



**УТВЪРЖДАВАМ:**

**Йорданка Фандъкова**  
Кмет на  
Столична община

**П Л А Н**

**ЗА РЕФОРМИРАНЕ НА ДОМА ЗА СТАРИ ХОРА „НАДЕЖДА“  
И ПРЕОБРАЗУВАНЕТО МУ В „РЕЗИДЕНТНА ГРИЖА ЗА  
ВЪЗРАСТНИ ХОРА В НАДТРУДОСПОСОБНА ВЪЗРАСТ БЕЗ  
УВРЕЖДАНЯ“**

**Гр. СОФИЯ, ж.к. „ИЛИНДЕН“, ул. „ПИРОТСКА“ № 175**

Месец юли 2022 г.

## **I. ВЪВЕДЕНИЕ**

Настоящият План за реформиране на дома за стари хора „Надежда“ е в съответствие с изискванията на § 35 от Преходните и заключителни разпоредби на Закона за социалните услуги.

Целта на Плана е реформиране на ДСХ „Надежда“ така, че резидентната грижа за възрастни хора в надтрудоспособна възраст без увреждания да съответства със стандартите за качество на услугата, определени в Наредбата за качеството на социалните услуги и Приложение № 13 към нея, както и повишаване ефективността на предоставяната дългосрочна грижа за възрастни хора.

Реализирането на настоящия План за реформиране Дом за стари хора „Надежда“ трябва да доведе до подобряване на материалната база, структурата, професионалния капацитет на персонала и повишаване контрола относно спазването на критериите и стандартите за предоставяне на социалните услуги. В това отношение от изключително значение е характера на грижата, която ще се предоставя в услугата и обемно-планировъчното решение за основен ремонт, преустройство и реконструкция на самата сграда.

### **1. Национален план за възстановяване и устойчивост**

В част 2 на Националния план за възстановяване и устойчивост, раздел „Справедлива България“, т. 2.Г.2 „Социално включване“ е заложена реформа в областта на социалните услуги и Модернизиране на дългосрочната грижа.

Компонентът е в съответствие със Специфичните препоръки на Съвета на Европа за България за 2019 г. и 2020 г., който пряко ще допринесе за изпълнението на аспекти от Специфична препоръка 2 от 2020 г., както и Специфична препоръка 4 от 2019 г. Планираната реформа за усъвършенстване на цялостната система за социална подкрепа чрез кодифицирането ѝ цели да преодолее структурното предизвикателство, свързано с ниската ефективност на социалната политика по отношение на целите ѝ за намаляване на бедността и неравенствата.

### **2. Национална стратегия за дългосрочна грижа**

Развитието на дългосрочната грижа е ключова цел на Националната стратегия за дългосрочна грижа. Стратегията е тясно обвързана с политическите и стратегическите документи, които се отнасят до развитието на услуги за дългосрочна грижа за възрастни хора, включително за реформиране на домовете за стари хора.

Нейното разработване е и в съответствие със Специфичните препоръки на Съвета на ЕС в тази област, добрите практики на страните-членки на ЕС, както и с редица международни документи, които третират въпросите, свързани със защитата на човешките права и подобряване на качеството на живот на възрастните хора:

- Конвенция на ООН срещу насилието и дискриминацията;
- Европейска конвенция за защита на правата на човека и основните свободи;
- Харта на основните права на ЕС;
- Европейска социална харта;

- Европейска харта на правата и отговорностите на възрастните хора, нуждаещи се от дългосрочни грижи и помощ;
- Европейска харта на предоставящите грижа в семейството;
- Резолюция на Европейския парламент от 9 септември 2010 г. относно дългосрочните грижи за възрастни хора

Визията на Стратегията се основава на основополагащи принципи, сред които:

- Поставяне на потребителя в центъра на услугата, зачитане правата и достойнството на потребителите и включването им в процеса на вземане на решения;
- Достъпност, прозрачност и недискриминация при изграждане и предоставяне на услугите;
- Ефективност и ефикасност на услугите, междусекторно взаимодействие и иновативност;
- Превантивност на мерките (превенция на институционализирането и на излишната хоспитализация и рехоспитализация);
- Устойчивост и дългосрочен ефект на постигнатите резултати.

Стратегията за дългосрочна грижа се основава на политика, насочена към създаване на условия за независим и достоен живот за възрастните хора и хората с увреждания при зачитане на техните права, съобразяване с личният им избор, възможности и специфични потребности.

Основна цел на документа е създаване на условия за независим и достоен живот на възрастните хора и хората с увреждания посредством предоставянето на качествени, достъпни и устойчиви услуги за дългосрочна грижа според индивидуалните им потребности при постигане на по-добър баланс между качество на услугите и ефективното и ефикасното им предоставяне.

Услугите, предоставяни в домовете за стари хора са предпочитана форма на социални услуги за тази целева група по следните причини:

- икономически причини (висок процент на бедност сред възрастовата група);
- липсата на близки или близки, които не желаят да се грижат за тях;
- липсата на междинни алтернативни услуги в домашна среда;
- преобладаващата обществена нагласа;
- предпочитанията на значителна част от възрастните хора да ползват услуги извън дома, включително социални услуги, предоставяни в домовете.<sup>1</sup>

### 3. Политика на Столична община

Столична община работи активно за подобряване качеството на живот на възрастните хора в столицата. Предвид голямото търсене на услугата „Дом за стари хора“ на територията на общината функционират 4 дома за стари хора с общо 755 места.

Общината заделя значителен финансов ресурс за подобряване на материалната база на домовете, но независимо от това са необходими допълнителни средства за модернизиране на

<sup>1</sup> Национална стратегия за дългосрочна грижа

сградите, така че да отговарят на всички съвременни и нормативни изисквания за предоставяне на добра, осъвременена грижа.

Отчитайки своите отговорности като доставчик на социални услуги, Столична община има готовност да кандидатства с проект за реформиране на домовете за стари хора с осигурените средства по Националния план за възстановяване и устойчивост.

## **II. ЦЕЛИ И ПРИНЦИПИ ПРИ РЕФОРМИРАНЕ НА ДОМА ЗА СТАРИ ХОРА „НАДЕЖДА“**

### **1. Основни цели на Плана за реформиране на ДСХ „Надежда“:**

- Гарантиране на равен достъп на гражданите до социалната услуга;
- Подобряване качеството на грижа за възрастните хора, съобразени с потребностите и здравословното им състояние;
- Ефективност на услугата с оглед на постигнатите резултати за лицата, които я ползват, в отговор на техните потребности;
- Устойчивост на финансирането на социалната услуга.

### **2. Основни принципи при реформиране на ДСХ „Надежда“, в съответствие с чл. 2 от ЗСУ и чл. 18 от НКСУ:**

- Комплексност на социалната услуга;
- Достъпност на социалната услуга;
- Индивидуализиране на подкрепата;
- Всеобхватност, интегрираност и непрекъснатост на подкрепата;
- Зачитане правата на лицата, ползващи социални услуги, и гарантиране на активното им участие при вземането на решения;
- Гъвкавост и прозрачност при управлението на социалната услуга;
- Участие на всички заинтересовани страни и използване на всички налични ресурси;
- Създаване и поддържане на контакти със сродни организации и държавни структури, работещи в областта на социалната рехабилитация и интеграция на възрастните хора;
- Системност на вътрешния контрол и мониторинг за по-добра ефективност и ефикасност на услугата;
- Ориентация на мерките за повишаване на качеството на услугата към постигане на конкретни качествени резултати за потребителите;
- Активно включване на лицата, ползващи социални услуги, в процесите на реформиране на дома, на контрол и мониторинг;
- Адекватност и навременност на мерките за повишаване на качеството и професионалната подкрепа;
- Непрекъснато усъвършенстване на качеството на предоставяната социална услуга, основано на анализ и факти.

### III. КРАТКО ОПИСАНИЕ НА ДОМА ЗА СТАРИ ХОРА „НАДЕЖДА“

Дом за стари хора „Надежда“ е създаден през 2017 г. първоначално с 80 места. Предвид голямото търсене на услугата, през 2019 г. броят на местата е увеличен и към момента е със 100 места.

Домът се намира в широкия център на столицата с много добре развита социална, здравна и транспортна инфраструктура. Помещава се в четириетажна сграда на бивш Дом за деца, лишени от родителска грижа. Към дома има прилежащ двор, добре поддържан, който активно се ползва от потребителите.

Осигурена е достъпна среда до сградата и до всеки от етажите чрез изграден асансьор. Широчината всички коридори, врати по пътя на движение позволява безпрепятствено преминаване на лица с инвалидни колички. Вратите /външни/ към трапезария, зали и кабинети позволяват ползване от потребители със затруднения при придвижване – нямат прагове, отварят се навън, бравите са на достъпна за потребителите височина. Няма монтирани ръкохватки и парапети за улесняване на придвижването, не разполагаме с пациентен лифтер, нито пък други повдигащи устройства.

Спалните помещения са с южно изложение, светли и уютни, обзаведени по подходящ начин. Всяко помещение има собствен санитарен възел – баня и тоалетна. Същите не са адаптирани и не се ползват от лица с инвалидни колички. За тях допълнително на всеки етаж са изградени общи адаптирани санитарни възли. В едно спално помещение се настаняват максимум по двама потребители.

На партерния етаж на сградата са обособени дневен хол, просторна трапезария с помещения за приемане и разливане на приготвената от кетъринг храна, кабинети на специалистите, кабинети за индивидуална и групова социална работа, рехабилитационна зала, зала за арттерапия, медицински кабинет. На партерния етаж е изграден малък параклис и библиотека с богат библиотечен фонд.

На първия, втори и трети етажи на сградата са спалните помещения с по две легла и обзавеждане, съобразено с възрастовите особености на потребителите. На всеки етаж има обособени по два апартамента, като всеки етаж разполага с дневен хол за социални контакти, по една гостна стая и минитрапезария за трудноподвижните.

