

## **Екип, изготвил публикацията**

### *Автори:*

Евгения Петкова  
Галина Маркова  
Харалан Александров

### *Консултативна група:*

Миглена Веселинова, Министерство на труда и социалната политика  
Петя Демирева, Агенция за социално подпомагане  
Емилияна Живкова, Програма на ООН за развитие  
Надя Шабани, Български център за нестопанско право  
Мариета Димитрова, Български център за нестопанско право

Консултативната група включи представители на Дирекции „Социално подпомагане“ в дванадесетте пилотни общини на проект СЕЙН (Айтос, Берковица, Благоевград, Ботевград, Бяла Слатина, Велико Търново, Видин, Враца, Горна Оряховица, Етрополе, Казанлък и Правец), както и екипите на доставчиците на услугата „Социален асистент“ – партньори на проекта (Сдружение „Алтернативи“, Фондация „Берковска дарителска инициатива“, Сдружение „Реална помощ за хората в неравностойно положение“, Фондация „Социални норми“, Сдружение „Първи юни“, Сдружение „Център за социални и здравни грижи“, Сдружение „Свободен младежки център“, Фондация „Живот без дрога и престъпност“, Сдружение „Надежда 2002“, „Сдружение за развитие на община Етрополе“, Фондация „Надежда 2003“ и Сдружение „Национален център за социална рехабилитация“).

Методиката за предоставяне на услугата в общността „Социален асистент“ е одобрена от Изпълнителния директор на Агенцията за социално подпомагане.

Публикацията е резултат от дейността по проект „Социални услуги в замяна на нови работни места“, иницииран от Министерство на труда и социалната политика и осъществяван с подкрепата на Програмата на ООН за развитие.

ISBN 978-954-335-050-6

Copyright ПРООН България, 2007

*Оформление и печат:* „Ниба Консулт“ ЕООД

## Съдържание

1. Ръководни принципи в процеса на предоставяне на услугата в общността „Социален асистент“ .....	7
2. Правила и процедури при предоставяне на услугата в общността „Социален асистент“ .....	10
3. Управление на основните рискове за потребителите.....	16
4. Организация и управление на доставката на услугата в общността „Социален асистент“ .....	25



# МЕТОДИКА ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГАТА В ОБЩНОСТТА „СОЦИАЛЕН АСИСТЕНТ“

## Основна цел

Настоящата методика регламентира процеса на предоставяне на услугата в общността „Социален асистент“ в съответствие с изискванията на минималните стандарти за качество на тази услуга, разписани в Правилника за прилагане на Закона за социално подпомагане. Целта на методиката е да даде указания на доставчиците на социалната услуга „Социален асистент“ за нейното качествено извършване в практиката, както и да предложи на всички ангажирани институции на местно и национално ниво инструментариум за проследяване, регулиране и подобряване на нейната ефективност. Методиката ще подпомогне специалистите да развият уменията си за предоставяне на услуги в общността, спазвайки основните принципи на зачитане на човешките права и достойнство.

## Предназначение

Методиката съдържа подробно описание на различните дейности при доставката на услугата „Социален асистент“. Тя има за цел да представи изчерпателно и цялостно процеса на предоставяне и ползване на услугата в общността „Социален асистент“, като същевременно формулира специфичните права и отговорности на всички участници в този процес:

1. доставчици;
2. социални асистенти;
3. потребители.

## Съдържание

Методиката включва четири основни теми, които разглеждат ръководните принципи в процеса на предоставяне на услугата в общността „Социален асистент“, правилата и процедурите при нейното предоставяне, управлението на основните рискове за потребителите и организацията и управлението на доставката на услугата в общността „Социален асистент“.



## 1. РЪКОВОДНИ ПРИНЦИПИ В ПРОЦЕСА НА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГАТА В ОБЩНОСТТА „СОЦИАЛЕН АСИСТЕНТ“

### 1.1. Зачитане на личното пространство и достойнство



*Услугата „Социален асистент“ се предоставя по начин, който зачита правото на достойнство и лично пространство на потребителите и се съобразява с начина им на живот.*

1.1.1. Оказваната помощ и подкрепа се извършват по възможно най-деликатен и ненатрапчив начин. Това се отнася в най-голяма степен, когато се оказва помощ на потребителя при:

- осъществяване на пряк допир (обличане, събличане, къпане, миене, бръснене и поддържане на устната хигиена);
- прием на лекарства и осъществяване на други дейности, поддържащи здравето;
- приготвяне на храна и хранене;
- боравене с лични вещи и документи;
- ползване на баня и тоалетна.

1.1.2. Доставчикът и неговият персонал се отнасят с разбиране и уважение към възрастовите, религиозните, етническите, културните, физическите, психическите, половите и сексуалните различия на потребителите, техните близки, роднини или законни представители.

### 1.2. Самостоятелност и независимост на потребителя



*Услугата „Социален асистент“ поощрява самостоятелността на потребителя, като го насърчава да участва във вземането на решения по всички въпроси, отнасящи се до начина му на живот.*

*Услугата подпомага поддържането и развиването на силните страни и позитивните характеристики в ценностната система на потребителя.*

1.2.1. Поддържането на самостоятелността на потребителя и развиването на силните му страни е цел на услугата, отразена в индивидуалния план за предоставяне на социални услуги.

1.2.2. Социалните асистенти извършват дейностите по предоставяне на услугата съвместно с потребителите, а не вместо тях, когато това не излага на риск здравето или безопасността на потребителите.

