



ОБЩИНА МОМЧИЛГРАД

Дата: 01.03.2023 г.

УТВЪРДИЛ:

Илкнур Кязим
Кмет на община Момчилград



ПРОГРАМА ЗА РАЗВИТИЕ НА КАЧЕСТВОТО НА СОЦИАЛНА УСЛУГА „АСИСТЕНТСКА ПОДКРЕПА“

ВЪВЕДЕНИЕ

Настоящата Програма за развитие на качеството на социалната услуга „Асистентска подкрепа“ е изгответа в изпълнение на чл. 112, ал.1 от Закона за социалните услуги. Съобразена е с разпоредбите, касаещи цялостната организация на социалната услуга и с осъществяването на мониторинг и контрол по предоставянето ѝ, предвидени в Закона за социалните услуги и правилника за неговото прилагане, Наредбата за качеството на социалните услуги, Закона за хората с увреждания и правилника за неговото прилагане, Наредба за планирането на социалните услуги, Етичен кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги, Наредба за стандартите за заплащане на труда на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги, които се финансираат от държавния бюджет и Методика за предоставяне на услугата в общността „Социален асистент“.

ГЛАВА I СЪЩНОСТ, ЦЕЛЕВИ ГРУПИ ПОТРЕБИТЕЛИ, ПРОЦЕДУРА ЗА НАСОЧВАНЕ И ПОЛЗВАНЕ НА СОЦИАЛНАТА УСЛУГА.

1. Същност на социалната услуга „Асистентска подкрепа“ и целеви групи.

Съгласно чл.15, т.10 от Закона за социалните услуги социална услуга „Асистентска подкрепа“ е специализирана, почасова социална услуга в домашна среда за деца и пълнолетни лица с увреждания и възрастни хора в надтрудоспособна възраст.

Услугата „Асистентска подкрепа“ се предоставя в зависимост от личните нужди на лицата, като не се ограничава само до тяхната домашна среда.

Потребители на социалната услуга „Асистентска подкрепа“, съгласно чл. 93, ал.2 от Закона за социалните услуги могат да бъдат:

1. лица в надтрудоспособна възраст в невъзможност за самообслужване, които нямат определена по съответния ред степен на намалена работоспособност;

2. деца с трайни увреждания и пълнолетни лица с трайни увреждания с определена чужда помощ, които не ползват асистентска подкрепа, помощ за осигуряване на асистентска подкрепа или за които не се получава помощ за грижа в



ОБЩИНА МОМЧИЛГРАД

домашна среда по реда на друг закон.

Съгласно чл. 93, ал. 1 Асистентската подкрепа е специализирана социална услуга, която включва подкрепа от асистент за:

1. самообслужване;
2. движение и придвижване;
3. промяна и поддържане на позицията на тялото;
4. изпълнение на ежедневни и домакински дейности;
5. комуникация.

За предоставяне на социалната услуга „Асистентска подкрепа“ в Община Момчилград са назначени лица на длъжност „Социален асистент“.

В изпълнение на чл.93, ал.4 от Закона за социалните услуги в Община Момчилград социалната услуга „Асистентска подкрепа“ е организирана по начин, който да позволява комплексно предоставяне на различните видове социални услуги в домашна среда.

Контролът на дейността на асистентите и на отчитането на предоставената асистентска подкрепа се осъществява от Община Момчилград.

Асистентска подкрепа не се предоставя на лица, ползвавщи резидентна грижа, както и за времето, през което се ползва заместваща и целодневна грижа, и за времето на престой в лечебно заведение.

В рамките на утвърдените финансови средства в държавния бюджет, за обезпечаване предоставянето на социалната услуга „Асистентска подкрепа“ в Община Момчилград, са утвърдени следните щатни бройки персонал:

- 18 щата социални асистенти;
- 1,5 щата социални работници;
- 0,5 щата счетоводител;

Социалната услуга е организирана в помещение общинска собственост. Община Момчилград осигури финансови средства за ремонт и адаптиране на помещението и закупуване на необходимото обзавеждане и оборудване. Адресът на управление на социалната услуга е град Момчилград, ул. „26-ти декември“ № 12.

Към настоящия момент Община Момчилград получава финансови средства за предоставяне на социалната услуга на 53 потребители.