### IV. ОСНОВНИ ИЗВОДИ И ПРЕПОРЪКИ ОТ ИЗВЪРШЕНОТО ОЦЕНЯВАНЕ

#### I. ОЦЕНКА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ.

Най-важната и първостепенна задача пред ръководството и екипа на ДСХ „Надежда“, преди да пристъпи към изготвяне Плана за реформиране на социалната услуга беше да се направи подробна, обективна оценка на всеки настанен потребител. Да се оценят техните психически и физически възможности, да се отчете личният избор, ниво на грижа и

удовлетвореност от подкрепата, грижата в ежедневието, предоставените възможности за социални контакти. Успоредно с това да бъдат информирани те и техните близки за предстоящата промяна, за времето и начина, по който ще се случи и какъв ще бъде ефекта от нея.

В дом за стари хора „Надежда“ към момента са настанени 71 потребители, от тях 51 жени и 19 мъже. Средната възраст на потребителите е 85 години. Най-младият потребител е мъж на 68 години, а най-възрастният – жена на 96 години.

Средната продължителност на живота на потребителите в дома значително надвишава средната продължителност на живота в страната. По данни на НСИ за периода 2019-2021 г. средната продължителност на живота при жените е 77,4 години, а при мъжете – 70,1 години.

Направени бяха общо 68 оценки, които обобщихме по раздели. Първи раздел дава информация за възрастта на потребителите, пол, семейно положение и постоянен адрес. Резултатите от направените оценки показват, че жените представляват 71% от настанените, т.е. жените предпочитат и избират да прекарат своите старини в Дом за стари хора. Почти всички в ДСХ „Надежда“ са софийци, само 6 потребители са настанени от други населени места. Възрастовата граница при жените се движи от 71 до 96 години, а при мъжете пада от 68 максимум до 93. Статистиката показва, че всички, които избират да живеят в Дом за стари хора, по един или друг начин са останали сами в живота. 62% са загубили своя другар /при смърт/, 28 % са разведени и 10 % не са създавали семейства.

Най-много са потребителите навършили преклонните 85 години – 47%. Затова едва 42% от потребителите притежават добро общо здравословно състояние. Това са хората, които се нуждаят от ниска степен на подкрепа и грижа в ежедневието, могат да се включват в различни програми, които да разнообразяват тяхното ежедневие, за тях институционалният живот е чужд, не се лишават и са в непрекъснати социални контакти, както в Дома, така и извън него. Имат свободен режим на живот в Дома, посещават различни културни мероприятия, организирани в общността, забележителности, годишно по няколко екскурзии из страната, осъществяват се съвместни, разменни програми с други социални услуги, самостоятелно правят разходки до паркове, градинки, гости при приятели, шопинг в големи вериги и т.н. Самите те организират и участват в културни и развлекателни мероприятия на територията на социалната услуга. Това са домуващите, при които преобладават болести характерни за възрастта като хипертония, стенокардия, диабет и др. съчетани с различни мускулни и ставни заболявания като гонартроза, коксартроза, плоскостъпие и др. Те са със запазена подвижност, не ползват помощно технически средства, самостоятелни в личната хигиена, облекло, визия, приема на лекарства, както и в избора на програми. Напълно ориентирани за време, място и собствена личност, с добро внимание, мислене и памет. Нямаат вредни навици, в добри взаимоотношения с останалите и с персонала, обичат да разговарят, да споделят спомени, но очакванията и надеждите за бъдещето са за спокойна и защитена среда, сред хора от тяхната възраст, каквито намират в ДСХ „Надежда“. Въпреки всичко възможностите и уменията им за самостоятелен живот в домашна среда са ограничени. Заради възрастта, физическите възможности, здравословно състояние те се нуждаят от съдействие и помощ в ежедневието

за осигуряване на топла, питателна и здравословна храна, за поддържане на хигиената в стаята, санитарния възел, смяна на спално бельо и др. ежедневни дейности.

Имат нужда от периодично наблюдение на здравния статус, съдействие и придружаване при необходимост от медицински прегледи, дентална грижа, предоставяне на ежедневни развлекателни програми и възможност на личен избор.

Голяма част от навършилите преклонните 85 години нямат близки, които да им помагат в ежедневието. обикновено техните синове и дъщери са в чужбина, други са със сериозно влошени, често с прекъснати взаимоотношения, не поддържат контакти по между си. Това допълнително обременява и усложнява тяхното психично здраве, необходимостта от внимание и грижа е голяма и сериозно необходима. При тях обикновено са събрани много хронични и остри заболявания като сърдечна недостатъчност, хипертония, стенокардия, белодробни болести, захарен диабет с полиневропатия, пиелонефрити, карциноми и мн. други. Всички тези рискови болести съчетани с мускулни, ставни заболявания и различни фрактури ги прави трудно подвижни, те не са в състояние да се самообслужват и ги поставя в ситуация на зависимост от чужда помощ в тяхното ежедневие. Ето защо вниманието и грижата, които получават 24 часа в денонощието, в ДСХ „Надежда“ ги прави по спокойни и се чувстват в защитена среда. Според своите възможности участват в трудотерапевтични дейности, които отговарят на техните интереси, разнообразяват се с грижа за цветята, библиотеката, проявяват интерес и се включват в социалния и културен живот на Дома, обичат разходките в двора, четенето на художествена литература, доставят им удоволствие здравните беседи и дългите разговори за българските традиции, обреди и празници.

Тази целева група потребители ползват помощно-технически средства и медицински изделия. Средата в ДСХ „Надежда“ е напълно адаптирана, достъпна и не създава никакви препятствия и неудобство за трудноподвижните. Медицински и здравни асистенти следят здравословното им състояние, като в случай на необходимост е осигурен достъп до медицински прегледи, рехабилитационни процедури и дентална грижа. Рехабилитаторите в ДСХ „Надежда“ ежедневно осигуряват леки физически упражнения за поддържане на умерена двигателна активност.

Напълно са покрити нуждите за поддържане на личната хигиена, хигиената в стаята, смяна на спално бельо и други ежедневни дейности като пазаруване на хранителни продукти, лекарства и др. Имат изградени много силни доверителни връзки с персонала. Това отношение и топлина, които срещат от страна на персонала ги окуражава и им дава спокойствие, прави денят им по ведър и добър.

26% от потребителите са изключително зависими от грижите, които се полагат в Дома. Те не са в състояние да се самообслужват, нуждаят се от постоянно съдействие и подкрепа в ежедневните дейности – поддържане на лична хигиена, къпане, разходки, хранене и т.н. В годините си те са развили сериозни хронични и остри заболявания, които съчетани ограничават техните движения, постепенно ги превръща в лежачи и напълно зависими от грижите. Повече от ясно е, че едно тяло не може да бъде стабилно и жизнено когато е над 90 години има исхемична болест на сърцето, стабилна стенокардия, пристъпно предсърдно мъждене, захарен диабет и заедно с това алопластика на тазобедрена става, гонартроза, плюс глаукома. Всичко това не само ограничава движението на човек, но води до рецидивиращо

депресивно състояние. Затова много е важно, каква подкрепа и грижа ще получи това лице, как и с какви грижи ще отговорим на неговите потребности. Извода е че за тези потребители трябва интегрирани грижи, здравно-социални за ежедневно проследяване на здравословно състояние, индивидуална асистенция и грижа, рехабилитация и т.н. Наблюденията ни показват обаче, че сегрегацията на тази целева група води до по бърза регресия. Какво се има предвид? Много от тях идват след кратък престой в хоспис, където грижата би следвало да е професионална, пристигат лежащи, понякога с линейки, но за кратко време след настаняването им при нас те се възстановят и се чувстват добре. Необходимо е отношение, мотивиращи примери, адекватни грижи и много внимание. Всичко това биха могли да получат и тук след определено реформиране на Дома, без да бъдат извеждани в други социални услуги.

## **1. ОЦЕНКА НА СЛУЖИТЕЛИТЕ НА СОЦИАЛНАТА УСЛУГА**

От направената оценка на персонала и самооценката на всеки служител, отнесени към постигнатите резултати и удовлетвореност на потребителите, може да се направи извода, че в ДСХ „Надежда“ работи млад, добре подготвен, обучен и мотивиран екип. Атмосферата с тях е приятна, спокойна, сигурна, зареждат с повече усмивки и настроение, което променя възрастните хора и топи ледовете на депресията, страха и несигурността на възрастните хора. При провеждане подбор на персонала, в случай на свободни позиции в ДСХ „Надежда“ се спазва предварително разработена Процедура за подбор, което е предпоставка да се наемат на работа подходящи за обявената позиция работници, с необходимия образователен ценз, добър професионален опит и най-важното потенциал за бъдещо развитие. Всички новопостъпили влизат в Програмата за обучение и развитие на персонала. За всяка позиция, тази Програма гарантира и то за кратко време, добре подготвен екип, с усъвършенствани знания, умения, с мотивация и нагласи за бъдещо развитие. По тази причина може да се каже, че за всяка длъжност е осигурен служител, с отговарящо образование и професионална квалификация.

Изключително важен момент в мениджмънта на ДСХ „Надежда“ е правилния подбор и подготовка на човешкия ресурс, от който зависи качеството на предоставяната социална услуга. Създадени са условия, разработена е Програма и се следи развитието на персонала, как се подобряват техните личните умения, планира се повишаване образованието, преквалификацията и периодично се провеждат обученията:  
През последните 12 месеца в ДСХ „Надежда“ са проведени 6 вътрешни /въвеждащи и надграждащи/ обученията. През тях са преминали всичките 31 човека персонал. Основните теми:

- „Проблеми при междуличностните комуникации“;
- „Професионална и лична отговорност“;
- „ Първа долекарска помощ“;
- „Организация на работата по предоставяне на социалната услуга и професионални отговорности“;
- „Конфиденциалност и защита на личната информация при работа с възрастните хора“;



- „Превенция на насилието в социалните услуги“;
- „Морално-етични норми в работа с хора в надтрудоспособна възраст“;
- „Етични норми за работа с възрастните хора“;
- „Здравословни и безопасни условия на труд“ и др.

През тези 12 месеца са организирани 2 броя тимбилдинга за сплотяване на екипа, комбинирани с обучения на тема: „Етични правила и стандарти в общуването“.

