

Сдружение „Център за социални и здравни грижи“
Специализирана социална услуга „Дневен център за стари хора“
гр. Велико Търново, ул. „Константин Паница“ № 1, тел.062/670494



**Програма за развитие на качеството на
предоставяната социална услуга
„Дневен център за стари хора“**

I. Мисия и цели на социалната услуга

Възрастните хора представляват една от най-големите групи лица с потребности от социални услуги и съответно ангажират голямата част от ресурсите за предоставянето им. През последните десетилетия в България се наблюдава устойчива тенденция на все по-нарастващо застаряване на населението и все по-назряваща необходимост от такъв вид социални услуги.

Основна мисия е осигуряването на подкрепа на лица в надтрудоспособна възраст, свързана с подпомагане и ускоряване процеса на социално включване, съгласно ежедневните потребности на възрастните хора от занимания, пълноценно оползотворяване на свободното време, поддържане и развиване на социални умения.

Центърът се явява алтернатива на грижа, предоставяща възможност на потребителите на услугата да получават професионална, индивидуална и групова подкрепа и специализирана помощ, както и да се разшири възможността потребителите на услугата да се интегрират в живота на общността. В същото време ползването на социалната услуга предоставя шанс за включване активно в общественият живот и дава възможност за получаване на компетентна професионална консултация и подкрепа, както и преодоляване на социалната изолация, на която често са подложени.

Приоритетна цел на Центъра е да предостави ежедневни услуги на възрастните хора, които да способстват тяхното развитие и интеграция в обществото. За да бъде възможно постигането на всичко това, водеща се очертава работата по повишаване на качеството на предоставяната социална услуга чрез:

- Развиване на дейности, целящи популяризирането на услугата.
- Повишаване качеството на предлаганите в центъра дейности.
- Подобряване на координацията и взаимодействието между отделните институции, имащи отношение към работата на социалната услуга.
- Инициране на система за обмяна на опит и информация с други центрове и институции.
- Превенция на професионалното прегаряне на персонала и повишаване нивото на професионална компетентност и квалификация, чрез обучения, интервизия и супервизия и обмяна на опит с други социални услуги.
- Подобряване качеството на живот на възрастните хора.
- Гарантиране равноправното положение на възрастните хора.
- Преодоляване на социалната изолация, чрез създаване на условия за интегриране в обществото, в съответствие с потребностите, желанията и възможностите на възрастните хора.
- Създаване на възможност за инициативност и реализация в обществото, съобразно със специфичните особености на тази възрастова група.
- Създаване на подходящи условия на възрастните хора да продължат да оказват активна подкрепа на обществото и да се чувстват полезни.

Важна цел е подобряване на междуличностните взаимоотношения, разширяване на приятелския кръг, поддържане на добро психическо и физическо състояние на възрастните хора и ефективно преодоляване чувството на самотност и изолация. Дейностите, извършвани в социалната услуга имат за цел обогатяване на общата култура, повишаване на жизнения тонус и пълноценно оползотворяване на свободното време на възрастните хора.

Социалната услуга предоставя възможности за пълноценно участие на възрастните хора в икономическите, социалните и политическите процеси /като приоритет има техният личен избор/ и са неотменима част от общата политика на Центъра. Една от най-важните мисии е повишаване степента на информираност на

обществото по проблемите на възрастните хора и активно ангажиране на медиите по отношение повишаване осведомеността на обществото. Целта е възрастните хора в общността да получат възможност за реализиране на личните си цели, за придобиване на повече увереност в собствените си способности, чрез насърчаване на позитивен подход и подкрепа на независимостта.

Всички дейности които предоставя Центъра целят ограничаването на социалната изолация и дават възможност на възрастните хора да се чувстват неразделна част от обществото. Нашата мисия е осигуряване подкрепа на пенсионирани и напуснали активния живот хора да преодолеят психологическата бариера, която ги кара да се чувстват ненужни и им предоставят подходящи условия за общуване и взаимопомощ.

II. Административна база на социалната услуга

Специализираната социална услуга „Дневен център за стари хора“ предоставяна на възрастни хора в надтрудоспособна възраст, претърпя значителни промени и предстоящи изменения в нормативната база, поради влизане в сила на Закона за социалните услуги и подзаконовата нормативна база.

