

**Социална услуга за резидентна грижа  
ПРЕХОДНО ЖИЛИЩЕ ЗА ВЪЗРАСТНИ ХОРА  
С УМСТВЕНА ИЗОСТАНАЛОСТ „НАДЕЖДА “  
село ЦЕРОВА КОРИЯ, община ВЕЛИКО ТЪРНОВО**

---

**УТВЪРЖДАВАМ:**

**ЗАМЕСТНИК КМЕТ СУТ  
НА ОБЩИНА В.ТЪРНОВО  
ПРОФ. ГЕОРГИ КАМАРАШЕВ**

## **П Р О Г Р А М А**

**ЗА РАЗВИТИЕ НА КАЧЕСТВОТО  
В ПЖВХУИ „НАДЕЖДА“ СЕЛО ЦЕРОВА КОРИЯ,  
ОБЩ. ВЕЛИКО ТЪРНОВО**

## **I. Общи положения:**

1. Настоящата програма определя основните принципи, цели и индикатори за мониторинг на качеството на предоставяните социални услуги в ПЖВХУИ “Надежда” с. Церова кория, община Велико Търново.

2. Целта на програмата за развитие на качеството на социалните услуги е да се създадат условия за предоставяне на такива социални услуги, като качество и количество, които да отговорят на ежедневните, социалните и терапевтичните потребности на настанените лица, потребностите от организация на свободното време и личните контакти на потребителите. Предоставяните социални услуги следва да са насочени към създаване на условия за подпомагане, взаимопомощ, ефективна защита и социална интеграция на хората с умствена изостаналост. Осъществяване на дейности за постигане на социално включване и възстановяване на изгубените социални умения и навици. Осигуряване на пълноценен и самостоятелен начин на живот в подходяща среда, близка до семейната, с възможност за подкрепа и изява. Услугите, които се предоставят в социалната услуга следва да се основават на социална работа, прилагане на индивидуален подход и да са съобразени с конкретните потребности, желанието и личния избор на всяко настанено лице.

3. ПЖВХУИ “Надежда” с. Церова кория, община Велико Търново се помещава на адрес: с. Церова кория, община Велико Търново ул. „Първа“ № 2;

4. Доставчик на услугата е кмета на Община Велико Търново. ПЖВХУИ “Надежда” с. Церова кория 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:**

1. ПЖВХУИ “Надежда” с. Церова кория е делегирана от държавата дейност, която се управлява от Община В. Търново. Същата предоставя социални услуги на пълнолетни лица с трайни увреждания с определена степен на намалена работоспособност над 50 на сто, които не могат самостоятелно да задоволяват своите ежедневни потребности. Резидентната грижа може да се ползва в комбинация с други социални, здравни, образователни и други услуги в съответствие с потребностите на лицата. Услугите се предоставят дългосрочно – до три години, денонощно в специализираната среда.

2. ДОСТАВЧИКЪТ предоставя на ПОТРЕБИТЕЛЯ правото да ползва следните социални услуги:

- Резидентна грижа /осигуряване на 24 – часова грижа за посрещане на потребностите от развитие на лицата, осигуряване на подкрепа за водене на самостоятелен начин на живот, както и задоволяване на ежедневните потребности от хранене, обличане, обуване, лична хигиена /къпане, подстригване, бръснене, хигиена в бита и др./;
- Задоволяване на здравните потребности – осигуряване на съдействие за оказване на медицинска помощ, снабдяване с медикаменти, организиране на профилактични прегледи, консултации и др.;
- Изготвяне на подробен индивидуален план за работа с потребителя на социални услуги след оценка на потребностите от подкрепа и формулиране на целите, които следва да бъдат постигнати. Мерки за извеждане и социално включване;

- Организиране на свободното време – спорт, екскурзии, почивки, културни, спортни и други дейности;
- Информирание и консултиране;
- Застъпничество и посредничество;
- Терапия;
- Обучение за придобиване на умения;
- Подкрепа за придобиване на трудови умения.

### **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 на настоящата програма, следва да се имат предвид извършения анализ на качеството на предоставяните услуги и направените констатации, предписания, препоръки и насоки, направени от съответните външни и вътрешни контролни органи, упражнили такъв върху дейността на социалната услуга.

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 при наличие на възможност лицата, ползващи услугите.