За една година в специализирани обучения са участвали общо 19 човека от персонала на ДСХ „Надежда“. Основните теми по които участниците са получили сертификати и придобили допълнителни знания са:

- „Практически аспекти при прилагането на Закон за социални услуги. Индивидуален план, оценки и срокове за изготвяне съгласно новия закон за социални услуги и правилника за прилагането му. Договори за ползване“;
- „Предизвикателства пред процеса по деинституционализация на хората с увреждания и възрастните хора. План за действие за изпълнение на националната стратегия за дългосрочна грижа. Карта на социалните услуги от резидентен тип и в общността“;
- „Супервизия и рефлексия. Умения за ефективно предоставяне и усвояване на професионален опит: за необходимостта от специализирано консултиране, професионална терапия, съветване; супервизията – необходимото умение за предоставяне на професионален опит, същност, принципи, функции, видове, приложения; за рефлексията на професионалните действия; емпатията като професионално умение за общуване“;
- „Организация дейността на медицинската сестра в социалните услуги. Сестрински процес, етапи на процеса. Методична организация за планиране на здравните грижи. План за здравни грижи. Формуляр. Отговорности на екипа работещ с формуляра и отчет“;
- Преглед на правната уредба на качеството и контрола на социалните услуги: Наредба за качеството на социалните услуги. Наредба за стандартите за заплащане на труда на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги“;
- Постковид синдром при потребители и персонал на социалните услуги - що е то симптоми и как да се справим. Постковид депресия, тъга, безпокойство, безсъние, смущения в концентрацията и паметта -техники за преодоляване“ и др.

Много важен момент в специализираната подкрепа на персонала са ежемесечно провежданите супервизии за оказване на професионална и методическа подкрепа. Така се постига по високо качество на предоставяната социална услуга, постига се емоционално устойчиво професионално поведение на екипа, спомага за професионално разрешаване на трудни конфликти и ситуации. През последните 12 месеца в ДСХ „Надежда“ са организирани и проведени общо 13 супервизии: Индивидуални супервизии - 4; групови супервизии - 8 и 1 екипна супервизия. В супервизиите са преминали и участвали всички служители на ДСХ „Надежда“, като груповите супервизии обикновено са посещавани от 12 до 15 участника, а в екипните супервизии участниците са повече, от 17 до 19. Тъй като Сдружението управлява няколко сходни социални услуги и това ни дава възможност и привилегията да използваме интервизията, като метод за обмяна на професионален опит. До интервизията прибъгваме в случаите когато се съберат казуси, за които се търсят решения – обикновено със социални

работници, за професионален обмен при трудотерапевтите, или обсъждане на преживявания, свързани с работата на професионалистите.

Изводът е, че екипът на ДСХ „Надежда“ е добре подготвен, притежава знания, умения, опит и необходимите професионални качества. Всичко това повишава организационната култура, компетенциите на персонала за да се справят успешно с работата си.

Екипът умее да анализира и разрешава проблеми – детайлно обсъжда, търси факти, търси практически решения, всички ситуации и процеси се обсъждат на екипни срещи. Социалните работници са добре подготвени и са в състояние да поемат лична отговорност, инициативни, умеят да вдъхновяват и увличат останалите от екипа.

Ръководителят умее правилно да определя приоритетите, да управлява, да развива екипа и хората да постигат резултати. Бързо се адаптира към променящата се работна среда и разрешава успешно организационни проблеми.

Екипът работи в благоприятна, спокойна атмосфера, работи гъвкаво и организира ефективно своята работа. Прави впечатление, че всички от екипа успяват да запазят тази ефективност и при по голямо натоварване в работата.

Сдружение „Информация и консултации“ създава условия, мотивира и следи за непрекъснато развитие и подобряване личните умения на персонала, за повишаване тяхното образование, преквалификация и обучения.

Обобщавайки компетенциите на екипа може да се каже, че са способни и мотивирани хора, взаимно си сътрудничат и уважават различията по между си.

Промените, които ще настъпят с бъдещата реформа на дома предизвикват разбира се въпроси и притеснения сред екипа. За да не се отрази всичко това върху мотивацията на екипа за работа, ръководството се опитва да даде компетентни отговори на поставяните въпроси, да повишат изискванията към квалификацията и професионалните компетенции на екипа, да изведем приоритетно задачите, да планираме правилно и организираме процеса на реформата така, че да не засегне качеството на предоставяната социална услуга. В този смисъл имаме няколко основни задачи :

1. В процеса на реформата да превърнем приоритетите в една мисия, която обединява хората и ги мотивира за труд;
2. Да създадем екипен дух и усещане за уникалност на екипа – чрез обучения и супервизии;
3. Да включим активно всички в работния процес. Да делегираме отговорности и автономия на специалистите и социалните работници, което ще даде възможност за разгръщане на интелектуалния и творчески потенциал;
4. Да провеждаме регулярни срещи с екипа и да го мотивираме за повишаване квалификацията и се грижим за кариерното им развитие;
5. Да се поддържа добър социално-психологически климат в организацията, с гарантирана сигурност в работата, яснота за целите и добри условия на труд;
6. Признание и поощряване на постигнатите резултати и възможност за допълнително материално стимулиране, с акцент ефективно изпълнена работа.

Екипът на ДСХ „Надежда“ е сплотен, организиран, обучен и добре подготвен за екипна работа, с изградени комуникативни умения.

Всички ясно осъзнават, че 8 часа от своя ден прекарват заедно и то в помощ и подкрепа на близо 100 човека нуждаещи се от внимание, грижа и човеколюбие. Това е част от живота им посветен на другите, един урок, който ги прави по добри, сплотени, с междуличностни

отношения, които не позволяват фалш, лицемерие, лъжа и измама. Това ги учи да общуват оптимално, позитивно и ясно, да уважават и зачитат мнението на другия. Това са и основните теми застъпени в ежемесечните обучения и супервизия: показване на съпричастност и емпатия; способност за слушане, да не се поставят етикети; своевременно обсъждане на нещата за да се избегне натрупване на негативни емоции; наблюдава се групова сплотеност и ефективност в работата.

Социалната услуга Дом за стари хора „Надежда“ се управлява от неправителствена организация, която непрекъснато се интересува, търси информация и прилага добрите практики в грижата за своите потребители. Дом за стари хора „Надежда“ предоставя социални услуги на възрастни хора в надтрудоспособна възраст със съхранено психическо и физическо здраве, затова няма сектор за хора в невъзможност за самообслужване. Изучавайки добрият опит и практики на други страни, екипът на Дома извежда основния приоритет: да се предложи професионално отношение и пълноценна грижа за старите хора в уютна обстановка близка до домашната, в същото време да се осигури ежедневна, индивидуална и професионална грижа за потребителите, които изпадат в състояние на невъзможност за самообслужване. За тази цел е сформиран екип с висока компетентност, професионализъм, уважение и всеотдайност, като гаранция за сигурността и качеството на социалната услуга. Това е екип от специалисти, преди всичко пряко заети с грижата за хората и предоставянето на социалната услуга: социални работници, лекари, рехабилитатори, психолози, трудотерапевти, медицински сестри и социални асистенти.

Като добра практика може да се сподели последно осигурената за профилактични прегледи на възрастните хора, станция за теле медицина. Устройството предлага функция за дистанционно самоизследване. След въвеждане на парола, може да се тества „ЕКГ, пулс, кръвно налягане, температура, кръвна глюкоза, рутинна урина, белодробна киселина, височина, тегло, холестерол и пикочна киселина. Резултатите от прегледа и изследванията дават адекватна представа за здравословно състояние на човека. Тези резултати помагат на специалистите бързо да се ориентират за състоянието на потребителите и да се свържат с СМП, личен лекар или да получат съдействие при кризисни ситуации.

Това са хора с различно образование, позиции, квалификации, подготовка, пол, характери и интереси, което налага да се търси най-подходящия път към успеха и основните мотивиращи фактори:

1. Формулиране на ясно поставена цел /визия/, около която да се обединят интересите, усилията и труда на всички;
2. Добро управление и организация на работния процес, който гарантира ведър и спокоен социално-психологически климат, сигурност в работата, яснота за целите и добри условия на труд за всички;
3. Развиване на създадената традиция за положителни преживявания: социалните услуги управлявани от Сдружение „ИК“ организират съвместни срещи, екскурзии, тимбилдинг мероприятия и др. за опознаване, сближаване и сплотяване на служителите. Същите се комбинират с обучение и споделяне на опит.
4. Ежемесечно провеждане срещи на екипа, обучения и супервизия, съчетани със символични награди и признаване на успехите;
5. Създадена система за признаване и поощряване на постигнатите резултати и въведена практика за допълнително материално стимулиране, с акцент ефективно изпълнена работа.

### ИЗВОДИ, ПРЕПОРЪКИ, ЗАКЛЮЧЕНИЕ:

Служителите имат опит и изградени умения за работа с възрастни хора и нагласи за позитивно общуване с тях. В състояние са да направят обективна самооценка и проявяват критичност и принципност в своята работа. Добре познават и боравят с нормативната уредба, работят уверено с документацията, изготвят с лекота и компетентно ИОП и ИПП. Болшинството имат много добри познания по отношение процеса на реформиране на Домовете. Демонстрират добра мотивация и вътрешна нагласа за участие в този процес. Ръководителят на Дома притежава необходимите умения да управлява процеса и едновременно с това да участва въ него. Необходимо е да се организират обучения и подкрепа за повишаване нивото, интереса и мотивацията на екипа за активно участие в процеса на реформиране на ДСХ „Надежда“. Да се организират срещи за обмяна на опит и интервизия. Очакванията са за добре подготвен и осъзнат процес на реформиране, с активното участие на целият екип.

