



## **МЕТОДОЛОГИЯ ПО ПРОЕКТ**

### **„НЕЗАВИСИМ ЖИВОТ В ОБЩИНА БАНСКО”, ПРОЦЕДУРА BG05M9OP001-2.002 „НЕЗАВИСИМ ЖИВОТ” ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА „РАЗВИТИЕ НА ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ” 2014-2020 ГОДИНА**

#### **Въведение**

Тази МЕТОДОЛОГИЯ е разработена с цел да подпомогне работата на личните и социални асистенти, домашните помощници и експертите, предоставящи интегрирани услуги в домашна среда на лица/ деца с увреждания и възрастни хора, затруднени да се обслужват сами в община Банско. Методологията ще подпомогне назначения персонал да развие уменията си за предоставяне на услуги в домашна среда, спазвайки основните принципи на зачитане на човешките права и достойнство. Водещ принцип при разработването ѝ е поставянето в „центъра“ нуждите и потребностите на „отделния човек” и осигуряването на интегриран достъп до здравни, социални и други услуги, според специфичните потребности на човека в неравностойно положение и на основава на индивидуалната му оценка.

Методологията съдържа подробно описание на различните дейности при предоставянето на социалните услуги „Личен асистент”, „Социален асистент“ и „Домашен помощник“. С помощта на настоящата Методология ще се осигури по-качествено предоставяне на интегрираните услуги, ясни и прозрачни правила за работа и осигуряване на инструментариум за проследяване, регулиране и подобряване на ефективността на предоставянето на услуги в домашна среда - социални услуги и достъп до здравни грижи. Тя представя процеса на предоставяне и ползване на услугите, като същевременно формулира специфичните права и отговорности на всички участници.

#### **I. Принципи при предоставяне на интегрираните услуги. Съответствие с действащото национално законодателство и изискванията на Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”.**

##### **1. Принципи при предоставяне на услугите.**

###### **1.1. Зачитане на лично пространство и достойнство**

Помощта, която се оказва на потребителя, следва да се извършва по деликатен и ненатрапчив начин. Това особено важи при оказване на помощ на потребителя при:

- осъществяване на пряк допир – обличане и събличане, миене, къпане, бръснене, подстригване и т.н.;
- дейности, поддържащи здравето на потребителя – правене на превръзки, прием на лекарства и други;
- хранене и приготвяне на храна;
- ползване на баня и тоалетна;
- достъп и боравене с лични вещи и документи.



Личните и социалните асистенти, както и домашните помощници следва да се отнасят с уважение и разбиране към възрастовите, физическите, умствените, психическите, религиозните, етническите, културните и половите различия на потребителите, както и на техните близки и роднини.

## **1.2. Права и независимост на потребителя**

Личните и социалните асистенти, както и домашните помощници са длъжни да зачитат правото на избор на потребителя особено по въпроси, които пряко го касаят – избор на личен лекар, избор на видове услуги, които желае да ползва и т.н.

В работата си личните и социалните асистенти, както и домашните помощници трябва да се ръководят на първо място от интересите на потребителите, да ги приема и зачита тяхното право на самоопределение.

Личните и социалните асистенти, както и домашните помощници не може да проявяват дискриминация по отношение на възраст, пол, вероизповедание, семейно положение, убеждения, умствени и физически затруднения или по какъвто и да е друг признак към потребителя.

Личните и социалните асистенти, както и домашните помощници трябва да се стремят да развиват силните страни на потребителя, както и да поощряват неговата самостоятелност. Потребителят следва активно да участва при вземането на решения по всички въпроси, касаещи неговия живот, както и при предоставяне на услугите, което се отразява в индивидуалния план за предоставяне на социалните услуги.

Потребителите трябва да биват подкрепяни и подпомагани сами да контролират финансовите си средства, с изключение на случаите на тежко ментално увреждане или други важни причини, свързани със здравословното им състояние.

Личните и социалните асистенти, както и домашните помощници следва да извършват дейностите по предоставяне на услугата не вместо потребителите, а съвместно с тях.

## **1.3. Конфиденциалност и защита на лична информация**

Конфиденциалността е свързана с неотменното право на човека да съхранява своята личност, като притежава свои тайни и сам решава кога и как да ги разкрие.

Принципът на конфиденциалност и защита на личната информация е неуместно да се запазва:

- Когато е застрашено общото благополучие на потребителя - например, ако потребителят съзнателно не взема животоспасяващи лекарства или ако потребителят стане опасен за околните;
- Когато има съдебно искане да се разкрие тайната;
- Когато потребителят се нуждае от консултация с професионалист и в други области – юристи, лекар;
- Когато потребителят е дете, конфиденциалността е по-ограничена;
- Когато има насилие;
- Когато потребителят сам дава съгласие да се разкрие тайната му;
- Когато предаването на информация е част от процеса на оказване на помощ.
- Личните и социалните асистенти, както и домашните помощници са задължени да не разпространяват лична информация за потребителите.
- Поверителността на личните данни трябва да бъде гарантирана в съответствие със Закона за защита на личните данни, както и етичните принципи при осъществяване на дейности на помагащите професии.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД

**BG05M9OP001-2.002 „Независим живот“**  
**BG05M9OP001-2.002-0251-C01 "Независим живот в община Банско"**  
*Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна  
програма „Развитие на човешките ресурси”, съфинансирана от Европейския  
социален фонд на Европейския съюз*



- При провеждане на обучения, консултации и супервизии следва да се спазва принципа на поверителност.

Доставчикът на услугите следва писмено да информира потребителите и/или техните законни представители, както и техните роднини (с изричното писмено разрешение на потребителя), че имат право на достъп до документацията, която съдържа техни лични данни и която се съхранява при доставчика.

## **2. Особенности на грижите за терминално болни потребители.**

Най-силната емоция при разбирането, че болестта е терминална, е страхът - страх от самотата; страх заради възможните болки или от засилването на досегашните; страх от неизвестното, особено от тези състояния и преживявания, които ще съпровождат умирането. Страхът е съпровождан от съжаление за пропуснатото и от безпокойство за недовършените неща, за неизпълнените обещания.

Принципи за общуване:

- Даване на възможност на потребителя да поговори за емоциите и мислите, които го вълнуват.
- Запазване на спокойствие при проявите на гняв и депресия.
- Избягване на неуместен оптимизъм и даване на честни отговори на поставените въпроси.
- Оказване на помощ за приключване на важните неща за него.
- Най-важното е потребителят да не се чувства сам и изоставен от всички. Самото присъствие на социалния асистент може да има успокояващо въздействие.
- Трябва да се направи всичко възможно да се намали болката преди смъртта.

В края на живота си повечето хора имат нужда да се сбогуват с най-близките си и да усетят тяхната емоционална подкрепа. Социалният асистент и доставчикът трябва да търсят подкрепата и присъствието на роднините и на други специалисти в грижите за подобни потребители. Това би било полезно както за самия потребител, така и за социалния асистент, който би поел изключително голяма емоционална тежест, ако се грижи сам за терминално болен потребител.

## **3. Целеви групи**

- Хора с увреждания (вт.ч. деца) и техните семейства;
- Хора над 65 г. с ограничения или в невъзможност за самообслужване;

## **4. Съответствие на услугите с българското и европейското законодателство.**

Методологията е разработена по проект „Независим живот в община Банско”, договор № BG05M9OP001-2.002-0251-C001 по процедура BG05M9OP001-2.002 „НЕЗАВИСИМ ЖИВОТ” на Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси” 2014- 2020 г. и е в съответствие с Инвестиционен приоритет № 3 на ОПРЧР 2014-2020 г. „Повишаване на достъпа до услуги, които са на достъпна цена, устойчиви и висококачествени, включително здравни и социални услуги от общ интерес” и със специфичната цел на Програмата „Подобряване на достъпа на хора с увреждания и хора над 65 г. в невъзможност за самообслужване до услуги за социално включване и здравеопазване” по приоритетна ос 2 на ОПРЧР 2014-2020 г. „Намаляване на бедността и насърчаване на социалното включване”.



Общата и специфичната цели на проекта са в съответствие с Актуализираната национална стратегия за демографско развитие на населението в Република България (2012- 2030 г.), Националната стратегия за дългосрочна грижа и с Националната стратегия за намаляване на бедността и насърчаване на социалното включване 2020.

Изпълнението на проекта съответства на ключовата цел на Националната стратегия за дългосрочна грижа за подобряване на достъпа до социални и здравни услуги в общността и в семейна среда и повишаване качеството на услугите.

Рискът от бедност или социално изключване на възрастните хора, особено за самотно живеещите възрастни над 65-годишна възраст в община Банско е много голям. Основната причина затова е липсата на подкрепа от страна на роднини и близки. Потребностите от интегрирани социално-здравни услуги за хората с увреждания, особено на тези в невъзможност за самообслужване са незадоволени.

Основните проблеми на хората от целевите групи по проекта са частичната или пълна невъзможност за самообслужване в дома им поради здравословни проблеми, невъзможност да организират сами битата си и ежедневните си дейности и липсата на социални контакти.

Услугите ще бъдат фокусирани към нуждите на отделния човек, ще бъдат оценени неговите индивидуални потребности – социални и здравни, предоставяните услуги ще са ориентирани към потребителя и подобряване качеството му на живот в общността. Чрез предоставяне на услугите в домашна среда ще се предотврати настаняването на потребителите в специализирана институция. Чрез осигуряване на достъп до медицински услуги ще бъдат предотвратени излишните хоспитализации.

## **II. Подробно описание на различните дейности при предоставянето на социалните услуги „Личен асистент”, „Социален асистент“ и „Домашен помощник“. Интегрирани социални услуги.**

Основните цели при предоставянето на социалните услуги „Личен асистент”, „Социален асистент“ и „Домашен помощник“ са свързани с качествено предоставяне на почасови услуги в домашна среда и разширяване обхвата на услугите, предоставяни от община Банско в Център за социална рехабилитация и интеграция към Заведение за социални услуги в Община Банско. Почасовото предоставяне на интегрирани услуги за социално включване ще подкрепят и надградят дейността на съществуващото Звено и ще създадат условия за социална интеграция на потребителите, за индивидуална подкрепа на лица/деца с трайни увреждания и възрастни хора, затруднени в самообслужването. Определянето на вида социална услуга за всеки конкретен потребител се извършва индивидуално на базата на заявеното желание, констатираните потребности и правата за достъп до услугата.

На база изготвената оценка на потребностите се разработва подробен индивидуален план за предоставяне на услугите за всеки потребител. Индивидуалният план се изготвя от членове на екипа с подкрепата на назначените социален работник, психолог, рехабилитатор и логопед и с участието на потребителя или негов законен представител, и е съобразен със специфичните потребности и изисквания на потребителя. В индивидуалния план се залага и вида на услугата, която ще получава потребителя. Планът се актуализира на всеки 6 месеца, за да се провери и реализира потребността от промяна. Съобразно изготвения индивидуален план на всеки потребител, включващ договорените дейности, които ще се извършват от личния/ социалния асистент или от домашния помощник, потребителите ще получават интегрирани услуги от мултидисциплинарен екип, в това число психологическа подкрепа, рехабилитация и др.



Всичките видове услуги „Личен асистент”, „Социален асистент“ и „Домашен помощник“, както и интегрираната подкрепа се предоставят почасово, съобразно конкретните потребности на всеки потребител и съобразно неговото желание.

## **1. Дейности при предоставяне на социалната услуга „Личен асистент”.**

Личният асистент полага постоянни грижи за дете или възрастен с трайно увреждане, или за тежко болен, за задоволяване на ежедневните му потребности в домашна обстановка. В задълженията му се включват дейности, свързани с:

- Грижа за хигиената в дома на човека, за когото полага грижи;
- Помощ при поддържане на ежедневна лична хигиена – тоалет, къпане, преобличане, смяна на чаршафи, хранене, раздвижване;
- Доставка и приготвяне на храна съобразно здравословното състояние на лицето и помощ при хранене;
- Подкрепа при придвижване и по време на рехабилитация;
- Инициране и изискване на специализирана помощ в случай на нужда;
- Поддържане на къщата - плащане на сметки, осъществяване и/или помощ при дребни ремонти, предоставяне на отоплителни материали и др. (всички тези дейности се извършват със средства, предоставени от потребителя);
- Организиране на свободното време на човека, за когото полага грижи, и насърчаване на комуникацията и поддържането на социални контакти;
- Помощ и контрол при вземането на лекарства, придружаване в лечебни заведения;
- Придружаване на разходка, участие в културни мероприятия, чрез изготвяне на план за посещения по желание на лицето;
- При необходимост – пазаруване на храна, лекарства и дребни вещи за дома;
- Заплащане на битови сметки.

## **2. Дейности при предоставяне на социалната услуга „Социален асистент”**

Социалният асистент предоставя комплекс от услуги, насочени към социална работа и консултации на потребителите и свързани със задоволяване на потребностите от организация на свободното време и осъществяване на контакти, а именно:

- Организиране на грижата и ежедневните дейности, осигурявайки нужните санитарни и домашни условия;
- Грижа за здравето и сигурността на клиента, предложения във връзка с намаляване и/или премахване (ако е възможно) на рисковете в домовете;
- В случай на спешност - информиране на лицето за контакт и на личния лекар на човека, за когото се грижи;
- Организиране и подкрепа при различни дейности, провеждани в дома и извън него, забавления, комуникация и поддържане на социални контакти;
- Административна помощ — съдействие за изготвяне на необходимите документи за явяване на ТЕЛК и РЕЛК, при настаняване и/или изписване от болница; попълване и подаване на необходимите формуляри като данъчни декларации, молби за получаване на помощи от службите за социално подпомагане или до други учреждения; съдействие при получаване на технически помощни средства;



- Придружаване извън дома на потребителя — придружаване до учебно заведение, на кино, театър, гости, др.;
- Помощ в общуването и поддържането на социални контакти — организиране на развлечения и занимания в дома и извън него, четене на книги и вестници;
- Помощ за деца с увреждания, които посещават общообразователно училище, подпомагане на заниманията им по домовете в извънучебно време.

