. и при изготвяне Индивидуалния план за подкрепа от мултидисциплинарния екип. Водещо при планирането на дейности, освен констатираните потребности, е и желанието на лицето.

✓ **Гъвкавост и прозрачност при управлението** на социалната услуга

✓ **Включване на всички заинтересовани страни** – с цел постигане на еднопосочност при работа специалистите често работят с родителите на потребителите. Изграждането на партньорски отношения със семействата е от изключително значение за постигане на позитивни резултати, т.к. дейностите трябва да се прилагат успоредно-както в рамките на социалната услуга, така и в домашната среда.

**Дейностите в ДЦПЛУ са насочени към:**

✓ **Подкрепа при задоволяване на ежедневните потребности;**

✓ **Занимания в специализирана среда, включващи следното:**

- **Здравни грижи**- медицинско наблюдение, обучение в подобряване качеството на живот, съдействие при контакти с лечебни заведения при необходимост, завишаване здравната култура чрез групови обучения посредством интерактивни средства за обучение.

- **Медицинска двигателна рехабилитация**- има за цел чрез разнообразна двигателна активност да въздейства върху физическото състояние на потребителите. Работи се от квалифициран специалист- рехабилитатор, за укрепване на мускулатурата, трениране на добър мускулен тонус, двигателни качества-ловкост, пъргавина, бързина, координация и равновесие, както и изграждане на трайно положително отношение към лечебната физкултура чрез спазване на принципите на системност и постепенност в натоварването.

Дейностите са съобразени с медицинската документация на лицата- Експертни решения от ТЕЛК/НЕЛК, Медицински удостоверения за общо здравословно състояние, издадени от личните лекари, изготвените Индивидуални планове за подкрепа, моментното състояние и желание на потребителите на социалната услуга.Изготвят се Рехабилитационни карти и Комплекс ЛФК персонално за потребителите нуждаещи се от подкрепа в тази насока.

Съобразно необходимостта има възможност за назначаване на физиотерапевтични процедури след преценка на лекар и желанието на потребителите.

- **Социална дейност**- социално консултиране и организация на свободното време и лични контакти. Обогаляване общата култура и завишаване самостоятелността в определени сфери на живот.

Дейностите се осъществяват с цел личностно обогатяване, подкрепа при реализиране на права и задоволяване на основните социални потребности от общуване, зачитане и приемане.

- **Трудова дейност**- чрез заниманията ние обучаваме, създаваме и надграждаме личностните умения, насърчаваме към независим живот от една страна, а от друга се постига социално приобщаване чрез трудова дейност ( хоби) и релаксиращи занимания ( музикотерапия)

- **Психологическа подкрепа**- насочена е към възстановяване и поддържане на психическото равновесие и способностите за дейност, съобразно възможностите на потребителите

**- Храна -** пълноценен топло приготвен пресен обяд

**Ценностите** на социалната услуга се базират на равенството между ползвателите, толерантност, недопускане на дискриминация, равноправие и ценене достойнството на всеки член на целевата група.

Наличието на увреждане може да бъде причина за възникване на рискове за лицата, като например затруднено реализиране на права или наличие на социални рискове.

В тази връзка ние работим за **превенция на социалното изключване, реализиране правата на потребители на ДЦПЛУ, подобряване качеството им на живот и обучение в относително самостоятелен живот съобразно уврежданията.**

*Стратегическите цели са съобразени с Общинската стратегия за развитие през 2021 г. в следните направления:*