### 2. ОЦЕНКА НА МАТЕРИАЛНАТА БАЗА

Оценката на материалната база показва, че сградата на ДСХ „Надежда“ се намира в близост до централната част на София, с изградена базисна обществена инфраструктура, наличие на паркова среда. Сградата е построена специално за специализирана институция. Намира се в близост до големи лечебни заведения, както за първична извънболнична помощ, така и до специализирани лечебни заведения за активно лечение, за специализирана болнична помощ и много други здравни услуги. ДСХ „Надежда“ разполага с налична, прилежаща територия, обособено като дворно място с уютна и добре поддържана градинка. Оградата е ажурна, но предоставя сигурност за живеещите в Дома, изходът от към улицата е безопасен. Фасадната мазилка и покривното пространство са компроментирани и имат нужда от ремонт. В резултат на това периодично се появяват течове в сградата, които създават притеснения. Прозоречните дограми също са износени и много от тях пропускат вода, входните врати са нестабилни. Сградата на дома е на 4 етажа, които са свързани както с вътрешни широки стълбища, на които са монтирани перила, така и с допълнително изграден асансьор, с който могат да се транспортират хора на инвалидна количка. Дворът, сградата и вътрешните помещения са напълно адаптирани, като не създават затруднения и препятствия на трудно подвижните обитатели. Архитектурното решение на сградата гарантира лично пространство на възрастните, като са обособени максимален брой единични спални и спални с 1 и двама души. Всяко спално помещение има санитарен възел. Разположението на помещенията /южно изложение/ осигуряват домашна атмосфера и условия за живот близки до семейните. Всяка стая разполага с места за съхранение на личните вещи, позволява освен да се спи в нея, при необходимост потребителите да се хранят и да се поддържа лична хигиена. Стаите осигуряват условия за придвижване и преместване с помощта на инвалидни колички и носилки. Няма стаи, които да са преходни, не се минава през тях, за да се стигне до общи помещения или санитарни възли. Санитарните помещения в спалните помещения не са

достъпни за хора с инвалидни колички. За целта на всеки етаж има допълнително изградени общи бани и тоалетни / по 8 броя на етаж/, които се ползват от потребители на инвалидни колички и са напълно достатъчни. Крановете в баните, тоалетните и кухнята имат термостатични смесители, с цел намаляване на опасността от случайно изгаряне на потребителите.

Домът разполага с достатъчно просторно, обособено място за хранене /трапезария/. Храната се доставя от фирма-кетеринг, като домът разполага с необходимите помещения за приемане и разливане на храната. На всеки етаж има обособени и добре оборудвани мини трапезарии за трудно подвижните потребители или при инцидентна невъзможност на потребителите да ползват общата трапезария.

ДСХ „Надежда“ ползва централно парно отопление. Инсталацията е новоизградена, но има стари радиатори, както и места /коридори/ без радиатори. Има изградено видеонаблюдение, пожароизвестителна инсталация, система за повикване при необходимост и осигурен интернет. Сградата не разполага с изградена вентилация.

#### **ИЗВОДИ, ПРЕПОРЪКИ И ЗАКЛЮЧЕНИЕ :**

Сградата е построена специално за специализирана институция. В сградата се влиза по стълби или с допълнително монтиран асансьор, който е достъпен за хора на инвалидни колички. Асансьорното съоръжение е много старо и сериозно амортизирано, ремонтира се по няколко пъти в месеца. Неговата подмяна е силно наложителна. Необходим е ремонт за разширяване вратите на спалните помещения и на санитарните помещения. Същите не са достъпни за хора с инвалидни колички. Това е сериозна възможност за запазване на съществуващата материална база, чрез извършване на ремонт, пълно оборудване и обзавеждане на спалните помещения и частично обзавеждане на останалите помещения.

Чрез ремонтни дейности в сградата средата за предоставяне на социалната услуга ще се организира по начин, който ще осигури специфичните потребности на възрастните хора съгласно нормативните изисквания, както и осигуряване на правата им. Ще се осигури пълна достъпност за хора с увреждания, ще се подобри интериора.

Необходимо е да се извърши ремонт на покрива, задължително саниране на сградата; смяна на дограма, ремонт на бани и тоалетни/достъпна среда; разширяване на врати/ достъпна среда; обособяване на помещения за заместваща грижа; ремонт и обособяване на перално помещение, избени и складови помещения за препарати, дезинфектанти, материали и др., вътрешно боядисване и освежаване; подходящо и функционално оборудване и обзавеждане; изграждане на подходяща, приятна инфраструктура в източната част на дворното пространство; други.

Необходима е подмяна на оборудването на спалните помещения, леглата са малки и неподходящи. Гардеробите и ношните шкафчета също са много стари, с липсващи елементи, разбити панти и вратички, което е предпоставка за нараняване.

Изхождайки от направената оценка на материалната база, комисията изведе необходимостта от следните подобрения както на сградния фонд, така и на цялата материална база:

- Подмяна на асансьора;
- Оборудване с медицински легла и пациентски лифтери съобразно броя места;

- Ремонт за разширяване вратите на спалните помещения и на санитарните помещения;
- Ремонт на покрива;
- Саниране на сградата;
- Смяна на дограма и поставяне на комарници;
- Изграждане на фотоволтаична система;
- Ремонт на бани и тоалетни - разширяване на врати, поставяне на опорни ръкохватки, подвижни и стационарни държачи/;
- Ремонт и обособяване на перално помещение;
- Ремонт на избени помещения за обособяване на складови помещения за препарати, дезинфектанти, материали и др.
- Вътрешно боядисване и освежаване;
- Подходящо и функционално оборудване и обзавеждане на трапезария, разливно, медицински кабинет, библиотека;
- Необходима е подмяна на оборудването на спалните помещения – легла, гардероби, нощни шкафчета, закачалки, маси, столове.
- Поставяне на ръкохватки в коридорите;
- Поставяне на антибактериална настилка – в спалните помещения, зали за срещи и социални контакти, коридори, стълбище, микрокухни, трапезария, разливно, зали за дейности, и др.
- Поставяне на указателни ленти и стрелки.
- Изграждане на подходяща, приятна инфраструктура в източната част на дворното пространство;

Оценката на материалната база се извърши от екип: представител на Сдружение „Информация и консултации“ – доставчик на услугата, директора на ДСХ „Надежда“, социален работник, работник поддръжка и 2 представители на потребителите.

#### **V. ПЛАН ЗА РЕФОРМИРАНЕ НА ДОМ ЗА СТАРИ ХОРА „НАДЕЖДА“**

Дом за стари хора „Надежда“ е с административен адрес гр. София, район „Илинден“, ул. „Пиротска“ № 175. Домът е със 100 места. Броят на служителите е 31, от които 13 специалисти.

Доставчик на социалната услуга от 2017 г. е Сдружение „Информация и консултации“, след спечелени конкурси, обявени от Столична община по реда на Закона за социално подпомагане и Закона за социалните услуги. Срокът на сключения договор е до 30.06.2027 г.

Планът е част от цялостната реформа в съществуващите 82 дома за стари хора на територията на страната, финансирани от държавния бюджет.

Деятелност	Срок за планиране	Срок за изпълнение	Индикативни източници на финансиране	Отговорници
------------	-------------------	--------------------	--------------------------------------	-------------

<b>ПОДГОТВИТЕЛЕН ЕТАП</b>					
1. Сформиране на Комисия от експерти за координиране на цялостната дейност по реформирането на ДСХ "Надежда"	30.6.2022	31.7.2022	Неприложимо	Кмет на Столична община	
3. Определяне на срокове за оценка на индивидуалните потребности; оценка и самооценка на персонала; оценка на материалната база	30.6.2022	31.7.2022	Неприложимо	Сформираната комисия от експерти	
<b>ПЪРВИ ЕТАП - ОЦЕНЯВАНЕ</b>					
1. Оценяване на потребителите	31.7.2022	31.8.2022	Неприложимо	Оценителен екип	
2. Оценка и самооценка на служителите	31.7.2022	31.8.2022	Неприложимо	Председател на УС на Сдружение "Информация и консултации"; директор на ДСХ	
3. Оценка на материалната база	31.7.2022	31.8.2022	Неприложимо	Оценителен екип	
4. Изводи и препоръки от извършеното оценяване по съответното направление	31.7.2022	30.9.2022	Неприложимо	Сформираната комисия от експерти	
5. Изготвяне на актуална оценка на ДСХ "Надежда", в съответствие със стандартите за качество съгласно НКСУ и Приложение № 13 към нея	31.7.2022	30.9.2022	Неприложимо	Сформираната комисия от експерти; оценителен екип; други заинтересовани страни	
<b>ВТОРИ ЕТАП - ПЛАН ЗА РЕФОРМИРАНЕ</b>					

1. Изготвяне на План за реформиране на ДСХ "Надежда"	31.7.2022	30.9.2022	Неприложимо	Сформираната комисия от експерти; оценителен екип; други заинтересовани страни
2. Приемане и утвърждаване на Плана за реформиране на дома	31.7.2022	31.10.2022	Неприложимо	Кмет на Столична община и Столичен общински съвет
<b>ТРЕТИ ЕТАП - ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПЛАНА ЗА РЕФОРМИРАНЕ</b>				
1. Изпълнение на дейностите по плана	1.1.2023	1.1.2025	НПВУ, Компонент 1, подкомпонент 1.2	Съгласно посочените отговорници в Плана
1.1. Изпълнение на дейностите, свързани с преустройство на съществуващата материална база - Реконструкция, основен ремонт, саниране, преустройство, енергийна ефективност, обновяване на оборудване и обзавеждане на съществуващ сграден фонд на ДСХ: ремонт на покрива на сградата; ремонт на бани и тоалетни/достъпна среда; разширяване на врати/достъпна среда; обособяване на помещения за заместваща грижа; вътрешно шпакловане и боядисване; оборудване и обзавеждане; други	1.1.2023	1.1.2025	НПВУ	Съгласно посочените отговорници в Плана