### **3. Дейности при предоставяне на социалната услуга „Домашен помощник“**

Домашният помощник предоставя услуги в домашни условия, насочени към поддържане на хигиената на жилището, пазаруване и приготвяне на храна, пране и други комунално-битови дейности:

- Ежедневна хигиена на дома - почистване и проветряване на дома – подови настилки, прах, прозорци и балкони; почистване на кухненски повърхности и кухненските уреди; почистване на санитарните помещения – фаянс, санитария, огледала; смяна и пране на спално бельо; изхвърляне на отпадъците и др. подобни;
- Поддържане на личната хигиена на човека, за когото се грижи - помагане във всички аспекти, включващи се в извършване на ежедневния тоалет;
- Уговаряне на менюто, снабдяване с нужните хранителни продукти (със средства, предоставени от клиента); приготвяне (поръчване) на желаната от клиента храна; сервиране и отсервиране, помощ (в случай на нужда) при храненето;
- Пазаруване – снабдяване на нуждаещите се с ежедневно необходимите продукти и лекарства (със средства на потребителя);
- Осъществяване на дребни ремонти и грижа за къщата (плащане на сметки, данъци и др. със средства на клиента);
- Придружаване извън дома, според потребностите.

### **4. Предоставяне на интегрирани услуги на потребителите.**

Съобразно изготвения индивидуален план на всеки потребител, включващ договорените дейности, които ще се извършват от личния/социалния асистент, или от домашния помощник, потребителите ще получават интегрирани услуги от мултидисциплинарен екип, в това число психологическа подкрепа, достъп до здравни грижи и др.

Интегрираните услуги включват:

- Психологическа подкрепа,
- Мотивационна подкрепа,
- Подкрепата за социално включване,
- Рехабилитационна подкрепа,
- Логопедична подкрепа;

#### **4.1. Психологическа подкрепа**

Психологическа подкрепа се реализира чрез консултиране и различни терапевтични дейности, съобразно индивидуалните потребности на потребителите на услугата. Насочена е към възстановяване и поддържане на психическото равновесие. Психологическа подкрепа се предоставя на потребителите на социални услуги в домашна среда от психолог при различни трудни житейски ситуации: загуба на близък човек, при влошаване





на здравословното състояние, при конфликти с лицето, което се грижи за тях. Дейности за психологическа подкрепа:

- Психологическо консултиране
- Групова работа
- Индивидуална психологическа консултация.

#### **4.2. Мотивационната подкрепа**

Мотивационната подкрепа е насочена към лица, които са се самоизолирали от социалния живот, или които вследствие на заболяване са изгубили смисъл и желание за живот и други. Мотивационната подкрепа ще е насочена и за подобряване на връзките в семейството, за активиране на желанието за социални контакти, за посещения на здравно заведение и личен лекар, за явяване на ТЕЛК и други. Мотивационната подкрепа може да се осъществява в група или индивидуално.

#### **4.3. Подкрепата за социално включване**

Подкрепата за социално включване се осъществява чрез осигурена възможност потребителите да посещават организирано и индивидуално различни културни мероприятия – кино, театър, концерти, местни инициативи, свързани с национални и църковни празници; съдействие и придружаване за: ползването на административни общински услуги и за подпомагане на достъпа до здравни услуги, свързани със социални помощи, с местните данъци и такси, технически помощни средства и други. Консултиране, свързано с предоставяне на информация в областта на социалната закрила за възможностите за подкрепа; изисквания, срокове и насочване към съответните институции, от които може да бъде получена подкрепата.

Интегрираните услуги ще се осъществяват от мултидисциплинарен екип, който ще включва експерти и специалисти с подходящо хуманитарно образование. Подкрепата от експертите от мултидисциплинарния екип ще осъществяват своите дейности в тясно сътрудничество и координация с персонала, пряко предоставящ социалните услуги „Личен асистент”, „Социален асистент“ и „Домашен помощник“.

#### **4.4. Рехабилитационна подкрепа**

Рехабилитационната подкрепа ще се осъществява чрез предоставянето на дейности, подпомагащи двигателната активност на потребителите. Целта е да се предпази, намали и/или компенсира заболяването и намалената функция на двигателния апарат и функционално-свързаните органи и регулаторни системи, както и появяващите се в по-късен етап ограничения и/или затруднения. Използват се различни методи - масажи, упражнения и процедури.

#### **4.5. Логопедична подкрепа**

Логопедичната подкрепа ще включва диагностика, превенция, корекция, рехабилитация и консултативна дейност на езиково-говорни нарушения.

### **5. Основни права и задължения**

Основните права и задължения, които трябва да се спазват при предоставянето на социалните услуги „Личен асистент”, „Социален асистент“ и „Домашен помощник“, както и интегрираните услуги на лица/деца с трайни увреждания и възрастни хора, затруднени в самообслужването са регламентирани в: Закона за



социалното подпомагане; Правилника за прилагане на Закона за социално подпомагане; Длъжностните характеристики. Персоналът, предоставящ услуги в домашна среда и експертите, които извършват услугите за подкрепа в дома се назначават на трудов или граждански договор, правата им се определят и гарантират от Кодекса на труда и Закона за задълженията и договорите. Назначените на трудов договор подписват длъжностна характеристика, която описва техните задължения, отговорности и подчиненост.

Примерни задължения според длъжностната характеристика:

- Организира и осъществява ежедневна дейност, осигуряваща необходимите санитарно- хигиенни, битови и социални условия за осигуряване на нормален живот на потребителя, включително помощ при общуването и поддържането на социални контакти, развлечения и занимания в дома и извън него;
- Предоставя еднократни социални услуги (битови, административни, медицински, др.) по молба на потребителя за основно почистване на помещенията, обитавани от него, при подаване на документи в пенсионен отдел, Дирекция „Социално подпомагане“, Общината и др., при снабдяване с помощни средства, при изготвяне на необходимите документи за явяване пред ТЕЛК, РЕЛК, както и при настаняване или напускане на болница, грижи след болнично лечение, рехабилитация и др.;
- Съдейства за ефективната социална интеграция на потребителя, като окуражава активността на потребителя, организира срещи, осъществява контакти с други лица;
- Грижи се за здравето и безопасността на потребителя, като предлага мерки за намаляване или отстраняване (ако е възможно) на рисковете в дома му, а при спешен случай незабавно информира личния лекар на потребителя и посоченото за контакт лице;
- Спазва поверителността на факти и обстоятелства, станали му известни при изпълнение на служебните му задължения, освен в случаите, когато застрашават здравето и живота на потребителя.

## **6. Предоставяне на услугите**

Предоставянето на услуги започва след оценка на потребностите на потребителя. Въз основа на направената оценка се препоръчват конкретни дейности, които се документират и предоставят на социалния асистент, личния асистент и домашния помощник, като подписват индивидуалния план на потребителя за предоставяне на услугите. На базата на направена оценка и заявените нужди от страна на потребителя (или негов законен представител) се изработва индивидуален план за социални услуги. По този начин се реализира индивидуален подход към специфичните нужди и изисквания на всеки потребител. Планът се съобразява в максимална степен със стила на живот на ползващия услугата и с неговите предпочитания, относно начина за предоставянето ѝ. В работата с потребители се създава възможност ежедневно да се следят промените в потребностите им. Те могат да настъпят вследствие на изменение в здравословното състояние, възрастова динамика, промяна в емоционалното състояние или социалния статус, др. В подобни случаи сигнал за промяната към доставчика на социални услуги може да подаде и социалният асистент, личният асистент и домашният помощник.

Екипът за организация и управление на проекта разработва процедура за осигуряване на защита на имуществото и финансовите средства на потребителя, която включва и изрични забрани за личния/социалния асистент или домашния помощник, които минимизират риска от злоупотреба и експлоатация на потребителя и/или неговата собственост. Служител от екипа на проекта писмено договаря с потребителя/законния му представител правила за достъп на личния/социалния асистент, домашния помощник и експерта, предоставящ интегрираните услуги до дома на потребителя.





## **7. Правила и процедури при предоставяне на интегрираните услуги**

### **7.1. Предоставяне на информация**

Издаване на брошура/ диплянка, която съдържа информация за доставчика на социалните услуги; информация за оценка на потребностите от социални услуги, планиране на услугата, периодична преоценка на потребностите; описание на правата и задълженията при предоставянето на услугите.

### **7.2. Оценка на потребността от социални услуги**

Услугата се предоставя след оценка на потребностите на кандидат - потребител. Оценка на потребностите включва характеристика и оценяване на: Общото физическо и психическо състояние: зрение, слух и възможности за комуникация; способност за придвижване, необходимост от медицински изделия, технически помощни средства, приспособления или съоръжения; психично здраве; умствени функции; способност за справяне с ежедневни дейности и домашни задачи; социална активност; интереси; взаимоотношенията в/с семейството; социални контакти; битови условия; за медикаментозно лечение и диети; безопасност. 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.

Оценката на потребностите се актуализира на шест месеца, но може да се преразгледа и по-рано при промени, настъпили в състоянието на потребителя или в специфичните му потребности.

### **7.3. Договор между доставчика и потребителя**

Договорът се сключва писмено в 7-дневен срок от началото на предоставянето на услугата. Когато потребителят е дете, договорът се изготвя с неговото участие и с участието на неговия законен представител по такъв начин, че детето да разбере за предоставянето на услугата и за нейните цели и да даде своето съгласие. Предоставянето на почасовата услуга стартира за всеки потребител, считано от датата, регламентирана в Договора за предоставяне на социалната услуга. Договорът се сключва между Кмета на общината или упълномощено от него длъжностно лице и потребителя и/или негов законен представител.

Договорът съдържа:

- име и адрес на доставчика на социалната услуга и телефонен номер за връзка с него;
- име и адрес на потребителя на социалната услуга и телефонен номер за връзка с него;
- име и адрес на личен /социален асистент, домашен помощник и телефонен номер за връзка с него;
- място на предоставяне на социалната услуга;
- 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;
- отговорности на потребителя и на доставчика по опазване на здравето и взаимната им безопасност;
- договорености за достъп и напускане на дома на потребителя (притежаване на ключ, код на алармена система и пр.);
- срок на договора и условия/начини за неговото прекратяване.



#### **7.4. Индивидуален план за предоставяне на социални услуги**

Индивидуалният план за предоставяне на услугата описва дейностите, които доставчикът се ангажира да извършва за удовлетворяване на индивидуалните потребности на потребителя в домашна среда. Индивидуалният план се изготвя с участието на потребителя, а когато това е невъзможно и когато потребителят е дете – с участието на негов законен представител. Индивидуалният план се изготвя на база анализ и оценка на индивидуалните потребности от интегрирани услуги. Индивидуалният план съдържа описание на дейностите, които ще бъдат извършвани за задоволяване на установените индивидуални потребности на потребителя. Индивидуалният план включва оценка на рисковете за здравето и безопасността на потребителя.

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

#### **7.5. Графици за предоставяне на почасови услуги**

За изпълнението на индивидуалните планове се изготвят графици за предоставяне на почасови услуги, съобразно конкретните нужди на всеки един от потребителите и всеки потребител получава услугите според предварително договорен график и установени потребности.

#### **7.6. Жалби**

При реализирането на интегрираните услуги задължително се осигурява ясна и достъпна процедура за разглеждане на жалби, посочваща сроковете и стъпките за тяхното проучване. В рамките на изпълнението на социалните услуги се води регистър за постъпилите жалби, в който се описват подробности, относно осъществените проверки и предприетите действия.

#### **7.7. Водене на документация**

При реализиране на дейностите по услугите личен/социален асистент, домашен помощник и при интегрираните услуги се създават и съхраняват документи, необходими за ефективно управление на процеса по предоставянето ѝ и за защита на потребителите. Всички документите се изготвят, поддържат и използват в съответствие със Закона за защита на личните данни и се актуализират периодично и се съхраняват подредени, в добро състояние, съобразно изискванията на Управляващия орган на ОПРЧР. Осигурява се достъп на потребителите или техните законни представители до информацията, която ги засяга, и ако е необходимо, се улесняват при ползването на тази информация.

За предоставяните услуги се води следната документация:

- Правилник за вътрешния ред;
- Регистър на лицата, ползващи услугите;
- Лично дело/досиета на потребителите;
- Утвърдена процедура за подбор на личните асистенти;
- Лично досие за всички назначени за предоставяне на социалните услуги (лични и социални асистенти, домашни помощници, експертите, предоставящи интегрираната подкрепа и други лица, работещи по трудово правоотношение и/или предоставящи услуги по граждански договори);
- Регистър на трудови злоупотреки 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;
- Графици за предоставяне на услугите;
- Месечни формуляри за отчитане на посещенията в дома на потребителя;
- Отчетни форми и доклади за извършени интегрирани услуги;
- Дневници на потребителите;
- Процедура за уведомяване при възникнал инцидент;
- Дневник за подаване на жалби и оплаквания;
- Финансови документи за всички осъществени трансакции;
- Процедура за вътрешен мониторинг;
- Декларации за конфиденциалност на информацията, придобита по време на работа;
- Други документи, свързани с отчитането на социалните услуги, реализирани в рамките на проект „Независим живот в община Банско”.

## 7.8. Дневник на потребителя

Потребителят и неговите близки имат достъп до писмен запис за най-важните събития и дейности, свързани с предоставянето на услугите личен/социален асистент, домашен помощник и интегрирани услуги. Личният и социалният асистент, домашният помощник и експертите от екипа, предоставящи интегрирани услуги записват важни дейности, които се извършват при предоставяне на услугата. Дневникът се съхранява на сигурно място в дома на потребителя, което е съгласувано с него или с неговия законен представител, близки или роднини. Записват се извършените дейности и тяхното времетраене, като:

- извършени дейности;
- 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 и емоционално състояние, нови потребности и др.);
- инцидент или злополука;
- рискове, свързани с бита на потребителя и неговата безопасност;
- рискове, свързани с дейности на потребителя извън дома му.
- извършени хигиенни дейности в жилището или свързани с поддържането на лична хигиена;
- придружаване до различни институции; консултации; дейности за социална подкрепа и включване;
- други.

Дневникът се води ясно, четливо, съдържа дата и подпис на личният и социалният асистент, домашният помощник и експертите от екипа, предоставящи интегрирани услуги, и ако е възможно, на потребителя или на неговия законен представител. В случай, че потребителят (или неговият законен представител) не е съгласен да съхранява дневника в дома си, той подписва декларация за отказ.

След приключването на услугата дневникът се архивира от доставчика и се съхранява за срок, регламентиран в договора за безвъзмездна финансова помощ.



### **III. Обучение и развитие на персонала. Права и отговорности на потребители и персонал. Специфични умения на персонала.**

#### **1. Обучение на персонала, консултации и супервизия.**

За да се осигури качествено предоставяне на услугите в домашна среда е необходимо персоналетът – лични и социални асистенти и домашни помощници да придобият знания и умения за удовлетворяване потребностите на потребителите на услугата.

Обучението ще бъде насочено към придобиване, усъвършенстване и разширяване на практическите умения на персонала за предоставяне на качествена грижа и подкрепа на хора с увреждания и самотно живеещи възрастни хора с ограничения или невъзможност за самообслужване.

