



# МОДЕЛ ЗА ИНТЕГРИРАНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ

*по проект*  
*„Мобилен екип за подкрепа в домашна среда”*  
*№ 350/29.05.2015 г.*

**Фондация "Институт за социални услуги в общността"**  
**(ИСУО)**



**МОДЕЛ ЗА ИНТЕГРИРАНИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ**  
**по проект**  
**„Мобилен екип за подкрепа в домашна среда”**  
**№ 350/29.05.2015 г.**

**Обща информация**

Настоящият модел е разработен в рамките на проект „Мобилен екип за подкрепа в домашна среда”. Проектът се изпълнява от Фондация „Институт за социални услуги в общността” (ИСУО) и е финансиран в рамките на Програмата за подкрепа на НПО в България по Финансовия механизъм на Европейското икономическо пространство 2009-2014 г.

Методическият документ описва същността и процеса на предоставяне на интегрираната социална услуга, профила на целевата група потребители и методите на работа на мобилния екип – почасова асистентска и консултативна подкрепа в домашна среда и телекеър услуга за дистанционна подкрепа при риск.

Моделът се прилага в рамките на проект „Мобилен екип за подкрепа в домашна среда“ с цел:

- тестване на интегрирана социална услуга с различни методи на работа;
- гарантиране качеството на предоставяната интегрирана услуга;
- подобряване на качеството на живот на нейните потребители.

Продуктът може да се ползва в социалната практика в България, като се прилага в работата на организации-доставчици на социални услуги за възрастни хора и хора с увреждания и преки помагачи.

**Дизайн**

Моделът е структуриран съобразно логиката на предоставяне на социална услуга в домашна среда и е разширен с частта за интегриране на две взаимнодопълващи се услуги - мобилна услуга и телекеър услуга.

**Съдържание**

1. Същност и специфика на интегрираната социална услуга.
2. Предоставяне на интегрираната социална услуга в домашна среда.
3. Управление на интегрираната социална услуга.



## I. СЪЩНОСТ И СПЕЦИФИКА НА ИНТЕГРИРАНАТА МОБИЛНА УСЛУГА

### 1. Контекст

В рамките на проект „Мобилен екип за подкрепа в домашна среда“ се тества предоставянето на интегрирана услуга в подкрепа на хора с увреждания и възрастни хора чрез различни по характер и методи социални дейности – пряка подкрепа в дома и дистанционна подкрепа за комуникация и сигнализиране при риск.

Идеята за подобно надграждане на социални услуги се основава на разнообразните и динамични потребности от подкрепа в ежедневието на голям брой хора с увреждания и възрастни хора, както и на необходимостта от ефективно и ефикасно предоставяне на подкрепа (в условията на ограничени ресурси – човешки, финансови и времеви).

В европейски план интегрираните услуги включват както разнообразие от социални услуги, така и комбинации от социални и други публични услуги – здравни, образователни, културни, услуги за заетост и др. Този интегративен процес има за цел:

- Намалване на натиска върху социалните услуги от потребностите от професионална подкрепа на голям и нарастващ брой възрастни хора (включително с увреждания), нуждаещи се от подкрепа.
- Координация и обединяване на ресурсите на базовите публични услуги – социални, здравни, образователни и други, насочени към социално включване.
- Предоставяне на повече услуги от една организация-доставчик или от партниращи си доставчици на услуги, с установени общи принципи на работа и взаимодопълващи се дейности и екипи.
- Извеждане на индивидуалните потребности на хората като приоритет в социалната работа и предоставяне на гъвкави, взаимодопълващи се услуги, съпътстващи жизнения цикъл на човека.

България е в началото на апробирането на подобен интегриращ подход и всеки модел от социалната практика, който акумулира професионален опит, допринася за развитието на ефективна и устойчива социална политика.

### 2. Същност

Интегрираната мобилна услуга в рамките на настоящия проект включва пакет от социални дейности в подкрепа на хора с увреждания и възрастни хора, които живеят в домашна среда.

Пакетът включва:

- асистентска почасова подкрепа в дома за дейности, в които потребителят среща трудности (почистване на дома, пазаруване, готвене, придружаване, административни дейности, общуване, др.);
- професионална подкрепа от рехабилитатор и социален работник (информиране, консултиране, рехабилитационна подкрепа, в зависимост от потребностите и възможностите в домашна среда);
- дистанционна подкрепа в ситуация на риск (чрез подаване на сигнал чрез телекеър оборудване, което води до връзка с мониторинг център и/ или посещение в дома на потребителя от посочено от потребителя лице).

Потребителят избира онези дейности за подкрепа, от които има значима потребност към настоящия момент. Фокусът, продължителността и периодичността на дейностите се определят в резултат на оценка на потребностите от услуги, желанието на потребителя и капацитета на екипа.



Интегрираната мобилна услуга се предоставя безплатно на потребителите.

### 3. Цел на услугата

Интегрираната мобилна услуга има няколко ключови цели по отношение на потребителите, а именно:

- пряка подкрепа за самостоятелен живот на хора с увреждания и възрастни хора;
- консултативна подкрепа на потребителите (и техни близки) относно двигателния/физически статус и социалните им права.
- превенция, сигнализация и подкрепа при риск, така че потребителят на услугата да запази своята самостоятелност и да живее активен живот в собствения дом;
- превенция на социалната изолация и институционализация.

