



ДЪРЖАВНА ПСИХИАТРИЧНА БОЛНИЦА

с.Церова Кория, общ. В. Търново

ЦЕНТЪР ЗА НАСТАНЯВАНЕ ОТ СМЕЕН ТИП ЗА ПЪЛНОЛЕТНИ ЛИЦА С ПСИХИЧНИ РАЗСТРОЙСТВА

01.01.2021 г.

УТВЪРЖДАВАМ:

/ Директор д-р Д. Иванакова /



ПРОГРАМА

ЗА РАЗВИТИЕ НА КАЧЕСТВОТО НА СОЦИАЛНАТА УСЛУГА ЗА РЕЗИДЕНТЕНА ГРИЖА ЦЕНТЪР ЗА НАСТАНЯВАНЕ ОТ СЕМЕЕН ТИП ЗА ПЪЛНОЛЕТНИ ЛИЦА С ПСИХИЧНИ РАЗСТРОЙСТВА / ЦНСТПЛПР/ В ДЪРЖАВНА ПСИХИАТРИЧНА БОЛНИЦА / ДПБ/ С. ЦЕРОВА КОРИЯ, ОБЩ. ВЕЛИКО ТЪРНОВО

Качеството на социалните услуги е съвкупност от характеристиките на социалните услуги, които удовлетворяват потребностите на лицата, които ги ползват, водят до превенция и/или преодоляване на социалното изключване, реализиране на права и подобряване качеството на живот.

Основни принципи при предоставяне на интегрирана здравно-социална услуга за резидентна грижа:

- Отглеждане на лицата в среда, близка до семейната /семейно ориентиран модел на грижа и отношения/;
- Зачитане на човешкото достойнство, свободата на личния избор и независимостта;
- Поставяне на потребителя в центъра на услугата;
- Сигурност и безопасност /вкл. закрила от злоупотреби и насилие/;
- Развитие на самостоятелност;
- Включване на лицата във вземане на решения за тях и по отношение на организацията на резидентната услуга;

- Участие на роднини в живота на лицата, грижата за тях и управлението на резидентната услуга;

- Включване на лицата в живота на общността чрез осигуряване на достъп до възможно най-добри здравни, образователни и други социални услуги в общността, както и достъп до трудова заетост според възможностите на лицата;

- Осигуряване на посрещането на комплексните нужди на лицата;

- Подкрепата на семейства с повишена отговорност към грижите за зависими членове на семейството;

- Деинституционализация на грижата за лицата;

- Ангажиране на общността в управлението на резидентната услуга и живота на лицата.

1. Развитие на качеството на интегрирана здравно-социална услуга за резидентна грижа - Осъществява се чрез покриване на определени стандарти и цели, за да осигури и гарантира защита на достойнството и създаване на възможност за независим живот на пълнолетни лица и хора с увреждания чрез предоставяне на качествени, достъпни и ефективни социални и интегрирани междусекторни услуги за дългосрочна грижа, съобразени с реалните потребности на хората в общността.

Програмата за развитие на качеството е насочена в три групи:

- За доставката на услугата;
- За управлението на услугата;
- За потребителите на услугата.

И трите групи са организирани в подход, насочен към потребителя, и целият доставката на грижа и нейното управление да генерират определен резултат за потребителя (семейство, роднини и общност).

➤ **ЗА ДОСТАВКАТА НА УСЛУГАТА**

✓ **ИНФОРМИРАНост НА ОБЩНОСТТА ЗА УСЛУГАТА**

Психиатричната стигма в България е силна, неосъзната и има икономически последици. Психично болните са социално дискриминирани. Прието е да се смята, че единствено болните са виновни за нещастията си и че не бива да очакват от обществото да споделя бремето им. За да се преодолее този негативен феномен е необходимо в процеса на въвеждане на политиката за психично здраве да се ангажират структурите на гражданското общество и мас-медиите. ДПБ информира общността за същността и целите на интегрирана здравно-социална услуга за резидентна грижа, целевите групи и техните потребности за социално включване .