1.2. Реализация на дейностите, свързани със служителите: Осигуряване на подкрепа и супервизия на екипите за извършване на индивидуалните оценки на потребностите и плановете за подкрепа и на служителите на ДСХ до окончателното реформиране на ДСХ "Надежда".	1.1.2023	1.1.2025	НПВУ	Съгласно посочените отговорници в Плана
1.3. Изпълнение на дейностите, свързани с промяна на условията на живот в дома и повишаване на качеството на социалната услуга	1.1.2023	1.1.2025	НПВУ	Съгласно посочените отговорници в Плана
1.4. Преустановяване на настаняване на нови потребители в ДСХ: Ще бъде осигурен плавен преход по трансформиране на ДСХ в резидентна грижа за възрастни хора в надтрудоспособна възраст без увреждания за 100 потребители.				
<b>ЧЕТВЪРТИ ЕТАП - РЕФОРМИРАН ДОМ ЗА СТАРИ ХОРА</b>				
1. Информирание на местната общност и заинтересованите страни за резултатите от реформирането на ДСХ и положителните ефекти.	30.6.2024	1.1.2025	Неприложимо	Сформираната комисия от експерти
2. Финален доклад за реформирането на дома за стари хора	30.6.2024	1.1.2025	Неприложимо	Сформираната комисия от експерти

Съгласно Приложение 39 към Националния план за възстановяване и устойчивост, допустимите за финансиране разходи за реформиране на ДСХ „Надежда“ са:

- Разходи, свързани със заснемания, технически и работни проекти и с авторски надзор, набавянето на необходими разрешителни документи, изискващи се от националното законодателство, включително и свързаните с тях такси, дължими на съответните компетентни органи;
  - Разходи за строително-монтажни работи;
  - Разходи за строителен надзор съгласно чл. 168, ал. 2 от Закона за устройство на територията;
  - Разходи за оценка на съответствието на проектите, съгласно чл. 142, ал. 4 и чл. 169 от ЗУТ;
  - Разходи, свързани с въвеждането на обекта в експлоатация;
  - Разходи за извършване на обследване за енергийна ефективност (в т.ч. и извършване на енергиен одит) и сертификат за енергийни характеристики на сгради в експлоатация, обследване за установяване на техническите характеристики на сгради, технически паспорт (в случай на интервенции върху цялата сграда);
  - Разходи за доставка на оборудване/обзавеждане;
  - Разходи за организация и управление (разходи за възнаграждения на персонала по администриране на проекта, включително дължимите осигурителни вноски).
- Всички дейности, свързани с възлагане на обследване за енергийна ефективност, проектиране, строителен надзор, строителство и доставка на оборудване и обзавеждане, ще се възлагат по реда на Закона за обществените поръчки.

Всички дейности с изключение на наемането на персонала за администриране на проекта ще бъдат предмет на обществена поръчка по реда на ЗОП.

Изпълнението на проекта за реформиране на ДСХ „Надежда“ ще окаже пряк ефект върху изпълнението на реформата в областта на социалните услуги. Съгласно Закона за социалните услуги, в сила от 01.07.2020 г., всички домове за стари хора трябва да се реформират в съответствие със стандартите за качество на резидентната грижа за възрастни хора в надтрудоспособна възраст, определени в Наредбата за качеството на социалните услуги, до 1 януари 2025 г. Изпълнението на проекта ще допринесе и за реализирането на целите на Националната стратегия за дългосрочна грижа, като ще подкрепи и допълни вече започналите дейности, предвидени в Плана за действие за периода 2018-2021 г. за изпълнение на Националната стратегия за дългосрочна грижа. В резултат на неговото изпълнение ще се предоставят качествени, достъпни и ефективни социални услуги за резидентна грижа за стари хора, както и ще се повиши ефективността на системата за социални услуги, в т.ч. и за дългосрочна грижа.

Чрез реформиране на дома за стари хора „Надежда“ ще се създаде резидентна грижа за възрастни хора в надтрудоспособна възраст без увреждания, в която ще се предоставят грижа и услуги, близки до домашната среда. Ще продължи да се работи активно с потребителите, с цел тяхното социално включване в общността и осигуряване на достойни старини на потребителите.

В сградата ще се предоставя и социалната услуга „Информирание и консултиране“, специализирана, която ще подкрепя потребителите за осигуряване на техните права – пенсии,

здравни грижи, явяване пред ТЕЛК, достъп до други услуги в общността, съхраняване на връзките с близки, роднини и приятели.

Ще се работи активно с потребителите и ще се взема предвид тяхното мнение, относно реформирането на дома.

Ще се информира местната общност, чиято основна цел е промяна на нагласите на обществото към деинституционализацията на лица с увреждания и възрастни хора.

**ПЛАНЪТ ЗА РЕФОРМИРАНЕ НА ДОМА ЗА СТАРИ ХОРА „НАДЕЖДА“ Е СЪС СРОК ДО 01.01.2025 г.**

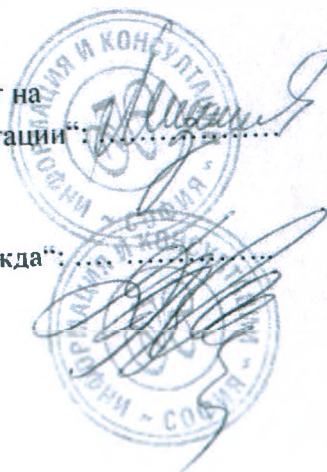
Планът за реформиране на Дома за стари хора „Надежда“ е разработен и утвърден на основание § 35, т. 2 и т. 3 от Преходните и заключителни разпоредби на Закона за социалните услуги.

**Съгласували:**

Заместник-кмет на Столична община:  
Албена Атанасова

Председател на Управителния съвет на  
Сдружение „Информация и консултации“ .....  
Мариана Банкова

Директор на Дом стари хора „Надежда“: .....  
Десислава Велева





АГЕНЦИЯ ЗА СОЦИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ

## ОЦЕНКА НА ПЕРСОНАЛА

### I. Общи данни

Брой и вид длъжности по шат: общо 31

ДСХ „Надежда“ е резидентна грижа за възрастни хора в надтрудоспособна възраст. Щатното разписание в Дома е разработено и длъжностите са съобразени с целевата група - възраст, здравословното състояние, потребностите от ежедневна подкрепа, степен на грижа и др.  
За 2022 година общия брой длъжности са 31 :

1 брой	- директор
1 брой	- лекар
4 броя	- социални работници
1 брой	- психолог
2 броя	- рехабилитатор
2 броя	- трудотерапевт
2 броя	- специалист „СУ“
2 броя	- медицинска сестра
1 брой	- работник поддръжка
1 брой	- шофьор
14 броя	- социални асистенти

Брой незаети длъжности по шат, причини:

- ½ бройка - стоматолог / титулярът е по майчинство/
- 1 бройка - психолог / титулярът е по майчинство/
- ½ бройка - медицинска сестра

**Осигурен необходим брой служители с отговарящо образование и професионална квалификация, съобразно изискванията и спецификата на работа:**

При провеждане на подбор на персонал за свободни позиции в ДСХ „Надежда“ се спазва предварително разработена Процедура за подбор, което е предпоставка да се наемат на работа подходящи за обявената позиция работници, с необходимия образователен ценз, добър професионален опит и най-важното потенциал за бъдещо развитие. Всички новопостъпили влизат в Програмата за обучение и развитие на персонала. За всяка позиция, тази Програма гарантира и то за кратко време, добре подготвен екип, с усъвършенствани знания, умения, с мотивация и нагласи за бъдещо развитие. По тази причина може да се каже, че за всяка длъжност е осигурен служител, с отговарящо образование и професионална квалификация.



АГЕНЦИЯ ЗА СОЦИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ

**Възрастова характеристика на служителите, наличие на работещи в пенсионна възраст и причини:**

До 30 годишни – 3 броя  
От 31 до 60 годишни – 23 човека  
Над 61 годишни – 5 броя

Екипът на Дом „Надежда“ е млад, болшинството са в средната възраст от 30 до 45 годишна възраст. Това се отразява положително на взаимоотношенията, екипната работа, обединява ги по възрастови интереси. Атмосферата с тях е приятна, спокойна, сигурна, зареждат с повече усмивки и настроение, което променя възрастните хора. В пред пенсионна възраст имаме 2 социални асистенти, а в пенсионна възраст 3 човека. Двама от тях са специалисти и един поддръжка в социалната услуга. Причините да продължават да работят са обясними: двамата специалисти са изключително ценни кадри, един доктор на науките, професор, преподавател и един магистър социален педагог с изключителен опит и допълнителни квалификации.

**Брой назначени лица, извън определените длъжности по шат – изброяват се какви; вид договори – граждански, по програми или друго:**

Спортна терапия – граждански договор  
Музикотерапевт - граждански договор  
Арттерапевт - граждански договор  
Културотерапевт - граждански договор  
Дезинфектатор - по Проект

Работа с доброволци и стажанти:  Да  Не

**Напуснали служители през последните 12 месеца – брой, по длъжност, причини:**  
През последните 12 месеца в ДСХ „Надежда“ са напуснали общо 6 броя социални асистенти : 2-ма от тях- семейство. Същите са напуснали поради смяна на местоживеенето и преместване в друго населено място: 4 социални асистенти, които са работили временно на допълнителен трудов договор - 4 часа при външен работодател; един психолог, който замества титуляр по майчинство и една медицинска сестра, също с допълнителен договор на 4 часа.



АГЕНЦИЯ ЗА СОЦИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ

**Служители живеещи в друго населено място – брой, при наличие на такива да се опише как е организиран транспорта за тях:**

В персонала на ДСХ „Надежда“ има общо 4 човека, които пътуват от други населени места. Същите работят на сменен режим на работа, пътуват от гр. Своге и ползват железопътния транспорт. Същите са на допълнителен трудов договор – 4 часа и пътуването не представлява проблем.

**Проведени въвеждащи, надграждащи и специализирани обучения за служителите, работещи директно с потребителите през последните 12 месеца – брой и теми, брой участници в тях:**

Изключително важен момент в мениджмънта на ДСХ „Надежда“ е правилния подбор и подготовка на човешкия ресурс, от който зависи качеството на предоставяната социална услуга. Създадени са условия, разработена е Програма и се следи развитието на персонала, как се подобряват техните личните умения, планира се повишаване образованието, преквалификацията и периодично се провеждат обучения.