Община Банско като доставчик на услугите осигурява възможности за развитие на личните и социалните асистенти и домашните помощници чрез обучение и супервизия.

Въвеждащото обучение ще се извършва само за лица, които не са преминали същото обучение по други процедури финансирани по ОПРЧР и/или други програми и проекти, независимо от източника на финансиране. Община Банско ще извършва проверка за двойно финансиране на лицата, които ще преминат въвеждащо обучение чрез дирекция „Социално подпомагане”.

Всички лични и социални асистенти и домашни помощници, които са били обучени в рамките на предишен проект ще бъдат включени в поддържащо обучение.

#### **1.1. Въвеждащо обучение е с продължителност 3 дни и задължително включващо следните теми:**

- общи познания за домашните грижи и за необходимите знания и умения на личните и социални асистенти и домашни помощници;
- основни задължения и права на персонала;
- етични стандарти в работата на персонала (принципи и ценности на социалната работа, поверителност, антидискриминационно поведение, др.);
- специфика на грижите за стари хора, за лица с увреждания, за терминално болни;
- разпознаване и навременно сигнализиране на рискове и опасности за потребителя (влошаване на здравословното състояние, инциденти, дискриминация, различни форми на експлоатация, насилие, други рискове), както и за нововъзникнали потребности;
- умения за предоставяне на подкрепа, изискваща физически контакт;
- умения за разпознаване на рискове и справяне с кризисни ситуации (оказване на първа помощ и начин на действие в спешни случаи, рискове при физически контакт, др.);
- здравословни и безопасни условия на предоставяне и ползване на социални услуги (основни изисквания към подготовката и съхраняването на храна съобразно изискванията на Закона за здравето и подзаконовите нормативни актове по прилагането му, основни правила за поддържане на лична хигиена и контролиране на рискове от заразяване; ползване на подходящо облекло и обувки, ползване на лични предпазни средства, действия и поведение при случаи на насилие и предизвикателно поведение, при случаи на сексуален и/или расов/етнически тормоз; действия и поведение при потребители, пристрастени към вредни за здравето субстанции; опасности, произтичащи от битовите условия на живот на потребителя, напр. неизправна електрическа инсталация, повредени домакински уреди, др.).

## **1.2. Поддържащо обучение е с продължителност 3 дни и задължително включващо следните теми:**

В рамките на проекта ще се проведе тридневно поддържащо обучение. Темите на поддържащото обучение ще се определят от актуалните потребности на личните асистенти, домашните помощници и социалните асистенти определени чрез обратна връзка от тях самите предоставена на обучителната организация 10 дни преди стартирането на обучението.

Ще бъде опреснена информацията свързана със следните теми:

- основни познания за домашните грижи и за необходимите знания и умения на личните и социални асистенти и домашни помощници;
- основни задължения и права на персонала;
- етични стандарти в работата на персонала (принципи и ценности на социалната работа, поверителност, антидискриминационно поведение, др.);
- специфика на грижите за стари хора, за лица с увреждания, за терминално болни;
- разпознаване и навременно сигнализиране на рискове и опасности за потребителя (влошаване на здравословното състояние, инциденти, дискриминация, различни форми на експлоатация, насилие, други рискове), както и за нововъзникнали потребности;
- умения за предоставяне на подкрепа, изискваща физически контакт;
- умения за разпознаване на рискове и справяне с кризисни ситуации (оказване на първа помощ и начин на действие в спешни случаи, рискове при физически контакт, др.);
- здравословни и безопасни условия на предоставяне и ползване на социални услуги (основни изисквания към подготовката и съхраняването на храна съобразно изискванията на Закона за здравето и подзаконовите нормативни актове по прилагането му, основни правила за поддържане на лична хигиена и контролиране на рискове от заразяване; ползване на подходящо облекло и обувки, ползване на лични предпазни средства, действия и поведение при случаи на насилие и предизвикателно поведение, при случаи на сексуален и/или расов/етнически тормоз; действия и поведение при потребители, пристрастени към вредни за здравето субстанции; опасности, произтичащи от битовите условия на живот на потребителя, напр. неизправна електрическа инсталация, повредени домакински уреди, др.).

## **1.3. Поддържащи обучения на персонала.**

В рамките на проекта ще се проведе тридневно поддържащо обучение. Темите на поддържащото обучение ще се определят от обратната връзка, дадена от личните асистенти, домашните помощници и социалните асистенти по време на въвеждащото обучение, както и от актуалните потребности на потребителите на услугите.

Както въвеждащото, така и поддържащото обучение ще имат интерактивен характер и да включват теоретични и практически подходи.

## **1.4. Консултиране и психологическа подкрепа в кризисни ситуации**

“Консултирането е специализирана професионална дейност за психологическа помощ на клиенти без психически заболявания, с различни личностни или социално обособени проблеми в емоционалната и поведенческа сфера, реализираща се по определена методика с тяхното съзнателно участие”<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Хаджийски, 2003



Принципите при консултирането преповтарят принципите в социалната работа като цяло – хуманност, коректност, автентичност, емпатия, съблюдаване на условието “тук и сега”, уважение, конфиденциалност, зачитане на правата на клиента, съобразяване с неговите потребности, интереси, ценностна система, индивидуализиране, търсене преди всичко на ресурсите, центриране върху клиента и т.н.

Като обекти на консултирането са най-общо две категории хора:

- Субективно затруднени клиенти – това са хората, които вземат самостоятелно решение за търсене на помощ и подкрепа и обикновено са: временно изпитващи затруднения при разрешаването на личен или социален проблем, хора с наличие на проблем с различна продължителност, нуждаещи се от информация, напътствие, с проблеми, свързани с възпитание, обучение, професионално ориентиране, справяне в конкретна ситуация и др.;
- Обективно нуждаещи се клиенти – изпаднали в криза, с временни обърквания в когнитивната сфера, хора със сериозни промени в мисленето, поведението, емоциите, подложени на стрес, фрустрация, насилие, хора с отклонения, временни или постоянни, но “в норма” и др.

Най-често срещани са индивидуалното и груповото консултиране.

Индивидуалното консултиране е взаимодействие между двама души при наличие на определен проблем.

При взаимодействието между двете лица в процеса на индивидуално консултиране са характерни три схеми на работа:

- Взаимодействие на основата на позиция на равноправие – оптимален вариант на консултиране, при който всеки участник си знае ролята, отговорностите. Основната характеристика на това разположение е кооперативността, партнирането, което предполага и високи резултати от процеса;
- Взаимодействие от позиция “отгоре” от страна на консултиращия – най-разпространена и определена като една от основните грешки в консултирането – изема се инициативата от водещия процеса, направлява се изцяло от него, клиентът е поставен в позиция на изчакване, на готовност за поемане на задачи и цели, които не е изработил съвместно с консултанта. У клиента се формира позиция на зависимост и дори власт чрез немощ и консултантът се превръща в негова следваща “социална патерица”. От процеса на съвместна работа никой не остава доволен, а на клиента не е оказана помощ и подкрепа;
- Взаимодействие от позицията “отдолу” от страна на специалиста, като той остава да бъде манипулиран. Консултантът трябва да знае, че всеки клиент ще се опита да го манипулира и да е изработил механизми за преодоляване на манипулацията. От подобна позиция клиентът остава удовлетворен и му е оказана псевдопомощ и псевдоподкрепа.

Индивидуалното консултиране е насочено към разрешаването на конкретен проблем на клиента, към повишаване на неговите умения за контролиране на личния и социалния му живот.

Груповото консултиране се използва в доста от случаите в социалната работа, особено при:

- нарушени взаимоотношения между родители и деца;
- конфликти при възрастни хора;
- създаване на психологическа съвместимост – например, работа в екип и др.

Груповото консултиране зависи много от теоретичната позиция, от която тръгва консултантът, но въпреки избора на теоретична основа на практическата работа, изисква съобразяване на следните особености:





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД

**BG05M9OP001-2.002 „Независим живот“**  
**BG05M9OP001-2.002-0251-C01 "Независим живот в община Банско"**  
*Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна  
програма „Развитие на човешките ресурси”, съфинансирана от Европейския  
социален фонд на Европейския съюз*



- това е система от реално съществуващи взаимоотношения между хората;
- това са хора с различен индивидуален път на развитие и единственото, което ги обединява често е сходен проблем;
- изборът на алтернативи в една група е толкова много, колкото са нейните членове;
- трудно се диагностицира динамиката в отношенията, а недоглеждането на една промяна може да промени хода на групата;
- доста често хора, които добре се справят в ситуация на индивидуално консултиране, изпадат в мълчание и хипоактивност при групово консултиране;
- съобразяване с ролите на участниците в групата.

Безспорно груповото консултиране е по-сложна дейност за помагачия в сравнение с индивидуалното, но пък ефектите от него за потребителите са значителни, тъй като най-малкото създава усещане за съпричастност, за това, че твоите проблеми са сходни с тези на останалите, дава повече възможности за избор и за изработване на повече алтернативи и т.н.

## **2. Права и отговорности на потребителите.**

Персоналът, предоставящ услуги в домашна среда е длъжен да зачита правото на избор на потребителя особено по въпроси, които пряко го касаят – избор на личен лекар, избор на личен или социален асистенти или домашен помощник, видове услуги, които желае да ползва и т.н.

В работата си персоналът трябва да се ръководи на първо място от интересите на потребителите, да ги приема и зачита тяхното право на самоопределение.

Членовете на персонала не могат да проявяват дискриминация по отношение на възраст, пол, вероизповедание, семейно положение, убеждения, умствени и физически затруднения или по какъвто и да е друг признак към потребителя.

Предоставящият услугите трябва да се стреми да развива силните страни на потребителя, както и да поощрява неговата самостоятелност. Потребителят следва активно да участва при вземането на решения по всички въпроси, касаещи неговия живот, както и при предоставяне на услугите, което се отразява в индивидуалния план за предоставяне на социалните услуги.

Потребителите трябва да биват подкрепяни и подпомагани сами да контролират финансовите си средства, с изключение на случаите на тежко ментално увреждане или други важни причини, свързани със здравословното им състояние.

Персоналът следва да извършва дейностите по предоставяне на услугата не вместо потребителите, а съвместно с тях.

Отговорностите на потребителите на услугите са описани в договора за предоставяне на услугите. Потребителят няма право да изисква от член на персонала изпълнение на дейности, които не са идентифицирани в оценката на потребностите и не са заложили в индивидуалния план на потребителя.

Права на възрастните хора

- Възрастните хора имат същите права и задължения като всички останали хора;
- Възрастните хора следва да бъдат поощрявани сами да извършват своя избор;
- Възрастните хора могат и имат възможност да оказват активна подкрепа на обществото и особено на местната общност;
- Възрастните хора имат право на социално подпомагане и на социални услуги в зависимост от потребността от услуги;
- Обществото има моралното задължение да признава приноса и ролята на възрастните хора.

## 2.1. Права и отговорности на персонала.

Основните права и задължения на личния и социалния асистент и на домашния помощник са регламентирани в:

- Закона за социално подпомагане;
- Правилника за неговото прилагане;
- Методиките за предоставяне на социалните услуги „Личен асистент”, „Социален асистент” и „Домашен помощник”, утвърдени от изпълнителния директор на Агенцията за социално подпомагане;
- Длъжностната характеристика на личния/социален асистент и домашния помощник. Личните асистенти, социалните асистенти и домашните помощници се назначават на трудов договор и правата им се гарантират от Кодекса на труда и длъжностната характеристика.

Задължения на личния/социалния асистент и домашния помощник според длъжностната характеристика:

- Организира и осъществява ежедневна дейност, осигуряваща необходимите санитарно- хигиенни, битови и социални условия за осигуряване на нормален живот на потребителя, включително помощ при общуването и поддържането на социални контакти, развлечения и занимания в дома и извън него;
- Предоставя еднократни социални услуги (битови, административни, медицински, др.) по молба на потребителя за основно почистване на помещенията, обитавани от него, при подаване на документи в пенсионен отдел, Дирекция „Социално подпомагане, Общината, и др., при снабдяване с помощни средства, при изготвяне на необходимите документи за явяване пред ТЕЛК, НЕЛК, както и при настаняване или напускане на болница, грижи след болнично лечение, рехабилитация и др.;
- Съдейства за ефективната социална интеграция на потребителя, окуражава активността на потребителя, организира срещи, осъществява контакти с други лица;
- Грижи се за здравето и безопасността на потребителя, като предлага мерки за намаляване или отстраняване (ако е възможно) на рисковете в дома му, а при спешен случай незабавно информира личния лекар на потребителя и посоченото за контакт лице;
- Спазва поверителността на факти и обстоятелства, станали му известни при изпълнение на служебните му задължения, освен в случаите, когато застрашават здравето и живота на потребителя;
- Спазва поверителност на факти и обстоятелства, станали му известни при изпълнение на задълженията си, освен в случаите, когато са застрашени живота и здравето на потребителя;
- Осигурява безопасност в дома на потребителя през времето, когато пребивава в дома на потребителя, съобразно разработените правила от доставчика на услугите;
- Води дневник на потребителя, в който се вписват всички извършени ежедневни дейности;
- Незабавно сигнализира доставчика на услугите при възникване на инцидент, сигнали за злоупотреба или насилие, рязко влошаване на здравословното състояние на потребителя.



Основни права на личните/социалните асистенти, домашните помощници и експертите, произтичащи от Конституцията на Република България и Кодекса на труда:

- Зачитане на личното достойнство;
- Недискриминационно отношение;
- Право да изразяват мнение;
- Право на труд;
- Ненамеса в личния и семейния живот, защита срещу посегателства на честта, достойнството и доброто име;
- Право на работа в здравословна и безопасна среда;
- Право на жалби и предложения.

## **2.2. Специфични умения на личните/социалните асистенти, домашните помощници**

С цел качествено предоставяне на интегрираните услуги, домашният помощник, личният и социалният асистент следва да притежават специфични умения. Някои от тях са:

**Изграждане на доверие:** От изключително значение е изграждането на отношения на доверие между член на персонала и потребителя.

**Способност за разбиране на емоционалното състояние на потребителя:** това е способност да се разпознават чувствата и мислите на другия в конкретната ситуация. Например личният асистент да разпознава проявите на тъгуване на потребителя и да съобрази поведението си с тях, а не да тъгува като потребителя.

**Умения за самопознание и самоконтрол:** самопознанието се изразява в способността да се анализират, разпознават и приемат собствените настроения, емоции и движещи сили, както и тяхното влияние върху своите действия и тези на околните. Самоконтролът се изразява в способността за овладяване и насочване в положителна посока на собствените отрицателни импулси и настроения.