ДПБ има разработен сайт за актуална информация за болницата и в частност за ЦНСТПЛПР /<http://dpb-zcoria.com/index.php/bg-bg/>. Там са описани и същността, и целите на услугата, на какви нужди на общността и потребителите отговаря, условия за прием,

дейности и организацията на ЦНСТПЛПР, какъв е очакваният резултат за потребителите – пълнолетните лица и семейство/близки около тях. Информацията е налична винаги и с актуално съдържание.

ЦНСТПЛПР има разработена страница във Фейсбук, която се актуализира ежедневно.

Ежемесечно ЦНСТПЛПР подава справки в Дирекция СП.

Потребителите на ЦНСТПЛПР участват активно в мероприятията, организирани от кметство с. Церова кория с цел популяризиране на дейностите и преодоляване на стигмата към психичните заболявания.

✓ ПРИЕМ В ЦНСТПЛПР

Приема в ЦНСТПЛПР е организиран съгласно изискванията на законодателството с цел лицето да е запознато и приема условията за прием в интегрирана здравно-социална услуга за резидентна грижа.

В ЦНСТПЛПР има разработена *Процедура за планиране и подготовка на настаняването и приема на лица / Приложена към Програмата/*, която се прилага при всяко настаняване. Процедурата описва необходимите документи за планиране, подготовка на настаняване и настаняване на лицето.

В ЦНСТПЛПР има установен ред и се води надлежно *Регистър на настанените лица* според законовите изисквания. В него се записва задължително информация за първоначалното настаняване, продължаване на настаняването и прекратяване на настаняването.

Протокол за приемане на пълнолетно лице, /Приложен към Програмата/, в който е описана необходимата информация, която включва данни за дата и час на постъпване, от кого е предадено лицето, в присъствието на кого става настаняването, състояние на лицето при постъпване, документи, с които постъпва. състояние при приемане, показатели за общо физическо състояние на лицето / ръст, тегло/.

✓ ДОГОВОР

В ЦНСТПЛПР е наличен образец на договора за предоставяне на интегрирана здравно-социална услуга за резидентна грижа, който се сключва между доставчика и ползвател/законен представител на базата на изискванията в законодателството. Договорът регулира отношенията между потребителя и доставчика на услугата и отношенията им с трети страни (социална служба, здравно заведение и др.).

✓ ЛИЧНО ДОСИЕ

В ЦНСТПЛПР се оформя и поддържа лично досие на всеки потребител. Досието съдържа цялата документация за него от планиране и подготовка на настаняването до напускането на интегрираната здравно-социална услуга за резидентна грижа /информация

за заявяването за ползване на услугата, направление от социалната служба, индивидуална оценка на потребностите от подкрепа, договор и индивидуален план за подкрепа, доклади към социалната служба; реоценка, преглед и изходна оценка на лицето, реализирани права на база застъпнически дейности за настанените лица, и др./.

В ЦНСТПЛПР са изработени и въведени *Правила за организиране на документацията и данните в личните досиета на лицата и регламент за съхранението им* /Приложени към Програмата/, в които е описан и регламент за съхранение на досиетата.

ОЦЕНКА НА ПОТРЕБИТЕЛЯ

Доставчикът предоставя интегрирана здравно-социална услуга за резидентна грижа на пълнолетни лица, основани на направена **актуална оценка** с цел лицата да получат услуги, които отговарят на техните нужди и очаквания и са в съответствие с направлението за ползване на услуги от съответния държавен орган.

Оценка се прави при осъществяване на срещи между специалисти на ЦНСТПЛПР и потребителя. Оценката е надграждаща входната оценка за ползване на услуги, обхваща ситуацията на лицето и семейството, за какво е заявено ползване на услуги; включва областите на развитие на лицето, семейното функциониране; рискове за лицето. Оценката завършва с формулировка както за силните страни на потребителя, така и за сферите на неговото развитие и предложение за план за подкрепа на потребителя, като включва и областите, които следва да бъдат интервенирани. За изготвяне на допълващата оценка се използват документи, издадени от медицински специалисти и семейни лекари, психолози, физически терапевти, социални работници и др.

ЦНСТПЛПР разполага с психолог, социален работник, медицински специалисти, трудотерапевти, като е разработила *Правила за определяне на водещ на оценка на потребители* /Приложени към Програмата/;

В ЦНСТПЛПР се прави реоценка на потребителя след определен период от време, не по-дълъг от 12 месеца, или когато обстоятелствата около потребителя са се променили. При наличие на семейство/близки, те се включват /при възможност/ в оценката и реоценките.