- Предоставяне на качествени и ефективни социални услуги в добре поддържана материална база
- Комплексна подкрепа на потребителите чрез прилагане на различни дейности по утвърдените програми
- Ефективно и ефикасно управление на предоставената субсидия за услугата
- Повишаване квалификацията и мотивацията на персонала осъществяващ различните дейности
- Равноправност и интеграция на всички потребители на социалната услуга
- Осигуряване на подкрепа за участие на потребителите на социалната услуга в спортни прояви съобразно възможностите предвид трайните им увреждания
- Осигуряване възможност за пълноценен отдих чрез провеждане на изнесени интергационни мероприятия и екскурзии
- Равни възможности за участие на потребителите ни - хората с трайни увреждания в културни прояви
- Насърчаване социалното включване и оказване подкрепа за участие в социалния живот чрез участие в тематични благотворителни изложби и кампании
- Преодоляване на дискриминационните практики по признаци, свързани със заболяванията или етническата принадлежност чрез прилагане на иновативни методи за въздействие
- Активно привличане на потребителите на услугата и при необходимост на техните близки при оценяване на потребностите им и възлагане на активна роля в процеса на предоставяне на услугите с цел решаване на проблемните области и възможност за реадaptация
- Поддържане предоставянето на социалната услуга за лица от резидентен тип услуги за постигане на по-добра социализация и изграждане на навици за самостоятелен начин на живот доколкото позволява диагнозата
- Ефективно сътрудничество и координация между ЦСУ при Община Велико Търново, Д «Социално подпомагане» В.Търново и други социални услуги в общината и в страната.
- Ефективно сътрудничество с представители на НПО работещи в социалната сфера

## **График на дейностите в Дневен център за пълнолетни лица с увреждания**

В рамките на дневната грижа се осигурява посрещане на ежедневните потребности на потребителите и задоволяване на потребностите от занимания за развитие на основни умения в зависимост от личната нужда на лицето, отразена в Индивидуалната оценка на потребностите от подкрепа и Индивидуалния план за подкрепа.

Целта на работата на екипа е комплексно въздействие, водещо до спиране на дегенеративните процеси, възстановяване и развитие на потребителите прилагайки специфични подходи според индивидуалните диагнози чрез екипна работа.

Работи се индивидуално и групово.

За качествено предоставяне на социалната услуга са разработени съответни програми, които се прилагат в съответствие с персонално изготвените ИПП за задоволяване потребностите на потребителите и обучение чрез провеждане на различни дейности от специалистите- членове на мултидисциплинарния екип.

Всеки специалист изготвя ежемесечно график за провежданите дейности равномерно разпределени по дни по съответната програма.

### **Програма за социални дейности**

Пряката работа се осъществява по **Програма за социални дейности**, която се основава на схващането, че за повишаване възможностите за относително независим живот на потребителите, следва да се осъществява взаимодействие между отделни компоненти : осигуряване възможност за завишаване образователното ниво, достъп до информация и до различните сфери на обществения живот, групова работа за социализация.

#### **1. Групови занимания с позитивен характер**

Тази група от дейности има за цел стимулиране на общуването, отпадане бариерите при комуникация, приемане на социалните норми и ценности чрез съвместно рационално споделяне на свободното време. Дейностите се осъществяват по разработени индивидуални планове ежемесечно.

В тази връзка са предвидени:

**2. Образователни занимания** -По-голямата част от потребителите на ДЦПЛУ гр. Велико Търново са лица с интелектуални затруднения. Част от тях са завършили Помощно училище , друга част – общообразователни училища с ресурсно подпомагане, а трета- са били освободени като необучаеми.

И в трите случая лицата биха могли да участват в дейностите за личностно обогатяване, съобразно констатираните образователни потребности в ИОПП или в посока социализация в групата. Заниманията се осъществяват съобразно желанието на потребителите и констатираните потребности в изпълнение на ИПП включвайки различни аспекти с образователен характер.

#### **3. Социални консултации и работа по случай**

Социалното консултиране се осъществява под формата на групова работа ( при промени в социалното законодателство, информиране за права като хора с увреждания)

и индивидуална разяснителна работа ( при заявка). При необходимост на потребителите и/или техни близки ще се оказва съдействие при взаимодействие с институции за реализиране на права, касаещи социалното законодателство ( целеви помощи, помощи в натура, подкрепа при попълване на заявления за винетни стикери и др.).

По този начин, получавайки адекватна професионална подкрепа, правата на потребителите ще са гарантирани.

При констатирана необходимост ще се осъществява социална работа по случай / при възникнал риск, констатации за необходимост от незабавна подкрепа, проява на деструктивно поведение и т.н./ като биха могли да бъдат привлечени и близките.

### **Програма хигиена и здраве**

В Дневния център за пълнолетни лица с увреждания здравните грижи са насочени към потребителите на социалната услуга – пълнолетни лица с трайни увреждания в отговор на необходимостта от запазване на здравето им.

При предоставяне на здравни грижи в социалната услуга в общността, стремежът е задоволяване потребността от здраве на всеки потребител.

