

ОБЩИНА ВЕЛИКО ТЪРНОВО

Център за настаняване от семеен тип за пълнолетни лица с умствена изостаналост
гр. Велико Търново, ул. "Никола Габровски" № 49, западно крило
тел: 062/670 004, e-mail: cnst_vt@abv.bg

УТВЪРЖДАВАМ:

ПРОФ. ГЕОРГИ КАМАРАШЕВ
ЗАМЕСТНИК-КМЕТ „СТРОИТЕЛСТВО И УСТРОЙСТВО НА ТЕРИТОРИЯТА”
В ОБЩИНА ВЕЛИКО ТЪРНОВО
(Съгласно Заповед № РД 22-985 от 08.07.2020 г.)

ПРОГРАМА ЗА РАЗВИТИЕ НА КАЧЕСТВОТО НА СОЦИАЛНАТА УСЛУГА ЗА РЕЗИДЕНТНА ГРИЖА
ЦЕНТЪР ЗА НАСТАНЯВАНЕ ОТ СЕМЕЕН ТИП ЗА ПЪЛНОЛЕТНИ ЛИЦА
С УМСТВЕНА ИЗОСТАНАЛОСТ /ЗАПАДНО КРИЛО/.
/Съгласно чл. 112 ал.1 от ЗСУ/

Програмата за развитие на качеството на социалната услуга е изготвена съобразно резултатите от осъществения вътрешен контрол на социалната услуга ЦНСТПЛУИ и проведени срещи с потребителите относно удовлетвореността им от предоставяните социални услуги, направено анкетно проучване с потребителите, роднини и близки на потребителите и служителите на социалната услуга за резидентна грижа или внесени предложения от Съвета на потребителите. Вземат се под внимание направени препоръки, предложение и входени жалби в социалната услуга, направени препоръки и предписания от проведения контрол и мониторинг от доставчика на социалната услуга, контрол и мониторинг осъществен от Агенцията по качество на социалните услуги и др. проверяващи органи. При изготвянето и актуализацията на настоящата програма се анализират резултати от проведената годишна атестация на персонала и направените предложения на екипа за подобряване на качеството на социалната услуга. С оглед на изготвянето и актуализацията на настоящата програма се анализират възникналите рискови ситуации и приложените мерки за

справяне с възникналия и риск и приложимостта на прилаганите превантивни мерки. Процедурата за осъществяване на вътрешния контрол е неразделна част към настоящата програма.

Програмата обхваща конкретни дейности, насочени към:

- Задоволяване на жизнените и здравни потребности на лицата, потребители на социалната услуга чрез подходящи грижи и подкрепа да се осигурят условия за тяхното надграждане;
- Да се осигури безопасна и сигурна среда за живеене, в която лицата да развият своите възможности;
- Оказване на подкрепа при задоволяване на образователните потребности, насочване на към подходящ тип трудотерапевтични дейности, съобразно индивидуалните възможности и интереси на лицата и подкрепа в процеса на избор, насочване към подходящи форми на трудова заетост и обучения за придобиване на професионални умения;
- Подготовка на потребителите за придобиване на по-висока степен на самостоятелност и включване в живота на общността;
- Осигуряване на подкрепа от специалисти от съпътстващите услуги и социално включване на потребителите, развиване на личностните им ресурси и преодоляване на дефицитите им;
- Организация на свободното време;
- Индивидуализиране на грижата за всяко лице, на базата на екипно обсъждане и вземане на решение с активното участие на лицето;
- Осигуряване комплексна подкрепа на потребителите, гарантиращи на потребителите възможност да упражнят правото си на избор по отношение на свободно време, културни, спортни интереси, етническа и религиозна принадлежност, дневен ритъм, избор на храна и осигуряване на достъп и участие в живота на общността.
- Оказване съдействие на лицата за поддържане на връзки с роднини, близки и подкрепа на отношения със значими за потребителите лица.
- Осъществяване на връзки с обществеността и сътрудничество с други социални услуги, организации, непосредствено ангажирани в дейността си с проблематиката на хората с интелектуални затруднения.

ОСНОВНИ ЦЕЛИ

1. Подобряване качеството на живот за пълноценно физическо, емоционално, познавателно развитие и социално включване на всяко лице в общността, чрез осигуряване на грижа и подкрепа;
2. Развиване на личностните капацитети и преодоляване на дефицитите в развитието на потребителите на соц.услуга ЦНСТПЛУИ;
3. Интегриране личната история на лицето, осигуряване на потребителите на възможност да възстановяват и поддържат връзка със семейството си както и да поддържат връзка със значими за потребителите лица;
4. Приобщаване на общността към проблемите на лицата с увреждания, утвърждаване позитивна представа за лица с интелектуални затруднения като лица с умения способности, таланти;
5. Надграждане и развитие на професионалните компетенции на персонала на ЦНСТПЛУИ, превенция на професионалното прегаряне.