✓ ПЛАНИРАНЕ НА ГРИЖАТА

В ЦНСТПЛПР предоставянето на резидентни услуги е организирано според индивидуалните нужди и индивидуалния план за лицето и всяко лице получава индивидуализирани услуги. Индивидуалният план се изработва въз основа на оценката и включва информация за: името на лицето, целите на плана и какви резултати се очакват от ползването на услугите; конкретните дейности, които се включват в плана /поддържането и/или подобряване на здравния статус и автономия, физически и психологически нужди и др./; кой участва в дейностите; график на тяхното ползване; дати за преглед, реоценка; подписи на всички обвързани. ЦНСТПЛПР има собствен формат на план за услуги, който

се архивира заедно с цялото досие. На всеки потребител с план за услуги, доставчикът определя водещ на случая.

Изработването на индивидуалния план за подкрепа става винаги и задължително с пряко и активно участие на лицето. Семейството/близък на лицето участват пряко в планиране на грижата, винаги когато това е възможно, а не само на етап съгласуване и договаряне на плана. Индивидуалният план за подкрепа се подписва от потребителя/законен представител.

Директорът на ДПБ следи за прилагането на плана за подкрепа и постигането на желаните резултати за лицето.

В интегрираната здравно-социална услуга за резидентна грижа има определен отговорен служител /ст. медицинска сестра/, който мониторира работата с всяко лице и следи изпълнението на плана за грижи и напредъка на лицето. За проследяване състоянието на потребителя за прилагането на плана за подкрепа отговорният служител използва карта за наблюдение на резултатите на всяко лице –мониторингът се извършва ежемесечно, но може и ежеседмично или ежедневно, ако състоянието и потребностите на лицето го налагат.

Карта за наблюдение на резултатите за всяко лице /Приложена към Програмата/

В ДПБ с. Церова кория и ЦНСТПЛПР са осигурени опазването на информация и личните данни на потребителите в съответствие с правните разпоредби.

Разработени са *Вътрешни правила за съхранение и обработване на личните данни и информация за потребителите /Приложени към Програмата/*.

ОРГАНИЗАЦИЯ НА ГРИЖАТА И ДЕЙНОСТИТЕ С ЛИЦАТА

График на дейностите в ЦНСТПЛПР е организиран в „Седмична програма“ /Приложена в Програма за управление и предоставяне на социална услуга за резидентна грижа „Център за настаняване от семеен тип за пълнолетни лица с психични разстройства“/.

В ЦНСТПЛПР се предоставят услуги за лицето, съобразени с индивидуалните му нужди. Персоналът е обучен да извършва необходимите грижи, като спазва принципа на зачитане на достойнството и неприкосновеността на личния живот чрез проведени обучения. Организацията на дейностите е семейно ориентирана и насърчава развитието на семеен тип отношения и организация на ежедневието по семеен модел. Обхваща задължително следните аспекти: хранене; дом и уют; лична хигиена; режим; облекло; лични празници, занимания в свободното време; посрещане на гости на лицата; официални и традиционни празници; включване на семейството, близки и доброволци в живота на лицата, съдействие за осигуряване на достъп до здравни, образователни и други социални услуги в общността, както и достъп до трудова заетост според възможностите на лицата и др.

За потребителите на услугата, които са на постоянни грижи, е обучен персонал, които да извършва необходимите грижи, като спазва принципа на зачитане на достойнството и неприкосновеността на личния живот.

В ЦНСТПЛПР са разработени *Правила за организация на живота и ежедневието на лицата* /Приложени към програмата/. Правилата установяват общия ритъм на ежедневието в резидентната услуга. Те включват общ режим в резидентната услуга; правила за организация на жилищното пространство и поддръжане на домакинството; поддръжане на хигиената; роли и взаимодействие на персонала; пазаруване, за потребителите на услугата.

ЦНСТПЛПР е разработила *Политика за справяне с трудни ситуации с интегрирана здравно-социална услуга за резидентна грижа* /Приложени в Програмата/.