Социалната услуга се стреми да отговори адекватно на всички изисквания свързани с новите стандарти за организация и управление на услугата, както и на критериите за качество на тяхното изпълнение, което допринася за повишаване на нивото на нейната ефективност.

Управител на социална услуга „Дневен център за стари хора“ предоставяна на възрастните хора в надтрудоспособна възраст е Милена Минчева Александрова, която е и психолог с 15 години професионален опит в социалната сфера.

СУ „Дневен център за стари хора“ кандидатства за издаване на лиценз за предоставяне на социални услуги на 16.02.2021 година.

Екипът на центъра информира общността и потребителите за същността и развитието на социалната услуга и търси тяхното съдействие чрез организирането на периодични общи събрания по време, на които се излагат мнения, становища и предложения за качествено развитие на социалната услуга. Информация за услугата се предоставя в ДСП - гр.В.Търново и Общинска администрация - гр.В.Търново.

Потребителите на услугата са информирани по достъпен начин за техните възможности, права и задължения като участници в цялостния процес по предоставяне на услугата чрез установен Правилник за вътрешен ред и Договор за предоставяне и ползване на социалната услуга. При необходимост и заявено желание от страна на потребителя, за да се отговори на индивидуалните потребности се оказва съдействие с предоставяне на информация за други социални услуги: Дом за стари хора, Социален патронаж, Асистентска подкрепа и др..

Доставчикът разполага с необходимия капацитет и ресурс за финансово планиране, бюджетиране и управление на финансовите средства. Доставчикът има ясна визия как да отговори и удовлетвори потребностите в общността чрез вече регламентирани дейности, посредством които ще предоставя и осигурява информираност по достъпен начин на всички участници в процеса. Информация за услугата се предоставя в ДСП - гр.В.Търново и Общинска администрация при всяка една възникнала промяна и при поискване от тяхна страна.

Потребителите на услугата се информират по достъпен начин за техните възможности, права и задължения като участници в цялостния процес по предоставяне на услугата, чрез установен Правилник за вътрешен ред и Договор за предоставяне и ползване на социалната услуга. При необходимост и заявено желание от страна на

потребителя, за да се отговори на индивидуалните потребности на всяко едно лице се оказва съдействие и предоставяне на информация за други социални услуги: Дом за стари хора, Социален патронаж, Асистентска подкрепа и др..

Услугата се предоставя и управлява посредством утвърдена и документирана политика: Програма за развитие качеството на социалната услуга, Стратегия за развитие, в които е изложена визията, целите и принципите на работа в услугата. В началото на всяка календарна година специалистите на Центъра изготвят годишен работен план за бъдещо развитие на услугата въз основа на резултатите от постигнатото през изминалия период.

Актуализират се разработените вече вътрешни правила, обхващащи цялостния процес по предоставяне на услугата, с които са запознати потребители и служители. Екипът на Центъра осигурява писмена информация за целите, целевата група, мисията и принципите на предоставяне на услугата чрез създадена брошура на хартиен носител и визитка за целта, както и чрез електронната фейсбук страница на Центъра.

Центърът продължава предоставянето на социалната услуга по планиран и отчетен начин, като следва определен профил, работно време, начин на управление, екипна работа и взаимодействие с други органи, институции и организации.

Специализираната социалната услуга „Дневен център за стари хора“ предоставяна на възрастни хора в надтрудоспособна възраст и осигурява подходяща, сигурна и безопасна среда за ефективна подкрепа. Услугата функционира в рамките на деня с нормално работно време от 08.30 до 17.00 ч. при спазване на нормативно определените стандарти за работно време.

Всеки един потребител има сключен договор с услугата, по предварително утвърден проектодоговор. Договорът и проектодоговорът се изготвят съгласно новите изисквания на ЗСУ и ППЗСУ.

В центъра се води регистър на потребителите с актуална информация за сключените договори на всички потребители. Екипът от специалисти на специализираната социална услуга поддържа и актуализира задължителната документация: Правилник за вътрешния трудов ред на ЦСЗГ, Система за самоконтрол, Правилник за вътрешния ред, Присъствена книга на потребителите, Книга за посещения на външни лица, Регистър на чакащите, Книга за домашни посещения, Регистър на даренията, Таксова и квитанционна книга. В центъра се разработват и прилагат нови вътрешни правила и процедури за работа в услугата и инструктажи за безопасност на потребители и служители.