ЦЕЛЕВИ ГРУПИ

1. Лица с умствена изостаналост, навършили 18 години с висока степен на зависимост от грижа.
2. Екипът на социалната услуга за резидентна грижа ЦНСТПЛУИ /западно крило/
3. Близки/законни представители на потребителите значими за потребителите лица.

ДЕЙНОСТИ

№	ОСНОВНА ЦЕЛ	ДЕЙНОСТИ	СРОК	ИЗПЪЛНИТЕЛИ	ОЧАКВАНИ РЕЗУЛТАТИ
1.	Подобряване качеството на живот за пълноценно развитие и	1. Задоволяване на основните жизнени потребности на	постоянен	Персонал на ЦНСТПЛУИ,	Потребителите участват

	<p>социално включване на всяко лице в общността, чрез осигуряване на грижа и подкрепа;</p>	<p>лицата чрез:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Осигуряване безопасна и сигурна среда близка до семейната; • Осигуряване на здравословна храна; • Достъп до здравна профилактика, лечение и рехабилитация; • Осигуряване на обучения в насока отговорно сексуално поведение и превенция на полово-предаваните болести. <p>Запознаване с последиците за здравето при дисбаланс в хранителен режим, липса на физическа активност.</p> <p>Придобиване на знания умения за водене на здравословен начин на живот. Включване в обучения за превенция на заболявания, които се пренасят в следствие на ползване на лични вещи за на друго лице.</p> <p>Включване в информационни срещи за превенция разпространението на COVID-19 др. респираторни заболявания посредством спазване на добра хигиена, използване на предпазни</p>		<p>медицински специалист, личен лекар, стоматолог, РЗИ,МБЧК, ЦСРИЛПРИЗ, ЦСРИВЛУ над 18 години, ДЦДМУ Сдружение ЗОВ</p>	<p>активно при изготвяне на седмичните менюта и пазаруването на хр. продукти и лични вещи, имат познания за здравословния начин на живот. Ежедневието на всяко лице е индивидуално и е съобразено с неговите нужди и желания.</p> <p>Потребителите имат познания и нагласа да се хранят здравословно и де се предпазват от социално значими заболявания като ППБ, хепатит А и В, и С, запознатите са с видовете хранителни разстройства-анорексия, булемия и др. последици в следствие на затлъстяване или отказ от хранене, ограничаване в храненията или небалнасиран хранителен режим. Запознати са с видовете заболявания при човека причинени от ползването на чужди</p>
--	--------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>средства и ваксиниране.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Включване на всички потребители в Outriche проект за придобиване на битови умения, умения за работа в екип, креативност и насърчаване усещането за красота и уют. <p>Включване на лицата в дейности, насочени към преобразяване и оформяне на личното им пространство, дневните и дворно пространство.</p>			<p>лични вещи и осъзнават връзката между добрата хигиена и здравето на човека. Имат разбирането, че ползването на чужда самобръсначка, ножичка, нокторезачка, хавлия може да доведе до разпространението на гъбична инфекция, заболявания като Хепатит В и С, ХИВ/СПИН.</p> <p>Потребителите спазват мерките за превенция на COVID-19 и са предпазени от други респираторни заболявания. Повечето потребители са ваксинирани и в добро здраве</p> <p>Потребителите получават навременни и адекватни здравни грижи, услуги, лечение и рехабилитация.</p> <p>Лицата участват в оформяне на тематични кътове в общите помещения създаване на обстановка близка до</p>
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

				<p>семеен уют. Лицата придават индивидуалност на спалните помещения, общите помещения като в процеса са подкрепяни от менторите. Правят избор на мебели, оборудване и техника, която да подобри ежедневието им. Участват в избора и аранжирането на зелени кътове и тематични украси свързани с празници и традиции.</p> <p>Потребителите са активни участници в поддържането на двора, което го прави привлекателно място за отдих, партита и основа за добросъседски отношения.</p>
	<p>2. Изготвяне на образователните програми, съобразено индивидуалните възможности и оказване на подкрепа в процеса на съхраняване на знанията и обогатяване на общата култура на . Включване на метода Ремелка при адаптиране на</p>		<p>Персонал ЦНСТПЛУИ, ЦСРИВЛУ, ЦСРИЛПРИЗ, ДЦДМУ Д „БТ”, фирми на територията на ОВТ,</p>	<p>Лицата в образователния процес и постигат резултати, съобразно индивидуалните си възможности. Съхраняват и развиват знанията си и</p>