1.2.3. Потребителите биват насърчавани и подпомагани сами да контролират финансите си, освен в случаите, когато не са в състояние да го правят поради тежко ментално увреждане.

1.2.4. Когато се грижат за деца, социалните асистенти използват всяка възможност да развиват техните знания и умения чрез ангажирането им в игри и учене.

1.2.5. Социалните асистенти са длъжни да предприемат мерки, с които да предпазят децата, ползващи услугата, от опасности и насилие.

1.2.6. Ограничения в изборния от потребителя начин на живот се предприемат само в негов интерес — при риск от самоувреждане или създаване на опасност за други хора. Тези ограничения се записват в оценката на рисковете и начините за тяхното контролиране, които съставляват част от индивидуалния план за предоставяне на социални услуги (вж. т. 2.4. от настоящата Методика).

### 1.3. Поверителност на личните данни и информация



*Поверителността на личните данни е гарантирана в съответствие с изискванията на Закона за защита на личните данни и етичните принципи в дейността на помагащите професии.*

1.3.1. Социалните асистенти са длъжни да не разпространяват лична информация, станала им известна в хода на предоставянето на услугата и касаеща техните потребители. Този принцип се нарушава само в случаите, когато това е необходимо, за да се защитят живота и здравето на потребителя.

1.3.2. По време на професионални дискусии и срещи, групови обучения или консултации също се спазва принципът за поверителност.

1.3.3. Потребителите или техните законни представители, както и техните роднини (с изричното писмено разрешение на потребителя) имат право на достъп до документацията, която съдържа техни лични данни и която се пази при доставчика. Доставчикът информира писмено потребителите за тази възможност.





## 2. ПРАВИЛА И ПРОЦЕДУРИ ПРИ ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГАТА В ОБЩНОСТТА „СОЦИАЛЕН АСИСТЕНТ“

### 2.1. Предоставяне на информация за услугата „Социален асистент“



*Потенциалните потребители разполагат с пълна и разнообразна информация за предоставяната услуга „Социален асистент“.*

2.1.1. Доставчикът на социалната услуга „Социален асистент“ публикува брошура/диплайна, която съдържа информация за организацията-доставчик<sup>1</sup>; информация за процеса на предоставяне на услугата (оценка на потребностите, оценка на риска, планиране на услугата, периодична преоценка на потребностите); описание на правата и задълженията на социалния асистент и на потребителя; размер на потребителската такса; описание на процедурите за подаване на жалби и обратна връзка.

2.1.2. Доставчикът информира потребителите и/или техните законни представители за организации, които защитават интересите им.

### 2.2. Оценка на потребността от услуги



*Предоставянето на услугата „Социален асистент“ има за своя основна цел удовлетворяването на специфичните потребности на потребителите.*

2.2.1. Услугата се предоставя след оценка на потребностите на потенциалния потребител. Оценката на потребностите се извършва от професионалист с участието на потенциалния потребител на услугата „Социален асистент“. При краткосрочна услу-

<sup>1</sup> Това е задължително само в случаите, когато доставчик на услугата „Социален асистент“ е частно-правен субект.

га, или когато услугата се предоставя в кризисна ситуация, оценката на потребностите може да бъде извършена и след като предоставянето на услугата вече е започнало.

2.2.1 Оценката на потребностите задължително включва преглед и характеристика на:

- общото физическо и психическо състояние на потенциалния потребител:
  - зрение, слух и възможности за комуникация;
  - способност за придвижване, необходимост от технически помощни средства, приспособления или съоръжения;
  - психично здраве;
  - умствени функции;
- способността му за справяне с ежедневни дейности и домашни задачи;
- социалната му активност и интереси;
- взаимоотношенията със семейството му;
- други социални контакти;
- битовите му условия на живот;
- изискванията за медикаментозно лечение и диети;
- допълнителните му потребности, свързани със специфични състояния;
- безопасност и рискове.

2.2.2. Въз основа на направената оценка в плана за предоставяне на услугата се разписват конкретни дейности, които са насочени към постигане на най-пълно задоволяване на индивидуалните потребности на конкретния потребител.

2.2.3. Оценката на потребностите се актуализира веднъж на шест месеца, но може да се преразгледа и по-рано по молба на потребителя или негови близки, роднини или законен представител, както и при промени, настъпили в състоянието на потребителя или в специфичните му потребности.

## 2.3. Договор между доставчика и потребителя



*Договорът регламентира правата и задълженията на доставчика и потребителя на социалната услуга.*

2.3.1. Договорът се сключва писмено в 7-дневен срок от началото на предоставянето на услугата и се издава в два еднообразни екземпляра — по един за потребителя и за доставчика.

2.3.2. Договорът съдържа:

- име и адрес на доставчика на социалната услуга и телефонен номер за връзка с него;
- име на социалния асистент и телефонен номер за връзка с него;
- видове дейности по практическото предоставяне на услугата, тяхното времетраене и честота на извършване, допустима степен на гъвкавост при тяхното изпълнение;
- обстоятелства, при които предоставянето на услугата се прекратява или преустановява, включително временното ѝ преустановяване от страна на потребителя;
- процедури за преоценка и актуализация на специфичните потребности на потребителя и на неговия индивидуален план за предоставяне на социалната услуга;
- задължения за осигуряване на качеството на услугата;
- оборудване и/или консумативи, които ще бъдат осигурявани от потребителя и/или доставчика за извършване на дейностите;
- отговорности на потребителя и на социалния асистент по опазване на здравето и взаимната им безопасност;
- начини на предоставяне на услугата при ползване на отпуск от страна на социалния асистент;
- договорености за достъп и напускане на дома на потребителя (притежаване на ключ, код на алармена система и пр.);
- размер на потребителската такса и начин за нейното заплащане;
- отговорности и неустойки при неспазване на клаузите на договора;
- срок на договора и условия/начини за неговото прекратяване.