Целите, които екипът си поставя в хода на предоставяне и управление на услугата, са:

- надграждане и интегриране на натрупания опит за предоставяне на мобилна подкрепа в домашна среда и на дистанционна услуга в ситуация на риск;
- анализ на силните страни и трудностите при предоставяне на интегрирана услуга в домашна среда;
- анализ на необходимите фактори за устойчиво и качествено предоставяне на интегрирани социални услуги в домашна среда.

Целите по отношение на социалната политика са:

- популяризиране на натрупания опит в тестването на интегрирана социална услуга;
- повишаване на разбирането за необходимостта от интегриране на базовите публични услуги (здравни, социални, образователни, др.);
- принос към планирането на дългосрочни интегрирани услуги за хората с увреждания и възрастните хора и изграждането на среда за тяхното предоставяне (нормативна, професионална, социална).

### 4. Профил на целевите групи потребители

В рамките на проекта, услугата е насочена към лица с различни увреждания и възрастни хора с ограничена мобилност и активност, които са в риск от социална изолация и институционализация.

„Потребител” е всяко лице, с което е сключен Договор за предоставяне на услуги. Потребители на интегрираната социална услуга са самозаявили се лица или лица, насочени от други услуги, институции или организации.

Потребителите на услугата по проекта имат настоящ адрес в Столична община.

Профилът на потребителите се определя от възрастта, рисковете и, най-често, от уврежданията и хроничните заболявания, които ограничават самостоятелността им. Преобладават следните увреждания и ограничения:

- двигателни увреждания (в резултат на заболяване, увреждане, преживян инцидент);
- сензорни увреждания;
- хронични заболявания, водещи до ограничена мобилност и самостоятелност (съречно-съдови заболявания, ендокринни заболявания, онкологични заболявания, неврологични заболявания, др.);



- множествени увреждания;
- ограничения, свързани с възрастовото развитие, които водят до затруднена самостоятелност и активност на лицето;
- рискове в средата на живот, за които може да се сигнализира и потърси подкрепа.

## 5. Етични и професионални принципи на предоставяне на услугата

Интегрираната мобилна услуга се предоставя съобразно етичните и професионални принципи на социална работа и телекеър, както следва:

**Индивидуален подход.** Услугата не е стандартен пакет от дейности, който се предлага на всички потребители. Включени са различни дейности за преодоляване на ограниченията пред самостоятелния начин на живот, с които се сблъсква конкретния потребител, както и за превенция на рисковете - помощ в бита, помощ при самообслужване и социално включване, рехабилитационна подкрепа, социално консултиране, сигнализиране при риск (здравословен риск, риск от падане, риск от напускане на дома, нарушен прием на лекарства, др.).

**Съгласие за ползване на услугата.** Услугата се предоставя само след детайлно описание на същността и параметрите на услугата, дейностите за подкрепа и консултиране, техническото оборудване и екипа, и след изричното съгласие на нуждаещия се и на неговите близки (когато те са лица за контакт и предоставящи подкрепа при инцидент).

**Безопасност.** Цялостната работа на доставчика и екипа е насочена към гарантиране на безопасността на потребителя. Всяка дейност и процедура включват аспекта безопасност. Конкретните мерки за справяне с риска и осигуряване на безопасност на потребителя се формулират в индивидуалния план и се проследяват при неговото изпълнение.

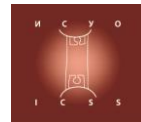
**Участие на потребителя.** Потребителят споделя мнението си относно услугата, конкретните дейности (като съдържание, периодичност и продължителност), техническото оборудване и комуникацията с асистента и консултантите. При възможност, услугата за конкретния потребител се планира съобразно това индивидуално мнение. Обобщеното мнение на всички потребители се анализира по посока устойчиво и качествено развитие на интегрираните социални услуги.

**Избор на потребителя.** Потребителят избира дейностите, за които получава подкрепа от асистент/ рехабилитатор/ социален работник и дали/ как ще ползва телекеър.

**Целеполагане и интегритет.** Интегрираната асистентска услуга цели баланс между пряката подкрепа в ежедневието, консултативната подкрепа от специалисти и дистанционната подкрепа при конкретен риск.

**Взаимодействие между мобилния екип и телекеър екипа.** Информация за състоянието на конкретния потребител се обменя между екипите, с цел ефективни и навременна подкрепа.

**Рефлексия и анализ.** Различните дейности в интегрираната услуга се наблюдават и анализират като качество, взаимни връзки и резултати за потребителите. Анализът е



необходим за обективната оценка на ползите от интегрирани услуги, трудностите и необходимите условия и ресурси за тяхното развитие.

**Взаимодействие с други услуги и помагачи.** Ако потребителите са във висок риск и ползват и други услуги, мобилният екип гарантира, че няма дублиране на дейности и услугите взаимно се допълват, в най-добър интерес на потребителя.

**Оценка на въздействието.** Екипът и доставчикът на услугата прави периодична оценка на:

- водещата потребност от подкрепа сред потребителите;
- удовлетвореността на потребителите от услугата;
- взаимодействието на различните представители на екипа и услугите;
- въздействието на услугата върху живота на потребителите.