**Умения за оказване на емоционална подкрепа** това означава:

- Да се изслушват тревогите и притесненията на потребителя;
- Да се отнасят с уважение към неговите преживявания, болка, страхове;
- Да се назовават и приемат чувствата, които го вълнуват;
- Да му се партнира при решаване на проблеми от ежедневието;
- Да се полагат усилия за повишаване на самочувствието (което при самотните стари хора и при хората с увреждания обикновено е негативно);
- Да се обръща внимание на средата, в която живеят потребителите, така че тя да е достъпна и възможно най-комфортна за тях;
- Да се отчитат индивидуалните особености на всеки потребител;
- Да се проявява разбиране по отношение на емоционалното състояние на потребителя;
- Да се вниква в отношенията на потребителя със семейството и с другите хора около него и да му се дава възможност да говори за тях.

**Умения за вземане на решения:** необходимо е персоналет да взема решения в редица ситуации, включително и рискови.



Умения за поставяне на професионални граници: С понятието „професионални граници” се обозначава сферата на професионални действия, отговорности и емоционална

ангажираност от страна на персонала към проблемите на потребителите (докъде стигат и от къде започват отговорностите на други лица и институции).

Умения за осъществяване на професионални контакти: това означава непрекъснато партниране с различни институции и специалисти. Персоналът трябва да поддържа дългосрочни професионални контакти при грижите за потребителите с:

- Организацията, която е доставчик на социалните услуги;
- Дирекция „Социално подпомагане”;
- Общинска администрация;
- Местните поделения на Електроснабдяване, ВиК и други;
- Пенсионна служба; Болници и други здравни заведения;
- Лични лекари, психолози, др.;
- Полиция; други доставчици на социални услуги и допълващи услуги за хора в риск на територията на общината.

Умения за общуване с потребителите:

- Да се осигури спокойна обстановка, която да не отвлича вниманието;
- Да се привлече вниманието на потребителя, а след това да се говори. Ако потребителят е зает с нещо, а съобщението, което искате да направите не е спешно, по-добре е да отложите разговора;
- Необходимо е да се говори на достъпен език, без да се използва ненужна терминология;
- Не бива да се обещава невъзможното;
- По време на разговор, преди да се пристъпи към нова тема, домашният помощник трябва да се убеди, че предишната е разбрана правилно. Не се бойте от повторения;
- Внимателно да се подбира височината на гласа.

#### **IV. Начин на управление на интегрираната услуга, включително планиране на дейността, мониторинг на предоставяните услуги, отчетност.**

##### **1. Планиране на интегрираните услуги.**

Община Банско като доставчик на интегрираните услуги по проект „Интегрирани услуги и комплексни грижи в домашна среда” ще осъществява дейностите по проекта след изготвяне на план за изпълнение.

Планът за предоставяне на услугите преминава през следните етапи:

- назначаване на екип за организация и управление на проекта;
- разработване на необходимата документация за предоставяне на услугите – заявления за кандидатстване; формуляр за оценка на потребностите; индивидуален план; график на работата на персонала; трудов договор и договор за предоставяне на услугите, правилник за вътрешния ред; правила и процедури и др.;
- определяне на срок за приемане на заявления от кандидатите за потребители и за персонал при осигурен равен достъп на всички кандидати;
- определяне на срок и изготвяне на оценки на потребностите на кандидат-потребителите;



- сформирание на комисия за класиране на кандидат-потребителите и на кандидатите за лични асистенти, социални асистенти и домашни помощници;
- назначаване на персонал, вкл. разработване и утвърждаване на длъжностна характеристика;
- разработване на методология за предоставяне на услугите;
- организиране провеждането на въвеждащо обучение на персонала от външен изпълнител;
- „напасване” между потребител и член на персонала;
- сключване на договор с потребителите за предоставяне на услугите;
- изготвяне на индивидуален план за предоставяне на услугите;
- изготвяне на график на личния/социалния асистент или домашния помощник;
- предоставяне на услугите;
- мониторинг на предоставяне на услугите;
- организиране провеждането на поддържащи обучения от външен изпълнител;
- предоставяне на здравни услуги;
- предоставяне на психологическа и мотивационна подкрепа и подкрепа за социално включване на потребителите;
- предоставяне на психологическа подкрепа и консултиране на персонала;
- отчитане на дейностите.

## **2. Мониторинг на качеството на предоставяне на услугите.**

Целта на мониторинга е качествено предоставяне на интегрираните услуги на потребителите, при спазване на техните права и прилагайки индивидуален подход.

Пряк контрол върху работата на персонала извършва както екипът за организация и управление на проекта, така и работодателят на персонала.

Посещенията за наблюдение задължително се извършват „на място” в дома на потребителя и се попълва формуляр за мониторинг, който се подписва от потребителя.

Наблюдението се извършва в присъствие на потребителя и/или неговия законен представител. Задължително се проверява дневника на потребителя, редовното водене на дневника и отразените изпълнени дейности от личния асистент.

Мониторинговите посещения могат да се извършват планово, т.е. с предварително уведомяване на личния/социалния асистент или домашния помощник или по всяко време в рамките на работния ден без предварително уведомяване.

С цел подобряване качеството на услугите, предоставяни от личните/социалните асистенти, домашните помощници и експертите, процесът на мониторинг трябва да има и консултативен характер – мониториращият предоставя обратна връзка на ръководителя на проекта с кои дейности служителят се справя по-добре и за кои има нужда от психологическа подкрепа.

Извършващият мониторинг отчита резултатите с отчет до ръководителя на проекта.

## **3. Отчетност на персонала.**



Отчитането на дейностите на персонала се извършва в съответствие с изискванията на Управляващия орган на ОПРЧР и вътрешните правила на община Банско.

Задължително персоналет спазва трудовото законодателство и задълженията си съгласно длъжностната характеристика.

Личният/социалният асистент и домашният помощник ежедневно води Дневника на потребителя, като отразява извършените дейности, както и промяната в поведението и/или в здравословното състояние на потребителя.

## **V. Популяризиране на интегрираната услуга.**

За повишаване информираността на общността за интегрираната услуга и целенасочена работа за положителна промяна в нагласите към целевите групи, включително и достъпно разясняване каква е интегрираната услуга и за кого е предназначена се следва по-долу разработената Комуникационна програма.

Комуникационната програма представлява неразделна част от Методологията за почасово предоставяне на услуги в домашна среда, разработена в рамките на проект „Интегрирани услуги и комплексни грижи в домашна среда” на община Банско. Важно условие за ефективното реализиране на проекта и развитието на интегрираната услуга е политиката за предоставяне на информация до обществеността. Реализирането на проекта и социалната услуга ще се съпровожда от различни информационни мероприятия, които ще осигурят нейната публичност, както в процеса на нейното проектно изпълнение, така и по време на реализацията ѝ след приключване на проектите дейности.

### **1. Основните цели на комуникационната програма са:**

- Да представи и популяризира сред широката общественост и заинтересованите страни резултатите, ползите и положителните ефекти от изпълнението на проекта;
- Да спомогне за изграждане на обществена подкрепа към политиките на социално включване на хора с увреждания и хора над 65 години, които са в невъзможност за самообслужване;
- Да допринесе за повишаване на чувствителността в обществото към проблемите на лица с увреждания и техните семейства и хора над 65 години, които са в невъзможност за самообслужване.

### **2. Целевите групи на комуникационната програма са:**

- Териториални структури на държавните органи и институции;
- Неправителствени организации;
- Доставчици на социални услуги;
- Приоритетни целеви групи на социални услуги;
- Потребители на социални услуги – хора в това число и деца с увреждания и хора над 65 години, които са в невъзможност за самообслужване;
- Лидери на обществено мнение;
- Медии;
- Широката общественост.





### **3. Водещите принципи на комуникационната програма са:**

- Целенасоченост – ясно дефинирани цел и аудитория на всяко комуникационно послание, свързано с развитието на интегрираната социална услуга и нейните потребители;
- Прозрачност – яснота и всеобхватност на информацията, разпространена в общественото пространство за интегрираната социална услуга и нейните потребители;
- Достъпност на информацията – достигане на посланията и комуникираната информация до най-голям брой заинтересовани лица;
- Качество на информационните ресурси – изчерпателност, задълбоченост и аналитичност на комуникационните послания, свързани с интегрираната социална услуга и нейните потребители;
- Ефективност на комуникационните послания – целенасочено ориентиране на информационния поток, в посока към промяна на консервативни обществени нагласи;
- Позитивност на комуникационните послания – изграждане на климат на доверие и съпричастие с оглед на ефективното изпълнение на интегрираната социална услуга.

### **4. Дейностите на комуникационната програма се очертават в следните посоки:**

- Организиране на пресконференции, публикации в медиите за запознаване на обществеността в общината с приоритетите, планираните социални дейности и мерки в проекта;
- Изработване и разпространение на информационни и комуникационни материали и периодичното им актуализиране;
- Визуализиране на новата интегрирана социална услуга чрез публикации на информационни материали и разпространението им в уеб-пространството;
- Информирание на местната общност и всички заинтересовани страни за развитието на социалните услуги - Личен асистент, Социален асистент и Домашен помощник и за постигнатите резултати, чрез публикации в медиите и публикуване на актуална информация в сайта на Общината;
- Подготовка и разпространение на информационни и комуникационни материали.

### **5. Механизмите и подходите на комуникационната програма включват:**

- Създаване на устойчива информационна среда чрез ефективно използване на различни начини и форми за комуникиране и промотиране на социалните услуги: Личен асистент, Социален асистент и Домашен помощник.
- Изграждане на адекватна и възпроизвеждаща се информационна брошура;
- Подаване на достатъчна информация в общественото пространство;
- Търсене на отзвук и обратна връзка от комуникиращата информация;
- Предвиждане на възможности за коригиращи действия;
- Прецизен избор на отделните информационни фрагменти и разполагането им в пространството на отделните медии с цел възходящо мултиплициране на посланията.

### **6. Основни комуникационни техники:**



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД

**BG05M9OP001-2.002 „Независим живот“**  
**BG05M9OP001-2.002-0251-C01 "Независим живот в община Банско"**  
*Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна  
програма „Развитие на човешките ресурси“, съфинансирана от Европейския  
социален фонд на Европейския съюз*



- Директна комуникация - Директна комуникация цели да предостави възможност на широката общественост да споделят своите мнения, гледни точки и предложения в рамките на дискусии и дебати. Проблемите в социалната сфера изискват непрекъснат дебат и достигане на гласа на обикновените граждани. Само чрез пряк дебат и комуникация могат да бъдат координирани и хармонизирани усилията на ангажираните със социалните услуги - Личен асистент, Социален асистент и Домашен помощник;
- Комуникация чрез медии- редовното и системно предоставяне на информация и съобщения до наличните местни и регионални медии, относно развитието на социалните услуги - Личен асистент, Социален асистент и Домашен помощник чрез;
- Комуникация чрез Интернет и информационни материали и работа с партньори- поддържане и актуализиране на информацията за социалните услуги - Личен асистент, Социален асистент и Домашен помощник в уеб-сайта на община Банско;
- Разработване и публикуване на тематични информационни материали за развитието, реализирането, управлението, ефекта и други за социалните услуги - Личен асистент, Социален асистент и Домашен помощник.

## **7. Оперативно изпълнение на комуникационната програма**

За постигането на целите и реализацията на дейностите в настоящата комуникационната програма е необходимо оперативното ѝ изпълнение да се възложи на подходящ експерт/специалист, който да е пряко ангажиран с наблюдението и отразяването на информационните потоци, свързани с реализацията на интегрираната социална услуга. В рамките на неговите компетенции и правомощия и с увеличаване на неговите задължения и отговорности в длъжностната му характеристика, експерт/специалиста може да се ангажира с координирането и реализирането на дейностите по изпълнение на комуникационната програма. Задачи и отговорности на експерт/специалиста в община Банско пряко ангажиран с реализирането на комуникационната програма:

- Участва в планирането на дейности, свързани с реализирането на целите на комуникационната програма;
- Координира цялостното изпълнение на заложените дейности за изпълнение на комуникационната програма;
- Въвлича всички заинтересовани страни в информационния обмен;
- Организира и поддържа сътрудничество с Ръководителя и персонала на социалните услуги- Личен асистент, Социален асистент и Домашен помощник и популяризира актуална информация по текущото реализиране на услугите;
- Организира различни информационни мероприятия за постигането на целите и дейностите на комуникационната програма.

## **Приложение 1**

### **ВИДОВЕ УСЛУГИ**

Съществува специфична йерархия на услугите, от които се нуждаят хората с увреждания и старите хора, която може да бъде съотнесена към йерархията на потребностите, а именно:



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД

**BG05M9OP001-2.002 „Независим живот“**  
**BG05M9OP001-2.002-0251-C01 "Независим живот в община Банско"**  
*Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна  
програма „Развитие на човешките ресурси“, съфинансирана от Европейския  
социален фонд на Европейския съюз*



Медицински услуги - хората с увреждания и старите хора са основната група клиенти на системата на здравеопазването. За тях е необходим улеснен достъп до личен лекар и до специализирани медицински услуги като рехабилитация, физиотерапия, хирургия, речева и слухова терапия, др.

Битови и персонални услуги - поради спецификата на състоянието си, изпитват редица затруднения при поддържане на домакинството и личната хигиена и се нуждаят от помощ за тях; доставяне и/или приготвяне на храна, пазаруване, почистване и други.

Социални услуги - осъществяват се в три направления:

- а) посредничество при контактите на нуждаещите се с различни институции и информиране относно правата им;
- б) преодоляване на изолацията, общуване, съдействие за развиване и посрещане на личните интереси и т.н.;
- в) придружаване извън дома, помощ в общуването и поддържането на социални контакти, др.

Помощ в адаптирането - осигуряване на средства за облекчаване на този процес (подсигуряване с очила, инвалидни колички, патерици, слухови апарати и др.) и развиване на нови умения за грижи за себе си с цел съхраняване на самооценката и чувството за собствено достойнство.

Административни услуги - извършване на плащания, посредничество при контактите с различни институции, др.

Психо-социални услуги - консултиране и различни терапевтични дейности, свързани с възстановяване и поддържане на психическото равновесие и с предоставяне на информация в областта на социалната закрила за възможностите за подкрепа.