## 2.4. Индивидуален план за предоставяне на услуги



*Индивидуалният план за предоставяне на услугата „Социален асистент“ описва дейностите, които доставчикът се ангажира да извършва за удовлетворяване на индивидуалните специфични потребности на потребителя.*

2.4.1. Индивидуалният план се изготвя с участието на потребителя, а когато това е невъзможно — с участието на негов роднина, близък или законен представител. Планът се съобразява в максимална степен с начина на живот на потребителя и с неговите предпочитания.

2.4.2. Индивидуалният план се изготвя на база анализ и оценка на индивидуалните потребности от социални услуги и оценка на риска.

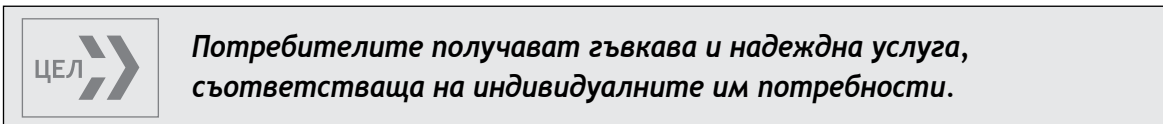
2.4.3. Индивидуалният план формулира целта на предоставянето на услугата „Социален асистент“ и съдържа описание на дейностите, които ще бъдат извършвани за задоволяване на установените в съответствие с чл. 40 г, ал.2 от Правилника за прилагане на Закона за социално подпомагане индивидуални потребности на потребителя, както и на областите, в които той ще бъде стимулиран да използва максимално своя потенциал и да разширява своята самостоятелност.

2.4.4. Индивидуалният план включва оценка на рисковете за здравето и безопасността на потребителя (вж. т. 3.1 от настоящата Методика), както и процедури/действия за контролиране на основните рискови фактори, включително на онези от тях, произтичащи от евентуалната склонност на потребителя към (авто)агресивно поведение или към злоупотреба с вредни субстанции. Рисковете се формулират описателно, на разбираем и приемлив за потребителите неутрален език, така че да не провокират тревога или негативни чувства у тях.

2.4.5. Планът се актуализира от доставчика веднъж на шест месеца или по-рано, ако са настъпили изменения във вече констатираните обстоятелства. Промените се съгласуват с потребителя, негов роднина, близък или с неговия законен представител, след което се вписват в плана.

2.4.6. Планът се изготвя на достъпен за потребителя език и формат в два еднообразни формуляра, които се подписват от него или от негов законен представител и от доставчика.

## 2.5. Услуги, отговарящи на потребностите



2.5.1. Социалният асистент извършва предвидените в договора и в индивидуалния план на потребителя дейности, съобразявайки се с ежедневните му нужди и предпочитания.

2.5.2. Социалният асистент спазва стриктно договорения период от време, който трябва да прекарва при потребителя. Всяка промяна в работното му време се съгласува с потребителя и с доставчика.

2.5.3. Социален асистент се заменя с друг само при наличието на основателни причини като:

- прекратяване на трудовите правоотношения между асистента и доставчика;
- ползване от асистента на (не)платен отпуск или отпуск по болест;
- промяна в нуждите на потребителя, съпроводена от липсата на съответни умения или физически капацитет на асистента;
- промени в графика/времетраенето на посещенията при потребителя и невъзможност на асистента да работи в съответствие с настъпилите промени;
- необходимост от осигуряване на почивка за асистента в стресова ситуация;
- необходимост от осигуряване на защита на асистента от насилие или дискриминация;
- възникване на психологическа несъвместимост между потребителя и асистента;
- възникване на отношения между потребител и асистент, които излизат извън професионалните и които крият възможност за нарушения на етични принципи

и злоупотреба (напр. интимни връзки, връзки, свързани с материални интереси);

- основателно и аргументирано искане на потребителя за замяна на асистента;
- основателно и аргументирано искане на асистента за замяна на потребителя.

2.5.4. Замяната на социалния асистент се съгласува с потребителя, неговите близки или законния му представител в случаите, когато промяната е с постоянен характер или с времетраене повече от 30 дни.

## 2.6. Жалби



*Потребителите или техните законни представители са сигурни, че техните жалби ще бъдат приети, разгледани и по тях ще бъдат предприети необходимите действия.*

2.6.1. Доставчикът разполага с ясна и достъпна процедура за разглеждане на жалби, посочваща сроковете и стъпките за тяхното проучване.

2.6.2. Потребителят получава информация в писмен вид за резултата от предприетите по жалбата действия.

2.6.3. При констатиране на нарушаване на нормативно определените критерии и стандарти за предоставяне на социални услуги, доставчикът е длъжен да сигнализира компетентните органи — Инспектората към изпълнителния директор на Агенцията за социално подпомагане или Държавната агенция за закрила на децата.

2.6.4. Доставчикът води регистър за постъпилите жалби, в който се вписват подробности относно осъществените проверки и предприетите действия. Копие от тази документация се прилага към личното досие на съответния потребител и/или социален асистент.

2.6.5. Доставчикът разработва система за анализиране типологията на жалбите.