## 6. Мобилен екип за предоставяне и управление на услугата

Социалната услуга се осъществява от екип в състав:

- водещ социален работник – 1 л.;
- рехабилитатор – 1 л.;
- асистенти (3 л.);

Екипът е подбран съобразно следните образователни, професионални и личностни критерии:

- релевантно за позицията образование (висше образование на експертите в екипа и минимум средно образование за асистентите);
- опит в съответната област;
- мотивация за работа с хора с увреждания и необходими личностни характеристики.

Екипът е подготвен за работа с хора с увреждания и за тестване на интегрираната социална услуга с помощта на три-дневно обучение, непрекъсната комуникация, работа в екип и обсъждане на работата по случай.

Функциите на членовете на екипа на услугата са:

- Да информира детайлно заинтересованите страни и потребителите за същността, условията за достъп и компонентите на услугата (*целият екип*);
- Да прави оценка на рисковете за всички потребители и на потребностите им от подкрепа (*социалният работник и рехабилитатор*);
- Да планира дейности на услугата в индивидуален план за предоставяне на услуги за всички потребители (*социалният работник и рехабилитаторът*);
- Да оказва пряка почасова подкрепа в дома на потребителите с оценена потребност от пряка асистентска подкрепа (*асистентите*);
- Да предоставя рехабилитационна подкрепа и консултации на потребители с оценена потребност от подобна подкрепа (*рехабилитаторът*);
- Да предоставя социална подкрепа и консултиране за социалните права на потребители, които имат оценена потребност от подобна подкрепа (*социалният работник*);

Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Програмата за подкрепа на неправителствени организации в България по Финансовия механизъм на Европейското икономическо пространство. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от Фондация „ИСУО” и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Финансовия механизъм на Европейското икономическо пространство и Оператора на Програмата за подкрепа на неправителствени организации в България.



- Да поддържа периодичен контакт за проследяване на състоянието на потребителя (*целият екип*);
- Да координира мобилната услуга с работата на мониторинг центъра в зависимост от рисковете и потребностите на потребителя (*социалният работник, с подкрепата на асистентите*).
- Да проследява обратната връзка от потребителя и близките му и, при необходимост, да променя услугата (*социалният работник, с участието на рехабилитатора и асистентите*).

## 7. Обхват на интегрираната мобилна услуга

В рамките на настоящия проект, интегрираната мобилна услуга се предоставя на 30 потребители (лица с увреждания и възрастни лица). Те вече ползват Телекеър услуга, която се предоставя в рамките на друг проект на Фондация „Институт за социални услуги в общността“ (Проект „Телекеър мрежа в подкрепа на хора с увреждания“, финансиран от Българо-швейцарската програма за сътрудничество“).

В допълнение към преките потребители на услугата, екипът поддържа контакти и си взаимодейства с други целеви групи:

- Роднини, близки или други помагачи на лицето, с което е сключен договора за интегрирана социална услуга. Близките получават информация за услугата, както и консултация от рехабилитатор и/ или социален работник (15 д.);
- Заинтересвани представители на публична администрация (5 д.);
- НПО - доставчици на социални услугиангажирани в сферата на социалната работа.

Представители на последните две целеви групи участват в дейности за взаимодействие между НПО и институции за консултиране и устойчиво развитие на интегрираните социални услуги, както и за популяризиране на модела на интегрирани социални услуги.



## II. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНТЕГРИРАНА МОБИЛНА УСЛУГА

Доставката на интегрираната мобилна услуга преминава през цялостен процес на популяризиране, предоставяне и управление, чрез разнообразни и взаимосвързани дейности, както следва:

- информирание за екипа, същността, спецификата, параметрите и сроковете на услугата;
- проучване на потребностите и рисковете за потребителите;
- договаряне на услугата с всеки потребител (дейности, екип, периодичност, продължителност, специфични обстоятелство), съобразно степента на риск;
- предоставяне на услугата от мобилния екип;
- координация с екипа на Мониторинг центъра;
- обратна връзка от потребителите за въздействието на услугата върху живота им.

Процесът на предоставяне се повлиява от интегрирания характер на услугата и от взаимодействието между помагачите, които работят пряко с потребителите в дома им и дистанционно - в мониторинг центъра.

Потребителите и техните близки са информирани за възможността да ползват интегрирана услуга в тяхна подкрепа, както и да участват в процеса на оценка и анализ на методите, процеса и резултатите от услугата.

### 1. Информирание за същността и спецификата на услугата

Дейността включва информирание на лицата с увреждания (потребители на телекеър услугата), близки и помагачи на хората с увреждания, както и представители на ангажираните държавни и общински институции, доставчици на услуги.

Информиранието включва:

- контакти и срещи с представители на целевите групи и заинтересованите страни;
- публикации в е-секцията на проекта, на сайта на Фондация ИСУО и в други интернет източници;
- разпространение на информационните материали по проекта (дипляна, плакат);

Информацията е по посока на същността, спецификата и параметрите на услугата, както следва:

- Информирание за мобилния екип  
Потребителите и техните близки се информират за мобилния екип по отношение на:
  - налично образование и квалификация (релевантно висше образование за специалистите, минимум средно образование за асистентите);
  - предишен опит в работа с хора с увреждания и възрастни хора;
  - обучението и подготовката им за работа по проекта.