Ежедневно се води задължителната документация като Форма 76 /за служителите/, присъствена книга на потребителите, протоколи, заповеди, справки, графици, списъци, доклади, дневници и чек листове за дезинфекция на помещенията във връзка с въведените противоепидемични мерки и други документи за извършените дейности и услуги, при спазване на условията за поверителност, съхранение и защита на лични данни. Служебната информация е конфиденциална и достъп до нея имат само служители на Центъра, които са разписали декларации за опазване и съхранение на лични данни. Всеки потребител, който е насочен от „ДСП“- Велико Търново или Община - Велико Търново с предварителна оценка на потребностите да ползва специализираната социалната услуга за терапия и рехабилитация „Дневен център за стари хора“, получава пълни разяснения относно видовете дейности, предоставяни в услугата и необходимото индивидуално внимание чрез провеждане на интервю с цел запознаване с лицето и неговите потребности.

При постъпване на потребителя в Центъра се предоставя проектодоговор за ползване на социалната услуга, Правилник за вътрешен ред и Процедура за подаване на жалби и на центъра, за да е осведомен за правата и задълженията, които има.

Доставчикът предстои да разработи вътрешна система за контрол и мониторинг чрез изготвяне на анкети и въпросници, отразяващи резултатите и постиженията на потребители и служители. Центърът има разработена рамка за извършване на индивидуална оценка на потребностите и индивидуален план за подкрепа на потребителите.

ИПП и ИОПП се изготвят съвместно с потребителя, като се взима предвид неговото мнение, заявените нужди и пълното зачитане на неговите права, както и проучване на документи, становища и експертизи на специалисти, проведени наблюдения и анализи от екип на социалната услуга.

Провежда се дискусия с потребителя с цел правилна преценка на специфичните потребности и неговите възможности, както и заявените от него желания, които са основата за изграждане на Индивидуална оценка на потребностите и Индивидуален план за подкрепа. По време на пребиваването в Центъра се работи с потребителя по заложените цели в индивидуалния му план за подкрепа, изцяло насочени към задоволяване на желанията и потребностите му.

Индивидуален план за подкрепа и Индивидуална оценка на потребностите се актуализират периодично, като в тях се отразяват адекватно променящите се обстоятелства и потребности на лицето, или при подадена заявка от негова страна за актуализацията им, според изискванията на ППЗСУ. След изтичане срока на индивидуален план се отчитат резултатите от постигнатото с потребителя чрез изготвянето на Доклад за оценка на изпълнение на Индивидуален план за подкрепа.

В края на всеки месец се изготвя индивидуален картон за извършените дейности с потребителя, който представлява обстоен отчет за работата на екипа по поставените цели, заложен в индивидуалния му план, на база на който се проследяват постигнатите резултати.

Екипът на специализираната социална услуга „Дневен център за стари хора“ изготвя и поддържа лично досие на всеки потребител, в което се съхраняват личните му данни и информация за развитието на случая. Съхранението на данните съответства на разпоредбите на Закона за защита на личните данни. Потребителят има право на достъп до личното си досие по всяко време.

Социалната услуга „Дневен център за стари хора“ създава условия за гарантиране на правата на всеки възрастен човек като му отдава необходимата мотивираща подкрепа, уважава и насърчава неговото достойнство, автономност, право за самостоятелно вземане на решения. На потребителите на услугата се осигурява подходящ индивидуализиран режим на занимания чрез изготвянето на месечна програма за организирани дейности и график за работа с потребителите.

Съобразно желанията и потребностите на потребителите, в Центъра се предлага услугата хранене, при заявка от страна на потребителя, като за целта се изготвя обедно меню, което е изнесено на информационно табло в достъпна и четлива форма. В Центъра е разработен план за действие по време на бедствия, аварии и във връзка с тежки инфекциозни заболявания и други критични ситуации, който е съгласуван с органите за Противопожарна безопасност, РЗИ и Защита на населението от бедствия и аварии.

На всеки 12 месеца ще се провеждат упражнения за евакуация и осъществяват проверки на оборудването. Писменият план за справяне с аварийни ситуации е изложен на лесно достъпно място за потребители и служители на Центъра.