### 3. УПРАВЛЕНИЕ НА ОСНОВНИТЕ РИСКОВЕ ЗА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

#### 3.1. Оценка на риска и работа по намаляване на рисковете за потребителите



*Рисковете за здравето и безопасността на потребителите са сведени до минимум.*

3.1.1. Оценката на риска се извършва преди да започне предоставянето на услугата и се актуализира най-малко веднъж годишно. Доставчикът разработва правила за своевременно информиране и предприемане на действия при възникване на нови рискове.

3.1.2. Доставчикът извършва текуща оценка на потенциалните опасности за потребителя, възникващи в процеса на предоставяне на услугата. В оценката задължително се включва анализ на следните рискове:

- при оказване на помощ при взимане на лекарства;
- при оказване на физическа подкрепа;
- от битовите условия на живот на потребителя;
- от ограничаване на самостоятелността и независимостта на потребителя;
- от изолация от семейството и общността;
- от злополуки;
- от заболявания;
- от неблагоприятни отношения в семейство.

3.1.3. Въз основа на направената оценка доставчикът разработва — съвместно с потребителя или неговия законен представител, както и с други професионалисти (социални работници, лекари, други специалисти от помагащите професии или доставчици на социални услуги и пр.) — план за намаляване на рисковете, който е част от индивидуалния план на потребителя за ползване на услугата „Социален асистент“.

3.1.4. Планът за намаляване на риска се актуализира най-малко веднъж годишно.

3.1.5. Когато услугата се предоставя в кризисна ситуация, оценката на рисковете за потребителя се извършва паралелно с предоставянето на услугата, като се ползват квалифицирани социални асистенти с необходимия стаж и опит.

3.1.6. За извършване на дейности, предполагащи физически контакт с потребителя, се използват социални асистенти, които са преминали през обучение за безопасни техники на работа, включваща допир. Използват се също така подходящи помощни материали в добро състояние.

3.1.7. Доставчикът поддържа редовен контакт с организации и лица, които:

- реагират в спешни ситуации (бърза помощ, болници, полиция и др.);
- имат отговорности за здравето на потребителя (лекар, попечител, роднини и др.);
- имат компетенции в областта на социалните дейности в общността (дирекции „Социално подпомагане“, общинска администрация, доставчици на социални услуги).

## 3.2. Дейности, свързани с опазване на здравето на потребителите на услугата „Социален асистент“



*Доставчикът подкрепя потребителите, които имат затруднения с приема на лекарствени средства, като им осигурява помощ в процеса на закупуване, съхранение, разпределение и прием на лекарствата в домашна обстановка.*

3.2.1. Доставчикът разработва — след консултация с лекар-специалист и фармацевт — ясни правила относно рамките на помощта, която може да се оказва на потребителите при приема на лекарства и при извършването на други (пара)медицински дейности, както и границите на споделянето на отговорностите, свързани с този про-



цес, с други специалисти (личен лекар, фармацевт и пр.). Правилата са задължителни за социалните асистенти, като всеки един от тях носи отговорност за своите действия по спазването на тези правила и по тяхното прилагане в практиката.

3.2.2. Процедурите включват правила за получаването и изпълняването на рецепти, закупуването на лекарства, тяхното разпределяне по приеми и вписване на направените приеми в дневника на потребителя (вж. т. 3.7 от настоящата Методика).

3.2.3. Социалният асистент оказва помощ на потребителя при вземане на лекарства или изпълнява други медицински дейности, за които е оправомощен, само ако е налице информираното съгласие на потребителя или на неговия законен представител, изразено в писмена форма.

3.2.4. Подпомагането при приема на лекарства и извършването на други, свързани със здравето дейности, са включени в индивидуалния план за предоставяне на услугата на потребителя и са съгласувани с неговия личен лекар. Те съставляват неразделна част от оценката на риска.

3.2.5. В индивидуалния план за предоставяне на услугата е указано къде и как се съхраняват лекарствата и кой друг, освен социалния асистентът, има достъп до тях (потребителят, негови близки, др.).

### 3.3. Закрила на личността



*Потребителите са закриляни от насилие, negliжиране, изоставяне, самоувреждане.*

3.3.1 Доставчикът — в рамките на своята отговорност към потребителите — им осигурява закрила от физическа, финансова, психологическа, сексуална или друга форма на злоупотреба, експлоатация и самоувреждане, както и от нечовешко или деградиращо отношение вследствие от не/съзнателна грубост, дискриминация, изоставяне, negliжиране и унижение.

3.3.2 Доставчикът разработва правила и процедури за своевременно сигнализи-

ране и компетентна намеса (в рамките на своите правомощия) в случаи на злоупотреба, negliжиране или насилие с цел осигуряване закрила и безопасност на потребителя.

**3.3.3.** Социалните асистенти информират своевременно доставчика за сигнали или случаи на злоупотреба и насилие. Инцидентите, предприетите действия и последващото развитие на случая се описват в специален протокол и се съхраняват в личното досие на потребителя. Доставчикът води регистър на случаите на насилие и злоупотреба.

**3.3.4.** Доставчикът организира обучения за превенция и работа при случаи на злоупотреба и насилие:

- за всички новопостъпили социални асистенти;
- периодично — за целия персонал.

#### **4.4. Правила и процедури за защита на имуществото и финансовите средства на потребителя**



*Осигурена е защита за финансовите средства и имуществото на потребителите във времето, в което те ползват услугата „Социален асистент“.*

**3.4.1.** Доставчикът разработва правила и процедури за отчитане от страна на социалните асистенти на операции, свързани с имуществото и финансовите средства на потребителите при извършването на дейности, като:

- заплащане на потребителска такса;
- заплащане на сметки;
- пазаруване;
- обявяване на загуба или повреда на имущество на потребителя, възникнала в процеса на предоставяне на услугата.