ЦНСТПЛПР осигурява възможно най-високо равнище на здравна грижа за лицата, съобразно с индивидуалните им нужди чрез разработена *Политика за осигуряване на здравна грижа за лицата* /Приложена в Програмата/ и прилагането ѝ.

ЦНСТПЛПР насърчава социалната интеграция и реинтеграцията в семейството и общността чрез *Програма за социална интеграция и реинтеграция* /Приложена в Програмата/. Целта е лицата да са подкрепени във възвръщането на загубените от болестта умения за независим живот и усвояването на нови, да разбират собствената си роля в обществото, ролята на семейството, обществените услуги и институции.

ЦНСТПЛПР осигурява достъп на потребителите до трудова и социална рехабилитация и други терапии. В зависимост от индивидуалните потребности, персоналът съдейства за достъпа на лицата до услуги, свързани с терапия, рехабилитация, функционално възстановяване, които са съобразени с индивидуалния план за подкрепа на всеки потребител.

В ЦНСТПЛПР се насърчават и подкрепят поддръжането на отношения на настанените лица със семейство, приятели, близки. Членовете на семейството, приятели и близки могат да посещават потребителите в резидентната услуга при съблюдаване на правилата в услугата. Персоналът подпомага потребителите да поддържат контакти със семейство, близки и роднини, включително общуване чрез телефон, интернет, писма и др. Регулярно се изпращат писма с описание на актуалното състояние на настанените в ЦНСТ лица.

ЦНСТПЛПР осигурява психологическа помощ и подкрепа и адекватна грижа при терминално състояние на потребител на услугата и организира действията в случай на смърт на потребител на услугата. В ДПБ е разработена процедура и начина на действие при настъпване на смърт, уведомяване на семейство/близки. ЦНСТПЛПР гарантира, че лицето ще получи в случай на смърт поисканото от него (религиозни богослужения или др.).

Приложени към Програмата: Вътрешни правила по организация на дейностите по предаване на труп на починал пациент.

ПРЕГЛЕД И ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ПРЕДОСТАВЯНЕТО НА УСЛУГАТА

Прекратяването на настаняването на лицето в резидентната услуга се извършва в съответствие със законодателството по начин, който гарантира сигурност и насърчава социалното включване и развитието на лицето. В ЦНСТПЛПР се изготвя изходна оценка, която отразява резултата за лицето при напускане на резидентната услуга. Прилага се, когато лицето напуска резидентната услуга по желание/при изтичане на договора за ползване на услугите /при хоспитализиране по препоръка на лекари /в случай на прехвърляне в друг вид услуга /реинтеграция в семейството др. Резултатите от изходната оценка се сравняват с входящата оценка и се оформя резултатът от настаняването и грижата за лицето.

ЦНСТПЛПР осигурява напускането на резидентната услуга от всяко лице да става по начин, който гарантира уважение на личността и създава условия за плавен и щадящ преход на лицето към новия начин на живот.

ДОКУМЕНТИРАНЕ И ПОВЕРИТЕЛНОСТ

Всички дейности с лицето в резидентната услуга се документират и съхраняват при осигуряване опазването на личните данни според правните разпоредби.

Личните данни на потребителите и служителите на услугата се съхраняват от работодателя съгласно изискванията за защита на личните данни и неприкосновеност на личния живот, регламентирани в действащите нормативни разпоредби. Личните данни са обработвани законосъобразно, добросъвестно и по прозрачен начин по отношение на субекта на данните (потребители и служители).

ЦНСТПЛПР води регистър на настанените лица според законовите изисквания. В него се записва задължително информация за първоначалното настаняване, продължаване на настаняването и прекратяване на настаняването.

ЦНСТПЛПР архивира и съхранява личните досиета на потребителите. След прекратяване на ползването на услугата от потребителя и изтичане на определен от вътрешните правила срок, доставчикът архивира досието на потребителя. Архивираните досиета се съхраняват в заключени помещения и с достъп до тях само на оторизиран служител. След архивирането на досие, потребителят продължава да има право на достъп до него. Обработването, съхранението и архивирането на лични данни се извършва по начин, който гарантира подходящо ниво на сигурност, включително защита срещу неразрешено или незаконно обработване и срещу случайна загуба, унищожаване или повреждане, като се прилагат подходящи технически или организационни мерки съгласно действащата нормативна уредба.