При предоставянето на услугата, екипът на Центъра активно си сътрудничи с всички институции, органи и организации в подкрепа на потребителя, както и осигурява достъпна информация относно възможностите му за ползване на различни видове услуги.

В края на всеки отчетен период, всеки един от специалистите на услугата изготвя месечен отчет за извършената дейност, изготвя работен план и Програма за работа с потребителите, подготвя необходимите материали за работа през следващия месец. След изтичането на работната година се изготвят годишни отчети и атестации за дейността на служителите от Управителя на Центъра и се извършва анализ и оценка на постигнатите през годината резултати. Екипът от специалисти на Центъра изготвя работен план за следващата година, план за кариерно развитие и социокултурен план за развитие на дейностите в социалната услуга.

III. Развитие на дейностите в социалната услуга

Социалната услуга „Дневен център за стари хора“ предлага широк спектър от терапевтични и рехабилитационни дейности за подкрепа, които създават условия за задоволяване на ежедневните и индивидуални потребности на възрастните хора, както и на потребностите от пълноценно оползотворяване на свободното време, възстановяване и обогатяване на личните и социални контакти. Извършваните терапевтични и рехабилитационни дейности имат за цел реализиране на техния потенциал, стабилизиране на емоционалното им състояние, социализиране и създаване чувство за принадлежност към обществото. Дейностите са съобразени с възрастовата специфика на целевата група, индивидуалните потребности и личните възможности на потребителите. Осигурява се равноправното положение на възрастните хора и преодоляване на социалната изолация чрез създаване на условия за пълноценно интегриране в обществото. Дейностите за подкрепа са съобразени с индивидуалните особености, желания, убеждения и възможности на потребителите, както и правото им да вземат решения, засягащи качеството на техния живот и предоставените грижи.

Всички дейности, развивани в специализираната социална услуга за терапия и рехабилитация „Дневен център за стари хора“ целят да предоставят ежедневни и качествени услуги на възрастните хора, които да допринесат за тяхното по-успешно развитие и социализация.

За да бъде възможно постигането на всичко това, като приоритет се очертава работата по повишаване на качеството на предоставяната социална услуга чрез:

- Развиване и надграждане на дейностите за терапия и рехабилитация.
- Повишаване качеството на предлаганите в центъра рехабилитационни и терапевтични дейности.
- Подобряване на координацията и взаимодействието между отделните институции, имащи отношение към работата на Центъра.
- Инициране на система за обмяна на опит и информация с други центрове и институции.
- Превенция на професионалното прегаряне на персонала и повишаване на професионалната компетентност и квалификация на специалистите.
- Подобряване качеството на живот на възрастните хора.
- Гарантиране равноправното положение на възрастните хора.
- Преодоляване на социалната изолация, чрез създаване на условия за интегриране в обществото, в съответствие с желанията и възможностите на възрастните хора.
- Създаване на възможност за инициативност и реализация в обществото, съобразно със специфичните особености на тази възрастова група.
- Създаване на подходящи условия на възрастните хора да продължат да оказват активна подкрепа на обществото и да се чувстват полезни.

Във връзка с повишаване качеството на предлаганите дейности за подкрепа, на всички

възрастни хора се организират смислени терапевтични занимания с цел да се насърчават и поддържат уменията им, както и да се разширяват максимално възможностите им за развитие.

ТЕРАПЕВТИЧНИ ДЕЙНОСТИ :

Терапията провеждана в Центъра е съвкупност от различни дейности за развиване, възстановяване и поддържане на социални умения. Цел на терапията е да се овладеят емоционалните и поведенчески проблеми, да се понижи тревожността и да се подобри самооценката на възрастните хора. Също е необходимо възрастните хора да бъдат включени в социализиращи дейности, за да се избегне риска от социално изключване.

I. КУЛТУРОТЕРАПИЯ

Осигуряване на възможности за по - активно участие на възрастните хора в културния живот на града. Организиране на културни и социални мероприятия/ при спазване на всички протиепидемични мерки/: посещения на театрални постановки, мюзикъли, кино - прожекции, изложби, музеи, исторически и културни забележителности, посещение на други социални услуги, посрещане на гости в Центъра - доброволци, външни лектори, стажанти и др..