**3.4.2.** По-отговорните парични операции (получаване на пенсия, закупуване на твърди и течни горива и др.) се описват в дневника на потребителя (вж. т. 3.7 от насто-

ящата Методика), който се съхранява в дома му, като срещу записа се отбелязва датата и се поставят подписи от страна на асистента и на потребителя или на неговия законен представител.

3.4.3. Доставчикът разработва подробна инструкция, с която запознава социалните асистенти и следи редовно за нейното спазване и която съдържа изрична **ЗАБРАНА** за:

- приемане на подаръци от потребителите (над минимална стойност, определена от доставчика);
- използване на документи на потребителя без негово знание и разрешение;
- използване на имуществото на потребителя за лични цели (напр. телефон), продажба или изхвърляне на вещи на потребителя без неговото или на близките му разрешение;
- въвличане на потребителя в хазартни игри (напр. тото, залагания и пр.);
- заемане на пари от потребителя или отпускане на заем на потребителя;
- продажба на стоки и услуги на потребителя;
- съгласие за отговорно пазене на ценности на потребителя;
- поемане на задължения от името на потребителя;
- водене на други хора (в т.ч. деца) или домашни любимци в дома на потребителя без неговото или на близките му разрешение и без знанието на доставчика.

3.4.4. Ако потребителят не е в състояние да отговаря за финансовите си средства, това се записва в оценката на риска и се планират действия, които да намалят рисковете от злоупотреба.

### 3.5. Обезопасяване на дома



*Потребителите се чувстват в безопасност в домовете си във времето, в което ползват услугата „Социален асистент“.*

3.5.1. Доставчикът и потребителят или законният му представител уговарят в писмен вид ясни процедури за достъп на асистента до дома на потребителя, които включват:

- разполагане с ключове, начини за тяхното съхраняване извън дома на потребителя и действия, които се предприемат в случай на загуба или кражба на ключовете;
- ползване на кодове за алармени системи;
- действия, които се предприемат, когато асистентът не успее да влезе в дома на потребителя;
- установяване на инцидент с потребителя;
- други критични ситуации.

3.5.2. Социалните асистентите имат ангажимент към осигуряване безопасността на дома на потребителя през времето, през което предоставят услугата, съобразно правилата, разработени от доставчика.

3.5.3. Социалният асистент носи идентификационен знак с негова снимка, надпис с името му и надпис с името и телефонния номер на доставчика на услугата. Идентификационните знаци трябва да бъдат:

- написани с едър шрифт;
- ламинирани;
- подновявани най-малко 12 месеца след тяхното издаване и при всяка промяна;
- връщани обратно на доставчика, когато социалният асистент прекрати трудовите си правоотношения.

3.5.4. При потребители със слухови и зрителни увреждания се уговарят специални начини за идентифициране на техните социални асистенти.

### 3.6. Водене на документация



*Правата и интересите на потребителите са защитени чрез водене на прецизна и периодично актуализирана документация от доставчика.*

3.6.1. Доставчикът създава и съхранява в посочения от българското законодателство срок всички документи, необходими за ефективно управление на процеса по пре-

доставянето ѝ и за защита на потребителите на услугата „Социален асистент“, включително:

- лично досие за всеки потребител;
- лично досие за всички социални асистенти и други лица, работещи по трудово правоотношение и/или предоставящи услуги по граждански договори;
- регистър на трудови злополуки и инциденти, както и докладите за тях;
- регистър на установените случаи на насилие/злоупотреба или подозрение за насилие/злоупотреба (включително за употреба на сила при ограничаване на действия на потребители), както и за действията и мерките, които са предприети;
- регистър на отправените похвали и жалби и предприетите действия;
- финансови документи за всички осъществени транзакции.

3.6.2. Всички документи трябва да се изготвят, поддържат и използват в съответствие със Закона за защита на личните данни. Те се актуализират периодично и се съхраняват подредени, в добро състояние.

3.6.3. Доставчикът, като администратор на лични данни, създава и поддържа система, съдържаща следните данни за потребителите, които обслужва:

- име, рождена дата, постоянен и/или настоящ адрес, телефон;
- семейно положение;
- име, постоянен и/или настоящ адрес, телефон на законен представител, роднина или близък;
- име, адрес, телефон на личния лекар;
- име, адрес, телефон на социалния асистент.

3.6.4. Информационната система на доставчика съдържа и следните други данни:

- срок на предоставяне на услугата;
- специфични потребности при предоставяне на услугата, установени при оценката;
- дата на последваща преоценка на специфичните потребности;
- цели при предоставянето на услугата „Социален асистент“;
- описание на основните дейности и грижи, които се предоставят;
- оценка на рисковете;

- план за взимане на лекарства и други въпроси, свързани със здравето;
- допълнителни специфични обстоятелства.

3.6.5. Доставчикът осигурява достъп на потребителите или техните законни представители до информацията, която ги засяга, и ако е необходимо, ги улеснява при ползването на тази информация.

### 3.7. Дневник на потребителя



*Потребителят и неговите близки имат достъп до писмен запис за най-важните събития и дейности, свързани с ползването на услугата „Социален асистент“.*

3.7.1. Социалният асистент води дневник за своите посещения, в който записва важни ежедневни дейности, които е извършил при предоставяне на услугата, като:

- оказана помощ при прием на лекарства, като се посочва времето и дозата на взетото лекарство;
- молба или препоръка за допълнителна медицинска помощ;
- действия, свързани с финансови въпроси и извършени от името на потребителя (получаване на пенсия, по-голяма покупка, др.);
- промени в състоянието на потребителя (физическо състояние, нови потребности и др.);
- инцидент или злополука;
- друга важна за здравето и състоянието на потребителя информация.