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

- системност на вътрешния контрол и мониторинг с цел постигане на по-добра ефективност и ефикасност;
- ориентация на мерките за повишаване на качеството на услугата към постигане на конкретни резултати за потребителите;
- активно включване на лицата и/или техните законни представители, ползващи социални услуги, в процесите на контрол и мониторинг;
- основан на фактите подход при вземането на решения за подобряване на качеството на социалната услуга;
- адекватност и навременност на мерките за повишаване на качеството и професионалната подкрепа.

5. В настоящата програма се включват и дейности за:

- подобряване на организацията на предоставянето на социалната услуга на лицата, включително ефективността на услугата в отговор на техните потребности и нужди;
- подобряване на специализираната среда за предоставяне на услугата с оглед спецификите на основните дейности и целевите групи;
- осигуряване на квалифицирани специалисти, които да осъществяват дейността по предоставяне на социалната услуга с оглед спецификите на основните дейности и целевите групи;
- осигуряване на необходимата квалификация и професионално развитие на служителите, които осъществяват дейността по предоставяне на социалната услуга;
- извършване на периодичен и годишен вътрешен контрол и мониторинг на качеството на социалните услуги, които доставчикът предоставя;
- внедряване на иновативни и добри практики;
- планиране на бъдещото развитие на услугата;

- оценка на прилаганите методи за работа и дейности за подобряването им;
- оценка на рисковете на средата, в която се предоставя услугата, включително недостиг на ресурси или външни фактори, възпрепятстващи качествено й предоставяне;
- 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. Стандарти за организация и управление:**

**В ДПЛУИ с. Церова кория се осигуряват следните стандарти за организация и управление на социалната услуга:**

- Мястото за предоставяне на социалната услуга ПЖВХУИ “Надежда” с. Церова кория следва да способства за осъществяване правата на ползващите услугата лица с трайни увреждания и насърчава тяхната самостоятелност.
- Общността е в достатъчна степен безопасна и разполага с работещи и достъпни услуги. Местоположението на социалната услуга е комуникативно. Същата има административен адрес на предоставяне.
- Социалната услуга да разполага с прилежащо дворно пространство за организиране на занимания на открито и отпих на потребителите.
- Жилищно-битовите условия в социалната услуга позволяват пълноценно задоволяване на потребностите на ползващите услугата потребители и са съобразени със специфичните потребности на настанените лица.
- Услугата се предоставя при съблюдаване на хигиенните норми, включително за превенция на заразни и инфекциозни заболявания.
- В специализираната среда, в която се предоставя социалната услуга са осигурени условия за посрещане на битовите нужди на потребителите в обстановка максимално близка до семейната.
- Осигуряване на адекватни условия за работа с потребителите.
- Взаимодействие с други институции с цел ефективно социално включване на ПСУ в общността.
- Осигуряване на качествена и ефективна 24 часова грижа с ясно структурирано управление, с установени и утвърдени правила на работа и организация на дейностите, съобразно изготвените ИОПП и ИПП от мултидисциплинарен екип.
- Осигурена защита на личните данни, съобразно нормативните изисквания.
- Създадено и гарантирано добро финансово управление. Финансовите средства за предоставяне на услугата се планират и разходват законосъобразно, целесъобразно и ефективно. Таксите за ползваните социални услуги се формират съобразно нормативните изисквания и се осигурява максимална събираемост на същите.
- Осигуряване на активното включване и участие на потребителите и/или техните законни представители при взимане на решения, реализиране на дейности, разработване на програми и планове, съобразно техните потребности и нужди.

- Осигуряване на необходимия брой персонал с подходящи образование и квалификация, съобразно спецификата на работа в услугата. Гарантирано професионално развитие на заетите. Създаване на подходящи и гъвкави работна среда и микроклимат.
- Прилагане на ефективна система за управление на персонала, чрез прилагане на подходящи мерки за подбор, наемане, подкрепа, професионално и личностно развитие на екипа. Осигурени безопасни условия на труд.
- Настаняването в социалната услуга и предоставянето на услуги е съобразено с индивидуалните желания и потребности на потребителите, изготвените ИОП, ИПП, планове за здравни грижи и сключените договори за ползване на социалните услуги.
- В социалната услуга ежедневната грижа за настанените лица се организира по начин, който насърчава тяхното развитие.
- Осигурени са лично пространство, лични вещи, облекло и индивидуални принадлежности, съобразно най-добрия интерес на потребителите.
- Осигуряване на здравословна и питателна храна, съобразена с личния избор на потребителите.
- Осигуряване на съдействие за получаване възможно най-високото равнище на здравни грижи за настанените лица.
- Осигуряване на комплексна и интегрирана подкрепа на лицата за посрещане на индивидуалните им и специални потребности. Насърчаване за социалното включване, организиране на свободното време и личните контакти.
- Осигуряване участието на потребителите в процеса на предоставяне на услугата. Проследяване на постигнатите резултати и удовлетвореността на страните.
- Социалната услуга гарантира в максимална степен зачитане на личното достойнство и защита на потребителите. Запознаване на настанените лица и техните законни представители с процедурата за подаване на жалби и оплаквания.
- Осигуряване на максимална степен на закрила на потребителите от всякакви форми на насилие и злоупотреба.