Здравните грижи се осъществяват по **Програма „Хигиена и здраве“**, която е комплексна, включваща в себе си както практически здравни грижи с индивидуален характер, така и образователни занимания със здравна насоченост.

В този контекст следва да се разбира активно свързване на медицинската и физическата култура, рационалния режим на физическа активност и почивка, пълноценно хранене, възможностите за самонаблюдение, превенция на разнообразни заболявания.

За 2021 година се планират дейности в следните направления, обхващащи заложените цели в ИПП на потребителите и конкретните действия в тази връзка:

#### **1.Индивидуална медицинска грижа**

Потребителите на ДЦПЛУ са с разнородни заболявания: интелектуални, психични, неврологични, физически. По-голяма част от тях са с форми на умствена изостаналост-различна степен и имат съпътстващи заболявания, с назначена постоянна медикаментозна терапия. Предвид това индивидуалните здравни грижи ще са съобразени с моментното състояние и индивидуалните потребности на всеки потребител.

#### **2.Дейности с групов характер:**

Груповите занимания имат обучителен характер и са насочени към превенция на заболявания свързани с липсата на задоволителна лична хигиена, на полова хигиена, нездравословно хранене, за поддържане на задоволително здравословно състояние и възможности за самонаблюдение, информиране за симптоми на различни заболявания.

Заниманията са съобразени по следния начин:

- Групова работа с лица с физически увреждания
- Групова работа с лица с интелектуални дефицити
- Провеждане на теренно лечение на кратки разстояния.

Медицинското лице в рамките на дневната грижа по разписан месечен индивидуален план и утвърден график с конкретизирани дейности осъществява подкрепа в изпълнение на заложените цели по ИПП и допълнително констатирани проблемни ситуации със здравна насоченост.

### Психологическа програма

При хората с увреждания се срещат трудности в различните аспекти от социализацията и взаимодействието им с околната среда. Това се дължи на често срещаното неразбиране в обществото относно трудностите, които възникват в ежедневието им и които нерядко водят до поява у тях на негативни преживявания /емоции и чувства/. Това от своя страна може да доведе до отчуждение, различни разстройства на личността и задълбочаване на различните налични индивидуални затруднения и дефицити.

Имайки предвид това в ДЦПЛУ- дневна грижа, се провеждат групови и индивидуални сесии, които ще служат за изследване /установяване наличието или липсата на разстройства, дискомфорт, налични проблемни пунктове / и провеждане на конкретно тематична работа /по заложените предварителни или констатирани в последствие нужди/ с цел подпомагане и елиминиране на налични проблемни пунктове в различни аспекти от ежедневието, потребностите и нуждите на потребителите и съобразно констатираните потребности в ИОПП.

Психологическата подкрепа се осъществява по разработен и утвърден индивидуален план с конкретни дейности съобразно необходимостта от подкрепа и включва:

- Индивидуална психологическа подкрепа
- Групови дейности
- Работа със семейната среда- при необходимост и по заявка предвид трайните увреждания и съжителство с потребителите ни

### Програма трудова дейност

Организацията на трудовите дейности в социалната услуга дневна грижа ДЦПЛУ- гр. Велико Търново е свързана неизменно с индивидуалните потребности, възможности и личния избор на всеки потребител в изпълнение на заложените цели в Индивидуалните планове за подкрепа.

Дейностите имат комплексен характер: от една страна практически занимания, а от друга- теоритични. Чрез тях се цели потребителите да развият основни умения във връзка с ежедневиите дейности и подобряване общуването чрез изкуство и хоби.

Трудовите мероприятия са съобразени и специално подбрани според уврежданията, формата и фазата на развитие, функционалното и психичното състояние на потребителя. Предназначени са да подпомогнат поддържането на добро емоционално състояние, повишаване мотивацията за развитие на нови умения, подпомагачи личността за относително самостоятелен живот съобразно уврежданията им оказвайки нужната подкрепа от специалистите в услугата.

**Прилаганите методи на работа включват: работа в група и индивидуална работа.**

**Средствата при осъществяване на дейността са:** обучение, разказ, повторения, беседи, компютърни презентации, практика, игрова и състезателна дейност.