Услуги за достъп до здравни грижи - измерване на витални показатели; придружаване до здравни заведения; консултиране за хигиена и хранене, съдействие за осигуряване на медикаменти и други медико-социални дейности.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД

**BG05M9OP001-2.002 „Независим живот“**  
**BG05M9OP001-2.002-0251-C01 "Независим живот в община Банско"**  
*Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна  
програма „Развитие на човешките ресурси“, съфинансирана от Европейския  
социален фонд на Европейския съюз*



## Приложение 2

### РЕГИСТЪР НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

№ по ред	Име, постоянен и/или настоящ адрес, дата на раждане и семейно положение на потребителя	Акт за настаняване или за приемане в социалната услуга	Име, постоянен и/или настоящ адрес и тел. номер на настойник, попечител или близък роднина на потребителя	Име, адрес и тел. номер на личния лекар на потребителя	Дата на настаняване/ приемане	Дата на напускане	Дата, час и причина за смъртта



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД

**BG05M9OP001-2.002 „Независим живот“**  
**BG05M9OP001-2.002-0251-C01 "Независим живот в община Банско"**  
*Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна  
програма „Развитие на човешките ресурси”, съфинансирана от Европейския  
социален фонд на Европейския съюз*



### Приложение 3

#### ДНЕВНИК НА ПОТРЕБИТЕЛЯ

Дата	Дейности	Време за изпълнение	Подпис на потребителя	Подпис на Лицето, предоставящо социалните услуги	Подпис, дата и коментар на проверяващия



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД

**BG05M9OP001-2.002 „Независим живот“**  
**BG05M9OP001-2.002-0251-C01 "Независим живот в община Банско"**  
Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна  
програма „Развитие на човешките ресурси“, съфинансирана от Европейския  
социален фонд на Европейския съюз



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
РАЗВИТИЕ НА  
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

## Приложение 4

### ИНДИВИДУАЛЕН ПЛАН ЗА СОЦИАЛНИ УСЛУГИ

за периода 11.07.2016 до 11.01.2017

**Потребител:**  
Адрес, тел.

**Социален асистент/ Личен асистент/Домашен помощник<sup>2</sup>:**  
Адрес, телефон

**Цел на плана за социалната услуга:** Да подобри качеството на живот на лицето с увреждане чрез удовлетворяване на индивидуалните му потребности от подкрепа и грижа

Специфични потребности	Дейности, насочени към удовлетворяване на установената потребност	Отговорно лице	Времетраене, срокове, периодичност
<i>Вписват се всички специфични потребности и/или проблеми на потребителя, които са установени от социалната оценка, независимо дали за тяхното удовлетворяване или разрешаване е договорена конкретна услуга или не.</i>	<i>Вписва се конкретната дейност, която ще бъде извършвана с цел да удовлетворява съответната потребност или решава установения проблем; ако не е договорена такава дейност се посочва причината.</i>	<i>Вписва се лицето, което носи отговорност за реализирането на договорената дейност.</i>	<i>Посочва се честотата, периодичността, продължителността и/или срока за предоставяне на договорената дейност</i>
1. Здравни и физически потребности:			
2. Ежедневни потребности – бит и самообслужване:			
3. Развитие на интереси и способности, осмисляне на свободното време			

<sup>2</sup> Ненужното се изтрива





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД

**BG05M9OP001-2.002 „Независим живот“**  
**BG05M9OP001-2.002-0251-C01 "Независим живот в община Банско"**  
Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна  
програма „Развитие на човешките ресурси“, съфинансирана от Европейския  
социален фонд на Европейския съюз



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
РАЗВИТИЕ НА  
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

Специфични потребности	Дейности, насочени към удовлетворяване на установената потребность	Отговорно лице	Времетраене, срокове, периодичност
4. Самостоятелен живот и социална рехабилитация			
5. Образователна подкрепа			
6. Психологическа подкрепа (емоционално-поведенчески потребности)			
7. Рехабилитационни потребности			
8. Логопедична подкрепа			

При разработването на настоящия план бях запознат/а с различните социални услуги, както и с възможностите за техния избор и за избора на Социален асистент/ Личен асистент/Домашен помощник<sup>3</sup>. Този план е изготвен с мое участие и заявявам съгласието си с него.

Потребител: .....  
(име и подпис)

или Законен представител  
на потребителя: .....  
(име и подпис)

Дата: .....

Социален асистент/ Личен асистент/Домашен помощник<sup>4</sup>: .....

<sup>3</sup> Ненежното се изтрива

<sup>4</sup> Ненежното се изтрива



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД

**BG05M9OP001-2.002 „Независим живот“**  
**BG05M9OP001-2.002-0251-C01 "Независим живот в община Банско"**

*Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна  
програма „Развитие на човешките ресурси”, съфинансирана от Европейския  
социален фонд на Европейския съюз*



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
**РАЗВИТИЕ НА  
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ**

---

**(име и подпис)**

**Дата:** .....

**Участвали в разработването и приемането на плана:**

**Позиция**

**Трите имена**

**Подпис**



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД

**BG05M9OP001-2.002 „Независим живот“**  
**BG05M9OP001-2.002-0251-C01 "Независим живот в община Банско"**  
*Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна  
програма „Развитие на човешките ресурси”, съфинансирана от Европейския  
социален фонд на Европейския съюз*



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
РАЗВИТИЕ НА  
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

## Приложение 5

### ПРОТОКОЛ от преглед на Плана за социални услуги

На.....  
( име, ЕГН )

Проведен на  
.....  
( дата, час, място )

Присъствали.....  
.....  
.....  
.....

1. Изпълнени дейности от последния план за социални услуги.....

.....  
.....  
(запишете не само постиженията, но и проблемите )

2. Промени в състоянието на потребителя

От гледна точка на:

А. Здравословно състояние или развитие на увреждането

.....  
.....  
.....  
.....  
(отбележете всяка значима промяна в здравословното състояние)

Б. Промени в емоционалното развитие или поведение

.....  
.....  
.....  
.....

В. Промени във взаимоотношенията с важни за него хора

.....  
.....  
.....

Г . Други промени:

.....  
.....  
.....

Необходимост от по-нататъшни дейности

.....  
.....



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД

**BG05M9OP001-2.002 „Независим живот“**  
**BG05M9OP001-2.002-0251-C01 "Независим живот в община Банско"**  
*Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна  
програма „Развитие на човешките ресурси”, съфинансирана от Европейския  
социален фонд на Европейския съюз*



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
РАЗВИТИЕ НА  
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

.....  
.....  
(отбележете какви промени трябва да се направят в плана)

Следващото обсъждане на плана ще се проведе на.....от.....ч.

Присъствали:

1.....

2.....

3.....

.....



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД

**BG05M9OP001-2.002 „Независим живот“**  
**BG05M9OP001-2.002-0251-C01 "Независим живот в община Банско"**  
*Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна  
програма „Развитие на човешките ресурси“, съфинансирана от Европейския  
социален фонд на Европейския съюз*



## Приложение 6

### **ПРОЦЕДУРА ЗА ОСИГУРЯВАНЕ НА ЗАЩИТА НА ИМУЩЕСТВОТО И ФИНАНСОВИТЕ СРЕДСТВА НА ПОТРЕБИТЕЛЯ**

От голямо значение при предоставянето на услуги в домашна среда е осигуряването на защита за финансовите средства и имуществото на потребителя през времето, в което ползва тази социална услуга. Община Банско в качеството си на доставчик е основната институция, която носи пълна отговорност за опазване на личното имущество и финансови средства на лицата, които ползват услугата.

I. Изисква се при различните парични операции, свързани с имуществото и финансовите средства на потребителите при извършването на дейности, като: заплащане на сметки; пазаруване; обявяване на загуба или повреда на имущество на потребителя, възникнала в процеса на предоставяне на услугата; получаване на пенсия, закупуване на твърди и течни горива и други, същите да се описват в дневника на потребителя, който се съхранява в дома му, като срещу записа се отбелязва датата и се поставя подпис от страна на помощника и, ако е възможно, на потребителя или на неговия законен представител.

II. Изрично се забранява на предоставящите социални услуги, свързани с изпълнението им на определени дейности във връзка с опазването на лично имущество и средства, като:

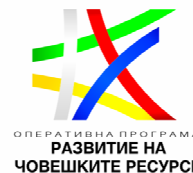
1. приемане на подаръци от потребителите (над минимална стойност, определена от доставчика);
2. използване на документи на потребителя без негово знание и разрешение;
3. използване на имуществото на потребителя за лични цели (напр. телефон),
4. продажба или изхвърляне на вещи на потребителя без неговото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

В случай, че потребителят не е в състояние да отговаря за финансовите си средства, това обстоятелство се отбелязва и се планират действия, които да намалят рисковете от злоупотреба.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД

**BG05M9OP001-2.002 „Независим живот“**  
**BG05M9OP001-2.002-0251-C01 "Независим живот в община Банско"**  
*Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна  
програма „Развитие на човешките ресурси“, съфинансирана от Европейския  
социален фонд на Европейския съюз*



## Приложение 7

### ПРАВИЛА ПРИ ОБЕЗОПАСЯВАНЕ НА ДОМА НА ПОТРЕБИТЕЛЯ

Потребителите трябва да се чувстват в безопасност в домовете си през времето, в което ползват услугите „Личен асистент“, „Социален асистент“, „Домашен помощник“ и интегрирани услуги. Част от задълженията на персонала, предоставящ домашни грижи е да окаже подкрепа за осигуряване на здравословна и безопасна среда на потребителите на социални услуги. Усилията са насочени от една страна към отстраняване на рисковите фактори в дома на потребителя - ремонт на електроуреди и електрическата инсталация при нужда, обезопасяване и изолиране на врати и прозорци, подобряване на подовата настилка и т.н., а от друга отстраняване на външни рискови фактори – измами, злоупотреба със състоянието на потребителя и др..

#### 1. Достъпна среда

Един от най-важните критерии за безопасна среда е достъпността. Достъпът е основна предпоставка да се осъществят важни потребности, права или действия на нуждаещия се. Основни характеристики на достъпната среда за трудно подвижни хора и за хора с физически увреждания:

- Вход: без стъпала или с рампа, чийто наклон е до 5%. Широчината на вратата е най- малко 80 см. Важно е вратата да се отваря лесно, да не е въртяща се или с автомат.

- Достъпен санитарен възел: достатъчно място, за да маневрира количка. Най-малко една ръкохватка, разположена под прав ъгъл, която да улесни прехвърлянето върху тоалетната чиния. Желателно е да има втора подвижна ръкохватка.

- Необходимата минимална широчина за движение на лице в коридори и помещения, ползващо бастун, е 70 см. На хората в инвалидна количка им е необходима площ от 135/135 см., за да се завъртят на 90°.

- Височината на парапетите трябва да бъде 90 см. за възрастни и 70 см. за деца. Личните/Социалните асистенти и домашните помощници трябва да са запознати със специфичните особености на заболяването и характера на потребителите, с цел предприемане на адекватни действия при осигуряването на неговата безопасност, например при болен от Паркинсон – е необходимо да се премахнат всички подови настилки, тъй като тези болни много лесно се препъват; при лежачо болни и трудно подвижни хора – всички вещи от първа необходимост да са разположени на удобно за тях място за лесното им ползване, с цел да се предотвратят инциденти.

При разходки е необходимо предварително да се провери дали местата са достъпни за инвалидна количка и да отчита възможните затруднения при придвижването (например наличие на стълби, тежки врати, дебели килими и др.). Инвалидната количка се бута бавно, защото може лесно да набере скорост и неочакван удар да я извади от равновесие.

#### 2. Правила за осигуряване на безопасност

При извършване на социалната услуга доставчикът и потребителят (или законният му представител) уговарят в писмен вид ясни правила за достъп на предоставящите социални услуги лица до дома на потребителя, които включват:

- какво се предприема при установяване на инцидент с потребителя или при други критични ситуации.





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД

**BG05M9OP001-2.002 „Независим живот“**  
**BG05M9OP001-2.002-0251-C01 "Независим живот в община Банско"**  
*Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна  
програма „Развитие на човешките ресурси”, съфинансирана от Европейския  
социален фонд на Европейския съюз*



Всякакви промени, които са свързани с осигуряване на здравословна и безопасна среда на потребителя, домашният помощник първо трябва ги обсъди с него и да има позволенията му.

## Приложение 8

### **ПРАВИЛА ЗА ДОСТЪП ДО ДОМА НА ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ ПРЕДОСТАВЯНЕТО НА УСЛУГАТА „СОЦИАЛЕН АСИСТЕНТ”, „ЛИЧЕН АСИСТЕНТ” И „ДОМАШЕН ПОМОЩНИК” В ОБЩИНА БАНСКО**

Настоящите Правила регламентират действията на личния асистент, във връзка с организирането и предоставянето на социалната услуга на потребителя.

**1.** Социалният асистент/ личният асистент/ домашният помощник и потребителят (или законният му представител), уговарят в писмен вид ясни процедури за достъп на асистента до дома на обгрижваното лице, с цел осигуряване на безопасност в дома на потребителя във времето на предоставяне на услугата, 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.

**2.** Социалният асистент/ личният асистент/ домашният помощник трябва да разполага с ключове от жилището на потребителя, ако изрично не е уговорен друг начин за достъп (например чрез член на семейството).

**2.1.** Социалният асистент/ личният асистент/ домашният помощник съхранява на лично място предоставените му ключове по начин, който да предполага изключване на възможност от загубване, кражба и използване от трети лица.

**3.** Действия, които се предприемат, в случай на загуба или кражба на предоставените му ключове.

**3.1.** Социалният асистент/ личният асистент/ домашният помощник уведомява потребителя (или законния му представител), като регистрира този факт и в Дневника на потребителя. По преценка – уведомява и екипа на общината.

**3.2.** Социалният асистент/ личният асистент/ домашният помощник, допуснал загуба или кражба на предоставените му ключове от дома на потребителя, предприема действия за своя сметка за изработване на нови ключове, смяна на патрон или други неотложни мерки с цел осигуряване на безопасност на дома на обгрижваното от него лице.

**4.** Социалният асистент/ личният асистент/ домашният помощник е информиран за кода на алармената система, ако има такава в дома на обгрижваното лице, и няма право да предоставя тези данни на трети лица.

**5.** Действия, които се предприемат, когато асистентът не успее да влезе в дома на потребителя:

**5.1.** Социалният асистент/ личният асистент/ домашният помощник уведомява лицето, посочено за контакт при спешен случай и екипа на общината.

**5.2.** При установяване на кризисна ситуация, предполагаща опасност за потребителя и/или неговото имущество, незабавно предприема действия, съобразно утвърдената „Процедура за действие при възникване на кризисни ситуации”.