Участие на потребителите в проведени дискусии и беседи на културна тематика. Разглеждане, обсъждане и дискутиране на художествената литература от библиотеката на Центъра. Организиране и провеждане на сказкотерапия, свързано с четене на легенди, приказки и разкази насочени към българския фолклор и традиции. Предоставена е възможност на възрастните хора за пълноценен отпих и туризъм чрез организиране на екскурзии, излети, пикници и разходки, понякога съчетани със събиране на билки и осигуряване на природни материали за трудотерапия.

II. ПСИХОЛОГИЧЕСКА ПОМОЩ И ПОДКРЕПА

Предоставяне на професионално психологическо консултиране на потребителите /при необходимост/ от психолога на Центъра.

Осигуряване на психологическа помощ и подкрепа на потребителите за разрешаване на психологически проблеми в следствие на стрес, безпокойство, тревожност, депресивни състояния и личностни разстройства; травматични събития - тежки заболявания, неприятни преживявания като смърт и скръб от загуба на близък; разрешаване на житейски проблеми.

Оказване на психологическа подкрепа за справяне с фрустрацията и страха породени от разпространението на COVID-19 и преодоляване на последиците и пораженията върху психиката на възрастните хора, вследствие от това заболяване.

III. ТРУДОТЕРАПИЯ

Вниманието, паметта, зрителните възможности, координацията и двигателните способности на възрастните хора са с намален капацитет, поради което в Центъра е обособени подходящи трудотерапевтични дейности адаптирани към техните нужди, възможности и предпочитания.

Трудотерапията, която се провежда в Центъра е терапевтичен метод, при който се прилага двигателна активност под формата на трудова дейност за постигане на вътрешна удовлетвореност и естетическа наслада. С цел поощряване на комуникативността, стимулиране на удоволствието от работата и повишаване на терапевтичния ефект е особено подходяща груповата трудотерапия, съобразена с индивидуалните потребности и възможности на потребителите.

- Занимателна трудотерапия

Целта на занимателната трудотерапия е пробуждането на креативните/творческите/ и естетическите потребности на личността и нейното развитие.

Изобразителна дейност:

- Арт терапия: оцветяване на контурни образи, мандали и рисуване по зададена и свободна тема с различни художествени материали. Рисуване и боядисване върху керемиди, дъски за рязане, дървени лъжици, шишета.

- Изработване на картички, фигурки, сувенири, изкуствени цветя, бижута, мартеници и др. тематични изделия, предмети от хартия, картон, филц, природни материали и др. /саморъчно изработване на подаръци за различни поводи/. Изработване на елементи на украшения и художествени предмети от бита. Използване на различни техники по време на работа : декупаж, квилинг, папие маше и др..

Конструктивна дейност:

- Моделиране на предмети от хартия, картон природни и подръчни материали; Изработване на пана и мозайки от сухи цветя, мъниста, камъчета, миди и др.

Работа с потребителите в посока поощряване и създаване на навици за рециклиране на отпадъци и опазване на околната среда чрез влагането им в арт - изделия.

- Функционална трудотерапия

- Цветарство: Грижа за саксийните цветя в Центъра - аранжиране, размножаване, присаждане, поливане, почистване. Поддържане на арт - саксии пред фасадата на Центъра. Разглеждане на цветята като естетика и хоби чрез добре подбран лекционен материал. Билкарство-бране и отглеждане на билките /запознаване с лечебните им свойства и техните ползи за здравето/.

- Битов труд: Плетене, бродирание, шиене /ръчно и машинно/; изготвяне на изделия от плетиво - на една и две куки; дребни пачуърк изделия; гоблени; работа с платове

- Кулинарно ателие: дискусии и беседи на кулинарна тематика и поддържане на „Кулинарен журнал на центъра ”. Провеждане на кулинарна практика на място - приготвяне на сандвичи, салати, сокове, смути и др.. Провеждане на кулинарни състезания, чрез които се дава възможност на възрастните дами да покажат своите кулинарни умения.

- Битова хигиена и опазване на околната среда.