В ДЦПЛУ- гр. В.Търново се работи по програмата в следните раздели:

**1. Занимателна трудова дейност-** основната цел на този вид занимания е подобряване на общуването посредством изкуство или хоби. Чрез използване на различни дейности с приложно- художествен характер се стимулира нервно- психичния тонус, свободното

време се запълва в смислени и приятни занимания като се създават приятни емоции и се отвлича вниманието от негативни усещания и размисли. Освен това се създава възможност за личностна изява и се работи за поддържане на добро емоционално състояние. Свободното време е организирано пълноценно.

Работи се за добиване на нови знания и основни умения и прилагането им на практика. Занимателната трудова дейност се разделя на:

- Изобразителна дейност
- Конструктивна дейност.

**2. Функционална трудова дейност-** целта на този вид занимания е подпомагане за развитие на основни умения, свързани с домакинството и бита.

**3. Индивидуална работа** -оказване на индивидуална подкрепа съобразно специфичните потребности при някои потребители:

- с нарушение във фината моторика на ръцете;
- с интелектуални затруднения.

**Индивидуалната работа следва няколко стъпки:**

- **Задаване на словесни инструкции-** включва подробно и последователно разясняване на достъпен за потребителя език както е необходимо да направи;
- **Онагледяване-** показване на необходимото движение, което потребителят следва да възпроизведе;
- **Упражняване-** многократни повторения с цел новият момент да се усвои като знание и навик.

**4. Музикотерапията** създава навик да се слуша музика за релаксация, стимулиране на естетически преживявания и подобряване общуването в групата. Разделя се на:

- **Пасивна-** слушане на любими музикални произведения по време на заниманията с трудова насоченост;
- **Активна-** при честване на лични и общи празници и при организиране на „петъчна дискотека“.

**Специалистът осъществяващ изпълнението на дейностите провежда същите по изготвен план за работа и график, като конкретизира всяка една от тях.**

### Програма Медицинска двигателна рехабилитация

Движението е един от основните механизми за уравнивяване на системата „организъм – среда“. С развитието на медицината използването на различни средства и форми на двигателна активност за нуждите на профилактиката, лечението и рехабилитацията се разширява и обогатява. Общите цели са запазване на неувредените функции и стимулиране и засилване на организма към двигателна активност чрез физкултурни упражнения съобразени с увреденията като лечебен фактор.

В процес на рехабилитационната програма се включва и оказването на помощ, с цел компенсиране на определени дефицити, които не могат да бъдат преодоляни от медицинска гледна точка.

Рехабилитацията е насочена към физическите и психологическите нужди на потребителите на социалната услуга.

В рамката на социалната услуга се предвиждат следните дейности:

1. Предоставян на медицинска двигателна рехабилитация след изучаване на диагнозите, съпътстващите заболявания и физическите възможности.



2. Изготвяне на персонална Рехабилитационна карта и комплекс ЛФК.
3. Провеждане на рехабилитационните занимания .

Дейностите се провеждат съобразно работния график, посещенията на потребителите и моментното състояние предвид трайните им увреждания.

Ще бъдат провеждани консултации със специалист физикална и рехабилитационна медицина.

### **Основната работа с потребителите е въз основа на:**

**Индивидуална оценка на потребностите от подкрепа /ИОПП/, която включва :**

- 1.Лични данни на потребителя.
- 2.Информация за лица за контакт при спешен случай.
- 3.Медико-социално и психологическо състояние на потребителя.
  - социална среда /отношение със семейството, връзки с близки и приятели, интереси,ползва ли др.соц.услуги/
  - информация за налични проблеми от функционален характер /двигателни ограничения-ползва ли мед.изделия, ползване на ръце, крака, координация, преместване/
  - информация свързана с нарушения в ориентацията /за време, за местоположение, за себе си, ориентация в социална ситуация/
  - комуникация /зрение, слух, реч/
  - умствени функции /концентрация и памет/
  - отклонения в поведението /наличие на агресия, нападения на др.лица, рисковно за здравето поведение, бягства, занемарена хигиена, събиране на вещи и др./
  - социална активност /отражение на ограниченията върху живота на кандидат-потребителя/
- 4.Дейности за подкрепа.
  - ежедневни потребности /лични умения, и навици за обличане, къпане,хигиена, физиологични нужди, хранене, почистване и др./
  - здравни потребности /описание на цялостната картина-мед.история, алергии,терапия, помощни средства ако ползва и др./
  - образователни потребности /математически представи, и др. съобразно особеностите на лицето/
  - рехабилитационни потребности /социална, психологическа, трудова, двигателна
  - потребност от свободно време
  - потребност от контакти със семейството, приятелите, близките и др.
- 5.Препоръки от мерки за подкрепа в домашна среда.