3.7.2. Потребителят или неговият законен представител, близките и роднините са информирани за съдържанието на дневника и имат достъп до него.

3.7.3. Дневникът се води ясно, четливо, съдържа дата и подпис на асистента, а ако е необходимо — и на потребителя. Дневникът се съхранява на сигурно място в дома на потребителя, което е съгласувано с него или с неговия законен представител, близки или роднини.

3.7.4. След приключването на услугата дневникът (със съгласие на потребителя или неговия законен представител, близки или роднини) се изпраща на доставчика, който го архивира.

3.7.5. Ако потребителят (или неговият законен представител) не е съгласен да съхранява дневника в дома си, той подписва декларация за отказ.



## 4. ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ НА ДОСТАВКАТА НА СОЦИАЛНАТА УСЛУГА „СОЦИАЛЕН АСИСТЕНТ“

### 4.1. Управление на организацията<sup>2</sup>



*Потребителите получават устойчива, добре планирана и управлявана услуга.*

4.1.1. Доставчикът разполага със свой постоянен офис, който е добре оборудван и достъпен за хора в неравностойно положение, предлага сигурна работна среда, както и място за провеждане на поверителни разговори.

4.1.2. Доставчикът има ясна управленска структура и разпределение на отговорностите, които му позволяват да предоставя социалната услуга ефективно и в съответствие с неговите цел и мисия.

4.1.3. Управленската структура съответства на обема на дейността на доставчика, на обхвата и сложността на предоставяната услуга.

### 4.2. Финансови процедури



*Счетоводните и финансови процедури, използвани от доставчика, благоприятстват за устойчивостта на услугата „Социален асистент“.*

4.2.1. Доставчикът използва доказали ефикасността си счетоводни и финансови процедури и практики, които осигуряват ефективното осъществяване на дейността, както и нейната финансова устойчивост.

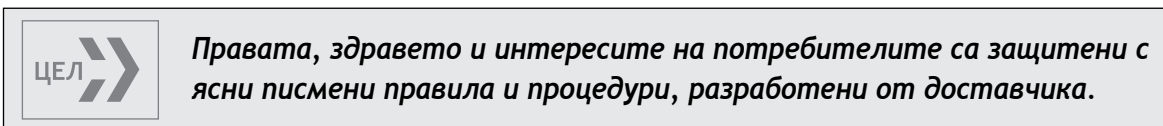
4.2.2. Доставчикът използва прозрачни и ясни процедури за изчисляване на по-

<sup>2</sup> Този текст важи само в случаите, когато доставчикът е частно-правен субект.



требителските такси, издава финансови документи при тяхното заплащане и проследява закъснените плащания.

### 4.3. Правила и процедури в защита на правата и интересите на потребителите



4.3.1. Доставчикът разработва и включва в Правилника за вътрешния ред правила и процедури, основаващи се на практиката и съответстващи на законодателството, които се актуализират ежегодно (при необходимост и по-често) и чието спазване се мониторира в рамките на процеса на осигуряване на качество на услугата. Правилата и процедурите обхващат следните области, начини и действия при предоставяне на социалната услуга, като:

- обхват на извършваните дейности и граници на отговорност на доставчика;
- здравословни и безопасни условия за предоставяне и получаване на услугата;
- осигуряване на качество на услугата;
- поверителност на личната информация и данни и начин за осигуряване на достъп до нея;
- използване на недискриминационни практики;
- заплаха от или осъществяване на сексуален или расов/етнически тормоз;
- услуги, изискващи физически допир;
- заплаха от или осъществяване на насилие и агресия;
- поведение при инциденти, злополуки и други критични ситуации;
- информирание за и обсъждане на случаи на злоупотреба и лоши практики;
- информирание относно нововъзникнали рискове за здравето и състоянието на потребителите и/или социалните асистенти;
- помощ при прием на лекарства;

- боравене с пари и извършване на финансови операции от името на потребителя;
- подаръци и завещания;
- поддържане на дневник на потребителя;
- достъп до дома на потребителя;
- оплаквания и похвали;
- дисциплинарни нарушения и оплаквания;
- обучение и развитие на персонала.

4.3.2. Персоналът на доставчика е запознат с разработените и периодически актуализирани правила и процедури, а потребителите и техните законни представители имат достъп до тях, предоставени в подходящ формат.

#### 4.4. Осигуряване на качество



*Качеството на услугата се развива в интерес на потребителите.*

4.4.1. Доставчикът разработва — въз основа на настоящата Методика — ефективна система за осигуряване на качество, включваща ясни индикатори и правила при предоставяне на услугата.

4.4.2. Разработена е ясна процедура за получаване на обратна връзка за качеството на предлаганите социални услуги от потребителите, техните законни представители, близки или роднини. Тази процедура включва:

- редовни посещения на всички потребители (веднъж месечно) от доставчика, които включват и мониториране на дейността на асистента;
- годишна среща с потребителите, техните законни представители, близки или роднини за запознаване с тяхното мнение за предоставените услуги и предложения за подобряването им;
- периодична проверка и преглед на документацията.

4.4.3. Доставчикът отчита предложенията на потребителите, техните законни

представители или роднини за подобряване на социалната услуга и за създаване на инициативи в общността.