Тази информация е необходима на потребителите, за да имат доверие към екипа и услугата, както и да имат очаквания за професионална подкрепа.





- Информирание за условията и срока на предоставяне на услугата

Потребителите и техните близки са информирани за това, че интегрираната социална услуга се предоставя безплатно на потребителите, като дейността на мобилния екип е финансирана по Програмата за подкрепа на неправителствени организации в България по Финансовия механизъм на Европейското икономическо пространство. Услугата се предоставя в рамките на проекта и приключва в края на м. март 2016 г. Телекеър услугата е финансирана от Българо-Швейцарската програма за сътрудничество.

Потребителите са информирани, че услугата е насочена към водещите им потребности от подкрепа - в дейности, в които те срещат затруднение и това затруднение ги поставя в риск от социална изолация, недостатъчно добро качество на живог и, дори, институционализация. В този смисъл, услугата няма да обхваща всички области на техния живот и бит, в които те имат съхранени умения и самостоятелност.

Срокът на предоставяне и приключване на услугата (8 месеца, от м. август 2015 г. до м. март 2016 г.) е обявен още на етапа на информирание на потенциалните потребители, така че тяхното съгласие за участие в проекта да бъде информирано.

- Информирание за същността на услугата

Интегрираната услуга включва два компонента:

- Мобилна услуга, предоставяна по настоящия проект в домашната среда на лица с увреждания и възрастни хора със затруднена мобилност и самостоятелност в ежедневието. Мобилната услуга включва разнообразни социални, рехабилитационни, административни, битови дейности, както и дейности, насочени към подобряване на качеството на лица с увреждания, в зависимост от конкретното състояние и ограничения на потребителите. Услугите се предоставят почасово или по заявка/ситуация на риск на 30 потребители, които са информирани и съгласни да участват в оценка на потребностите им и в планиране на подкрепата. Конкретните дейности са насочени към стимулиране на активността на потребителя, грижа за здравето, ограничаване на рисковете в дома и на риска от зависимост от институционален тип грижа. Мобилната услуга надгражда вече ползваната Телекеър услуга, предоставяна по друг (цитиран по-горе) проект.
- Телекеър услуга, предоставяна с помощта на техническо оборудване, инсталирано в дома на потребителя, чрез телефонна линия (стационарна или мобилна). Услугата се предоставя на потребителите с оценена потребност или повишен риск от влошаване на здравословното състояние, падане, липса на помагачи лица в близост и др. Услугата включва периодичен контакт и тестване на техническото оборудване с цел проследяване на състоянието на потребителя и алармиране при наличие на риск или инцидент за потребителя. Потребителите са информирани, че за да ползват Телекеър те трябва да имат поне едно лице, което има достъп до дома им и което може да реагира при сигнал за риск (подаден директно към него или към мониторинг центъра). Посоченото лице/ лица за



контакт също се информират за услугата и дават съгласие да участват в тази роля за конкретния потребител.

След предоставената детайлна информация, желаещите да ползват интегрираната социална услуга, подават заявление. Чрез заявлението, желаещите:

- декларират своята информираност за проекта и готовността си, от своя страна, да дават информацията, необходима за услугата;
- се ангажират да участват в дейностите, свързани с подкрепата (контакти с екипа, оценка на потребностите, обратна връзка за услугата и др.).

## 2. Оценка на актуалните потребности от мобилна подкрепа

Оценката на потребностите от подкрепа и рисковете за потребителя е професионална дейност на:

- активна комуникация с лицето (ако е приложимо, и с негов близък);
- проучване на важни характеристики по отношение на актуалното състояние на лицето и средата, в която живее;
- обща оценка на рисковете за лицето.

За целите на проекта е разработен детайлен формуляр за оценка на потребностите от мобилна подкрепа в домашна среда, който дава възможност за ранжиране на потребностите на всички потребители и тяхното подреждане в низходящ ред в зависимост от общата оценка за риск. Потребителите на Телекеър преминават през тази оценка, на основата на която се планират видовете дейности за пряка подкрепа, тяхната продължителност и честота, както и помагащите лица. Оценката дава качествена (съдържателна) информация за състоянието на лицето и средата, в която живее, както и количествена информация за степента на наличните рискове.

При наличие на нови потребители, оценката дава равен достъп за включване в проекта и планиране на интегрираната услуга.

Формулярът за оценка на потребностите от мобилна услуга включва:

- Обща информация за лицето (име, възраст, информация за контакт и за лица, с които живее и които могат да окажат подкрепа) – информацията е необходима за старта на всяка социална услуга. При липса на лице, което живее в дома и може да окаже подкрепа, потребителят получава 1 точка за риск.
- Информация за жилището (вид на сградата, собственост, други лица, домашни любимци, средства за отопление и готвене, вид на телефонната линия) – информацията е необходима, както по отношение на мобилната подкрепа, така и по отношение на Телекеър услугата (за инсталиране на оборудването и за евентуални рискове и ресурси).
- Информация за здравословното състояние на потребителя (водещо заболяване по медицински документ, ако е приложимо и проучване на



наличните заболявания и оплаквания). Изброени са 20 често срещани увреждания и хронични заболявания (като могат да се добавят и други), водещи до ограничена работоспособност и самостоятелност, с цел лесно идентифициране на здравословните проблеми и водещите оплаквания на лицето. Тази информация е от първостепенна важност за интегрираната услуга, за нейното планиране, договаряне и предоставяне.