След изготвяне на ИОПП се предоставя информация за използваните методи при извършване на оценката по преценка на мултидисциплинарния екип назначен със заповед от директора на ДЦПЛУ.

**Индивидуален план за подкрепа/ИПП/ включва:**

- 1.Лични данни на потребителя.
- 2.Информация за лица за контакт при спешен случай.
- 3.Цели по които специалистите следва да работят за удовлетворяване потребностите на лицето.

4. Дейности за подкрепа съобразно индивидуалните възможности и потребности на лицето с оглед постигане на целите и удовлетворяване на потребностите:

- Дейности за подкрепа- съобразно констатациите в ИОПП членовете на екипа залагат конкретни дейности за подкрепа съобразно изпълняваната програми.
- Отговорно лице за конкретните дейности за задоволяване на потребностите
- Срок за изпълнение
- Очакван резултат /краткосрочен и дългосрочен/
- Потребност от контакти със семейството, приятелите, близките и др. лица

5. Препоръки от мерки за подкрепа в домашна среда

6. Срок за изпълнение на плана.

И двата документа се изготвят с прякото участие на потребителя или негов законен представител, а в някои случаи в присъствието на родител поради специфични обстоятелства свързани с диагнозата на самия потребител.

Изготвените ИОПП и ИПП се подписват от членовете на екипа, потребителя/ негов представител/ и директора.

Екземпляр от същите се предоставя на лицето, а копие в Д „СП“ гр.В.Търново отговорни за насочването на потребителя към услугата ДЦПЛУ.

Горе цитираните документи се актуализират по реда на чл.34, ал.1 ППЗСУ в зависимост от продължителността на ползване на социалната услуга.

Допълнително създавана и събирана информация включва: Психологически статус, Лист по трудова дейност, Рехабилитационна карта с комплекс ЛФК, медицински бележки и епикризи, квитанции за събрана потребителска такса, Декларации Приложение-1, Протоколи, кореспонденция, Декларация за храна и др.

### Планирани дейности със социална насоченост

**Планираните дейности са във връзка задоволяване потребностите на потребителите от културни мероприятия за осигуряване на ефективно социално включване и интеграция в живота на обществото.**

Социалната работа в рамките на дейността „дневна грижа“ се основава на хуманитарни и демократични идеали, насочени към подкрепа на всеки потребител и подобряване качеството му на живот.

*Равнопоставеност и интеграция на всички потребители на социалната услуга.*

- **Организиране на спортни мероприятия съобразно възможностите на потребителите, предвид трайните им увреждания по месечен план-график;**
- **Осигуряване възможност за пълноценен отдых чрез провеждане на изнесени интеграционни мероприятия по месечен план-график**
- **Равни възможности за участие на потребителите ни- хора с трайни увреждания в културни прояви, организирани в рамките на социалната услуга по месечен план-график**

- **Насърчаване социалното включване и оказване подкрепа за участие в социалния живот чрез участие в тематични благотворителни изложби и кампании.**
- **Преодоляване дискриминационните практики по признаци, свързани със заболяванията или етническата принадлежност чрез прилагане иновативни методи за въздействие.**  
През 2021 г. – създаване възможности за включване в Социален цирк с активна подкрепа от екипа в дневната грижа - ДЦПЛУ- гр. В.Търново.
- **Активна социална подкрепа за лица от резидентни услуги с оглед повишаване възможностите за социализация в общността в рамките на дейността „дневна грижа“.**

*Във връзка прилагане на ЗСУ целта на Фондация „Милениум“ е постигане на устойчивост /доколкото това е възможно съобразно диагностите/ на резултатите, което изисква повторяемост на действията и дългосрочна работа с някои потребители. Това се отнася най-вече за лицата с интелектуални затруднения и потребителите с неврологични заболявания.*

### Контрол и Мониторинг

Процесите на мониторинга са важна функция на управлението на социалната услуга и се осъществява на всеки етап от предоставянето ѝ. Чрез разработени процедури се идентифицират текущите отклонения между действителното развитие и изготвената програма. Установяват се причините за отклонения, генерира се информация за предприемане на коригиращи мерки и предотвратяване на възможни рискове предвид естеството на работа.