*\* Спазването на тези Правила се изисква от всеки назначен личен асистент, който не е законен представител на потребителя и/или не живее на същия адрес.*



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД

BG05M9OP001-2.002 „Независим живот“  
BG05M9OP001-2.002-0251-C01 "Независим живот в община Банско"  
Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна  
програма „Развитие на човешките ресурси“, съфинансирана от Европейския  
социален фонд на Европейския съюз



## Приложение 9

### ПРАВИЛА ЗА ОСИГУРЯВАНЕ БЕЗОПАСНОСТТА И ЗДРАВЕТО НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ И НА ЛИЧНИТЕ АСИСТЕНТИ, СОЦИАЛНИТЕ АСИСТЕНТИ И ДОМАШНИТЕ ПОМОЩНИЦИ ПРИ ПРЕДОСТАВЯНЕ НА СОЦИАЛНАТА УСЛУГА „СОЦИАЛЕН АСИСТЕНТ“, „ЛИЧЕН АСИСТЕНТ“ И „ДОМАШЕН ПОМОЩНИК“ В ОБЩИНА БАНСКО

Настоящите Правила регламентират действията на доставчика на социалната услуга „Социален асистент“, „Личен асистент“ и „Домашен помощник“ – община Банско, както и назначените лични/социални асистенти и домашните помощници, по намаляване на рисковете за здравето на потребителите и на личните/социалните асистенти и домашните помощници при предоставяне на социалната услуга.

**I.** Задължения на доставчика на социалната услуга, чрез екипа за управлението на проекта на общинско ниво и личните/социалните асистенти и домашните помощници, за осигуряване на безопасни условия за потребителя:

**1.** Екипът на общината, предварително запознава избрания от потребителя личните/социалните асистенти и домашните помощници с личното досие на клиента на услугата – конкретно, с документацията, отразяваща здравословното състояние на потребителя, особеностите, чрез които се проявява заболяването му, за актуалното медико-социално състояние и медикаментозното лечение, по данните от личното досие на потребителя:

- Експертно решение на ТЕЛК/ДЕЛК/НЕЛК и други представени документи (*ако има*);
- Карта за оценка на потребностите за предоставяне на социалната услуга (*т. IV и т. V*)

**2.** Екипът на общината, организира среща на личните/социалните асистенти и домашните помощници и потребителя, на която личните/социалните асистенти и домашните помощници получават допълнителна информация, която има отношение към правилното обслужване на лицето с увреждане. Такава среща се организира, в случаите, когато личният/социалният асистент и домашният помощник не е член на семейството и/или не съжителства с обгрижваното лице.

**2.1.** Срещата се договаря с потребителя (неговия законен представител, близки и/или роднини), и се осъществява в удобно за лицето време в дома му. В срещата задължително участва сътрудник от екипа, ако избраният личен/социален асистент или домашен помощник е непознато за потребителя лице.

**2.2.** При дете-потребител на услугата, екипът от общината организира посещението на личният/социалният асистент или домашният помощник в дома му, като предварително се договаря с родителя (попечителя/настойника), детето да бъде запознато с факта, че ще бъде подпомагано от възрастен, който не е от семейството.

• Сътрудникът от екипа подпомага процеса на “напасване” между детето и личния/социалния асистент или домашния помощник.

• Такова посещение се организира, в случаите, когато личният/социалният асистент или домашният помощник не е член на семейството, съгласувано със законния представител на детето.

• В случаите, когато личният/социалният асистент или домашният помощник на дете-потребител е външно лице, служителят договаря с родителите, възможността да извежда детето извън жилището на семейството за: придружаване от/до учебното заведение, съдействие в учебния процес; придружаване от/до Дневен център за деца с увреждания; при поддържане на социални контакти, развлечения и занимания; необходимост от придружаване до личен лекар и/или друг специалист.

**2.3.** Правилата по т.2.2. се прилагат и в случаите, когато потребителят е пълнолетно лице с определен законен представител, когато личният/социалният асистент или домашният помощник е външно лице.

• Обсъждане и договаряне за възможността да се извежда възрастен потребител се осъществява между външен личен/социален асистент или домашен помощник и близките на лицето с увреждане, когато здравословното състояние на потребителя изисква съобразяване с климатичните условия.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД

BG05M9OP001-2.002 „Независим живот“  
BG05M9OP001-2.002-0251-C01 "Независим живот в община Банско"

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна  
програма „Развитие на човешките ресурси“, съфинансирана от Европейския  
социален фонд на Европейския съюз



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
РАЗВИТИЕ НА  
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

**3.** Екипът на общината, предоставя на личния/социалния асистент или домашния помощник координатите на личния лекар на потребителя, като:

- Сътрудник от екипа предварително информира личният лекар за социалната услуга, която ще ползва лицето с увреждане (име и телефон за контакт с личния/социалния асистент или домашния помощник, срока на социалната услугата), като договаря взаимодействието между специалиста и личния/социалния асистент и домашния помощник.

- Личният/социалният асистент или домашният помощник се информира предварително от личния лекар за здравословния статус на потребителя, за лекарствата, които се приемат и схемата на предоставянето им, за оказване на първа помощ, ако се налага.

**4.** Личният/социалният асистент и домашният помощник се информира предварително и от семейството или други значими за потребителя хора за възможните кризи, в които лицето с увреждане може да изпадне, за да бъде насочен как да разпознава индикаторите за влошаване на здравословното състояние.

**5.** При констатирана необходимост от незабавна лекарска намеса, в момент, когато личният/социалният асистент и домашният помощник е в дома на потребителя, личният/социалният асистент или домашният помощник последователно търси Спешна медицинска помощ, уведомява лицето, посочено за контакт при спешен случай и сътрудник от екипа на общината, за предприетите от него действия.

**6.** Личният/социалният асистент и домашният помощник е запознат с помощните технически средства, които потребителят използва.

**7.** При предоставяне на социалната услуга личен/социален асистент или домашен помощник носи отговорност за безопасността и сигурността на потребителя и не поверява грижите за него на друго лице.

**8.** Преди сключване на договор между общината, всеки личен/социален асистент и домашен помощник представя медицинско удостоверение от личния си лекар, от което е видно, че здравословното му състояние не застрашава живота и здравето на потребителя.

**9.** При констатирани здравословни проблеми и/или действия на личният/социалният асистент или домашният помощник, които излагат на риск живота и здравето на потребителя, Ръководителят на проекта отстранява Личния/Социалния асистент или домашния помощник и предлага заместващо лице при спазване на процедурите и с информираното съгласие на потребителя (или негов представител).

## **II. Задължения на екипа за управлението на проекта на общинско ниво за осигуряване на безопасни условия на работа за личния асистент:**

**1.** На предварителните срещи за избор на конкретен личен/социален асистент или домашен помощник от потребителя на услугата, екипът на общината препоръчва на лицата да бъдат съобрязени антропометричните им данни, с цел недопускане на невъзможност или претоварване на личния/социалния асистент и домашния помощник при изпълнение на услуги, свързани с физическа помощ и подкрепа.

**2.** Ръководителят на проекта провежда инструктаж на служителите, при назначаването с цел запознаването им с условията на труд и безопасна среда, като инструктажа се регистрира с подпис на служителя в Книга за инструктажи, съгласно разпоредбите на „Наредба за условията и реда за провеждането на периодично обучение и инструктаж на работниците и служителите по правилата за осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд”.

- Провежда се инструктаж, който съдържа правила за използване на електрически уреди, както и действия при възникнал пожар, земетресение или друго природно бедствие.

- Екипът на общината препоръчва на близките на потребителя да обсъдят предварително с външния личен/социален асистент или домашен помощник определените изисквания (ако има), при ползване на наличната домакинска техника в дома на потребителя.

**3.** Всеки личен/социален асистент или домашен помощник заявява писмено пред Ръководителя на проекта, ако е в невъзможност да изпълнява договорените задължения, поради емоционално прегряване (предизвикано от тежкото здравословно състояние и/или регрес в поведенческите прояви на потребителя), както и поради лични проблеми. Ръководителят на проекта изслушва личния/социалния асистент или домашния помощник и му осигурява почивка или предприема действия – представя писмен доклад пред работодателя с предложение за прекратяване на договора със служителя.

**4.** С цел опазване живота и здравето на потребителя и този на личния/социалния асистент и домашния помощник се забранява употребата на алкохол или други упойващи вещества от страна на личния/социалния



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД

**BG05M9OP001-2.002 „Независим живот“**  
**BG05M9OP001-2.002-0251-C01 "Независим живот в община Банско"**  
*Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна  
програма „Развитие на човешките ресурси”, съфинансирана от Европейския  
социален фонд на Европейския съюз*



асистент и домашния помощник по време на работа. Тютюнопушенето в дома на потребителя е недопустимо.

### Регистър на трудови злоупотреки и инциденти

Дата	Вид злоупотрека или инцидент	Време на злоупотуката или инцидента	Подпис на потребителя	Подпис на лицето, предоставящо социалните услуги	Забележка



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД

BG05M9OP001-2.002 „Независим живот“  
BG05M9OP001-2.002-0251-C01 "Независим живот в община Банско"  
Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна  
програма „Развитие на човешките ресурси“, съфинансирана от Европейския  
социален фонд на Европейския съюз



## Приложение 10

### **ПРОЦЕДУРА ЗА ДЕЙСТВИЕ ПРИ ВЪЗНИКВАНЕ НА КРИЗИСНИ СИТУАЦИИ ПРИ ПРЕДОСТАВЯНЕТО НА УСЛУГАТА „СОЦИАЛЕН АСИСТЕНТ“, „ЛИЧЕН АСИСТЕНТ“ И „ДОМАШЕН ПОМОЩНИК“ В ОБЩИНА БАНСКО**

Настоящата Процедура регламентира действията на доставчика на социалната услуга „Социален асистент“, „Личен асистент“ и „Домашен помощник“- община Банско- бенефициент по проекта, както и назначените „Социален асистент“, „Личен асистент“ и „Домашен помощник“, при възникване на кризисни ситуации при предоставянето на социалната услуга.

#### **I. Действия на личния асистент при установяване на инцидент с потребителя:**

1. Уведомява лицето, посочено за контакт при спешен случай и екипа на общината, за предприетите от него действия и търси съдействие от компетентните органи и лица, в зависимост от естеството на инцидента.
2. При критична ситуация, като пожар, наводнение, земетресение и други бедствия, „социалния асистент“/ „личния асистент“ / „домашния помощник“ реагира по общоприетите правила за поведение, касаещи напускане на дома, като осигурява безопасността на потребителя и своята безопасност.
3. В ситуация на криза, породена от особености в поведението на потребителя, обгрижващото го лице полага необходимите усилия за овладяване на кризата, съобразно своите компетенции и умения, като не допуска действия, които могат да се квалифицират като насилие над лицето с увреждане. За тези ситуации на криза „социалния асистент“/ „личния асистент“ / „домашния помощник“ информира лицето, посочено за контакт при спешен случай и екипа на общината, за предприетите от него действия и търси съдействие от компетентните органи и лица.
4. „Социалния асистент“/ „личния асистент“ / „домашния помощник“ регистрира в Дневника на потребителя всеки инцидент, злополука или друга ситуация на криза и търси съдействие от компетентните органи и лица с цел осигуряване безопасността и здравето на обгрижваното лице.

#### **II. Действия на екипа за управлението на проекта на общинско ниво при възникване и/или констатиране на кризисни ситуации при предоставянето на услугата:**

1. Ръководителят на проекта незабавно организира мерки (действия), за оказване на пълно съдействие на „социалния асистент“/ „личния асистент“ / „домашния помощник“ от страна на екипа и/или други длъжностни лица, след като е уведомен за възникнала кризисна ситуация в дома на потребителя при предоставянето на социалната услуга. Ръководителят на проекта или упълномощено от него лице мониторира изпълнението на предприетите мерки.
2. Длъжностното лице от екипа, което осъществява ежемесечния вътрешен контрол в дома на потребителя представя писмен доклад на Ръководителя на проекта (в рамките на 24 часа), когато в Дневника на потребителя установи регистриран случай на ситуация на криза, за която „социалния асистент“/ „личния асистент“ / „домашния помощник“ не е уведомил.
3. В случай, че „социалния асистент“/ „личния асистент“ / „домашния помощник“ не уведоми екипа на общината, за възникнал инцидент или друга кризисна ситуация, установена от екипа след събитието, Ръководителят на проекта организира среща със служителя и изисква писмени обяснения от него.
4. Ако се установи, че „социалния асистент“/ „личния асистент“ / „домашния помощник“ не е в състояние да предприема адекватни действия в кризисна ситуация с цел осигуряване безопасността на потребителя и своята безопасност, Ръководителят на проекта представя писмен доклад пред работодателя с предложение за прекратяване на договора със служителя.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД

BG05M9OP001-2.002 „Независим живот“  
BG05M9OP001-2.002-0251-C01 "Независим живот в община Банско"  
Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна  
програма „Развитие на човешките ресурси“, съфинансирана от Европейския  
социален фонд на Европейския съюз



## Приложение 11

### **ПРАВИЛНИК ЗА ВЪТРЕШНИЯ РЕД ПО ПРЕДОСТАВЯНЕ НА СОЦИАЛНАТА УСЛУГА „ЛИЧЕН АСИСТЕНТ”/ „СОЦИАЛЕН АСИСТЕНТ”/”ДОМАШЕН ПОМОЩНИК ПО ПРОЕКТ № BG05M9OP001-2.002-0251-C01 „НЕЗАВИСИМ ЖИВОТ В ОБЩИНА БАНСКО”,**

#### **I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

**Чл. 1.** (1) с този правилник се урежда организацията на труда по предоставянето на социалната услуга личен и социален асистент и домашен помощник и конкретизира правата и задълженията на изпълняващите длъжността „личен асистент”/ „социален асистент”/ ”домашен помощник” и на работодателя Кмета на община Банско. Правилникът урежда организацията на труда на „личен асистент”/ „социален асистент”/ ”домашен помощник” по трудово правоотношение, установени в Кодекса на труда и нормативните актове по неговото прилагане.

(2) с този правилник се уреждат въпросите свързани с :

1. Ред на възникване, изменение и прекратяване на правоотношението между работодателя и „личен асистент”/ „социален асистент”/ ”домашен помощник”;
2. Правата и задълженията на работодателя и „личен асистент”/ „социален асистент”/ ”домашен помощник”;
3. Защитата при упражняване правото на труд;
4. Работното време, почивките и отпуските;
5. Служебната тайна;
6. Трудовата дисциплина;
7. Имуществената отговорност;
8. Документооборота;
9. Контрола при предоставяне на услугата от „личен асистент”/ „социален асистент”/ ”домашен помощник”.