		<p>материала за усвояване на математически умения и надграждане на социални умения.</p> <p>Презентиране и на връзката между усвоените знания и тяхното приложение в практиката посредством занятия.</p> <p>Предоставяне на информация за възможностите за трудова заетост –почасова, сезонна, заетост по програми за хора с увреждания, информиране за възможностите за усвояване на част от професия и включване в обучения за повишаване на мотивацията за трудова заетост на лицата, обучение за придобиване и усъвършенстване на ключови компетентности, квалификация в съответствие с възможностите на лицата, обект на програмата и с потребностите на работодателите.</p> <p>Създаване на условия за защитена заетост за лицата.</p> <p>Симулиране на работна атмосфера и среда посредством поставени трудотерапевтични задачи, съобразно индивидуални възможности и интереси на лицата.</p>		<p>работодателски и занаятчийски организации, стажанти и доброволци</p>	<p>обогащават общата си култура. Лицата могат да приложат на практика наученото и го прилагат при задоволяване на битовите и социални нужди.</p> <p>Лицата са информирани и имат компетенции за презентирание пред работодател, информирани са за подходящи форми на трудова заетост и професии, с които могат да реализират на пазара на труда.</p> <p>Подходящото работното място и включването на лицата в трудовия процес дават възможност на лицата да поддържат социални контакти и разширят социалната си мрежа за подкрепа и възможност да подобрят качеството си на живот.</p> <p>Лицата формират знания и умения и за динамиката и</p>
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

				структурата на отношенията в работен екип. Лицата са в състояние да изпълнят еднотипови работни задачи от начало до край. Чувстват се полезни и значими. Могат да посочат и представят свое умение.
	2. Придружаване и подкрепа на лицата в процеса на придобиване на умения за самостоятелен живот, чрез адаптиране на функционалната трудотерапия, към възможностите на всяко лице и включването на лицата като активни участници в организирането на дневния ритъм. Развитие на кулинарните умения, уменията за поддържане на добре лична хигиена, хигиена на личното пространство, развитие на знанията и уменията за	постоянен	Персонал на ЦНСТПЛУИ, Сдружение ЗОВ	Стимулиране и развитие на грубата и фина моторика, за преодоляване на функционалното увреждане и постигане на самостоятелност и независимост от другите. Развиване на двигателни умения и получаване на общи познания и умения за приготвяне на храна, поддържане на лична хигиена и хигиенна на личното и общите пространства, при отглеждане на цветята. Формиране на

		<p>отглеждане и грижа за растенията.</p> <p>Организиране на кулинарен ден, в който лицата имат възможност на избор на рецепта и служител, който ще ги подкрепя в изпълнението.</p> <p>Организиране на ден за гости, на които потребители демонстрират умения за естетично сервиране и отработват социални умения.</p>			<p>самостоятелно мислене и отговорност при изпълнение на поставените задачи.</p> <p>При участието си в тематичните дни потребителите представят, усвоените умения за справяне с поставените задачи.</p>
		<p>3. Екипът на ЦНСПЛУИ подкрепя и насърчава лицата да участват в подходящи за тях дейности през свободното си време и да развиват своите умения и таланти чрез занимателна трудотерапия. Включват се в благотворителни изложби базари, където да презентират своите умения.</p> <p>Екипът насърчава участието на потребителите в спортни дейности, разходки, организиран отдых и туризъм, посещения на културни и спортни мероприятия в рамки на града.</p> <p>Организиране на кареоки парти, хоротека.</p>	постоянен	Персонал ЦНСПЛУИ, доброволци, стажанти на ЦНСПЛУИ	<p>През свободното си време всяко от лицата участва в занимания и дейности по свой избор и интерес. Включва се в спортни дейности, организиран отдых и туризъм. Лицата се включват в културния живот на града според своите възможности и интереси.</p> <p>Стимулиране интереса на групата към занимания свързани с ритъм и музика.</p>

		<p>5 . Информирание потребителите за функциите на институциите в общността и услугите, които могат да получат . Осъществяване на застъпничество и посредничество при взаимодействие с финансови, правни институции, фасилитиране при осигуряване достъп до по широк кръг услуги от други сектори. Включване потребители в практическо ориентирани занимания за отработване различни социални роли –клиент в магазин , заведение за хранене, клиент на банка, пациент. Информирание и консултиране за формалната и неформална мрежа за подкрепа. Включване потребителите в серия обучения чиято цел въвеждане на модела на ненасилствена комуникация „Аз“-послания, отработване на умения за разрешаване на конфликти.</p>		<p>Специалисти ЦНСТПЛУИ</p>	<p>Потребителите са информирани за услугите и подкрепата, които могат да получат от различни сфери- социална ,здравна образователна, правна помощ. Имат достъп до широк спектър услуги, имат възможност да правят информиран избор. Потребителите имат умения да създават и поддържат приятелства. Поддържат връзка с близки и значими за тях лица , доброволци към Центъра. Информирани са формалната мрежа за социална подкрепа- ДСП, социални услуги на територията на общината, местни НПО.</p>
2.	<p>Развиване на личностни капацитети и преодоляване на дефицитите в развитието на лицата от центъра</p>	<p>1.Осигуряване на лицата достъп до външни социални услуги и консултации с външни специалисти;</p>	<p>постоянен</p>	<p>Психолог ЦНСТПЛУИ ЦСРИЛПРЛИЗ, ЦСРИВЛУ над 18</p>	<p>Разкриване на личностни капацитети и дефицити в развитието на потребителите.</p>