Ключово значение имат прилагането на своевременни мерки за постигане на търсения резултат.

Основен инструмент за реализация на мониторинга са изготвяне на нужната документация, която се актуализира своевременно и проверява на място.

В тази връзка във фондация „Милениум“ се извършва:

#### **I. Вътрешен мониторинг**

1. Поддържане на трудови досиета на наетия персонал по трудово правоотношение и на граждански договор в отговор на изискванията за организация и управление на услугата „Дневна грижа“ в ДЦПЛУ гр.В.Търново.

2. Разработена и въведена документация обслужваща социалната услуга:

- **Регистър на потребителите**- воден в услугата съобразно изискванията по следните графи: Имената на потребителя с данни относно- № по ред, трите имена, адрес, дата на раждане, сем. положение; Акт за настаняване; Настоящ/попечител/близък с данни относно: име фамилия, адрес, телефон; Личен лекар/психиатър с данни относно: име, адрес практика, телефон; Дата настаняване/договор/; Дата напускане-основание; Дата, час, причина на смъртта.
- Правилник за вътрешния ред в ДЦПЛУ;

- Правилник за вътрешния трудов ред при Фондация „Милениум“;
- Инструкция съгласно ЗЗЛД и Декларации за обработка на личните данни;
- Атестационна програма за персонала;
- Програма за обучение на персонала;
- Присъствена книга за потребителите;
- Заповедна книга за треване на потребителите за храна;
- Таксова книга за събиране дължимите потребителски такси от потребителите;
- Дневник за отчитане дезинфекцията - чек листи;
- Санитарен журнал;
- Амбулаторен журнал;
- Тетрадка за общ и слешен лекарствен шкаф;
- Протоколна книга за прихода и разхода на лекарствата;
- Книги за инструктаж-предварителен и периодичен;
- Противопожарна документация;
- Програми за прилагане на дейности във връзка с възстановяване жизнените функции на потребителите на социалната услуга – описани подробно по-горе;
- График на дейностите в ДЦ- подробен и обобщен;
- Процедура за подаване на жалби;
- Етичен кодекс;
- Досие за информация на кандидат-потребителите съдържащо: договор за ползване на соц.услуга, информация за услугата; процедура за жалби; ПВР;
- **Единно лично досие на всеки потребител съдържащо:** направление по ЗХУ или по ЗСУ-Оценка на потребностите- издадени от Д „СП”В.Търново със съпътстваща медицинска и лична информация за всеки потребител, индивидуална оценка на потребностите от подкрепа ,договор за ползване на услугата с Индивидуален план за подкрепа, при необходимост рехаб.карта с комплекс ЛФК съобразно потребностите, лист за трудова дейност, психологически статус, декларации за избор или отказ от храна, декларация по ЗЗЛД, декларация за доход-Приложение 1, ИОП, ИПП, Доклад по чл.38 от ППЗСУ, протоколи, квитанции за платена потребителска такса, медицински бележки и епикризи при болнично лечение, молби за отпуск и др.- които се актуализират.
- Регистър за сключени договори с потребителите на СУ,
- Регистър за отказ по чл.78 ал.5 от ЗСУ;
- Регистър за чакащи лица за настаняване
- Регистър за отпуски на потребителите,
- Книга за регистриране на жалби,
- Книга за регистриране на дарения,
- Ревизионна книга по КТ ,
- Регистър за трудови злоупотреки,
- Книга за посещения,
- Дневник за препоръки и предложения
- Заповедна книга за управлението на СУ вътрешни заповеди издавани от директора на услугата

*Контролът като процес е за своевременно установяване на фактическите резултати, проследяване на спазването на нормативните изисквания, а мониторингът се извършва системно, като се събира, обобщава и анализира*