**Чл. 2.** Правилникът за вътрешния ред е разработен в съответствие с:

1. Кодекса на труда и подзаконовите нормативни актове по неговото прилагане
2. Закона за задълженията и договорите
3. Закона за социално подпомагане и правилника за прилагането му
4. Закона за закрила на детето и неговото прилагане
5. Закона за интеграция на хора с увреждания и правилника за прилагането му
6. Наредба за критериите и стандартите за социални услуги за деца
7. Функционалните и длъжностни характеристики

#### **II. ВЪЗНИКВАНЕ, ИЗМЕНЕНИЕ И ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ПРАВООТНОШЕНИЕТО МЕЖДУ РАБОТОДАТЕЛЯ И „ЛИЧЕН АСИСТЕНТ”/ „СОЦИАЛЕН АСИСТЕНТ”/ ”ДОМАШЕН ПОМОЩНИК**

**Чл. 3.** Трудовият договор се сключва между изпълняващия длъжността „личен асистент”/ „социален асистент”/ ”домашен помощник” и работодателя- Кмета на Община Банско, на Български език, преди постъпване на работа, в два екземпляра и се подписва от двете страни.

**Чл. 4.** Изпълняващо длъжността „личен асистент”/ „социален асистент”/ ”домашен помощник” може да бъде всяко лице, което отговаря на изискванията за заемане на тази длъжност, съгласно проектната документация. (1) Договор се сключва с лице, което е представило медицинско свидетелство, издадено от личния лекар и свидетелство за съдимост.

(2) Наемат се само „личен асистент”/ „социален асистент”/ ”домашен помощник”, които са избрани от съответен потребител, намират се в добро психическо състояние, не са осъждани и към момента на сключване на договора са в трудоспособна възраст или придобили право на професионална пенсия за ранно пенсиониране.





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД

**BG05M9OP001-2.002 „Независим живот“**  
**BG05M9OP001-2.002-0251-C01 "Независим живот в община Банско"**  
*Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна  
програма „Развитие на човешките ресурси“, съфинансирана от Европейския  
социален фонд на Европейския съюз*



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
РАЗВИТИЕ НА  
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

(3) За сключване на договор съответния „личен асистент“/ „социален асистент“/ ”домашен помощник“ представя трудова или осигурителна книжка.

**Чл. 5.** Всяко лице, което постъпва на работа на длъжността „личен асистент“/ „социален асистент“/ ”домашен помощник“, сключва срочен трудов договор със срок от датата, в която стартира предоставянето на услугата за съответния потребител и е със срок не по-късно от 10.01.2018 г.

**Чл. 6.** (1) При сключване на трудов договор всеки „личен асистент“/ „социален асистент“/ ”домашен помощник“ се запознава с настоящия правилник и с длъжностната си характеристика.

(2) Всеки назначен „личен асистент“/ „социален асистент“/ ”домашен помощник“ преминава инструктаж за безопасна работа при предоставяне на социалната услуга, което се регистрира в Книга за инструктаж по проекта.

**Чл. 7.** Договор с „личен асистент“/ „социален асистент“/ ”домашен помощник“ се прекратява:

1. С изтичане уговорения срок;
2. Завършване на определената работа;
3. Смърт на лицето, ползващо грижите на работника;
4. Обективна невъзможност на работника да полага грижи за потребителя на услугата „личен асистент“/ „социален асистент“/ ”домашен помощник“ (липса на умения или физически капацитет на работника при промяна на нуждите на потребителя, промени в графика/ времетраенето, през което е необходимо да се полагат грижите, възникване на психологическа несъвместимост между работника и потребителя, като възпрепятстват полагането на грижите, други водещи до невъзможност за изпълнение на длъжността)
5. Постъпване на работника на друга работа по трудово или служебно правоотношение;
6. Основателен аргументиран отказ на потребителя на услугата „личен асистент“/ „социален асистент“/ ”домашен помощник“ да се полагат грижи за него от работника.

**Чл. 8.** При прекратяване на договора, работодателят издава заповед за прекратяване на правоотношението с личния асистент в необходимия брой екземпляри.

**Чл. 9.** При прекратяването на трудовото правоотношение, независимо от правното основание, работодателят вписва в трудовата книжка данните, свързани с прекратяването.

### **III. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА РАБОТОДАТЕЛЯ**

**Чл. 10.** Работодателят има право:

1. Да изисква „личен асистент“/ „социален асистент“/ ”домашен помощник“ своевременно, качествено, ефективно и добросъвестно да изпълнява задълженията си по предоставянето на социалната услуга;
2. Да следи редовно и да проверява изпълнението на трудовите задължения от личния асистент, като осъществява ежемесечен контрол на работното му място;
3. Да налага дисциплинарни наказания на изпълняващия длъжността „личен асистент“/ „социален асистент“/ ”домашен помощник“ за нарушаване на трудовата дисциплина и да търси имуществена отговорност при виновно увреждане на имуществото;

**Чл. 11.** Работодателят е длъжен:

1. Да осигури нормални условия за изпълнение на работата на работника;
2. Длъжностна характеристика, включваща основните функционални задължения на работника;
3. Индивидуален план за предоставяне на услугата на потребителя;
4. Дневник на потребителя, в който личния асистент да регистрира дейността си;
5. Да пази достойнството на всеки „личен асистент“/ „социален асистент“/ ”домашен помощник“ при изпълнение на работата по договорното задължение;
6. Да начисли и изплаща в установените срокове уговореното трудово възнаграждение за извършената работа;
  1. Да издава при поискване от „личен асистент“/ „социален асистент“/ ”домашен помощник“ извлечение за заплати за изплатените или неизплатени трудови възнаграждения и обещетения;
  2. Да осигурява личния асистент за всички осигурени социални рискове съгласно условията и реда на Кодекса за социално осигуряване



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД

**BG05M9OP001-2.002 „Независим живот“**  
**BG05M9OP001-2.002-0251-C01 "Независим живот в община Банско"**  
*Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна  
програма „Развитие на човешките ресурси“, съфинансирана от Европейския  
социален фонд на Европейския съюз*



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
РАЗВИТИЕ НА  
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

3. Да представя на личния асистент необходимата писмена информация при изменение на договорното правоотношение;
4. Да осигурява ползването на отпуск, съгласно разпоредбите на Кодекса на труда за лицата, назначени на трудов договор;

#### **IV. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА „ЛИЧЕН АСИСТЕНТ”/ „СОЦИАЛЕН АСИСТЕНТ”/ ”ДОМАШЕН ПОМОЩНИК”**

**Чл. 12.** При изпълнение на трудовите си функции на „ЛИЧЕН АСИСТЕНТ”/ „СОЦИАЛЕН АСИСТЕНТ”/ ”ДОМАШЕН ПОМОЩНИК” има право:

1. Да получава трудово възнаграждение, чийто размер е определен в индивидуалния трудов договор;
2. На платен годишен отпуск;
3. На задължително здравно и социално осигуряване;
4. Да бъде редовно информиран за резултатите от дейностите по проекта или по въпроси свързани с неговите права и задължения;
5. На защита срещу всички форми на дискриминация;

**Чл. 13.** Изпълняващия длъжността „личен асистент”/ „социален асистент”/ ”домашен помощник” е длъжен при изпълнение на възложената работа:

1. Да се явява навреме на работа и да бъде на работното си място до края на работното време, съгласно индивидуалния план за предоставяне на услугата на потребителя;
2. Да се явява на работа в състояние, което му позволява да изпълнява възложените задачи и да не употребява през работно време алкохол или други упойващи вещества;
3. Да изпълва цялото работно време за изпълнение на възложената работа;
4. Да изпълнява работата си в договорените количество и качество;
5. Да спазва техническите и технологичните правила;
6. Да спазва здравословните и безопасни условия на труд;
7. Да пази грижливо имуществото, което му е поверено или с което е в досег при изпълнение на възложената работа, както и да пести суровините, материалите, енергията, паричните и други средства, които са му предоставени по отношение на обгрижването на потребителя;
8. Да бъде лоялен към работодателя, като не злоупотребява с неговото доверие и да не разпространява поверителни за него сведения, като пази доброто име на работодателя;
9. Да спазва настоящия правилник и да не пречи на другите длъжностни лица по проекта за изпълняват функционалните си задължения;
10. Да уведомява работодателя за наличие на несъвместимост с изпълняваната работа, когато по време на осъществяването и възникне някое от основанията за недопустимост;
11. Да регистрира в Дневника на потребителя всяко посещение при обгрижването лице и да описва дейностите, които са извършени или рисковете за потребителя, като записите се водят чсно, четливо, датират се и се подписват от асистента и потребителя (или негов представител);
12. Да предоставя в определения срок отчетни и други документи, относно извършваната от него работа, съгласно изискванията на проекта.

**Чл. 14.** Изпълняващият длъжността „личен асистент”/ „социален асистент”/ ”домашен помощник” не може да прави изявления от името на община Банско.

**Чл. 15.** Личният асистент носи дисциплинарна и имуществена отговорност при извършване на договорената с него работа.

#### **V. ЗАЩИТА ПРИ ПРЕДОСТАВЯНЕТО НА СОЦИАЛНАТА УСЛУГА**

**Чл. 16.** Забранена е всяка пряка или непряка дискриминация, основана на пол, раса, народност, етническа принадлежност, лично или обществено положение, имуществен състояние или н всякакви други признаци, установени със закон или в международен договор, по който Република България е страна.

**Чл. 17.** Когато работодателят получи оплакване от „личен асистент”/ „социален асистент”/ ”домашен помощник”, който смята че е подложен на тормоз на работното място, незабавно извършва проверка и предприема мерки за прекратяването му.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД

**BG05M9OP001-2.002 „Независим живот“**  
**BG05M9OP001-2.002-0251-C01 "Независим живот в община Банско"**  
*Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна  
програма „Развитие на човешките ресурси“, съфинансирана от Европейския  
социален фонд на Европейския съюз*



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
РАЗВИТИЕ НА  
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

**Чл. 18.** Когато работодателят получи оплакване от потребителя(или неговия законен представител), който се смята за подложен на тормоз от страна на „личен асистент“/ „социален асистент“/ ”домашен помощник”, незабавно извършва проверка и предприема мерки за прекратяването му, както и за осъществяване на дисциплинарна отговорност спрямо „личен асистент“/ „социален асистент“/ ”домашен помощник”.

**Чл. 19.** Работодателят прилага еднакви критерии при налагане на дисциплинарни наложения на всеки „личен асистент“/ „социален асистент“/ ”домашен помощник”, назначен по проекта.

## **VI. РАБОТНО ВРЕМЕ, ПОЧИВКИ И ОТПУСКИ**

**Чл. 20.** Работното време на всеки „личен асистент“/ „социален асистент“/ ”домашен помощник” се определя, съгласно индивидуалния брой часове/месечно на потребителя, за който се грижи, съобразно разписаните услуги, разпределени във времето по Индивидуалния план на обгрижваното лице.

**Чл. 21.** (1) Месечна заетост на изпълняващите длъжността „личен асистент“/ „социален асистент“/ ”домашен помощник” по проект не може да надвишава 160 часа месечно, разпределени в работните дни в месеца.

(2) Установеното за тях работно време е съобразено с потребностите на индивидуалните ползватели на услугата.

(3) изпълняващите длъжността „личен асистент“/ „социален асистент“/ ”домашен помощник” имат право на седмична почивка в размер на два последователни дни- събота и неделя.

**Чл. 22.** Всеки „личен асистент“/ „социален асистент“/ ”домашен помощник”, с който е сключен трудов договор и им не по- малко от 8 месеца трудов стаж има право на основен платен годишен отпуск в размер на 20 работни дни.

**Чл. 23** (1) Платеният годишен отпуск се ползва с писмено разрешение на Кмета на община Банско.

(2) За ползването на платения отпуск Кметът на община Банско издава заповед.

**Чл. 24.** В случай на временна нетрудоспособност изпълняващия длъжността „личен асистент“/ „социален асистент“/ ”домашен помощник” е длъжен незабавно да уведоми ръководителя на проекта и да представи болничен лист.

## **VII. СЛУЖЕБНА ТАЙНА**

**Чл. 25.** Фактите и сведенията, представляващи служебна тайна са:

1. Служебната кореспонденция на община Банско;
2. служебната кореспонденция на изпълняващия длъжността „личен асистент“/ „социален асистент“/ ”домашен помощник”;
3. служебната кореспонденция на ръководителя и останалите длъжностни лица в екипа по проекта;
4. служебната кореспонденция на комисията за подбор на „личен асистент“/ „социален асистент“/ ”домашен помощник”;
5. служебната кореспонденция на Комисията за подбор на потребители на интегрирана социална услуга;
6. служебната кореспонденция на Комисията за класиране на кандидат потребителите на услугата „личен асистент“/ „социален асистент“/ ”домашен помощник”;
7. служебната кореспонденция на комисията за разглеждане на жалби и сигнали;
8. всички данни отнасящи се до трансфера на средства от и по банковите сметки на работодателя;
9. размера на на възнаграждението на всяко лице, назначено на длъжност по проекта;
10. финансовите отчетни документи за дейността на община Банско и други данни, свързани с работата на местната администрация, несвързани с проекта;
11. други документи определени със заповед на работодателя.

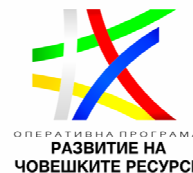
**Чл. 26.** (1) Изпълняващите длъжността „личен асистент“/ „социален асистент“/ ”домашен помощник” са длъжни да не разгласяват факти и сведения, станали им известни при или по повод изпълнението на служебните им задължения и представляващи служебна тайна.

(2) Нарушението на предходната алинея, представлява нарушение на трудовата дисциплина като на виновните лица се налагат предвидените в Кодекса на труда дисциплинарни наказания



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД

BG05M9OP001-2.002 „Независим живот“  
BG05M9OP001-2.002-0251-C01 "Независим живот в община Банско"  
Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна  
програма „Развитие на човешките ресурси“, съфинансирана от Европейския  
социален фонд на Европейския съюз



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
РАЗВИТИЕ НА  
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

## VIII. ТРУДОВА ДИСЦИПЛИНА

**Чл. 27.** Виновното изпълнение на трудовите задължения е нарушение на трудовата дисциплина. Нарушителят се наказва с предвидените в Кодекса на труда дисциплинарни наказания независимо от имуществената, административна или наказателна отговорност, ако такава отговорност се предвижда.