Съгласно чл. 69 от Правилника за прилагане на закона за социалните услуги елементите на разходите, които формират размера на стандарта за делегираната от държавата дейност социална услуга „Асистентска подкрепа“ са:

1. разходи за възнаграждения на асистентите и дължимите осигурителни вноски за сметка на работодателя;
2. разходи за насочване от общината за ползване на услугата и за изготвяне на индивидуална оценка на потребностите и индивидуален план за подкрепа;
3. режийни разходи за организиране на предоставянето на услугата от общината;
4. разходи за транспорт на асистентите, пряко свързани с предоставянето на услугата;
5. разходи за обучения и супервизия на асистентите.

За 2021 г. финансовият стандарт за издръжка бе 3 985 лв., за 2022 г. бе в размер на 5 041 лв., а през 2023 г. е в размер на 5 545 лв.

Във връзка с § 8 от Закона за прилагане на разпоредби на Закона на държавния бюджет на Република България за 2021 г., Закона за бюджета на държавното обществено осигуряване за 2021 г. и Закона за бюджета на



ОБЩИНА МОМЧИЛГРАД

Националната здравноосигурителна каса за 2021 г., обн. ДВ бр. 8 от 28.01.2022 г., в сила от 01.01.2022 г., във връзка с § 6 от Закона за държавния бюджет на Република България за 2022 г., обн. ДВ бр. 18 от 04.03.2022 г., в сила от 01.04.2022 г. до 31.12.2023 г. такса за ползването на социалната услуга не се дължи от потребителите.

2. Процедура за насочване и ползване на социалната услуга

В изпълнение на §3, ал.1 от Преходните и заключителни разпоредби на Правилника за прилагане на Закона за социалните услуги, насочването за ползване на социалната услугата „Асистентска подкрепа“ се извършва от общината, след заявено желание от лицето. Процедурата по насочване и ползване на социалната услуга, съгласно разпоредбите на Закона за социалните услуги и правилника за неговото прилагане, включват следните основни етапи:

- ОПРЕДЕЛЕНИ СЪС ЗАПОВЕД НА КМЕТА СЛУЖИТЕЛИ НА ОБЩИНА МОМЧИЛГРАД ИЗВЪРШВАТ:
 - ✓ Информиране и консултиране
 - ✓ Изготвяне на предварителна оценка на потребностите (насочване);
- СОЦИАЛНИТЕ РАБОТНИЦИ В ЕКИПА НА СОЦИАЛНА УСЛУГА "АСИСТЕНТСКА ПОДКРЕПА" МОМЧИЛГРАД ИЗВЪРШВАТ:
 - ✓ Изготвяне на индивидуална оценка на потребностите;
 - ✓ Изготвяне на индивидуален план за подкрепа;
 - ✓ Договор за ползване на СУ;
 - ✓ График за работа на социален асистент.

ГЛАВА II

SWOT - АНАЛИЗ. ПРИНЦИПИ, ЗАДАЧИ И МЕРКИ НА ПРОГРАМАТА ЗА КАЧЕСТВОТО.

1. SWOT - анализ

СИЛНИ СТРАНИ	СЛАБИ СТРАНИ
Община Момчилград разполага с достатъчен опит в предоставянето на социални услуги в домашна среда по проекти по оперативни програми от Европейския съюз и национални програми	Липсват утвърдени Указания и Методики за предоставяне на социалната услуга, като държавно делегирана дейност
Наличие на кандидати за заемане на длъжността „Социален асистент“ с опит в предоставянето ѝ	Средната възраст на голяма част от назначените социални асистенти е на 50 годишна възраст
Осигурено финансиране на социалната услуга от държавния бюджет	Липсват утвърдени Указания и Методики за ефективно и ефикасно разходуване на финансовите средства
Висок интерес от населението на Община Момчилград за ползване на социалната услуга	Значителен процент от потребителите на социалната услуга, се нуждаят от съществуващи социални услуги, здравни услуги или от 24-часови грижи