**информацията въз основа на критериите за изпълнение на стандартите за качеството на социалната услуга.**

**Дейности за периодичен контрол и мониторинг на качеството включват:**

- Провеждане на екипни и оперативни срещи и изготвяне на съответни протоколи с решения, които се контролират ежемесечно;
- Утвърдени седмични по дни графици за работа по специалисти и програми;
- Утвърждаване на седмични работни графици на всеки специалист и контрол на изпълнението;
- Въведени работни тетрадки от всеки служител, отразяващи ежедневната дейност с отчет на проведена дейност, участващи потребители и постигнати резултати;
- Допълнително въведена документация от всеки специалист доказваща пряката работа с потребителите във връзка с отчетността на материали, консумативи и др./протоколи за вложени материали, дневници за медицинското обслужване, индивидуални папки и работни тетрадки на всеки потребител и др./;
- Ежемесечен отчет от всеки служител за извършената дейност през месеца;
- Ежемесечни доклади за постигнати резултати персонално с всеки потребител;
- Ежемесечно актуализиране на справки свързани с промени касаещи: ЕР на ТЕЛК; договори на потребителите; срокове на ИОПП, ИПШ, доклади -по чл.38 ал.1 и 2 от ППЗСУ;
- Поддържане актуална информация в Регистър на потребителите на социалната услуга;
- Водене на единно досие на всеки потребител;
- Ежемесечно водене на Таксова книга за потребителската такса на потребителите
- Анкетно проучване сред потребителите и техните близки;
- Използване на социалните медии за популяризиране на дейността дневна грижа чрез Facebook и информирание на широката общественост за ролята на социалната услуга дневна грижа в ДЦШЛУ;

**Дейности за годишен контрол и мониторинг на качеството включват:**

- Актуализиране на вътрешните нормативни документи касаещи трудовия ресурс и предоставянето на социалната услуга;
- Изготвяне на годишен отчет за изпълнение на програмата на всеки специалист;
- Провеждане на годишна инвентаризация;
- Отчет за финансовото изпълнение на бюджетните средства;
- Информация към Община Велико Търново за дейността по индикатори съобразно общинската стратегия за годината;
- Отчет към АКСУ по чл.112/3/ от ЗСУ и Община В.Търново по чл.112/4/ от ЗСУ.

**II. Външен мониторинг**

**Основната цел на фондация „Милениум“ чрез контрола и мониторинга е гарантиране спазването на добро финансово управление на бюджетните средства:**

- ✦ **Икономичност**
- ✦ **Ефикасност**
- ✦ **Ефективност**

В тази връзка външния контрол и мониторинг се осъществява от Община Велико Търново - финансираща социалната услуга чрез държавния бюджет, което допринася за добро сътрудничество при спазване на законодателството и възможно адекватно целесъобразно постигане на предвидените резултати.

**Външният мониторинг е процес за своевременно установяване на фактическите резултати. Община Велико Търново осъществява същия чрез:**

**Периодичен контрол и мониторинг**

- *Посещения на място в социалната услуга*- извършват се планирано и не планирано по преценка
- *Проверка на отчетността включваща:*
  - ежемесечни и тримесечни отчети съдържащи техническо и финансово изпълнение за съответния период на дейностите в социалната услуга. Анализират се планираните и изпълнени дейности съгласно Програмата за качество на социалната услуга, постигнати резултати и причини за непостигнати.

**Годишен контрол и мониторинг**

- Годишен отчет съдържащ техническо и финансово изпълнение на дейността на социалната услуга. Анализират се планираните и изпълнени дейности съгласно Програмата за качество на социалната услуга, постигнати резултати и причини за непостигнати.
- Информация за дейността по индикатори съобразно общинската стратегия за всяка година
- Отчет към Община В.Търново по чл.112 /4/ от ЗСУ.

**С утвърждаване ролята на мониторинга ние постигаме:**

- ефективност от качеството на предоставяната социална услуга дневна грижа
- осигуряваме прозрачност на проведените дейности
- отчетност на бюджетните средства
- развитие организацията на предоставяната социална услуга

Провеждания мониторинг дава възможност за оценка на много фактори, които отразяват мнението и вижданията на различни участници в процеса на услугата „дневна грижа“. Получените резултати ще бъдат основание за предприемане на коригиращи действия и постигане на добро управление и развитие.

Изготвил:  
20.10.2021 г

Директор ДЦШУ Н.Баева