**Чл. 28.** Нарушения на трудовата дисциплина са

1. Закъснение, преждевременно напускане на работа, неявяване на работа или неуплътняване на работното време;
2. Явяване на „личен асистент“/ „социален асистент“/ ”домашен помощник“ в състояние, което не му позволява да изпълнява възложените му задачи;
3. Неспазване на правилата за здравословни и безопасни условия на труд;
4. Неизпълнение на законните нареждания на работодателя;
5. Злоупотреба с доверието и уронване на доброто име на община Банско, както и разпространяване на поверителни за него сведения (служебна тайна);
6. Увреждане на имуществото на обгрижваното лице и разпиляване на материали, суровини, енергия и други средства;
7. Проява на дискриминация;
8. Ненавременно представяне на отчетни документи, както и представянето им в неподходящ вид;
9. Неизпълнение на други трудови задължения, предвидени в закони и други нормативни актове, в тези правила или такива определени при възникването на трудовото правоотношение.

**Чл. 29.** При определяне на дисциплинарното наказание се вземат предвид тежестта на нарушението, обстоятелствата, при които е извършено, както и поведението на изпълняващия длъжността „личен асистент“/ „социален асистент“/ ”домашен помощник“

**Чл. 30.** Дисциплинарите наказания се налагат от работодателя или от определено от него лице.

**Чл. 31.** Преди налагане на дисциплинарно наказание работодателят изслушва личния асистент или приема писмените му обяснения, събира и оценява посочените писмени доказателства.

**Чл. 32.** Дисциплинарното наказание се налага с мотивирана писмена заповед на работодателя.

**Чл. 33.** (1) Работодателят или Ръководителят на проекта може временно да отстрани от работа изпълняващия длъжността „личен асистент“/ „социален асистент“/ ”домашен помощник“, който се явява на работа в състояние, което не му позволява да изпълнява трудовите си задължения, употребява презр работно време алкохол или друго силно упойващо вещество.

(2) Отстраняването продължава докато изпълняващия длъжността „личен асистент“/ социален асистент“/ ”домашен помощник“ възстанови годността си да изпълнява определената му работа.

(3) През времето, докато трае отстраняването, личния асистент не получава трудово възнаграждение.

## IX. ИМУЩЕСТВЕНА ОТГОВОРНОСТ

**Чл. 34.** (1) Изпълняващият длъжността „личен асистент“/ „социален асистент“/ ”домашен помощник“ отговаря имуществено за вредата, която е причинил на потребителя и/или на работодателя по небрежност при или по повод изпълнението на трудовите задължения в размер на вредата, но не повече от уговореното месечно възнаграждение.

(2) Размерът на вредата се определя към деня на настъпването и, а ако той не може да се установи - към деня на откриването и.

**Чл. 35.** „Личен асистент“/ „социален асистент“/ ”домашен помощник“, на когото е възложено да съхранява, раходва или отчита парични или материални ценности, отговаря спрямо работодателя:

1. В размер на вредата, но не повече от трикратния размер на уговореното месечно трудово възнаграждение;
2. За липса - в пълен размер, ведно със законната лихва от деня на причиняването и, а ако той не може да се установи - към деня на откриването на липсата.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД

**BG05M9OP001-2.002 „Независим живот“**  
**BG05M9OP001-2.002-0251-C01 "Независим живот в община Банско"**  
*Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна  
програма „Развитие на човешките ресурси”, съфинансирана от Европейския  
социален фонд на Европейския съюз*



**Чл. 36.** (1) Работодателят издава писмена заповед, с която определя основанието и размера на отговорността на изпълняващия длъжността „личен асистент”/ „социален асистент”/ ”домашен помощник”

(2) заповедта се връчва на изпълняващия длъжността „личен асистент”/ „социален асистент”/ ”домашен помощник” срещу подпис.

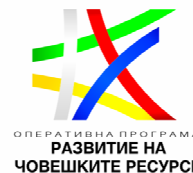
## **Х. ДОКУМЕНТООБОРОТ**

**Чл. 37.** Всички документи, предадени от обгрижваните физически лица на изпълняващите длъжността „личен асистент”/ „социален асистент”/ ”домашен помощник”, предназначени за Работодателя се предават на Ръководителя на проекта



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД

**BG05M9OP001-2.002 „Независим живот“**  
**BG05M9OP001-2.002-0251-C01 "Независим живот в община Банско"**  
*Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна  
програма „Развитие на човешките ресурси”, съфинансирана от Европейския  
социален фонд на Европейския съюз*



## Приложение 12

### ПРОЦЕДУРА ЗА ПОДАВАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ И СИГНАЛИ

#### Характеристика

- Целта на Процедурата е да регламентира реда, по който могат да се подават жалби, сигнали или молби до Комисията за жалби и сигнали в община Банско – бенефициент по проект „Независим живот в община Банско”, както и реда за тяхното разглеждане и вземане на решение.
- Настоящата процедура се прилага от община Банско при изпълнение на дейностите, свързани с кандидатстването за потребител и/или личен асистент/социален асистент/домашен помощник по предоставянето на интегрирана социална услуга в рамките на проекта, както и други въпроси по неговото изпълнение, по които се отправят жалби и сигнали.

#### 1. Компетентен орган:

##### Комисия за жалби и сигнали в община Банско

Комисията за разглеждане на постъпилите жалби, сигнали или молби се формира със заповед на Кмета на община Банско и е съставена от председател и членове. В състава на комисията могат да се включват представители на: екипа за управление на проекта, териториалното звено на дирекция „Социално подпомагане”, доставчици на социални услуги на местно ниво, други компетентни лица.

#### 2. Право на подаване на жалби и сигнали имат:

- Кандидати за потребители на интегрирана социална услуга в рамките на проекта и/или техните законни представители;
- Кандидати за личен асистент/социален асистент/домашен помощник;
- Потребители на интегрирана социална услуга в рамките на проекта и/или техните законни представители;
- Личен асистент/социален асистент/домашен помощник, наети по трудов договор или договор за социалната услуга;
- Други лица, на които им стане известно, че е нарушено правото на потребител или на доставчик на интегрирана социална услуга в рамките на проекта.

#### 3. Необходими документи:

- Не се предвиждат други документи освен самите жалби, сигнал или молба – свободен текст. Писмената жалба, сигнал или молба следва да съдържа темата, по която се отправя искане, както и пълното име, адрес и телефон на подателя.





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД

**BG05M9OP001-2.002 „Независим живот“**  
**BG05M9OP001-2.002-0251-C01 "Независим живот в община Банско"**  
*Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна  
програма „Развитие на човешките ресурси”, съфинансирана от Европейския  
социален фонд на Европейския съюз*



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
РАЗВИТИЕ НА  
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

- Всяко лице което подава жалба, сигнал или молба, ако желае, може да приложи копия на документи, свързани с описаната тема.

#### **4. Ред за подаване и разглеждане на жалбите и сигналите:**

- Жалбите и сигналите или молбите се подават писмено лично или по пощата.
- Темите, по които се отправят жалбите и сигналите не се ограничават.
- Жалбата /сигналът или молбата/, може да бъде адресирана лично до председателя или до всеки член на Комисията.
- Жалби, сигнали или молби се завеждат в Дневник за жалби и сигнали, който съдържа пореден номер, дата на подаване, име на подателя, кратко описание на жалбата, предприети действия.
- Комисията разглежда всяка жалба, сигнал или молба и в 7-дневен срок от нейното подаване изпраща писмен отговор на подателя за взетите решения и предприетите действия. Ако не е уважено дадено искане, Комисията в отговора си до подателя излага съображенията и мотивите си за това.
- На лицата, чиито искания са незаконосъобразни или неоснователни, или не могат да бъдат удовлетворени по обективни причини, се посочват съображенията за това.
- Получените и заведени жалби, в които са изложени обстоятелствата, компетенциите по които са възложени на друг контролен орган, се препращат за предприемане на действия най-късно до 7 дни от датата на постъпването им. Писмото, с което се препраща жалбата се адресира и до подателя за информация и получаване на отговор за резултатите от съответното ведомство.
- В случай на подадена жалба или сигнал срещу Община Банско или някой от членовете на Комисията, документът се изпраща до Кмета на община Банско.
- Когато за решаването на конкретна жалба / сигнал е необходимо извършването на проверка с по-висока степен на фактическа стойност, събиране на допълнителна информация по случая, което предопределя повече технологично време, жалбоподателя следва да бъде уведомен за това писмено, като се изложат съответните мотиви. Срокът за приключване на проверката и за вземане на решения по случая не може да бъде по-дълъг от 14 работни дни.
- При всички случаи на постъпила жалба или сигнал за насилие и съществуващ риск за живота и здравето на дете –потребител на интегрирана социална услуга в рамките на проекта, Комисията незабавно уведомява отдел „Закрила на детето” при дирекция „Социално подпомагане” по настоящ адрес на детето. При необходимост уведомява и други компетентни органи –Полиция, Прокуратура, Спешна медицинска помощ.
- При постъпила жалба или сигнал за неправомерни действия и /или дисциплинарни нарушения от страна на личен/социален асистент или домашен помощник, Комисията информира Ръководителя на проекта с резултатите от извършената проверка и предлага мерки, в т.ч. и за налагане на дисциплинарни наказания.
- Не се разглеждат сигнали, жалби и молби, подадени повторно по въпрос, по който има решение, освен ако са във връзка с изпълнението на решението или се основават на факти и обстоятелства. Тези от тях, които не се разглеждат, се връщат на подателя, като му се съобщават и основанията за това. На сигнали, жалби и молби по въпроси, за които има решение, но съдържат нови обстоятелства, се отговаря само за новите обстоятелства.
- Не се завеждат и не се разглеждат устни и/или анонимни жалби и сигнали, освен в случаите, в които съдържат сигнал за насилие над дете.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД

BG05M9OP001-2.002 „Независим живот“  
BG05M9OP001-2.002-0251-C01 "Независим живот в община Банско"

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна  
програма „Развитие на човешките ресурси“, съфинансирана от Европейския  
социален фонд на Европейския съюз



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
РАЗВИТИЕ НА  
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

- Комисията за жалби и сигнали осигурява достъп до писмената документация по подадени жалби, сигнали или молби на ръководителя на проекта общинско ниво, както и при проверка от УО на ОПРЧР или от други компетентни органи.

#### **5. Организация, ръководство и контрол на работата с жалбите и сигналите:**

- Ползвателите на социалната услуга, задължително се запознават по достъпен начин с реда за подаване на жалби. Информацията за състава на Комисията за жалби и сигнали по настоящия проект има на видно място в общината Банско, както и в определеното помещение на проекта.
- Община Банско осигурява достъп за самостоятелно подаване на жалби от лица с увреждания, в зависимост от техните възможности, или чрез техните законни представители или други лица.
- Служителите от екипа по проекта и всеки член на Комисията за жалби и сигнали получават инструкции по процедурата за подаване и разглеждане на жалби, сигнали или молби, като удостоверяват с подпис задължението да я познават и прилагат в практиката.
- Ръководителят на проекта отстранява от работа всяко лице, което е обект на жалба за насилие или друго тежко нарушение, застрашаващо здравето и живота на потребителя до решаване на случая.
- Комисията за разглеждане на жалби и сигнали в общината /района/, извършва проверка по постъпила жалба или сигнал, като:
  - изслушва и двете страни и им разяснява техните права и задължения;
  - установява фактите и обстоятелствата след обсъждането на обясненията и възраженията на заинтересованите лица;
  - прави преценка за основателността и законосъобразността на подадената жалба;
  - дава препоръки, като определя начина и срока за изпълнение;
  - ревизира резултатите от предприетите действия;
  - по данни за извършено престъпление, уведомява незабавно Прокуратурата и екипа на проекта.
- За всички предприети действия в хода на извършена проверка по жалби или сигнали Комисията води преписка, в която съхранява изисканите обяснения, протоколи от проведени срещи и взети решения. Копие от тази документация се прилага към личното досие на съответния потребител и/или личен асистент/ социален асистент/ домашен помощник.
- За броя на подадени жалби, сигнали или молби и резултати от извършените проверки по тях, Комисията за жалби/ сигнали представя ежемесечни отчети на екипа на проекта.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД

**BG05M9OP001-2.002 „Независим живот“**  
**BG05M9OP001-2.002-0251-C01 "Независим живот в община Банско"**  
*Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна  
програма „Развитие на човешките ресурси“, съфинансирана от Европейския  
социален фонд на Европейския съюз*



## Приложение 13

### ПРОЦЕДУРА

#### за уведомяване на компетентните органи и родителите при инцидент, който засяга живота и здравето на децата

1. При всеки инцидент, който засяга живота и здравето на децата – потребители на интегрирани социални услуги в рамките на проект № BG05M9OP001-2.002-0251-C01 "Независим живот в община Банско" веднага трябва да бъде уведомен Ръководителя на проекта.
2. Социалния работник на ЦСРИ уведомява по телефона Спешна Медицинска помощ, Районно полицейско управление, Отдел «Закрила на детето» към Дирекция «Социлно подпомагане» - филиал Банско и родителите на детето.
3. Всеки възникнал инцидент трябва да бъде отразен писмено в доклад до Ръководителя на проекта.
4. Компетентните органи и родители/близки се уведомяват и писмено.
5. При констатиране на пропуски в работата на екипа, които са довели до инцидента, се налагат съответни административни наказания.

## Приложение 14

### ПРОЦЕДУРА

#### за действие при сигнал за насилие или друга рискова ситуация за дете от член на персонала, децата или други лица

1. Персонала се запознава с видовете насилие, индикаторите, които ги определят и мерките, които могат да се предприемат.
2. Персонала непрекъснато наблюдава за индикатори на някакъв вид насилие.
3. При констатиране на индикатори за насилие предприема действия за намаляване ефекта от евентуалното насилие.
4. При преценка на наличие на такива, своевременно уведомява Ръководителя на проекта.
5. По преценка на Ръководителя се провежда екипна среща, на която всички се запознават със случая и обсъждат по нататъшните действия.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД

**BG05M9OP001-2.002 „Независим живот“**  
**BG05M9OP001-2.002-0251-C01 "Независим живот в община Банско"**  
*Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна  
програма „Развитие на човешките ресурси”, съфинансирана от Европейския  
социален фонд на Европейския съюз*



6. При констатиране на действително насилие се изпълнява Процедурата за уведомяване на компетентните органи и родителите при инцидент, който засяга живота и здравето на децата.

## **ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

- §1.** ВСИЧКИ изпълняващи длъжността „личен асистент”/ „социален асистент”/ ”домашен помощник” са длъжни да се запознаят с този правилник и да го спазват.
- §2.** Контролът по изпълнението на този правилник се възлага на Ръководителя на проекта.
- §3.** Екземпляр на правилника е на разположение на всички Изпълняващия длъжността „личен асистент”/ „социален асистент”/”домашен помощник”