ОБЩИНА МОМЧИЛГРАД

Наличие на квалифициран персонал за осъществяване на мониторинг и контрол по предоставяне на социалната услуга	Недостатъчно прилагане на методи при осъществяването на контрола и мониторинга, които да показват измерими резултати за повишаване качеството на живот на потребителите
Наличие на квалифициран персонал за организация и координация на социалната услуга	Недостатъчна мотивация на персонала за повишаване качеството на услугата и прилагане на иновативни практики
Наличие на информация и контакти с личните лекари на потребителите	Голяма част от личните лекари на потребителите отказват съдействие на персонала на социалната услуга
Представяне на услуги в домашна среда по Закона за личната помощ, по Оперативните програми на Европейския съюз /Патронажна грижа +/- и национални програми	Трудно разбиране от страна на потребителите кои са различите в условията за кандидатстването им за различните видове социални услуги в домашна среда, дублиране на целеви групи потребители
Липса на такси за ползваната социална услуга	Занижени изисквания от страна на потребителите към изпълнение на трудовите задължения от асистентите
ВЪЗМОЖНОСТИ	ЗАПЛАХИ
Повишаване „имиджа“ на длъжността „Социален асистент“	Чести промени в нормативната уредба
Утвърждаване и прилагане на процедури, правила за организация предоставянето на социалната услуга на местно ниво	Високо текучество на персонала на социалната услуга, поради неадекватно заплащане на положения труд
Повишаване информираността на потребителите за задълженията на социалните работници и социалните асистенти	Липса на кандидати за социални асистенти
Повишаване информираността на обществото за възможностите и предимствата на социалната услуга	Липса на кандидати за потребител на социалната услуга
Повишаване критериите на потребителите за качеството на социалната услуга след въвеждането на такса за ползваната от тях социална услуга	Утвърждаване на такса за социалната услуга без предварително съгласуване с общините
	Отказ на голяма част от потребителите от ползване на социалната услуга поради високия размер на таксата за ползването ѝ

2. Принципи

При разработването и актуализирането на настоящата Програма за качеството Община Момчилград се ръководи от следните принципи:

- Използване на ресурсите по начин, водещ до повишаване на ефективността и ефикасността на социалната услуга за потребителите;



ОБЩИНА МОМЧИЛГРАД

- ↓ Активно участие на лицата, ползващи социалната услуга в разработването и актуализирането на Програма за качеството, както и при осъществяването на контрол и мониторинг;
- ↓ Всеобхватност, интегрираност и непрекъснатост на социалната услуга;
- ↓ Зачитане правата на потребителите на социалната услуга и гарантиране на активното им участие при вземането на решения;
- ↓ Участие на всички заинтересовани страни и използване на всички налични ресурси;
- ↓ Прилагане на интегриран и индивидуален подход в грижата и подкрепата за потребителите;
- ↓ Системна комуникация с партньори, други социални услуги, държавни институции, бизнес и медии за социално включване на потребителите на социалната услуга;
- ↓ Системност на провеждания контрол и мониторинг на социалната услуга;
- ↓ Гарантиране на поверителност на личните данни и информация.

3. Цели и мерки за повишаване на качеството на социална услуга

С оглед формулиране на целите и мерките на настоящата Програма за качеството е взет под внимание, както изготвения SWOT-анализ, така и основните участници в предоставянето на социалната услуга „Асистентска подкрепа“ като в центъра на процеса по насочване и предоставяне на социалната услуга е поставен **ПОТРЕБИТЕЛЯ и неговите потребности**. Участниците са и основните фактори, които оказват влияние за повишаване на качеството на социалната услуга и съответно повишаване качеството на живот и благосъстояние на потребителите ѝ. Процесът и участниците в предоставянето на социалната услуга са изобразени във фигурата по-долу:





ОБЩИНА МОМЧИЛГРАД

Целите на Програмата за качеството са следните:

- ↓ Предоставяне на възможности за повишаване на мотивацията, професионалните умения и качества и професионалното развитие на персонала за организиране и координиране на социалната услуга;
- ↓ Предоставяне на възможности за повишаване на мотивацията, професионалните умения и качества на персонала за предоставяне на социалната услуга;
- ↓ Предоставяне на индивидуална и групова супервизия на персонала на социалната услуга;
- ↓ Включване на потребителите и персонала при изготвяне и актуализиране на програма за качеството и при осъществяване на контрол и мониторинг
- ↓ Стимулиране активното участие на близки, роднини, партньори при предоставянето на социалната услуга;
- ↓ Осъществяване на системен контрол и мониторинг чрез методи, позволяващи отчитане повишаване качеството на живот на потребителите и конкретни резултати;
- ↓ Подобряване на организацията на процеса по управление на случая на всеки потребител с оглед задоволяване в максимална степен на неговите потребности и постигане на ефективно социално включване;
- ↓ Подобряване на координацията между екипа на социалната услуга и други социални услуги, лични лекари и близки и роднини на потребителите.