		<p>2.Провеждане с потребителите терапевтични дейности за:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Формиране на „Аз-концепция“; • Разрешаване на вътрешни външни конфликти, ситуации дерзания на личността от минал етап на живота-работа върху личната история; <p>Работа върху ресурсите на индивида, стимулиране за поглед върху позитивното. Познаване на силните и слабите страни.</p>		години	<p>Лицата са подпомогнати и подкрепени в емоционален, личностен и познавателен и социален план, получават подкрепа в процеса на преодоляване на дефицити в психомоторното развитие, развиват своите комуникативни умения и уменията за свързване с другите-създаване на и поддържане приятелства, контакти, умения за търсене на подкрепа.</p>
3.	Осигуряване на потребителите възможност да възстановяват и поддържат връзка с роднини, близки и съдействие в насока реинтеграция.	<p>1. Подкрепа чрез фамилна конференция, консултиране на потребители и близките им/законните ми представители в посока възстановяване и изграждане на емоционална връзка, запознаване на лицето със семейната история и принадлежност.</p>	постоянен	специалист „СД” , Психолог ЦНСТПЛУИ;	<p>Лицата познават близките си, семейната си история и принадлежност, имат възможност да изграждат емоционална връзка с близки и роднини. Близките са информирани за постиженията и проблемите в</p>

					развитието на лицата, включват се в МДС и фамилни конференции. Лицата имат връзка със значими за тях лица от предходни настанявания и значими за тях личности.
4.	Приобщаване на общността към проблемите на лицата с увреждания, презентирани уменията, способностите, постиженията, талантите пред общността.	<p>1. Запознаване на общността с проблемите и специфичните потребности на лицата от центъра.</p> <p>Включване на лицата в различни инициативи и благотворителни акции, презентиращи техните умения и в помощ на деца/лица в нужда, инициативи с еконасоченост или инициативи в подкрепа на животни в нужда.</p> <p>Търсене възможности за изява уменията на лицата-участие в състезания, фестивали конкурси.</p> <p>Организиране на дни на отворени врати.</p> <p>Организиране и участие в уъркшопове и работилници, уебинари. Търсене подкрепата на организацията на занаятчиите за организиране на общи дейности и инициативи.</p>	постоянен	Управител и специалисти в ” ЦНСТПЛУИ - В. Търново, местни НПО.	<p>Формиране на адекватна обществена нагласа и подкрепа и условия за социалната включеност на лицата от центъра.</p> <p>Лицата с интелектуални затруднения се включват в различни обществени инициативи не само като бенефицианти, а и като активни участници.</p> <p>Премахване стигмата „нуждаещ се от подкрепа”, „опасен” и утвърждаване на образа на развиващ се и можещ.</p>

		<p>4. Обучение на доброволци и студенти от помагащите професии и изготвяне на график за включването им в дейностите на Центъра.</p> <p>5. Осигуряване на онлайн пространство за участие на доброволците в дейностите с потребителите в условия на епидемиологична обстановка. Адаптиране на дейностите съобразно възможностите, които предлага онлайн средата и потребностите на лицата.</p>	постоянен	<p>Управител специалист “Социални дейности” Психолог, ЦНСТПЛУИ- В. Търново Сдружение ЗОВ</p>	<p>и , Запознаване на заинтересованите лица със спецификата при работата лицата с интелектуални затруднения, живеещи в група. Осигуряване на разнообразие от дейности, подкрепящи културните, религиозни и образователните потребности на лицата.</p>
		<p>3. Организиране и включване в благотворителни изложби, концерти, мероприятия популяризиращи талантите на лицата от центъра.</p>	постоянен	<p>Екип ЦНСПЛУИ, ОВТ, Сдружение ЗОВ</p>	<p>Запознаване на общността с потенциалите и способностите на лицата. Създаване на позитивни нагласи към потребителите в общността и повишаване самооценката на потребителите.</p>
5.	<p>Надграждане и развитие на професионалните компетенции на персонала на ЦНСТПЛУИ, превенция на професионалното</p>	<p>1. Участие в семинари и курсове за повишаване квалификацията на персонала: ”Планиране и отчитане на</p>	постоянен	<p>Община Велико Търново; Управител ЦНСТПЛУИ</p>	<p>Усъвършенстване на професионалните качества на персонала за работа с лица с</p>