4.4.4 Стандартите и резултатите от работата по осигуряване на качество се оценяват и актуализират ежегодно. Представят се за сведение на потребителите, техните законни представители, близки или роднини, както и на всички заинтересовани от работата на доставчика.

## 4.5. Подбор и назначаване на социални асистенти



*Правилата и процедурите на доставчика за подбор и назначаване на персонал са насочени към подбор на подходящи лица, които ще защитават здравето, сигурността и благополучието на потребителите на услугата „Социален асистент“.*

4.5.1. Подборът и наемането на персонал от доставчика съответства на изискванията на българското трудово и антидискриминационно законодателство и осигурява защита на потребителите. За осъществяване на своята дейност доставчикът може да привлича и доброволци.

4.5.2. Кандидатите за социални асистенти и за доброволци задължително се интервюират от доставчика с цел установяване на мотивацията и нагласите им за работа.

4.5.3. При кандидатстване за работа, кандидатите за социални асистенти и доброволци задължително представят медицинско свидетелство и свидетелство за съдимост. Наемат се само кандидати, които са показали удовлетворителни резултати по време на събеседването, намират се в добро физическо и психическо състояние и не са осъждани.

4.5.4. Новоназначените социални асистенти подписват трудов договор, изготвен по реда и условията на Кодекса на труда, декларация за спазване на поверителността на личните данни и информацията, запознават се с длъжностна си характеристика и получават копие от Правилника за вътрешния ред на доставчика.

## 4.6. Изисквания за извършване на работата



*Ясно определените професионални задължения и отговорности на персонала на доставчика гарантират високо качество на предлаганата услуга „Социален асистент“.*

4.6.1. Всички социални асистенти получават длъжностна характеристика, която е част от техния трудов договор и която описва техните задължения, отговорности и подчиненост.

4.6.2. В случай на сигнали за неподходящо поведение или действия на социалния асистент доставчикът незабавно провежда вътрешно проучване, а ако е необходимо — уведомява компетентните органи (полиция, прокуратура и др.).

4.6.3. В трудовото досие на социалния асистент се вписват и съхраняват всички данни за евентуални негови неправомерни действия, дисциплинарни нарушения и наложени дисциплинарни наказания.

## 4.7. Безопасни условия на труд



*Доставчикът свежда до минимум рисковете за здравето и безопасността на социалните асистенти по време работа.*

4.7.1. В своята дейност доставчикът се ръководи и спазва стриктно изискванията на българското законодателство за здравословни и безопасни условия на труд.

4.7.2. Доставчикът на социалната услуга разработва правила и процедури за осигуряване на здравето и безопасността на социалните асистенти, които задължително съдържат:

- оценка на риска за здравето и безопасността, която обхваща работните процеси и други странични фактори;
- планирани подходящи мерки за предотвратяване на риска в съответствие с на-

правената оценка;

- описание на необходимата организация за осъществяване на наблюдение и контрол по изпълнението на планираните мерки;
- процедурите за докладване и проучване на злополуки, опасност от предаване на инфекциозни болести (при заболяване на потребител или асистент) и заплахи от насилие към асистенти;
- план и програма за обучения на социалните асистенти по темата.

4.7.3. При констатиране на риск за здравето и безопасността на социалните асистенти, който не може да бъде отстранен по друг начин, доставчикът им осигурява необходимите лични предпазни средства и предварително ги информира за рисковете, от които ги защитава с личните предпазни средства.

4.7.4. Доставчикът осигурява на социалните асистенти обучение и организира демонстрация на използването, съхраняването и начините на проверка на изправността на личните предпазни средства.

4.7.5. Доставчикът извършва периодични проверки за качеството на личните предпазни средства. Честотата на тези проверки се определя от естеството на предоставените лични предпазни средства.

## 4.8. Развитие и обучение



*Потребителите са сигурни, че социалните асистенти притежават умения и знания, необходими за удовлетворяване на техните потребности.*

4.8.1. Доставчикът осигурява възможности за развитие на социалните асистенти чрез обучение и обмяна на опит. Обучителните програми се ревизират ежегодно, за да отговарят на променящите се потребители и условия в общността.

4.8.2. Доставчикът осигурява въвеждащо обучение на всички новоназначени социални асистенти, преди да започнат работа в дома на потребителя, което трае мини-

мум 3 дни и задължително включва следните теми:

- общи познания за домашните грижи и за необходимите на социалния асистент умения;
- основни задължения на социалния асистент;
- специфика на грижите за стари хора, за деца и лица с увреждания, за терминално болни;
- методика за предоставяне на услугата „Социален асистент“;
- етични стандарти в работата на социалния асистент;
- здравословни и безопасни условия на труд, включително въведение в процедурите за оказване на услуги с физически контакт;
- процедури за осигуряване на качество на услугата и за мониторинг.

4.8.3. Обучението може да се извърши в различни форми:

- курс за професионално обучение;
- съвместна работа с по-опитен и компетентен социален асистент;
- индивидуални занимания с подходящи наръчници и помагала, консултации с учител;
- комбинация от горните форми;
- други подходящи форми.

4.8.4. Обучението на социалния асистент задължително включва следните теми:

- спазване на основните принципи на грижата в общността, свързани с насърчаване на независимостта на потребителя, зачитане на неговото достойнство и правото му на лично пространство;
- поверителност на личните данни и информация;
- антидискриминационни практики, включително зачитане на различията;
- недопускане и ранно сигнализиране за опасност от различни форми на злоупотреба или експлоатация на потребителите, включително сексуален, расов/етнически и други форми на тормоз;
- действия и поведение при предоставяне на услуги, изискващи физически допир;
- действия и поведение при боравене с пари и имущество на потребителя;
- действия и поведение при отказ от получаване на подаръци и завещания;

- злоупотреба с алкохол, цигари и други вредни за здравето вещества по време на работа;
- начини, по които се изразява загриженост относно управлението и/или предоставянето на услугата, включително обсъждането на лоши практики.