Мерките за осъществяване на целите са разделени основно в три групи, съобразно насочеността им:

Мерки по отношение на персонала на социалната услуга:

- ↓ Провеждане на въвеждащо обучение на всички новоназначени служители от минимум 36 академични часа;
- ↓ Провеждане на специализирано обучение от минимум 24 академични часа веднъж годишно;
- ↓ Провеждане на надграждащи обучения;
- ↓ Провеждане на групова супервизия - два пъти годишно;
- ↓ Провеждане на индивидуална супервизия - два пъти годишно;
- ↓ Извършване на годишно атестиране на персонала /всички ангажирани в специализираната социална услуга/ с участието на потребителите или техни близки и роднини;
- ↓ Провеждане на обмяна на опит;

Мерки по отношение на потребителите на социалната услуга:

- ↓ Създаване на съвет на потребителите, който да взема участие при изготвянето и актуализирането на Програмата за качеството, при вземане на решения за повишаване качеството на услугата и при възникнали проблеми при предоставянето ѝ.
- ↓ Внедряване на софтуерна система за управление на случай или електронно досие на всеки потребител, с оглед адекватност на мерките и дейностите заложени в индивидуалния план. Всяко досие ще включва информация за: водещ социален работник, служител изготвил ПОП, дата на заявяване на нуждата от социалната услуга, дата на изготвяне на ПОП, дата на изготвяне на ИОП, дата на изготвяне на ИПП, дата на изготвяне на договор за ползване на социалната услуга, график на ползване на социалната услуга, информация за



ОБЩИНА МОМЧИЛГРАД

сключени анекси към договора за ползване на социалната услуга, промяна в графика на ползване на социалната услуга, постъпвания в болнично заведение, актуална информация от посещения при личен лекар, оценка на риска за потребителя, актуализиране на индивидуалната оценка и индивидуалния план за подкрепа, резюме на доклад за приключване на случая, ползване на съпътстващи социални услуги /времетраене и честота/ и др. при необходимост;

- ↓ Организиране на групи за подкрепа на близки и роднини на потребителите, с включени консултации с психолог и медицинска сестра за подобряване на уменията им за подкрепа и грижа на потребителите и подобряване процеса на взаимодействие с персонала за организиране на социалната услуга;
- ↓ Привличане на бизнеса и дарители с оглед осигуряване на допълнителни средства за организиране на различни дейности за потребителите по повод лични и национални празници;
- ↓ Провеждане на регулярни срещи с организации и институции партньори, други социални услуги, кметове на кметства на територията на Община Момчилград, лични лекари с оглед постигане на интегриран и индивидуален подход при предоставянето на социалната услуга и задоволяване потребностите на потребителите в максимална степен;
- ↓ Попълване на Карти за самооценка от потребителите на социалната услуга, включващи информация за промяна във физическото и психическото им състояние, степен на социално включване и степен на самостоятелност/активност, придобиване на практически умения/хобита, постигнати в резултат от ползване на социалната услуга;

Мерки за осъществяване на контрол и мониторинг на социалната услуга:

- ↓ Осъществяване на регулярни и при постъпил сигнал, проверки на мястото на предоставяне на социалната услуга и в домовете на потребителите от служители на доставчика, определени със Заповед на Кмета на Община Момчилград;
- ↓ Осъществяване на вътрешен контрол и мониторинг чрез периодични и извънредни /при постъпил сигнал или жалба/, проверки в домовете на потребителите от персонала за организиране на социалната услуга;
- ↓ Ежемесечно обобщаване на проведените проверки и информация за предприети действия за отстраняване на констатирани проблеми;
- ↓ Провеждане на анкетно проучване, чрез анкети за обратна връзка, за удовлетвореността на потребителите от социалната услуга - веднъж годишно;
- ↓ Извършване на регулярни проверки от Управителя на социалната услуга на водената документация при предоставянето на социалната услуга;

ГЛАВА III.

Очаквани резултати, индикатори за изпълнение, източници на информация. Ред за актуализиране на Програмата за качеството