- Информация за ползвани други услуги от потребителя (вид, честота, разпределение, доставчик на услугата и пряк помагач) – информацията е необходима при планиране и предоставяне на интегрираната социална услуга, така че потребителят да получава взаимнодопълващи се и необходими услуги, без риск от натрупване на еднакви услуги и множество помагачи. Ако потребителят не ползва друга услуга в домашна среда, получава 1 т. за риск.
- Информация за оценка на рисковете за потребителя (вид и честота на проявите). Изброени са 14 риска, разпознати като често срещани в ежедневието на хора с увреждания, с възможност за допълване на други, специфични за потребителя рискове. Всеки риск се оценява по 4-степенна скала, в зависимост от честотата на проява (никога – 0 т., еднократно – 1 т., понякога – 2 т. и често – 3 т.). Оценката на риска, заедно с потребността от други услуги и помощни средства, е изключително важна както в процеса на подбор (при наличието на нови потребители), така и при планиране и доставка на интегрираната услуга. Оценката на риска носи точки, които аргументират подбора на потребители, които са с най-висока степен на риск и имат потребност от услуги. В процеса на планиране и подкрепа на потребителите, тази информация е необходима на екипа, за да планира продължителността и периодичността на услугата и да оказва навременна ефективна подкрепа.
- Информация за потребностите от мобилна подкрепа – това е информация за нуждата от подкрепа в основните области на живот на човека (придвижване и разходка, общуване и социално включване, административна дейности, готвене и хранене, почистване на дома, мобилност и други специфични за потребителя области). Определят се както областите на подкрепа, така и какви конкретни дейности трябва да осъществяват асистента, рехабилитатора и/ или социалният работник, за да подпомогнат потребителя.
- Информация за комуникативните и когнитивните способности на потребителя – информацията е изключително важна за целия екип, който е подготвен от старта на услугата за общуване и подкрепа на хора с различни затруднения в комуникацията и разбирането. Често ограничения в тези умения водят до допълнителни рискове за потребителите и/ или трудности в предоставянето на услугата.



- Информация за очакваните резултати от услугата – тя е необходима за анализ на качеството на услугата и за планиране на нейното развитие (както по отношение на конкретния потребител, така и по отношение на техните близки, помагачи и други доставчици на услуги). Периодичната оценка и обратна връзка за услугата се основават на тези очаквани резултати и дават обективни критерии за положителна или отрицателна оценка.
- Информация за потребност от Телекеър оборудване за сигнализиране при риск – необходима е за идентифициране на подобен актуален риск при потребителите на Телекеър, както и при нови потребители. Описва се риска и, в тази връзка, как техническото оборудване може да подпомогне потребителя при реално събитие. Проучва се допълнителна информация за подходящо място за инсталиране на оборудването.

Информацията се събира с активното участие на потребителя и, по възможност, с участието на негов близък и/ или помагач.

### 3. Ранжиране на потребностите на потребителите за ползване на интегрирана асистентска услуга

Ранжирането на потребностите на потребителите (както и подборът при наличие на нови потребители) става в резултат на проведената оценка на потребностите от услуга. Оценката дава възможност за формирането на общ брой точки, отразяващ степента на риск за всеки потребител, както следва:

- **Наличие и степен на увреждане** (намалена трудоспособност) оценката по този критерий се извършва въз основа на приложените от хората с увреждания/заболявания медицински документи, както следва:
  - няма медицински документ за наличие на заболяване - 0 т.
  - има медицински документ за наличие на заболяване, без степен на намалена трудоспособност - 1 т.
  - има Решение на ТЕЛК/НЕЛК за степен за намалена трудоспособност - 2 т.

Максималният брой точки, които потребителят може да получи по критерия, е 2 т.

- **Обща оценка на риска** - за всеки един от рисковете, включени в оценката на потребностите, се описва честотата на тяхната проява, като броят точки се увеличава с нарастването на честотата:

Никога (не проявен риск) - 0 т.

Еднократно проявен риск - 1 т.

Понякога проявяван риск - 2 т.



Често проявяван риск - 3 т.

Максималният брой точки, които потребителят може да получи по критерия, е 45 т.

- **Наличие/ липса на помагачо лице или услуга** - при наличие на помагачо лице или друга подобна услуга се присъждат 0 т., при липса - 1т.

Максималният брой точки, които потребителят може да получи по този критерий, е 1 т.

Общият максимален брой точки е 48 т.

Процедурата по ранжиране на потребностите от подкрепа няма изключващ характер, т.е. потребители с по-нисък общ брой точки за риск не отпадат от услугата. В резултат на приложената процедура, лицата в най-голям риск могат да получат достъп до услугата с оптимално разнообразие, продължителност и периодичност. В същото време, лица, които предпочитат дистанционната услуга, могат да заявяват асистентска подкрепа само при необходимост, въпреки високата степен на риск. Подобна възможност е част от правото на информиран избор и правото лицето да взема решения относно предоставяната услуга.

#### **4. Сключване на договор за предоставяне на интегрирана асистентска услуга**

Договор за предоставяне на интегрираната асистентска услуга се сключва с 30-те потребители.