**Вътрешни обучения:**

През последните 12 месеца в ДСХ „Надежда“ са проведени 6 вътрешни /въвеждащи и надграждащи/ обучения. През тях са преминали всичките 31 човека персонал. Основните теми: „Проблеми при междуличностните комуникации“, „Професионална и лична отговорност“, „Първа долекарска помощ“, „Организация на работата по предоставяне на социалната услуга и професионални отговорности“, „Конфиденциалност и защита на личната информация при работа с възрастните хора“, „Превенция на насилието в социалните услуги“, „Морално-етични норми в работа с хора в надтрудоспособна възраст“, „Етични норми за работа с възрастните хора“, „Здравословни и безопасни условия на труд“ и др.

През тези 12 месеца са организирани 2 броя тимбилдинга за сплотяване на екипа, комбинирани с обучения на тема: „Етични правила и стандарти в общуването“.

**Специализирани обучения:**

1. През последните 12 месеца в специализирани обучения са участвали общо 19 човека от персонала на ДСХ „Надежда“. Основните теми по които участниците са получили сертификати и придобили допълнителни знания са: „Практически аспекти при прилагането на Закон за социални услуги. Индивидуален план, оценки и срокове за изготвяне съгласно новия закон за социални услуги и правилника за прилагането му. Договори за ползване“, „Предизвикателства пред процеса по деинституционализация на хората с увреждания и възрастните хора. План за действие за изпълнение на националната стратегия за дългосрочна грижа. Карта на социалните услуги от резидентен тип и в общността“, „Супервизия и рефлексия. Умения за



АГЕНЦИЯ ЗА СОЦИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ

ефективно предоставяне и усвояване на професионален опит; за необходимостта от специализирано консултиране, професионална терапия, съветване; супервизията – необходимото умение за предоставяне на професионален опит, същност, принципи, функции, видове, приложения; за рефлексията на професионалните действия; емпатията като професионално умение за общуване“; „Организация дейността на медицинската сестра в социалните услуги. Сестрински процес, етапи на процеса. Методична организация за планиране на здравните грижи. План за здравни грижи. Формуляр. Отговорности на екипа работещ с формуляра и отчет“; Преглед на правната уредба на качеството и контрола на социалните услуги: Наредба за качеството на социалните услуги. Наредба за стандартите за заплащане на труда на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги“; Постковид синдром при потребители и персонал на социалните услуги - що е то симптоми и как да се справим. Постковид депресия, тъга, безпокойство, безсъние, смущения в концентрацията и паметта -техники за преодоляване“ и др  
Директорът на Дома и 1 социален работник са изпратени и участвали в семинар „Добри практики“ – обмяна на опит с общинска администрация и социални услуги в Република Турция.

Осигурена специализирана подкрепа на персонала, чрез провеждане на супервизия и консултации през последните 12 месеца – брой консултации, брой и вид супервизии – групови/индивидуална/екипна; брой участвали от персонала: През последните 12 месеца в ДСХ „Надежда“ са организирани и проведени общо 13 супервизии:

- Индивидуални супервизии - 4
- Групови супервизии - 8
- Екипна супервизия - 1

В супервизиите са преминали и участвали всички служители на ДСХ „Надежда“, като груповите супервизии обикновено са посещавани от 12 до 15 участника, а в екипните супервизии участниците са повече, от 17 до 19 .

**II. Компетенции (оценени от оценителната комисия)**

Ниво на умения за работа с потребителите:

- Незадоволително  Задоволително  Много добро

Ниво на умения и качества за извършване на индивидуална оценка на потребностите и реален план за подкрепа:

Проект BG05M9OP001-2.038 - 0001 - C01 „Нова дългосрочна грижа за възрастните и хората с увреждания“, финансиран от Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ 2014-2020, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



АГЕНЦИЯ ЗА СОЦИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ

<input type="checkbox"/> Незадоволително <input type="checkbox"/> Задоволително <input checked="" type="checkbox"/> Много добро
Ниво на умения за екипна работа и споделяне на опит: <input type="checkbox"/> Незадоволително <input type="checkbox"/> Задоволително <input checked="" type="checkbox"/> Много добро
Ниво на умения и нагласи за самооценка на собствените качества и дефицити: <input type="checkbox"/> Незадоволително <input checked="" type="checkbox"/> Задоволително <input type="checkbox"/> Много добро
Ниво на умения за работа с документация при извършване на социалните дейности и предоставяне грижите: <input type="checkbox"/> Незадоволително <input type="checkbox"/> Задоволително <input checked="" type="checkbox"/> Много добро
Ниво на нагласи за позитивно общуване в работата с потребителите: <input type="checkbox"/> Незадоволително <input type="checkbox"/> Задоволително <input checked="" type="checkbox"/> Много добро
Ниво на знания за етичните правила и стандарти в професията: <input type="checkbox"/> Незадоволително <input type="checkbox"/> Задоволително <input checked="" type="checkbox"/> Много добро
Ниво на познания за нормативната база при решаване на конкретни казуси: <input type="checkbox"/> Незадоволително <input type="checkbox"/> Задоволително <input checked="" type="checkbox"/> Много добро
Ниво на познания на държавните институции и регионалните структури в областта на социалната политика: <input type="checkbox"/> Незадоволително <input type="checkbox"/> Задоволително <input checked="" type="checkbox"/> Много добро
Ниво на познания по отношение на деинституционализация на възрастните и в частност за реформата в ДСХ: <input type="checkbox"/> Незадоволително <input checked="" type="checkbox"/> Задоволително <input type="checkbox"/> Много добро

**III. Самооценка (обобщени данни и кратък анализ на база самооценките на персонала)**

**Компетенции:**

Екипът на ДСХ „Надежда“ е добре подготвен, притежава знания, умения, опит и необходимите професионални качества. Всичко това повишава организационната култура, компетенциите на персонала за да се справят успешно с работата си.

Проект BG05M9OP001-2.038 – 0001 – C01 „Нова дългосрочна грижа за възрастните и хората с увреждания“, финансиран от Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ 2014-2020, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.





АГЕНЦИЯ ЗА СОЦИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ

**Компетенции:**

- Екипът умее да анализира и разрешава проблеми -- детайлно обсъжда , търси факти, търси практически решения, всички ситуации и процеси се обсъждат на екипни срещи.
- Социалните работници са добре подготвени и са в състояние да поемат лична отговорност, инициативни, умеят да вдъхновяват и увличат останалите от екипа.
- Ръководителят умее правилно да определя приоритетите, да управлява, да развива екипа и хората да постигат резултати. Бързо се адаптира към променящата се работна среда и разрешава успешно организационни проблеми.
- Екипът работи в благоприятна, спокойна атмосфера, работи гъвкаво и организира ефективно своята работа. Прави впечатление, че всички от екипа успяват да запазят тази ефективност и при по голямо натоварване в работата.
- Сдружение „Информация и консултации“ създава условия, мотивира и следи за непрекъснато развитие и подобряване личните умения на персонала, за повишаване тяхното образование, преквалификация и обучения. Обобщавайки компетенциите на екипа може да се каже, че са способни и мотивирани хора, взаимно си сътрудничат и уважават различията по между си.

**Нагласи и мотивация към бъдеща реформа на дома:**

Промените, които ще настъпят с бъдещата реформа на дома предизвикват разбира се въпроси и притеснения сред екипа. За да не се отрази всичко това върху мотивацията на екипа за работа, ръководството се опитва да даде компетентни отговори на поставяните въпроси, да повиши изискванията към квалификацията и професионалните компетенции на екипа, да изведе приоритетно задачите, да планира правилно и организира процеса на реформата така, че да не засегне качеството на предоставяната социална услуга. В този смисъл имаме няколко основни задачи :

1. В процеса на реформата да превърнем приоритетите в една мисия, която обединява хората и ги мотивира за труд;
2. Да създадем екипен дух и усещане за уникалност на екипа – чрез обучения и супервизии;
3. Активно включване на всички в работния процес. Делегиране на отговорности и автономия на специалистите и социалните работници, което дава възможност за разгръщане на интелектуалния и творчески потенциал;
4. Провеждане на регулярни срещи с екипа и мотивиране за повишаване тяхната квалификация и карьерно развитие, като мотивация за труд;
5. Да се поддържа добър социално-психологически климат в организацията, с гарантирана сигурност в работата, яснота за целите и добри условия на труд



АГЕНЦИЯ ЗА СОЦИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ

6. Признаване и поощряване на постигнатите резултати и възможност за допълнително материално стимулиране, с акцент ефективно изпълнена работа.

Други:

**IV. Овластяване на процеса по дениституционализация и лидерство**

**Комуникативни умения:**

Екипът на ДСХ „Надежда“ е сплотен, организиран, обучен и добре подготвен за екипна работа, с изградени комуникативни умения.

Всички ясно осъзнават, че 8 часа от своя ден прекарват заедно и то в помощ и подкрепа на близо 100 човека нуждаещи се от внимание, грижа и човеколюбие. Това е част от живота им посветен на другите, един урок, който ги прави по добри, сплотени, с междуличностни отношения, които не позволяват фалш, лицемерие, лъжа и измама. Това ги учи да общуват оптимално, позитивно и ясно, да уважават и зачитат мнението на другия.

Това са и основните теми застъпени в ежемесечните обучения и супервизия: показване на съпричастност и емпатия; способност за слушане, да не се поставят етикети; своевременно обсъждане на нещата за да се избегне натрупване на негативни емоции; наблюдава се групова сплотеност и ефективност в работата.

**Познания за добри практики за работа със стари хора:**

Социалната услуга Дом за стари хора „Надежда“ се управлява от неправителствена организация, която непрекъснато се интересува, търси информация и прилага добрите практики в грижата за своите потребители. Дом за стари хора „Надежда“ предоставя социални услуги на възрастни хора в надтрудоспособна възраст със съхранено психическо и физическо здраве. В Дома няма сектор за хора в невъзможност за самообслужване. Изучавайки добрият опит и практики на други страни, екипът на Дома извежда основния приоритет: да се предложи професионално



АГЕНЦИЯ ЗА СОЦИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ

отношение и пълноценна грижа за старите хора в уютна обстановка близка до домашната. За тази цел се изгражда и формира екип с висока компетентност, професионализъм, уважение и всеотдайност, като гаранция за сигурността и качеството на социалната услуга.