IV. ИГРОТЕРАПИЯ

Игротерапията е терапевтичен метод, който заема важно място в дейностите на Центъра и е горещо предпочитан от възрастните хора. Играта е действие, което протича в определено място, време и настроение и се извършва в определен ред, спазващ дадени доброволно приети правила, извън сферата на материалната полезност или необходимост. В нея човека изпълнява две функции, от една страна изпълнява ролята си, а от друга контролира поведението си. Играта има значение за формиране и утвърждаване на умения за работа в екип и поощряване на самостоятелност.

Игротерапията като вид терапевтична дейност е една от най-ефективните терапии, при която под формата на игра възрастните хора се освобождават от натрупаните негативни емоции, създават се позитивни нагласи и настроения, подобряват се

междупersonностните отношения и се възвръщат приятните спомени от тяхното детство. Игротерапията спомага за адаптацията, усилва екстрорецепцията и отклонява вниманието от проблеми и негативни преживявания.

В Центъра се провежда игротерапия ориентирана предимно към настолните игри: табла, шах, скрабъл, судоку, кръстословици, микадо, дартс, различен вид игри на карти и др. Организирант се турнири и състезания за подобряване на емоционалното състояние, пълноценно организиране на свободното време и създаване на позитивни емоции и преживявания.

V. МУЗИКОТЕРАПИЯ:

Терапията чрез музика е един от най - мощните емоционални начини за стимулиране на мозъка. Слушането на музика има силно положително въздействие върху настроението, мисленето и физиологията на възрастните хора, като отключва конкретни спомени. Чрез музиката възрастните хора успяват да върнат спомените си от миналото, което ги кара да се чувстват отново живи. Музиката е начин чрез който възрастните хора общуват, както помежду си, така и със света около тях, тя е вид интерпретация на личния емоционален свят на възрастния човек. Слушането на музика е начин за подобряване на умствените възможности и респективно на общото им физическо състояние. Посредством музикотерапия се насърчава комуникацията между потребителите по един весел и забавен начин, без да е необходимо да се използват думи.

В Центъра се провеждат пасивна и активна музикотерапия. Пасивната се изразява в слушане на звуци от природата за релаксиране, народна музика, българска естрада, стари шлагери и др. по избор на потребителите. Активната музикотерапия е съсредоточена главно в пеене на народни песни и изпълнение на български хора по време на празненства и чествания.

РЕХАБИЛИТАЦИОННИ ДЕЙНОСТИ:

Рехабилитацията, която се извършва в Центъра има за цел възстановяване и подобряване на психически и социални способности, отслабени или загубени след заболявания и от естествения процес на стареене. Важно е да се достигне поддържане на оптимална интелектуална, психическа и подобрена физическа активност, съобразено с възрастта и възможностите на хората в надтрудоспособна възраст. Тя осигурява на възрастните хора възможност да придобият по голяма независимост в обществото. Рехабилитацията е чудесен метод, който допринася за подобряване на емоционалния статус на възрастните хора. При различните потребители в зависимост от потребностите, здравословното състояние, социалните дефицити и редица индивидуални фактори рехабилитацията се прилага с различна цел. В тази връзка в

Центъра са разработени различни видове рехабилитационни дейности с цел улесняване и задоволяване всекидневните нужди на възрастните хора.

Видовете рехабилитация провеждана с потребителите е социална, профилактична, психологическа и двигателна, съдържаща комплекс от различни методи и прийоми.

I. СОЦИАЛНА РЕХАБИЛИТАЦИЯ

Социалната рехабилитация, която се извършва в Центъра има за цел интеграция и социално включване на възрастните хора в обществото, разширяване и обогатяване на приятелския кръг, подобряване на междупersonностните взаимоотношения чрез оказване

на помощ от специалистите в Центъра за приспособяване към изискванията на всекидневния и семейния живот, премахвайки едновременно с това социалните бариери, които биха могли да затруднят участието в процеса на рехабилитацията и социалното включване.

1. Преодоляване на стреса от съвременните технологии чрез изграждане на компютърна грамотност.

Един от сериозните проблеми на възрастните хора е страхът от несправяне с модерните технологии, което затруднява процеса на тяхната адаптация към съвременния живот.

Затова специалистите в Центъра оказват помощ и подкрепа при работа с различен вид устройства- настолен компютър, лаптоп, таблет, смарт телефон, при желание от страна на потребителя. Обучение за боравене с интернет приложения и сайтове за предлагани услуги, с цел намиране на полезна информация или материали за развлечение.