	<p>прегаряне.</p>	<p>трудотерапевтичните методи за въздействие на функционалното и психическо състояние при лица с интелектуални затруднения”, „Работа с лица с поведенчески отклонения-техники за справяне с агресивно и автоагресивно поведение”, „Техники и алтернативни методи за развитие на познавателните способности на лицата с интелектуални затруднения. Техники за опосредстване на информацията. Методи за съхраняване на когнитивните процеси”</p> <p>Включване на персонала в обучения на тема: Прилагане на новостите в нормативната база в социалната сфера.</p> <p>2. Провеждане на интервизии-работа по отворен случай. Представяне на успешни техники и методи на работа.</p> <p>3. Актуализиране на вътрешните правила , процедури, програми съобразно новостите в нормативната база и съобразно динамиката в групата за живеене и знанията и уменията на екипа. Периодично преговоряне и предоговаряне на вътрешните правила.</p> <p>Прилагане на гъвкав модел на работа в екипа</p>			<p>интелектуални затруднения.</p> <p>Създаване на сигурна и безопасна среда за потребителите, възможност за избор и развитие на лицата настанени в социалната услуга за резидентна грижа.</p>
--	-------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>2. Участия в работни срещи, семинари, уебинари, уърк шопове, кръгли маси.</p>	<p>постоянен</p>	<p>Управител и специалист “Социални дейности”, Психолог ,Трудотерапевти от ЦНСТПЛУИ</p>	<p>Осигуряване на мултидисциплинарна екипност с други професионалисти в процеса на работа.</p>
	<p>3. Организиране обмяна на опит и посещения в социални услуги с добри практики от страната и ЕС.</p>	<p>постоянен</p>	<p>Община В. Търново Управител</p>	<p>Актуализиране и подобряване дейността на Центъра, подобряване на документацията.</p>
	<p>4. Профилактика на персонала на ЦНСТПЛУИ - гр. В. Търново, с цел превенция на синдрома бърнаут.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Подкрепа от професионалисти посредством индивидуална и групова супер визия. • Провеждане на организационна супервизия и супервизия за работа по открит случай. • Организиране на групи за подкрепа на специалистите за справяне със стреса на работното място и обмен на техники за справяне с 	<p>постоянен</p>	<p>Община В. Търново Управител ЦНСТПЛУИ</p>	<p>Осигуряване на постоянна ефективност и професионална устойчивост на персонала на ЦНСТПЛУИ.</p>

		емоционалното напрежение.			
--	--	------------------------------	--	--	--

Изготвил:

МАЯ БОЖКОВА

Управител на ЦНСТПЛУИ

Съгласувал:

РОСИЦА ДИМИТРОВА

Директор Дирекция „СДЗ”

ОБЩИНА ВЕЛИКО ТЪРНОВО

Център за настаняване от семеен тип за пълнолетни лица с умствена изостаналост
гр. Велико Търново, ул. "Никола Габровски" № 49, западно крило
тел. 062/670004, e-mail: cnst_vt@abv.bg.

ПРОЦЕДУРА ЗА ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА ВЪТРЕШЕН КОНТРОЛ В СОЦИАЛНАТА УСЛУГА ЗА РЕЗИДЕНТНА ГРИЖА ЦЕНТЪР ЗА НАСТАНЯВАНЕ ОТ СЕМЕЕН ТИП ЗА ПЪЛНОЛЕТНИ ЛИЦА С УМСТВЕНА ИЗОСТАНАЛОСТ /ЗАПАДНО КРИЛО/.

Настоящата процедура цели да гарантира качеството на услугата, съгласно утвърдените към момента критерии и стандарти за социални услуги за резидентна грижа за пълнолетни лица. При извършване на контрола на качеството и принципите се съблюдава общото състояние на лицата и промените в това състояние. Разработването на Процедура за вътрешен контрол на качеството на предоставяните дейности в социалната услуга за резидентна грижа е един от ключовите критерии за постигане на добра организация на работа. Наличието ѝ дава възможност да се очертаят ясно границите на дейността на персонала, чрез възлагането на конкретни контролни функции и срокове за тяхното осъществяване. Същевременно прилагането на вътрешният контрол е възможност за систематизиране на целепологането в развитието на социалната услуга за резидентна грижа - Център за настаняване от семеен тип за пълнолетни лица за умствена изостаналост, съобразно нуждите на потребителите, професионалните компетенции персонала и цялостната политика за социална подкрепа на лица с увреждания на територията на Община Велико Търново. Тя се явява важен източник на информация и обратна връзка, както от потребителите към екипа на услугата, така и от екипа към Доставчика, което от своя страна е гарант за подобряване качеството на предлаганите дейности по предоставяне на социалната услуга и приемането и прилагането на добри управленчески решения и практики.

РАЗДЕЛ 1

Задачи

1. Да се осигури правилното функциониране на цялостната организация в Център за настаняване от семеен тип за пълнолетни лица с умствена изостаналост - гр. Велико Търново, ул. „Никола Габровски“ 49, западно крило.
2. Да се установят критериите за измерване и оценяване на постиженията и резултатите от дейността.
3. Да се създаде информационна база от данни за контрол и отчете динамиката в развитието на социалната услуга.
4. Да се окаже методическа помощ и подкрепа на персонала на социалната услуга за резидентна грижа.

5. Да се създаде дневник за контролната дейност на управителя, която да съдържа констатации и препоръки към проверената дейност на услугата.

6. На екипни срещи, управителя информира екипа за извършената контролна дейност и предлага мерки за отстраняване на текущите пропуски.

7. В края на всяка календарна година, управителя изготвя обобщен доклад за резултатите от осъщественият вътрешен контрол и предприетите действия за отстраняване на установените пропуски.