#### **V. Контрол, мониторинг и оценка на качеството и ефективността на социалната услуга:**

1. Управителят на социалната услуга извършва периодичен и годишен вътрешен контрол и мониторинг на качеството на предоставяните социални услуги, който включва дейности по:

- оценка на съответствието на предоставяните социални услуги със стандартите за качество на социалните услуги и критериите за тяхното изпълнение;
- събиране, обработване, анализиране и съхраняване на информацията за всички предоставяни от доставчика социални услуги чрез обхващане на всички лица, ползващи услугите;
- провеждане на системно наблюдение на ефективността на предоставяните социални услуги с оглед на постигнатите резултати за лицата, които ги ползват;
- идентифициране на силни и слаби страни в дейността по предоставяне на социални услуги;
- идентифициране на проблеми, пропуски, грешки и нарушения при предоставянето на социални услуги;

- осъществяване на информационен обмен с лицата, които ползват социалните услуги, предоставяни от доставчика;
  - извършване на текущи проверки, за резултатите от които се изготвят протоколи.
2. Дейностите по точка 1 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 бюджет;
    - спазване на правата на лицата, ползващи социалните услуги;
    - удовлетвореност на лицата, ползващи социални услуги, съобразно постигнатите ефект и ползи за тях.
  3. Вътрешният контрол и мониторинг на качеството на предоставяните социални услуги се осъществява от управителя на услугата или от определени с негова заповед служители.
  4. 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 на всеки три месеца.

#### **VI. Методи за извършване на мониторинг на качеството на социалната услуга:**

1. Управителят на социалната услуга извършва периодичния контрол на качеството на предоставяните социални услуги чрез следните методи:
  - проверка на досиетата по активните случаи;
  - преглед на начина, по който се разходват предоставените средства от държавния и/или общинския бюджет;
  - извършване на внезапни проверки на мястото, на което се предоставят социалните услуги, включително в празнични и почивни дни и в различни часове на денонощието;
  - регулярно проследяване на изпълнението на служебните задължения и спазването на трудовата дисциплина от служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги;
  - проверка на сигурността на специализираната среда за предоставяне на услугата (в случаите, когато за предоставянето на услугата се изисква специализирана среда);
  - преглед на наличната информация в интегрираната информационна система на Агенцията за социално подпомагане.
2. Управителят на социалната услуга извършва периодичния мониторинг на качеството на предоставяните социални услуги чрез:
  - 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;

- 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;
  - провеждане на ежеседмични екипни срещи на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги относно тяхната оценка на качеството на услугата и препоръки за подобряване;
  - провеждане на ежемесечни срещи на служителите с ръководителя на услугата;
  - извършване на периодичен преглед, анализ и оценка на програмата за развитие на качеството с участието на лицата, ползващи услугата.
3. Периодичните допитвания по т. 2, се извършват чрез анкети, интервюта, дискусии.
  4. Управителят събира и обобщава информацията, получена при прилагане на методите и изготвя анализ на информацията.
  5. 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 и критериите за тяхното изпълнение, той предприема незабавни действия за отстраняване на нарушенията и подобряване на качеството на услугата.
  6. При установена необходимост управителят е длъжен да даде указания на служителите си за отстраняване на слабостите и подобряване на работата им, включително да планира провеждането на надграждащи обучения и супервизия.
  7. Годишният 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.
  8. 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.

Дата: ..... 2021 г.

ИЗГОТВИЛ:

**НИНА НЕНКОВА - РУСЕВА**

*Управител на ПЖВХУИ „Надежда“  
с. Церова кория*

СЪГЛАСУВАЛ:

**РОСИЦА ДИМИТРОВА**

*Директор Дирекция “СДЗ”*