В резидентната услуга е сформиран екип от специалисти, пряко заети с грижата за хората и предоставянето на социалната услуга: социални работници, лекари, рехабилитатори, психолог, трудотерапевти, медицински сестри и социални асистенти. Като добра практика може да се сподели последно осигурената за профилактични прегледи на възрастните хора, станция за теле медицина. Устройството предлага функция за дистанционно самоизследване. След въвеждане на парола, може да се тества „ЕКГ, пулс, кръвно налягане, температура, кръвна глюкоза, рутинна урина, белодробна киселина, височина, тегло, холестерол и пикочна киселина. Резултатите от прегледа и изследванията дават адекватна представа за здравословно състояние на човека. Тези резултати помагат на специалистите бързо да се ориентират за състоянието на потребителите и да се свържат с СМП, личен лекар или да получат съдействие при кризисни ситуации.

Социалните работници и специалистите работещи в ДСХ „Надежда“ периодично участват в организирани обучения, коучинг и семинари за споделяне добри практики, опит в предоставянето на социални услуги за стари хора. Последно, преди 1 месец директорът на Дома и 1 социален работник са взели участие в семинар „Добри практики“ – обмяна на опит с общинска администрация и социални услуги в Република Турция.

**Мотивация на персонала:**

Мотивацията на персонала е съществен момент в мениджмънта на Дом за стари хора „Надежда“ и има ключово значение за ефективността на работа и качеството на предоставяната социална услуга. Екипът се състои от социални работници, лекари, рехабилитатори, психолог, трудотерапевти, медицински сестри и социални асистенти. Това са хора с различно образование, позиции, квалификации, подготовка, пол, характери и интереси, което налага да се търси най-подходящия път към успеха и основните мотивиращи фактори:

1. Формулиране на ясно поставена цел /визия/, около която да се обединят интересите, усилията и труда на всички;
2. Добро управление и организация на работния процес, който гарантира ведър и спокоен социално-психологически климат, сигурност в работата, яснота за целите и добри условия на труд за всички;
3. Развиване на създадената традиция за положителни преживявания: социалните услуги управлявани от Сдружение „ИК“ организират съвместни срещи.



АГЕНЦИЯ ЗА СОЦИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ

екскурзии, тимбилдинг мероприятия и др. за опознаване, обличаване и сплотяване на служителите. Същите се комбинират с обучение и споделяне на опит.

4. Ежемесечно провеждане срещи на екипа, обучения и супервизия, съчетани със символични награди и признаване на успехите;
5. Създадена система за признаване и поощряване на постигнатите резултати и въведена практика за допълнително материално стимулиране, с акцент ефективно изпълнена работа.

**Ресурс за използване и разпознаване силните страни на всеки от персонала:**

За гарантиране качеството на предоставяната социална услуга много важно значение има правилното планиране на човешките ресурси и бъдещото им развитие: да се намерят подходящите хора, в подходящия брой, да се съберат в подходящото време и място. Това е задача, която стои и е част от мениджмънта на ДСХ „Надежда“. Това е един процес, който се контролира преди всичко от работодателя и директора на Дома. Този процес преминава през оценка на наличния човешки ресурс, включващ силните страни на всеки един по отношение квалификация, опит, умения, талант, компетенции и др. Следва анализ на бъдещото развитие на социалната услуга и каква ще е необходимостта от нови кадри, какви промени ще са необходими, какви обучения ще се планират. Затова обученията, преквалификацията, супервизиите са постоянна грижа и задача на организацията.

Организационен ресурс, включително и: Как е организирано ползването на медицинска помощ (всички потребители при един ОПЛ ли са регистрирани? Имат ли възможност да избират? Има ли здравни специалисти в населеното място и на какво разстояние; има специалисти и лечебна апаратура, необходима за по-специфични заболявания? Потребителите имат ли възможност да ползват рехабилитация, къде и при какви условия? Как е организирано провеждането на профилактични прегледи?

Всеки новопостъпил в социалната услуга потребител има личен лекар, който е изготвил неговата характеристика за здравословно състояние. В последствие потребителите се ориентират към ОПЛ, които са в района на ДСХ „Надежда“. Това им дава по голяма сигурност, спокойствие и възможност сами да посещават, при



АГЕНЦИЯ ЗА СОЦИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ

необходимост от консултации. Към настоящия момент 60% от потребителите са регистрирани при 2 ОПЛ в близост до Дома - 6-то и 10-то ДКЦ. Останалите потребители, или техните близки отказват да сменят личния лекар с различни мотиви. Посещенията на здравни заведения в различните краища на София отнема време и затруднява работата на специалистите. От друга страна възможностите за избиране на личен лекар са ограничени, тъй като повечето лекари, които са в близост до услугата отказват записване на нови пациенти, с мотива, че „са запълнили капацитета си“.

Услугата- резидентна грижа за възрастни в надтрудоспособна възраст Дом за стари хора „Надежда“ се намира в близост до Национална кардиологична болница, Медицински център „Кристал“. Диагностично консултативен център 10, Първа АГ болница. Изброените здравни центрове разполагат със специалисти в различни сфери и необходимата апаратура- хирурзи, кардиохирурзи, стоматолози, офталмолози, гинеколози и др. Преглед и консултация със специалист се осъществява с направление, което се издава от личния лекар. На регистратура или на друг посочен телефон на специалиста се записва дата и час за преглед. Част от потребителите заявяват доверие към специалисти в отдалечени здравни заведения и предпочитат придвижване с такси. Има случаи, в които таксиметровите компании отказват придвижване в пиковите часове или потребител с помощно средство.

В ДСХ „Надежда“ работят двама рехабилитатори, които изпълняват препоръки на личните лекари за умерена двигателна активност, придвижване на лежащи, правилно позициониране на тялото и др. Потребители, които имат назначена рехабилитация от лекар по физикална медицина посещават специалисти по „Физикална медицина и рехабилитация“ в ДКЦ VI, НСБФТР /Национална специализирана болница за физикална терапия и рехабилитация – Овча купел/, ДКЦ „Софиямед“ звено по физиотерапия и рехабилитация. СБПЛР – Панчарево. За целта е необходимо направление от личен лекар, рентгенови снимки и изследвания.

Потребителите, които са автономни посещават самостоятелно своя личен лекар, спазват графика и препоръките на специалиста за профилактични прегледи. Част от настанените лица получават грижа, съдействие и придружаване от своите близки, други разчитат на съдействието от страна на специалистите в нашата услуга. Лицата, които са лежащи са лишени от профилактични прегледи. Личните лекари отказват посещения, прегледи и консултации в услугата.

Когато здравословното състояние на потребител в услугата е притеснително и изисква компетентна намеса се регистрира обаждане на европейски телефонен номер за спешни повиквания- 112.



АГЕНЦИЯ ЗА СОЦИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ

**Умения за насърчаване и подкрепа:**

С увеличаване изискванията за по-добро качество на социалните услуги се увеличават и изискванията относно качествата и потенциала на всеки служител. Подкрепата на персонала е част от развитието на човешките ресурси. В този смисъл в ДСХ „Надежда“ е създадена подходяща физическа, психологическа и социална среда за развитие на персонала, за насърчаване и подкрепа на техните умения. Използват се стимули и мотивация за повишаване образование, квалификация, компетенции, създаден е благоприятен микроклимат за разгръщане на пълния потенциал на всеки служител. Използва се всяко обучение, супервизия, екипни срещи, неформални разговори и всякакъв вид комуникация с персонала за да се представи тяхната възможност за развитие. Така служителите стават по-мотивирани, по-отдадени на работата си, обвързани с крайните резултати, чувстват положителна емоция и гордост от това, че работят в успешна Организация.

**Делегиране на права и задължения:**

Делегирането укрепва стила на управление на Сдружение “Информация и консултации”, той позволява на персонала да използва и развива напълно своя потенциал и познания. Без него не се използват напълно възможностите на персонала. На практика се делегират задължения и права. Именно делегирането на права представлява делегирането на пълномощия, за да може този, който ги получава, да изпълни своите задължения.

Делегират се правомощия и отговорности към служителите на организацията за равномерно разпределение на различни функции по между им. В ДСХ „Надежда“ Ефективността и качеството на предоставяната социална услуга се оценява високо, тъй като тук е намерена формулата за добра организация, правилно разпределение на задачите и умението на ръководителя да делегира права. Например делегиране правото на социалните работници да водят изцяло случаите на разпределените им потребители. Всеки от тях е овластен да взема самостоятелни решения относно подаване на информация, комуникация с близките, здравословно състояние, консултации, план за подкрепа и грижа, необходимост от мерки, застъпничество, посредничество и т.н. Всичко това той действа от свое име, но за сметка на ръководителя. Този вид доверие зарежда социалните работници с чувство за отговорност и им дава възможност да извият своите възможности и потенциал.

**Нагласа на уважение към работата и екипа:**

Сдружение “Информация и консултации” притежава положителен организационен дух. Ръководството успява да създаде среда на уважение, сътрудничество, доверие и здравословна конкуренция, стимулира служителите да бъдат откровени и пълноценни. Създава усещане за “ние”, за общи цели и посока, стимулира активността, гъвкавостта



АГЕНЦИЯ ЗА СОЦИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ

и гравитното отношение. Високо се оценява свършената работа и индивидуалния принос. Полагат се усилия за интегриране на служителите.

Доброто качество на предоставяната социална услуга в ДСХ „Надежда“ е резултат от добрата екипна работа. Това е процес, който продължава да се усъвършенства и надгражда, но е започнал с ясно поставена цел /визия/ за развитие на социалната услуга, която увлича и мотивира отделните членове на екипа. Постепенно, спазвайки колективната си отговорност и разбира се непрекъснатата грижа и контрол от страна на директора да не се допусне разбиване на отделни групи с създаден ефективен екип за постигане на целите. Например медицинската сестра може да получи помощ от социалния работник за отстраняване повредата в ключалката на спешния шкаф, но медицинската сестра е единствено отговорна за разпределение на лекарствата и спазване назначенята.