Приложени в Програмата: Вътрешни правила за дейността на учреденския архив в Държавна психиатрична болница с. Церова кория.

ДПБ осигурява адекватно ниво на защита на съхраняваните лични данни на своите служители. Обработването и съхранението им се извършва по начин, който гарантира подходящо ниво на сигурност на личните данни, включително защита срещу неразрешено или незаконосъобразно обработване и срещу случайна загуба, унищожаване или повреждане, като се прилагат подходящи технически или организационни мерки.

Приложени в Програмата: Вътрешни правила за технически и организационни мерки и допустимия вид на защита на личните данни в Държавна психиатрична болница с. Церова кория

В досиетата на служителите е приложена *Декларация за информираност и съгласие*, подписана от тях.

➤ УПРАВЛЕНИЕ НА РЕЗИДЕНТНАТА УСЛУГА

ЦНСТПЛПР има ясна мисия и визия за посрещане на нуждите на общността от резидентна услуга за лица, а така също и споделени ценности и дейности с общността. ЦНСТПЛПР разработва и прилага годишни планове с ясни цели и дефинирани резултати, които генерира за потребителите. ДПБ обосновава грижата с актуални разбирания за развитието на лицето и семейството и на научно обосновани подходи на работа.

ЛОКАЦИЯ, МАТЕРИАЛНА СРЕДА И СЪОРЪЖЕНИЯ

Държавна психиатрична болница с. Церова кория е разположена в североизточната част на с. Церова кория и заема дворно място от 10 600 м². За нуждите на трудова терапия на болницата са предоставени от държавата безвъзмездно 31 046 м² земеделска земя. ДПБ отстои на около 17 км от град Велико Търново. В непосредствена близост е до едноетажни жилищни сгради на село Церова кория. Местоположението на болницата, конструктивната характеристика на сградите, водоснабдяването и произтичащото от предмета на дейност оборудване и инсталационни съоръжения, отговарят на действащите в страната санитарно-хигиенни норми и изисквания и са обезопасени, съгласно законовите разпоредби.

ДПБ обслужва основно Великотърновска област /население около 290 хил. души/, която е разделена на 10 общини със следните административни центрове: Велико Търново, Горна Оряховица, Лясковец, Павликени, Елена, Златарица, Полски Тръмбеш, Свищов, Стражица, Сухиндол .

Болницата има два основни корпуса и седем помощни сгради, които са:

- Болнична сграда /нова/-масивна конструкция;
- Болнична сграда/стара/-масивна конструкция;
- Сграда, приспособена за складова база и дневен център-масивна конструкция;
- Кухненски блок и столова-масивна конструкция;
- Парова централа-масивна конструкция;

- Болнична лавка-масивна конструкция;
- Сграда-стопански помещения-смесена конструкция;
- Сграда/киносалон с парк/-неизползваема;
- Стопанска сграда със свинарник-смесена конструкция.

Автомобилен парк: ДПБ разполага с 4 изправни автомобили, които се използват за нуждите на ЦНСТПЛПР: миниван „Пежо 806“- ВТ 1818 ВВ, микробус „Фолксваген транспортер“- ВТ 7415 ВВ, джип „Грейт Уоол сийд“- ВТ 1305 КА, „ Дачия Дъстер“- ВТ 1295 КР. Наличен е трактор, без налична прикачна техника за снегочистване.

Приложени:

- *Вътрешни правила за работа на автотранспорта в ДПБ с. Церова кория и Правила за безопасност при транспортиране;*
- *Ред за работа на автотранспорта, както и начинът за водене на съответната документация, транспортиране на пациенти ДПБ с. Церова кория.*

Структури в болницата:

В ДПБ са разкрити 140 легла, от които 124 стационарни и 16 места за дневен стационар. Числеността на персонала е 70 човека. Структурата на болницата е определена в съответствие с целите и приоритетите на лечебното заведение и е съобразена с изискванията на Закона за лечебните заведения.

ДПБ с. Церова кория е предоставила самостоятелни помещения за социалната услуга. Помещенията са отремонтирани, обзаведени и напълно готови за ползване към този момент от 13 потребители.