Договорът има за цел да регламентира взаимоотношенията между потребителя и доставчика и да структурира процеса на работа, като по този начин страните имат еднакво разбиране за предоставяната услуга и взаимните ангажименти.

Договорът включва информация за:

- страните по него – потребителят и организацията-доставчик;
- предмета на договаряне – същност на услугата, дейности, екип, оборудване, срок и условия за предоставяне на услугата;
- права и задължения на страните;
- прекратяване на услугата.

Договорът се подписва в два еднообразни екземпляра за всяка от страните.

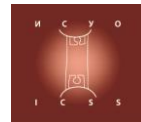
Потребителите, с които е сключен договор за услуга, се вписват в Регистър на потребителите на интегрирана социална услуга.

#### **5. Разработване на индивидуален план за предоставяне на услуги на потребителите.**

Доставчикът разработва индивидуален план за предоставяне на услуги за всеки потребител, въз основа на направената оценка на потребностите и сключения с потребителя договор.

Конкретните услуги могат да включват:

- подкрепа в придвижването и разходки;



- подкрепа за социално включване, съобразно затрудненията на потребителя;
- подкрепа при готвене и хранене;
- подкрепа за почистване на дома;
- административни услуги;
- рехабилитационна подкрепа;
- социално консултиране от социален работник;
- други услуги, в зависимост от индивидуалните потребности и рискове, съгласувани с доставчика и със съгласието на асистента.

Индивидуалният план се изработва с участието на потребителя и, при възможност, с негов близък. Съобразява се със специфичните потребности и изисквания на потребителя, със стила на живот и изразените предпочитания, с общата оценка на риска, както и с натоварването на мобилния екип.

Планът се изготвя на достъпен за потребителя език, в два еднообразни екземпляра, които се подписват от него и от доставчика.

Индивидуалният план съдържа:

- Данни за потребителя – имена и адрес;
- Информация за достъпа до дома на потребителя;
- Данни за близки/роднини на потребителя (лица за контакт) – имена, адрес, телефон;
- Данни за личния лекар: имена, адрес на практика, телефон;
- Описание на асистентските услуги, тяхната честота и специфични обстоятелства, които трябва да бъдат съобразявани от екипа, както и името на конкретния асистент, който предоставя подкрепа на потребителя.
- Описание на рехабилитационната подкрепа (честота, продължителност, специфични обстоятелства, специалист);
- Описание на социалното консултиране (честота, продължителност, специфични обстоятелства, специалист);
- Описание на Телекеър услугата, на техническото оборудване и риска, който се третира, на протокола на действие в ситуация на риск или инцидент, както и дати за проверка на оборудването;
- Описание на целите на услугата и рисковете, ако не бъде предоставяна такава;
- Мнение и обратна връзка от потребителя при изготвяне на индивидуалния план.

Актуализация на индивидуалния план се прави от доставчика на 6 месеца от старта на услугата и при промяна на потребностите на потребителя.

## **6. Предоставяне на мобилна услуга в домашна среда**

Доставката на интегрираната мобилна услуга се осъществява съобразно оценените потребности на 30-те потребители, изготвените индивидуални планове за услуги (на потребителите) и изготвените работни планове (на всеки асистент).



Всеки асистент предоставя периодична почасова подкрепа или подкрепа по заявка на потребители, съобразно индивидуален работен план с описание на:

- Имената на обслужените лица;
- Планирани услуги за конкретния потребители;
- Времеви период за предоставяне на услугите.

Асистентите попълват Справка-график за предоставяните услуги, а потребителите се подписват в потвърждение на отчетените дейности.

Асистентите са обучени съобразно Процедурата за достъп до дома на потребителите, така че да имат оптимално бърз достъп и да бъде гарантирана сигурността на потребителите. С всеки конкретен потребител се уточнява достъпа до дома му (достъп, осигурен от самия потребител или от друго лице-носител на ключове, правила на влизане и напускане на дома, предоставяне на информация преди посещението в дома, идентификация и дейности при посещението, правила на безопасност на екипа).

При всяко посещение на специалистите (рехабилитатор и социален работник) в дома на потребителите (за оценка на потребностите, сключване на договор, разработване на индивидуален план, консултиране и мониторинг), те попълват формуляр за домашно посещение.

## **7. Координация с Телекеър екипа**

Потребителите продължават за ползват услугата Телекеър, предоставяна по проект "Телекеър мрежа в подкрепа на хора с увреждания".

При включване на нови потребители се оценява потребността им от дистанционна услуга, като при наличие на потребност, се осъществяват необходимите дейности по информиране, обучение, инсталиране и работа с Телекеър оборудването.

Мобилният екип поддържа периодичен контакт с екипа на мониторинг центъра, с цел:

- обмяна на информация относно здравословното състояние на потребителите;
- координация при ситуация на риск.

## **8. Обратна връзка от потребителите за качеството на услугата и приключване на услугата**

В процеса на пряка работа с потребителите, представителите на екипа проучват мнението и предложенията към услугата. Информацията се записва в съответния документ, удостоверяващ посещението (формуляр за домашно посещение или справка-график).

В края на услугата потребителите попълват анкета за обратна връзка, в която дават информация за степента на удовлетвореност от услугата и работата на екипа, наличието на оплаквания, резултатите от услугата и предложенията им към нейното развитие.