2. Връзка и взаимодействие с отделните институции

Осъществяване на връзка и взаимодействие на потребителите с отделните институции - Община Велико Търново, Дирекция „СП“, НАП и др. /попълване на документи, информация за пенсии и добавки, социални помощи и включване в различни оперативни програми - за осигуряване на храна, социални асистенти и др./.

3. Социално-информационна подкрепа

Екипът на Центъра оказва административно и информационно обслужване по служебни и лични въпроси /проверка на битови сметки, намиране на информация за банкови организации, мобилни оператори, дребни битови ремонти, юридическо консултиране, насочване към медицински специалисти и др. услуги /.

С цел постигане на социална ангажираност на възрастните хора, получаване на обратна връзка и адекватна преценка на нуждите и желанията на потребителите, екипът на Центъра периодично провежда тестове, въпросници, анкети, дискусии, беседи, лекции и презентации с образователен и развлекателен характер на различна тематика, а също и разисквания по актуални социални проблеми.

В посока по- ефективна социална интеграция и създаване на позитивни преживявания на възрастните хора се организират и провеждат чествания на имени, рождени дни и се отбелязват важни национални и религиозни празници.

II. ПСИХОЛОГИЧЕСКА РЕХАБИЛИТАЦИЯ

Психологическата рехабилитация в Центъра е насочена към възстановяване и поддържане на психическото равновесие и преодоляване на социалното изключване чрез подобряване на комуникативните умения, на личния и социален статус на лицето, умения за създаване и поддържане на социални контакти. Психологическата рехабилитация има за цел разрешаването на вътрешни емоционални проблеми – личностни и междуличностни взаимоотношения, овладяване и коригиране на поведението, снемане на напрежението и тревожността, повишаване на самочувствието и самооценката. Тя е особено важна за възрастните хора и е един от позитивните фактори в процеса на интеграция и социално включване.

1. Психосоциална подкрепа

Екипът на Центъра осъществява ежедневна индивидуална психосоциална подкрепа на потребителите; удовлетворяване нуждата от споделяне и изслушване, разбиране и съпричастност в спокойна атмосфера.

Оказване на подкрепа чрез разговори относно техните проблеми в ежедневието с цел поддържане на по - добър жизнен тонус и подобряване на общото емоционално състояние. Психологическата рехабилитация в Центъра е съсредоточена в оказването на

морална и професионална помощ чрез профилактика и превенция, психосоциална и мобилна подкрепа за справяне с трудностите, съпътстващи ежедневието на възрастните хора.

2.Профилактика и превенция

Този вид рехабилитация провеждана в Центъра с възрастните хора е насочена към превенция на Ковид-19 и други социални значими заболявания, непрофесионална здравна подкрепа, както и осъществяване на мобилна подкрепа при необходимост.

- **Здравна профилактика и подкрепа**

Насочване към медицински специалисти, оказване на първа помощ при необходимост и ползване на медикаменти от спешен шкаф; измерване на кръвно налягане, участие в организирани здравни беседи, намиране информация за медикаменти, билколечение, народна медицина и др..Осигуряване на условия за превенция на социално значими заболявания чрез лекционни материали, беседи и презентации, изнесени от лектори медицински специалисти. Получаване на обратна връзка от потребителите лично и по телефон за здравословното им състояние към момента и поддържане на връзка с техните близки и личен лекар при непредвидена ситуация.

- **Мобилна подкрепа**

Мобилната подкрепа осигурява на потребителите спокойствие и сигурност в ситуация на затруднено излизане от дома поради влошено здравословно състояние. Спомага бързото възстановяване и дава възможност на възрастния човек да получи своевременна подкрепа, адекватна помощ за справяне с ежедневните дейности. Извършване на домашни посещения при необходимост по индивидуални заявки за помощ от страна на лицето при влошено здравословно състояние - оказване на психосоциална подкрепа, заплащане на сметки, пазаруване на хранителни продукти, лекарства, оказване на помощ при възникнали битови проблеми и др..