1. Очаквани резултати, индикатори за изпълнение, източници на информация



ОБЩИНА МОМЧИЛГРАД

ОЧАКВАНИ РЕЗУЛТАТИ ПО ОТНОШЕНИЕ НА ПЕРСОНАЛА	ИНДИКАТОРИ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ	ИЗТОЧНИЦИ НА ИНФОРМАЦИЯ
<ul style="list-style-type: none"> • Предоставени възможности за повишаване на мотивацията, професионалните умения и качества и професионалното развитие на персонала за организиране и координиране на социалната услуга; • Предоставени възможности за повишаване на мотивацията, професионалните умения и качества на персонала за предоставяне на социалната услуга; • Предоставени възможности за провеждане на индивидуална и групова супервизия на персонала на социалната услуга 	<ul style="list-style-type: none"> • Проведено въвеждащо обучение на всички новоназначени служители от минимум 36 академични часа • Проведено специализирано обучение от минимум 24 академични часа веднъж годишно • Проведена индивидуална и групова супервизия на персонала • Проведено обучение за закрила от насилие - веднъж годишно • Назначен наставник на всеки новопостъпил служител (социален работник) без опит за период от 6 месеца от датата на назначаването му • Извършено годишно атестиране на персонала с участието на потребителите или техни близки и роднини; • Осьществена обмяна на опит 	<ul style="list-style-type: none"> • Изготвена Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на персонала - графики за проведени обучения, склучени договори с обучители, присъствени списъци, снимков материал и др. • График за провеждане на супервизия, склучени договори със супервизори, присъствени списъци, снимков материал • График за провеждане на обучение за закрила от насилие, склучени договори с обучители, присъствени списъци, снимков материал • Заповед на Управителя/Доставчика на СУ за определяне на наставник • Формуляри за атестиране на персонала • Писмена кореспонденция, снимков материал, Заповеди за командировка на персонала

ОЧАКВАНИ РЕЗУЛТАТИ ПО ОТНОШЕНИЕ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ	ИНДИКАТОРИ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ	ИЗТОЧНИЦИ НА ИНФОРМАЦИЯ
<ul style="list-style-type: none"> • Подобрена организация на процеса по управление на случая на всеки потребител с оглед задоволяване в максимална степен на неговите потребности и постигане на ефективно социално включване; • Подобрена координация между екипа на социалната услуга и други социални услуги, лични лекари и близки и роднини на потребителите. • Участие на потребителите и персонала при изготвяне и актуализиране на Програмата за качеството • Подобрено взаимодействие между екипа на социалната услуга и близките и роднините на потребителите 	<ul style="list-style-type: none"> • Създаден съвет на потребителите • Работеща софтуерна система за управление на случай или електронно досие на всеки потребител • Брой проведени срещи между екипа на социалната услуга и други социални услуги, лични лекари и близки и роднини на потребителите. • Брой проведени срещи на съвета на потребителите • Създадени групи за подкрепа, брой участници и брой проведени срещи • При минимум 50 % от потребителите се отчита подобряване качеството им на живот 	<ul style="list-style-type: none"> • Протоколи от създаване на съвета и от негови заседания • Проведена обществена поръчка, склучен договор с фирма - изпълнител, приемно предавателни протоколи, фактури и др. • Протоколи от проведени срещи между екипа на СУ и партньори • Протоколи от проведени срещи на съвета на потребителите • Списък на персонала запознат с програмата за качеството • Списък на участниците в групи за подкрепа, присъствени списъци, склучени договори за услуга с медицинско лице и психолог, снимков материал

2. Ред за актуализиране на Програмата за качеството.

1. Извършване на анализ на постигнатите цели, задачи и очаквани резултати веднъж годишно, чрез:

- Обработване на анкетни карти за обратна връзка от потребителите;
- Преглед на предписания, препоръки и насоки, предоставени от Агенция за качеството на социалните услуги;



ОБЩИНА МОМЧИЛГРАД

- Преглед на резултатите от проведения контрол и мониторинг;
 - Обработване на Карти за самооценка на потребителите;
 - Преглед на атестациите на персонала;
 - Преглед на проведените обучения и супервизии на персонала;
 - Преглед на документацията - водене и съхраняване на досиетата на потребителите, водене и съхраняване на трудовите досиета на назначения персонал, водене на регистри, водене на присъствени форми на персонала, таксова книга, ведомост за изплащане на пътни разходи на социалните асистенти и др.
 - Брой проведени екипни срещи с партньори;
2. Промяна или допълване на набелязаните цели и задачи - при констатирана необходимост;
3. Изготвяне на актуализирана Програма за качеството;
4. Приемане на актуализираната Програма за качеството от персонала на социалната услуга и от съвета на потребителите на социалната услуга;
5. Запознаване на заинтересованите страни с актуализираната Програма за качеството

Настоящият документ е отворен и може да бъде актуализиран и допълван.

Приложения:

1. Карта за обратна връзка (Приложение 1)
2. Карта за самооценка (Приложение 2)
3. Протокол от проверка (Приложение3)

Съгласувал:

Гюлюзар Исмаил

Зам.-кмет на община Момчилград

Изготвил:

Мюзейда Пашалль

Началник на отдел „Хуманитарни дейности“