Резултатите от текущата и финалната обратна връзка от потребителите се анализират и представят като изводи за развитие на интегрираната асистентска услуга.

Прекратяването на услугата става:

- След изтичане срока на договора за социална услуга в края на проекта (31.03.2015 г.);
- Преди изтичане срока на договора за социална услуга при следните случаи:
  - по желание на потребителя;
  - при установено наличие на риск за здравето на потребителя, който изисква друга услуга;
  - възникнали обстоятелства, които правят невъзможно предоставянето на услугата.
  - при грубо отношение от страна на потребител към представители на екипа

При преждевременно приключване на договора, потребителят подписва декларация за отказ или екипът подготвя протокол за прекратяване на услугата.





### III. УПРАВЛЕНИЕ НА ИНТЕГРИНАТА МОБИЛНА УСЛУГА

#### 1. Организация на работата

Екипът за управление разработва и съблюдава спазването на необходимите правила и процедури за управление на интегрираната асистентска услуга, а именно:

- Правилник за вътрешния ред;
- Процедура за подаване и разглеждане на жалби;
- Политика за сигурност и защита на данните;
- Процедура за защита от насилие, злоупотреба и дискриминация.

Мобилният екип се сформира, както следва:

- предварителен избор на рехабилитатор и водещ социален работник (при подготовката на проектното предложение), основан на релевантно образование и предишен опит на специалистите в работа с хора с увреждания и възрастни хора и предоставяне на пряка подкрепа;
- избор на 3-ма асистенти съобразно Процедура на подбор на асистенти и критериите за оценка съобразно завършената степен на образование (минимум средно образование), необходими личностни характеристики за работа с хора с увреждания и опит в подкрепа на хора с увреждания. Процедурата включва първичен подбор по документи и интервю с работодателя за установяване на необходими личностни характеристики, мотивация и положителни нагласи на кандидата за работа с хора с увреждания.

Доставчикът сключва граждански договори със специалистите и трудови договори с асистентите, изготвени по реда и условията на Кодекса на труда.

Всеки служител се запознава с длъжностната си характеристика/ техническо задание, правилниците на работа и подписва декларация за спазване на поверителност на личната информация на потребителите.

Екипът асистенти преминава през обучение по настоящия модел, преди старта на пряката работа с потребителите.

Членовете на екипа поддържат непрекъсната комуникация помежду си с цел взаимно информиране за състоянието на потребителите, работа по случай, превенция на риска и справяне с рискови ситуация.

#### 2. Планиране на дейността

Водещият социален работник и рехабилитаторът планират дейността по оценка на потребностите и изработване на индивидуален план за мобилна услуга на всеки потребител.

Водещият социален работник, съвместно с всеки асистент, разработва индивидуален работен план на асистентските услуги. В него са посочени дните, в които се предоставят услугите за всеки потребител, вида услуги и тяхната продължителност, с начален и краен час на осъществяване, както и мястото на предоставяне на услугите. В случай на предоставяне на асистентски услуги по заявка (без периодичен характер), това се записва в индивидуалния работен план на асистента. Във времето, в което асистентът няма планирани домашни посещения, работи в офиса на проекта, като установява контакт с потребителите, проследява състоянието им и реагира в подкрепа, при възникнала заявка или риск.



Планът има прогностичен характер с цел ефективно натоварване на асистентите и удовлетворяване на потребностите от подкрепа на потребителите.

При необходимост, планът може да се актуализира, като се правят промени, свързани със състоянието на потребителя/ потребителите, за които асистентът се грижи (здравословни проблеми, дневен режим и натоварване, периодични посещения на санаториуми, болнично настаняване, др.).

Водещият социален работник и рехабилитаторът попълват формуляри за домашно посещение при всяка посещение, свързано с оценка на потребности, индивидуален план и оценка на актуалното състояние, както и при предоставяне на пряка подкрепа.

### 3. Водене на документация

Екипът поддържа следната документация:

#### ● **Обща документация:**

- Регистър за входяща и изходяща кореспонденция по проекта;
- Правилник за вътрешния ред;
- Процедура за подаване и разглеждане на жалби;
- Политика за сигурност и защита на данните;
- Процедура за защита от насилие, злоупотреба и дискриминация;
- Електронен регистър на постъпилите жалби и оплаквания.

#### ● **Документация за персонала по проекта**

- Документация за безопасни условия за труд (по образец);
- Лично досие за всеки член на екипа по проекта (заявление за работа, автобиография; медицински свидетелство, свидетелство за съдимост, договор за трудови правоотношения, длъжностна характеристика, подписана от лицето и работодателя, индивидуален работен план и подписана декларация за поверителност, справка-график за предоставените асистентски услуги.
- Документация за обучението на екипа.

#### ● **Документация, свързана с интегрираната мобилна услуга**

- Регистър на потребителите на интегрираната мобилна услуга;
- Лично досие на всеки потребител с приложени документи:
  - заявление за ползване на интегрираната мобилна услуга;
  - медицински документ, удостоверяващ здравословното състояние (ако е приложимо);
  - оценка на потребностите от интегрирана мобилна услуга;
  - договор за предоставяне на социални услуги;
  - индивидуален план за интегрирана мобилна услуга;
  - формуляри за домашни посещения;
  - обратна връзка за удовлетвореност на потребителя;
  - други релевантни документи за конкретния потребител;
  - опис на документите в досието.