III.ДВИГАТЕЛНА РЕХАБИЛИТЦИЯ

Въпреки възрастовите особености на целевата група, двигателната рехабилитация е не по - малко значима за възрастните хора, като е необходимо да бъде съобразена с техните възможности, хронични заболявания, специфични възрастови изменения в опорно- двигателния апарат и всички останали органи и системи. Използва се като превенция с цел предотвратяване на по-нататъшни усложнения в здравословното състояние и подобряване двигателния потенциал на потребителите.

Включва участие в теренно лечение, разходки, излети, сутрешна гимнастика и леки йога упражнения за физическо укрепване и поддържане на общото здравословно състояние. Предоставена е възможност за умерено и внимателно ползване на фитнес-уредите в Центъра под контрола на екипа, Предоставена е възможност на възрастните хора за пълноценен отдих и туризъм чрез организиране на, излети, пикници и разходки, съчетани със събиране на билки и осигуряване на природни материали за трудотерапия. Този вид рехабилитация е изцяло съобразен с възрастовите особености, двигателните възможности и здравословното състояние на потребителите.

Инициативи и каузи на социалната услуга:

- Обучение на доброволци и изготвяне на график по програма за включването им в изявите на центъра.

- Посещения в различни предприятия, учреждения и институции.
- Изработване на коледни картички, мартеници и други с благотворителна цел.
- Изработване на сувенири, подаръци, поздравителни картички за дарителите на Центъра.
- Ежегодно организиране и участие в тематични благотворителни изложби и кампании под надслов: „Ние Можем“ с ръчно изработени изделия от потребителите на Центъра.
- Ежегодно се организирана инициатива по повод „Националния ден на околната среда“ за почистване от отпадъци на озеленените зони в квартал „Бузлуджа“.
- Потребителите на Центъра ежегодно участват в националната кампания „Да почистим България за един ден“.
- Иницирано „Кулинарно ателие“- за обмен на рецепти между потребителите, създаване на практика за приготвянето на място на салати, сандвичи, смути и др..
- Ежегодна практика на съвместни инициативи със ученици от СУ „Вела Благодеева“ под надслов „Бабини занаяти“ с медийно участие на местно ниво.
- Създадена е програма „Освободи се, купи или дари“ - оказване на съдействие за даряване и продаване на ненужни и стари вещи на възрастните хора чрез онлайн платформи.
- По инициатива на потребителите и с подкрепата на персонала е създадено „Шивашко ателие“ в помощ на трудотерапевтичните занимания в центъра.

Във връзка с популяризиране на услугата се подготвят материали популяризиращи дейността на центъра в средствата за информация, съвместно с представители на медиите. Поддържа се Фейсбук страница на Центъра и се организирана медийна кампания за отбелязване на годишнини на Центъра.

МОНИТОРИНГ И КОНТРОЛ:

На база изготвената Стратегия на Дневен център, Социокултурен план, Годишен план, Годишен отчет и годишен анализ на дейността, се извършва вътрешен контрол и мониторинг на дейността на услугата, обхващащ няколко аспекта:

- Управителят на услугата изготвя годишен отчет и атестации за дейността на служителите в „Дневен център за стари хора“, след което извършва анализ и оценка на постигнатите резултати.
- Осигурен е постоянен поток от актуална информация за развитието на центъра и дейностите, които извършва чрез директен контакт с потребителите – посредством беседи, анкети, въпросници и др.
Дистанционно – по телефон и чрез електронната страница на Дневен център в социална мрежа. Мобилно – в дома на потребителя /при заявено желание/.
- Получена системна обратна връзка от потребителите на услугата и препоръки за подобряване на вида и качеството на услугите в съответствие с реалните групови и индивидуални потребности.
- Оказана методическа помощ и осъществени консултации с външни специалисти за усъвършенстване и подобряване на качеството на социалната услуга.
- Идентифицирани добри практики при осъществяването на планираните дейности в Дневен център за стари хора.

Центъра има разработени собствени програми за развитие на качеството на предоставяните услуги, в които се включват и дейностите за извършване на периодичен

и годишен контрол и мониторинг на качеството.

В социалната услуга се извършва контрол на предоставянето на социалната услуга чрез проследяване спазването на етичен кодекс и нормативните изисквания за качествено предоставяне на услугите, както и своевременно предприемане на мерки за подобряването им.

Изготвил:.....

Милена Александрова - Управител

Съгласувал:.....

Светла Недева - Председател ЦСЗГ