РАЗДЕЛ 2

Обект и предмет на контролната дейност

На контрол подлежат:

1. Дейността на всеки член от екипа, независимо от заеманата длъжност.
2. Правилното водене и съхраняване на задължителна, препоръчителна и установена в социалната услуга документация.
3. Приложението и изпълнението на нормативните актове в т. ч.
 - ✓ Закон за социалните услуги и подзаконовите нормативни актове;
 - ✓ Закон за хората с увреждания и подзаконовите нормативни актове;
 - ✓ Закон за социалното подпомагане и ППЗСП;
 - ✓ Закон за насърчаване на заетостта;
 - ✓ Семейен кодекс;
 - ✓ Закон за лицата и семействата;
 - ✓ Методика за Център за настаняване от семеен тип за лица;
 - ✓ Методика на социалните услуги за хора с умствена изостаналост;
 - ✓ Закона за защита на класифицираната информация;
 - ✓ Закона за защита на личните данни
 - ✓ Етичен кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги
 - ✓ Указания и инструкции;
 - ✓ Всички нормативни и поднормативни актове , процедури, правилници и програмите, регламентиращи цялостната дейност в социалната услуга Център за настаняване от семеен тип за пълнолетни лица с умствена изостаналост -гр. Велико Търново, ул. „Никола Габровски“ 49, западно крило.
4. Организацията на живот и качеството на дейностите по предоставяне на социалната услуга за резидентна грижа чрез провеждане на обективно наблюдение на занятия и дейности, осъществявани с потребителите на Центъра. Отчитане на постигнатите резултати с потребителите.
5. Финансово-икономическата дейност.

6. Стопанисването и опазването на материалната база.
7. Изпълнението на препоръките дадени от контролни органи.

РАЗДЕЛ 3

Форми на контрол

1. Цялостни тематични проверки.
2. Периодични проверки.
3. Текущ контрол.
4. Наблюдение, анализиране, коригиране и оценяване.

РАЗДЕЛ 4

Организация на контролната дейност

I. Контрол на документация

1. Проверка на документацията, свързана с провеждането на дейности, организация на цялостната работа и нейното протичане. Контролът се осъществява периодично по отношение на:

1.1. Обща документация, рапортна книга.

1.2. Индивидуалната документация на лицата, водене на досиета, съхранение на личната документация.

1.3. Водене на дневници, книги, журнали, съгласно нормативната и поднормативната база , регламентираща дейността и организацията на живот в социалната услуга за резидентна грижа.

1.4. Задължителна документация, включително счетоводна и административна, медицинска.

2. Хигиенно състояние на сградата и лицата, водене на документация, съхранение и разходване на препарати и други вещества.

3. Хранене и приготвяне на храната, пазаруване, доставка, съхранение и влагане на продукти.

4. Медицински грижи за лицата. Водене и съхранение на документацията, изпълнение на лекарски предписания, спазване на правила съхранение на медикаментите. Спазване на мерките за превенция.

5. Директна работа с лицата-инструменти, методи и техника за работа, които се прилагат. Анализ на резултатите от тяхното прилагане и ефективност.
6. Взаимодействие с близки и роднини на лицата, ползващи социалната услуга.
7. Формиране и събиране на такси за социалната услуга.
8. Разходване и отчитане на личните средства на потребителите.
9. Връзки с други институции и организации.
10. Опазване и съхранение на материалната база. Изправност, достъпност състояние на сграда и прилежащите и части, включително и дворното пространство.
11. Спазване на работен график, трудова дисциплина и изпълнение на трудовите задължения на всеки член на екипа, съгласно Кодекс на труда, задължителната документация, длъжностна характеристика.

II. Документиране на контролната дейност

При извършването на всяка дейност по вътрешния контрол на качеството на услугата, отговорното лице съставя протокол или попълва дневник за дейностите по осъществяването на вътрешния контрол по образец, който съдържа:

- дата на проведеният контрол;
- място на провеждане;
- цел на извършеният контрол;
- присъстващи;
- описание на извършената дейност;
- установени постижения и пропуски;
- мерки за отстраняване на пропуските;
- подпис на присъствалите и на извършилия проверката.

Констатираните нарушения или постижения на персонала на услугата се обсъждат на екипните срещи, с цел оптимизиране организацията на работа и подобряване на качеството на предоставяне на социалната услуга. Провеждат се индивидуални разговори със служителите, дават се насоки, препоръки за работа по време на индивидуални разговори, екипни срещи или се дава обратна връзка и указания в рапортната книга на социалната услуга. При многократно допуснати пропуски и допуснати нарушения управителят на

Центъра предприема мерки съгласно чл. 186, чл.187, чл. 188 от КТ. Протоколите за вътрешен контрол се вземат под внимание при оценка на професионалните знания и умения на членовете на екипа на социалната услуга. На базата на протоколите се планират теми за интервизия, обучения, супервизия и други форми за надграждане на професионалните знания и умения на персонала. На базата на протоколите се предвиждат потребностите от преквалификация на членове на екипа и се прогнозира промени в длъжностите и числеността на персонала.