4.8.5. Обучението по здравословни и безопасни условия на труд включва задължително следните теми:

- оценка на рисковете, включително на опасностите в дома на потребителя;
- избор на подходящо облекло и обувки, респективно използване на лични предпазни средства;
- оказване на първа помощ и начин на действие в спешни случаи;
- оказване на помощ при приемането на лекарства, правила и граници на отговорност;
- основни правила за поддържане на лична хигиена и контролиране на опасностите от заразяване;
- действия и поведение при случаи на насилие и предизвикателно поведение;
- действия и поведение при случаи на сексуален и/или расов/етнически тормоз;
- действия и поведение при потребители, пристрастени към вредни за здравето субстанции;
- основни изисквания към подготовката и съхраняването на храна съобразно изискванията на Закона за здравето и нормативните актове по прилагането му;
- опасности, произтичащи от битовите условия на живот на потребителя (напр. неизправна електрическа инсталация, повредени домакински уреди и пр.);
- поведение спрямо домашни любимци;
- правила и процедури за достъп до дома на потребителя;
- правила за водене на документацията относно инциденти, случили се с потребители или асистенти.

4.8.6. Доставчикът осигурява консултиране и супервизия на социалните асистенти, както и психологическа подкрепа в кризисни ситуации.

4.8.7. Потребностите от поддържащо обучение на социалните асистенти се идентифицират поне веднъж годишно по време на оценката на персонала и се включват в

програмата за развитие и обучение на персонала.

4.8.8. Доставчикът има разработена система за подкрепа на социалните асистенти, както и ясни критерии и процедури за оценка на техния труд.

#### 4.9. Мониторинг



*Дейностите, които извършват социалните асистенти, се мониторират и оценяват редовно.*

4.9.1. Доставчикът наблюдава редовно работата на социалните асистенти и оценява нейното качество веднъж годишно.

4.9.2. Доставчикът посещава потребителя веднъж месечно, за да мониторира на място предоставянето на услугата. Резултатите от проведените срещи и предприетите действия се документират.

4.9.3. Веднъж годишно работата на социалните асистенти и техните потребности от обучение се оценяват от доставчика. Копие от тази оценка се съхранява в трудовото досие на социалния асистент.

#### 4.10. Доставчикът работи в мрежа



*Потребителите се насочват към друг доставчик на услугата „Социален асистент“ и/или други социални услуги, когато доставчикът няма капацитет и компетентност да посрещне специфичните потребности на потребителя.*

4.10.1. Доставчикът си сътрудничи с други доставчици на социални услуги.

4.10.2. В оценката на потребностите от социални услуги на потенциалните потребители се отбелязват и онези, които доставчикът не може да задоволи.



4.10.3. След анализ на установените потребности на бенефициентите, доставчикът може да направи предложение към общинския съвет за разкриване на нови форми на социални услуги.

4.10.4. Доставчикът насочва и подпомага потребителите да установят контакт с други доставчици на услуги в общността или професионалисти в определена област (лекари-специалисти, психотерапевти, рехабилитатори и др.) с цел удовлетворяване на индивидуалните им потребности.

4.10.5. Социалните асистенти работят в екип и с други специалисти, когато с отговорностите по задоволяване на специфичните нужди на потребителите са ангажирани и други доставчици на услуги или организации.

#### 4.11. Доставчикът като част от общността



*Доставчикът поддържа добри връзки с общността и нейните членове и с това противодейства на процеса на изолация на потребителите.*

4.11.1. Доставчикът провежда информационни кампании в общността, като представя дейността си и активно поддържа връзките си с други правителствени и неправителствени организации и институции.

4.11.2. Доставчикът посредничи между потребителите и останалата част на общността — граждани, доброволци, неправителствени организации, община, социални служби, пр., с цел подобряване социалното включване на потребителите.

4.11.3. Доставчикът и неговият персонал насърчават и улесняват включването на потребителите в социални и културни събития в общността и подкрепят инициативите им.

4.11.4. Доставчикът има дългосрочен и краткосрочен план за интегриране на потребителите в общността.

4.11.5. Доставчикът получава обратна връзка за степента на удовлетвореност на потребителите.



ПРООН е глобалната мрежа на ООН за развитие, която се застъпва за промяна и осъществяване на контакти между държавите и източниците на знания, опит и ресурси, с цел да помага на хората да градят по-добър живот. Ние присъстваме в 166 страни и работим с тях за създаване на техни събществени решения на глобалните и националните предизвикателства, пред които са изправени. Те развиват своя капацитет, като разчитат на ПРООН и нейния широк кръг от партньори.

Настоящата публикация изразява становищата на авторите и не представя непременно позициите на Програмата на ООН за развитие или на Министерството на труда и социалната политика.



### **ПРООН България**

София, ул. „Хан Крум“ №25  
тел. (02) 96 96 100, факс (02) 981 31 84  
[www.undp.bg](http://www.undp.bg)

### **Звено за управление на проект СЕЙН**

София, ж.к. „Овча купел“, ул. „Боряна“ 59, бл. 215А, ап. 1  
Тел./факс: (02) 855 41 57, 855 41 58  
[www.sanebg.org](http://www.sanebg.org)