### 4. Мониторинг на предоставяната мобилна услуга



Екипът работи съобразно разработената Система за мониторинг и вътрешен контрол върху дейностите и качеството на предоставяната услуга.

Мениджърът екип провеждат текущ мониторинг на доставката на услуга, като проследяват спазването на работното време и план с услуги от екипа, проверяват документите за пряка работа с потребителите, наблюдават пряката работа с тях и проучват удовлетвореността им от работата на екипа и от услугата.

Наблюденията се вписват във формуляра за домашно посещение при конкретния потребител, анализират се от екипа индикатори за качеството на индивидуалната и екипна работа и, при необходимост, се предприемат мерки за подобряване на услугата.

Количествените и качествените индикатори за мониторинг са:

- Брой информирани лица за интегрираната мобилна услуга (хора с увреждания, възрастни хора, близки, помагачи, представители на ангажирани институции);
- Брой активно включени в дейностите на проекта представители на ангажираните институции, доставчици на социални услуги, хора с увреждания и техни близки;
- Брой и профил на потребителите на мобилна услуга;
- Брой и информативност на продуктите на проекта (настоящият модел, методически инструмент за оценка на потребностите от мобилна услуга, информационни продукти, анализ на необходимите фактори за устойчиво предоставяне на интегрирани социални услуги в домашна среда.);
- Подобрена среда за живот, повишена самостоятелност и сигурност на 30 възрастни хора (вкл. хора с увреждания);
- Брой предоставени консултации от социален работник и рехабилитатор на потребителите и на техните близки и помагачи (15 д.);
- Проведен мониторинг на 30 потребители (вкл. хора с увреждания);
- Изградена и работеща мрежа от 15 представители на НПО и институции за анализ и популяризиране на модела за интегрирани социални услуги в домашна среда;
- Запознати представители на мрежата с организацията на двете интегрирани услуги в следствие посещение в офиса на ИСУО.

## 5. Отчетност

Изготвят се месечни отчети за дейността на екипа за управление и екипа на услугата.

Отчетите се съхраняват в документацията на проекта и се предоставят на финансиращия орган и на ангажираните държавни институции за проверка и информация.

Всички документи се изготвят, поддържат и използват в съответствие със Закона за защита на личните данни, а финансовите - съгласно Закона за счетоводството.

## 6. Финансово управление

Финансовото управление на услугата се осъществява съобразно бюджета на проекта и изискванията на Програмата за подкрепа на неправителствени организации в България по Финансовия механизъм на Европейското икономическо пространство.

*Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Програмата за подкрепа на неправителствени организации в България по Финансовия механизъм на Европейското икономическо пространство. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от Фондация „ИСУО” и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Финансовия механизъм на Европейското икономическо пространство и Оператора на Програмата за подкрепа на неправителствени организации в България.*



Доставчикът на услугата е отговорен пред финансиращата организация.

Доставчикът гарантира ефективното управление на услугата чрез:

- ефективно разпределение на задачите в екипа;
- оценка и управление на риска;
- разработване и прилагане на релевантни писмени процедури;
- анализ на резултатите за потребителите (съобразно индивидуалния план);
- оценка на удовлетвореността на потребителите;
- анализ на предложенията, оплакванията и похвалите от потребителите;
- значими постижения и подобрения на услугата.

## 7. Популяризиране на интегрираната мобилна услуга

Доставчикът на интегрираната мобилна услуга е ангажиран с популяризиране на иновативната услуга и информирането на заинтересованите страни за нейните цели и методи.

Доставчикът презентира услугата посредством информационни материали (дипляна, плакат, информационни табели при събития, др.), пресконференция, срещи с представители на целевите групи и заинтересованите страни – хора с увреждания, възрастни хора, помагачи, доставчици на социални услуги и ангажирани държавни и местни институции, както и със средствата на уеб-секцията на проекта и заключителната среща в края на проекта.

Целта на подобен активен подход в популяризирането на интегрираната мобилна услуга е разпознаване на потребността от интегрирани услуги в подкрепа на хората с увреждания и възрастните хора като част от политиката за дългосрочна социална грижа и актуалната социална практика.

Целева група на дейността са релевантните държавни институции, общинска администрация, доставчици на социални услуги и хората, нуждаещи се от подкрепа, за да живеят самостоятелен и активен живот в общността.

## Заклучение

Моделът за предоставяне на интегрирана мобилна услуга е отворен, нестатичен документ, който си поставя за цел да структурира и подпомага пряката работа с потребителите и техните близки, както и да предоставя инструменти за мониторинг и анализ на методите, процеса и резултатите от услугата.

Моделът може да бъде адаптиран и разширяван в процеса на интегриране на различни социални и други публични услуги (здравни, образователни, услуги за заетост и свободно време, др.), като ключов негов инструмент е оценката на потребностите от различни видове подкрепа и рисковете за потребителите (от гледна точка на потребителите) и координацията между екипите на организацията-доставчик на социални услуги, основана на общи стандарти за качество на професионалната подкрепа и визия за развитие - развитие на екипа, организацията, услугите.