Управителят на Център за настаняване от семеен тип за пълнолетни лица за умствена изостаналост, изготвя ежегоден доклад за резултатите от осъществения вътрешен контрол и предприетите действия за отстраняване на установените пропуски, въз основа, на който екипът на услугата актуализира Програма за повишаване на качеството на социалната услуга за резидентна грижа Център за настаняване от семеен тип за пълнолетни лица с умствена изостаналост. Вътрешният контрол се осъществява съгласно разработения план за осъществяване на вътрешен контрол /Приложение 1/.

Дата:

Изготвил:

МАЯ БОЖКОВА

Управител на ЦНСТПЛУИ

Съгласувал:

РОСИЦА ДИМИТРОВА

Директор Дирекция „СДЗ”

П Л А Н
ЗА ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА ВЪТРЕШЕН КОНТРОЛ В СОЦИАЛНАТА УСЛУГА ЗА РЕЗИДЕНТНА ГРИЖА
ЦЕНТЪР ЗА НАСТАНЯВАНЕ ОТ СЕМЕЕН ТИП ЗА ПЪЛНОЛЕТНИ ЛИЦА С УМСТВЕНА ИЗОСТАНАЛОСТ
ГР. ВЕЛИКО ТЪРНОВО, УЛ. „НИКОЛА ГАБРОВСКИ“ 49, ЗАПАДНО КРИЛО.

I. Контрол на груповата и лична документация

1. Проверка на документацията, свързана с подготовката и провеждането на дейностите с потребителите и обща документация свързана с организацията на живот в Центъра. Контролът се осъществява периодично по отношение на:

1.1 Основни специалисти осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги:

- Специалист „Социални дейности“ - начин, поддържане и съхраняване на досиетата на потребителите. Документация свързана с управление на случай –обективност на изготвените индивидуална оценка на потребностите и индивидуален план за подкрепа изготвени заключителни доклади. Реалистичност на целите в индивидуалния план за подкрепа, координация и организация на дейностите по изпълнение, актуалност на предложените техники методи за реализация на набелязаните дейности. Проследяване на дейностите с потребителите в изготвените бланки Развитие на случай. Документация свързана с осъществяване на застъпничество и посредничество, документация свързана с разпределяне, отчитане и разходване на личните средства на потребителите. Документация свързана с формиране, начисляване и внасяне на таксите на потребителите.

Срок: всеки месец

1.2 Препоръчителни специалисти

- Психолог-обективност и реалистичност и ефективност на изготвените и приложени образователни програми на потребителите.. Начин, поддържане и съхраняване на досиетата на потребителите. Документация свързана с управление на случай – обективност на изготвените индивидуална оценка на потребностите индивидуален план за подкрепа заключителни доклади. Реалистичност на целите в индивидуалния план за подкрепа, координация и организация на дейностите по изпълнение, актуалност на предложените техники методи за реализация на набелязаните дейности. Проверка на карта за психо-социална оценка, протоколи от проведени групови срещи и занимания с потребителите, протоколи от планирани и извънредни консултации, проверка на актуализирани карти за специфика на поведението на потребителите.

Срок: всеки месец

1.3. Индивидуалната документация водена от служителите пряко ангажирани с потребителите

- Трудотерапевти - оценка трудотерапия, трудотерапевтичен лист, Годишен план за действие на занятията по трудотерапия. Изпълнение на заложените дейности и отчитане на резултатите, техники и методи на работа. проверка на дневник за хигиенното състояние на обекта, чек лист за извършена дезинфекция

Срок: всеки месец

1.4 Извънщатен персонал

- Медицински специалист- книга приход лекарства, проверка на изготвените оценка на здравните потребности и план за здравни грижи-неразделна част от индивидуалната оценка на потребности и индивидуалния план за подкрепа, поддържането и подреждането на медицинската документация в досието на потребителите.

Обща документация свързана с организацията на дейността:

- ✓ Книга за вписване на информацията за протичане на дежурството.
Срок: ежедневно
- ✓ Присъствена книга на потребителите.
Срок: ежемесечно
- ✓ Книга пропускателен режим на потребителите.
Срок: ежемесечно
- ✓ Книга за посещения.
Срок: ежемесечно
- ✓ Книга за предоставените вещи на потребителите.
Срок: ежемесечно
- ✓ Разход лекарства по лекарско предписание.
✓
Срок: ежемесечно
- ✓ Разход лекарства от спешния шкаф.
Срок: ежемесечно
- ✓ Дневник за поддържане на хигиенното състояние на обекта.
Срок: ежемесечно
- ✓ Дневник за входящ контрол на храните.
Срок: ежемесечно
- ✓ Дневник за телесна температура на потребителите.
Срок: ежедневно

✓ Регистър за здравословното състояние на служителите.

Срок: ежедневно

2. Текущ контрол за задължителната документация.