ДПБ е осигурила съвременен комфорт и всички условия за безопасна и сигурна среда на всеки потребител и служител в социалната услуга. Пространството в ЦНСТПЛПР е организирано подобно на семейно. Спалните помещения са обособени отделно за жени и за мъже. Осигурено е индивидуално пространство за всяко лице /личен гардероб, стелаж и нощно шкафче, панер за бельо/ и обща всекидневна за съвместна дейност на настанените лица.

Сградата съответства на изискванията за пожарна и аварийна безопасност. ДПБ гарантира управлението на планове за евакуация при бедствия и аварии и провежда регулярни учебни евакуации на лица и посетители.

Приложени: Правила за недопускане на запалвания, аварии и пожари, Противопожарна инструкция, Евакуационен план, Схема за евакуация и Протокол за практическо проиграване по плана за евакуация .

Всяко помещение в ЦНСТПЛПР е оборудвано според неговото предназначение. Доставчикът има въведени правила за предназначението на оборудването на помещенията. Помещенията в резидентната услуга са обзаведени и оборудвани в семеен стил. Всяко от

помещенията е обзаведено съобразно предназначението и осигурява удобство за лицата и персонала. Всяка година доставчикът преразглежда актуални ли са съоръженията за нуждите на лицата и актуализира тяхната наличност.

Доставчикът има указания за безопасно ползване на оборудването и съоръженията в резидентната услуга. Персоналът е обучен в безопасна експлоатация на съоръженията и оборудването в резидентната услуга и периодично минава инструктаж – поне веднъж годишно. Всички инциденти при ползване на оборудване или съоръжение се докладват, прави се анализ на причината и се предприемат действия за нейното отстраняване.

ЦНСТПЛПР разполага с помещения за персонала за осигуряване на административните дейности в услугата, които са отделени от помещенията за грижа и живеене на лицата. Има осигурено пространство за всеки специалист за оформяне на документация. На всеки служител е осигурено пространство за съхранение на лични вещи, преобличане, тоалет.

ЦНСТПЛПР е осигурил безопасни хигиенни условия за живот на лицата в резидентната услуга и е осигурил необходимият брой санитарни възли. За служителите е осигурено отделно санитарно помещение.

В ДПБ има разработена Програма за профилактика и контрол на вътреболничните инфекции /Приложена към Програмата/.

ДПБ е обособила помещения в стационара, където може да бъде изолирано лице, страдащо от заболяване, което може да зарази други потребители в услугата.

В ЦНСТПЛПР се промотира здравословното хранене сред потребителите и се осигурява качествена, здравословна и питателна храна при отчитане на хранителните потребности и личния избор на потребителите, менютата се правят с участието на лицата. Лицата имат осигурен личен избор, получават качествена здравословна храна в резидентната услуга и са насърчавани да се хранят здравословно.

Програма за здравословно хранене /Приложена в Програмата/

ДПБ осигурява спазването на професионална етика, съобразена с правата на потребителите, целящ лицата и семействата им да получават етично отношение от персонала на услугата.

Етичен кодекс на ДПБ /Приложена в Програмата/

Доставчикът осигурява на лицата в резидентната услуга закрила от всякакви форми на насилие, злоупотреба, унизително отношение, небрежност и др. и създава условия за спазване на техните права. ЦНСТПЛПР е разработила **Процедура за идентифициране, докладване и разрешаване на случаи на насилие, злоупотреба, унизително отношение, небрежност и др.** /Приложена в Програмата/. Подадените жалби/оплаквания се записват в регистър с дата и номер и се уведомяват компетентните органи в случай на злоупотреба.

В ЦНСТПЛПР има разработена *Процедура за подаване на жалби /Приложена в Програмата/*.

В нея се информират потребителите за условията и реда за подаване на жалби/оплаквания. Подадените жалби/оплаквания се записват в регистър с дата и номер.

УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО НА РЕЗИДЕНТНАТА УСЛУГА

ЦНСТПЛПР осигурява дейности за развитие на капацитета си за доставка на услугата. Доставчикът осигурява дейности, свързани с: проучване на добри практики в грижа за лица и лица с увреждания; проучване на международен опит; изучаване на съвременното разбиране и теоретични основи за грижа за лица в услуги за резидентна грижа, ролята на обществената грижа в живота на лицата; аспектите на резидентната грижа спрямо нуждите на лицето. Доставчикът проучва практики и методи за работа с лица по специфични теми – развитие на умения за независим живот; лица със специфични заболявания; увреждания и др. според профила и нуждите на настанените лица. На база на това се въвеждат необходимите методи за работа, които се интегрират в системата за качество на доставчика. ЦНСТПЛПР внедрява иновации, съобразно нуждите на лицата и техните права. Персоналът преминава обучения за въвеждане и прилагане на специфични методи за работа.

✓ УПРАВЛЕНИЕ НА ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ НА ДОСТАВЧИКА

ЦНСТПЛПР е осигурил достатъчно и компетентен персонал в резидентната услуга с цел настанените лица да получават грижа от квалифицирани специалисти и добре обучен персонал. ДПБ има разработени *Вътрешни правила за организацията и управлението на човешките ресурси /Приложени в Програмата/* и *Програма за оценка изпълнението на задачите от персонала на ЦНСТПЛПР в ДПБ с. Церова кория /Приложена в Програмата/*, която отчита представянето на служителите и сферите им на развитие, включително етичните въпроси на практиката. В ЦНСТПЛПР е разработена *Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите /Приложена в Програмата/*, съдържаща план с график за необходимите обучения, обмяна на опит и интервизия, които трябва да се проведат в рамките на календарната година.

✓ ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА РЕЗИДЕНТНА УСЛУГА

Програма за развитие на качеството е основана на спазването на правата на пациентите, оценка на техните индивидуални нужди и осигуряване правото им на избор.

На основание чл. 94, ал. 2 от Закона за социалните услуги и с цел защита на интересите на потребителите, подобряване качеството на услугата и овластяване на потребителите е създаден *Съвет на потребителите* на социалната услуга ЦНСТПЛПР */Приложен Протокол/*.

В ЦНСТПЛПР има разработена *Харта на потребителя*, която осигурява реализиране на правата на потребителите */Приложена в Програмата/*.

Разработена е брошура, която нагледно осигурява достъп на лицето и неговото семейство до необходимата информация още преди настаняването и дава възможност за упражняване на обществен контрол./ *Приложена Брошура*/

Дейностите в ЦНСТПЛПР са организирани по начин, който осигурява участие на всяко лице според неговите възможности, зачитане правото на изразяване на мнение и личното достойнство. Във всекидневната на потребителите е поставена кутия: „ *Аз имам мнение*“, където могат да изразяват мнение по всички въпроси.

ЦНСТПЛПР информира потребителите за условията и реда за подаване на жалби/оплаквания чрез *Процедура за подаване на жалби* /*Приложена в Програмата*/. Информирането на потребителите се извършва в рамките при приемането им в услугата. Подадените жалби/оплаквания се записват в регистър с дата и номер.

МОНИТОРИНГ И ОЦЕНКА

Системата за мониторинг, контрол и оценка е инструмент за постигане на добро управление на социалната услуга Център за настаняване от семеен тип за пълнолетни лица с психични разстройства /ЦНСТПЛПР/ в ДПБ с. Церова кория, общ. Велико Търново. Тя е неотделима и значима част от дейностите в социалната услуга.

Вътрешен мониторинг и оценка ще се извършва чрез доклади за дейността, ежемесечни събирания на екипа, веднъж годишно се изготвя доклад за напредъка за съответния период и придружен от план за повишаване на качеството, в който има цели, дейности за постигането им, времеви график, отговорности. След изготвяне на такъв план, се проследява неговото изпълнение, като се прави периодична оценка, системна обратна връзка от потребителите на услуги и препоръки за подобряване на вида и качеството на услугите в съответствие с реалните групови и индивидуални потребности, процедура за подаване на жалби.

Външен мониторинг и оценка - извършват се съобразно нормативните изисквания на МТСП, МЗ, други - РЗИ, РОСВ, инспекция по труда и т.н.

Включване на ползвателите в оценката на услугата чрез *Анкета за обратна връзка* /*Приложена към Програмата*/.

ЦНСТПЛПР организира провеждане на регулярни супервизии на екипа

Изготвил: 
Г. Господинова/