2.1 Проверка на цялата задължителна документация.

Срок: месец януари, месец октомври

2.2 Текущ контрол на документацията за хранителни продукти, облекло, медикаменти, , хигиенни материали, инвентар и други.

Срок: всяка седмица

2.3 Книга за заповедите за храна.

Срок: ежедневно

2.4 Текущ контрол на домакинска книга и водене на документацията съгласно Закона за счетоводството.

Срок: всеки месец

2.5 Текущ контрол на лична партидна книга на потребителите.

Срок: всеки месец

2.6. Таксова книга.

Срок: ежемесечно

II. Контролна дейност на служителите, работещи в услугата

1. Посещение на организирани дейности в услугата, организиран отдих и свободно време на лицата.

Срок: ежегодно

2. Наблюдение на моменти по дневен ритъм.

Срок: всеки месец

3. Посещения на открити занятия – наблюдение, анализиране, коригиране, оценяване.

4. Тематични проверки:

- Умения за обективно наблюдение, анализ и синтез на информацията при актуализиране на оценката на потребностите на настанените лица и изпълнение на и индивидуалните планове, образователни програми, годишен план за трудотерапия. Междинна оценка.
- Усвояване на социален опит чрез организиране на свободното време и дейности от ежедневието, включително събота и неделя.

Срок: по преценка не по-малко от веднъж месечно

5. Творчески подход на трудотерапевтите в работата им по образователна, арт-терапия и занимателна трудотерапия, прилагане на

индивидуален подход при провеждане на занимания от функционалната трудотерапия. Отчитане на умения за поставяне на граници, овладяване на динамиката в групата, умения за водене на групова работа.

Срок: месец октомври

6. Наблюдение на работата на Психолога-умения за адаптиране на информацията, провеждане на практически ориентирани занятия, отчитане на индивидуални потребности, умения, способности. Наблюдение при провеждане на групови занятия и срещи с потребителите.

Срок : м. юни и м. декември

7. Наблюдение работата на специалист СД- умение за достъпно представяне на информацията, отчитане индивидуалните потребности на лицата, умение за прилагане на техники за подкрепено вземане на решение. Работа на терен и подкрепа за развитие на умения за общуване, упражняване на социални роли.

Срок:ежемесечно

8. Наблюдение работата на екипа-спазване на мерките за превенция на COVID-19, спазване на график за дезинфекция, спазване на мерки за безопасност.

Срок: ежеседмично

9. Проверка по изпълнение на текущи поставени задачи и задълженията на служителите съгласно разписаните длъжностни характеристики – ежедневно/в работните дни/ и при необходимост извънредни проверки.

Срок: По преценка

10. Проверка на месечните отчети на служителите и дейностите регистрирани в рапортна книга, развития на случай на потребителите, анализ и сравнение с проведените текущи наблюдения на дейността на екипа.

11. Проверка на обезпеченост на потребителите с лични вещи като облекло обувки, хигиенни материали актуални за сезона. Наличие на достатъчно количество и изрядно състояние на закупените/предоставените вещи за лична употреба на потребителите.

Срок: ежемесечно

III. Административно-стопански контрол

1. Проверка на системата на дежурствата в услугата – осъществява се текущо и обхваща дежурствата на специалистите, нощните дежурства, дежурствата на трудотерапевтите.

Срок: ежемесечно

2. Контрол на документацията свързана с приемането, съхраняването и разходването на храни, напитки, вещи материали и

сравняване с наличност по балансов отчет с наличност склад . Проверка на складови, искания, справка за вложени продукти , домакинска книга, разходи по фактури и направени заявки.

Срок: ежеседмично

3. Проверка на разходите на социалната услуга по пера в бюджета. Проверка на съотношението на разходи за трудови възнаграждения на персонала и разходи за издръжка на потребителите.

Срок: ежемесечно

4.Проверка на трудовите досиета на служителите.

Срок: март и октомври

5.Проверка и сравняване на ценовите оферти за хранителни продукти. Проверка качеството и количеството храна, което се предлага на потребителите в Центъра.

6. Проверка на книга за дарения и проследяване за рационалното и целесъобразно използване на дарените средства/материали.

7. Проверка на санитарно-хигиенното състояние на ЦНСТПЛУИ и прилагането на мерки за превенция на COVID-19.

Срок: ежедневно

8. Проверка на състоянието на МТБ и инвентара-изправност достъпност. Анализ на състоянието на МТБ и планиране на ремонтна дейност.

Срок: м. юни и м. декември

9. Проверка на книга за жалби. Анализ на постъпили жалби, предложения. Провеждане на срещи, интервюта, анкети с потребители и техни близки с цел подобряване качеството на социалната услуга и отчитане на актуални потребности, рискове или проблеми на целевата група и тяхното своевременно разрешаване.

Срок: постоянен

10. Текущи проверки на изпълнение на трудовите задължения и трудовата дисциплина.

Изготвил:

МАЯ БОЖКОВА

Управител на ЦНСТПЛУИ