Втори пример: Когато отделът на социалните работници трябва да изготви индивидуален план за подкрепа и грижа, те имат подкрепата от всички специалисти и т.н. Ако някой е по малко квалифициран, членовете на екипа се учат взаимно на това, което трябва да знаят. Това най-често се наблюдава при нов член на екипа до неговото адаптиране и при социалните асистенти, приемайки нов потребител. В крайна сметка, основният начин за постигане на положително отношение към работа е примерът на добрия ръководител.

**Набиране и задържане на персонал:**

ДСХ „Надежда“ има разработена Система за подбор и развитие на персонал. Това се отразява благоприятно в процеса на развитие на човешкия ресурс и затова не се наблюдава текучество на служители. Организацията се старее да набира качествен персонал за да предостави високо ниво на грижи. Сдружението разглежда набирането на персонал като конкурентно предимство, което е в основата на иновациите, ефективността на работния процес, репутацията и добрите резултати. Оценяването и задържането на работа на опитните и умели по-стари служители е също толкова важно при предаването на опита и запазването на знания. Задържането на кадрите е особено предизвикателство, когато работната сила е изключително разнообразна. В ДСХ „Надежда“ процесът на задържане на персонал се оказва по лесен за разлика от набирането. Сериозни затруднения се изпитва при намиране на ключови специалисти - психолог, медицинска сестра и др.

За да се компенсира трудното намиране на кадри за работа в социалните услуги, организацията е предприела и прилага сериозни Мерки, относно задържане и развитие на персонала:

1. Подбор на мениджър с добра подготовка, опит в предоставянето на социални услуги, с ценности ориентирани към хората;
2. Специално внимание върху кариерния растеж, учене и развитие, повишаване на квалификационните умения и компетентности на персонала;
3. Непрекъсната грижа за това служителите да изпитват чувство за призвание, да се чувстват ценени и подкрепяни;



АГЕНЦИЯ ЗА СОЦИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ

4. Разработени материални стимули, конкурентни и справедливи финансови награди, ориентирани към качество на труд.
5. Стремеж към постигане на баланс между работа и социален живот /семеен, личен/;
6. Разработен Етичен кодекс, който има сериозно въздействие върху екипа.

**Информираност и „път“ на информацията:**

Достъпът до информация е основно човешко право. Информацията в една социална услуга трябва да бъде полезна и навременна, за да се създаде здрав колектив, добра екипна работа и да се постигне ефективност в работния процес. В този смисъл в ДСХ „Надежда“ има разработена вътрешна нормативна уредба, която регламентира видовете информация, достъп до информация и пътя на информацията. Добрата и полезна за колектива информация тръгва от ръководителя на СУ и екипните срещи всяка сутрин, на които се обсъжда рапорта и се поставят задачите за предстоящия ден. Разговаряйки с членовете на екипа си всеки ден, било то в рамките на оценки или по-неофициално, ръководителят от своя страна идентифицира повтарящи се проблеми относно работата или работната среда. Тази обратна информация помага на ръководителя за по-бързото и своевременно преодоляване на проблеми възникнали в ежедневието и има пряк ефект върху служителите.

Всеки нов член на колектива е добре информиран за общите правила в социалната услуга, основната дейност, задължения, отговорности, трудово възнаграждение, отпуски, почивки и др. Затова в екипа е изградено доверие, което повишава екипната ефективност, намалява стреса, интригите и не се допуска влошаване на отношенията. Що се отнася до служебната информация в ДСХ „Надежда“ са разработени Вътрешни правила за приемане, обработване и съхранение на постъпилата информация, също и Процедура за съхранение на личните данни. Тези два документа ясно регламентират, кой има достъп до такава информация, как тя се приема, кой я обработва и е определен начина на нейното съхранение. Комисията по съхранение на документацията, определена със Заповед на Председателя на Сдружение „ИК“, ежегодно проверява наличността и състоянието на документите.





АГЕНЦИЯ ЗА СОЦИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ

**Процедура за въвеждане на нови служители:**

За да се съхрани целостта на екипния дух и не се допусне компрометиране качеството на предоставяната социална услуга в ДСХ „Надежда“ е разработена Процедура за въвеждане на нови служители. В нея са разписани няколко основни стъпки:

1. Информирание на двете страни за първата, опознавателна среща и какви са очакванията както от страна на екипа, така и от новопостъпилите служители;
2. Представяне на новия служител, лично запознаване с организацията, нейните служители и длъжностните им отговорности, обход на сградата и запознаване с условията за работа и живот в нея;
3. Първа среща на новопостъпилите с ръководството за по подробна информация относно социалната услуга, визия, цели, отговорности, същност на дейността; получаване на инструкции относно работния процес; връчване на трудов договор и запознаване с длъжностната характеристика.
4. Назначаване на ментор/настойник – служител с опит;
5. Запознаване с документацията – ПВТР, нормативна уредба, правила и процедури в социалната област;
6. Организиране и провеждане на въвеждащо обучение;
7. След 1 седмица нова среща за обратна връзка.

**Определяне на ключов работник при „управление на случай“ – въвеждащо обучение, менторство и др.:**

Много важен момент при постъпването на нов работник е организацията и отношението към процеса на неговото адаптиране в екипа. Затова в Програмата за обучение и развитие на персонала е заложено в първия етап: въвеждащо обучение и определяне на ментор – човек с опит и достатъчно познания, който да подпомогне и въведе новото лице в работния процес. Главната цел на процеса на приспособяване на служителите е колкото се може по-бързо и колкото се може по-малко конфликтно включване на новото лице в структурата. Менторът е лицето, което правилно ще проведе процеса на приспособяване, опознаване на организацията, структурата, да го представи пред екипа, да го запознае с правилата за вътрешния трудов ред, да посвети работника със сферата на неговите задачи и с очакванията, които има ръководството. По същият начин се определя ключов социален работник при приемането на нов потребител. При новопостъпилите потребители се наблюдава труден и бавен процес на адаптиране, нарушена комуникация, липсата на информация и бързата промяна стресира възрастния човек, буди несигурност и тревоги. Ето защо общуването с един „ключов социален работник“, с доза емпатия, изгражда доверителни взаимоотношения и е гаранция процесът на адаптиране да премине леко.



АГЕНЦИЯ ЗА СОЦИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ

**Разрешаване на спорове, конфликти между членовете на персонала, между член на персонала и потребител:**

Разрешаване на спорове, конфликти между членовете на персонала, между член на персонала и потребител:

Конфликтът е неразделна част от отношенията между хората. Организацията разглежда конфликтът като нормален продукт на разнообразието в ценностите, убежденията, в нагласите и възприятията на служителите и потребителите на услуги. Персонала е обучен в управление на конфликтни ситуации с цел постигане на положителен изход. При конфликт първо се разглеждат причините за конфликтната ситуация, целите на конфликтните страни и се търси най-доброто решение.

За разрешаване на конфликта между потребител и служител се използва техниката разделяне или прекъсване на конфликтните страни. След това се работи в посока двете страни да не се възприемат като противници. Включва се работа със психолог.

Най-използваният начин за разрешаване на конфликти между членове на персонала и/или служител и потребител е чрез преговори. Това е конструктивен начин за постигане на споразумение, търсене на общи интереси и способност да ги комбинираме.

**V. Нагласи**

Нагласите на екипа на ДСХ „Надежда“ за предстоящата реформа са положителни. Всички от екипа, независимо от длъжността имат достатъчно информация за процеса и пътя, който трябва да се извърви, за да се осъществят необходимите реформи. Оценяват РЕФОРМАТА като нещо надграждащо и ново, което ще се отрази положително върху живота на възрастните хора. В този процес на реформиране виждат своето място и не се притесняват за себе си или за своята работа. Напротив това ги мотивира да усъвършенстват уменията, опита, имат желание за промяна и настройват своето поведение.

**VI. Дефицит на специфични умения**

1. Осегаемо се чувства дефицит на здравни работници – медицински сестри;
2. Има недостиг на умения, относно обслужването на хора, при които се изисква висока степен на грижа.



АГЕНЦИЯ ЗА СОЦИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ

**VII. ИЗВОДИ, ПРЕПОРЪКИ, ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

**ИЗВОДИ:**

Персоналът има опит и изградени умения за работа с възрастни хора и нагласи за позитивно общуване с тях. В състояние са да направят обективна самооценка и проявяват критичност и принципност в своята работа. Добре познават и боравят с нормативната уредба, работят уверено с документацията, изготвят с лекота и компетентно ИОП и ИПП. Болшинството имат много добри познания по отношение процеса на реформиране на Домовете. Демонстрират добра мотивация и вътрешна нагласа за участие в този процес.

**ПРЕПОРЪКИ:**

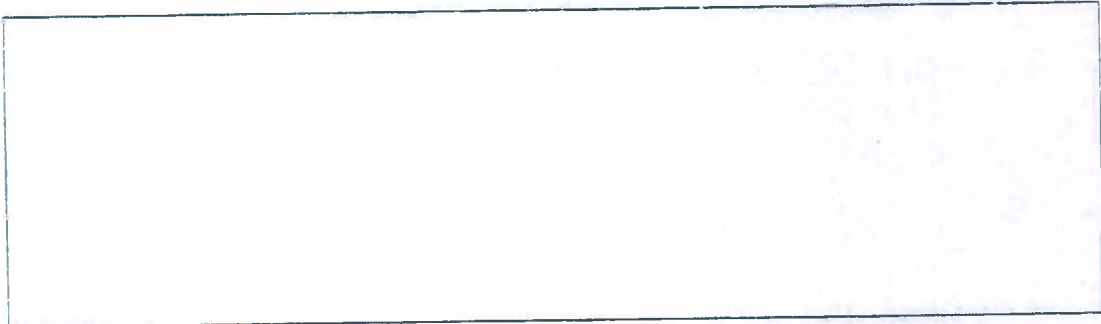
Да се организират обучения и подкрепа за повишаване нивото, интереса и мотивацията на Екипа за активно участие в процеса на реформиране на ДСХ „Надежда“.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ:**

Очакванията са за добре подготвен и осъзнат процес на реформиране, с активното участие на целият екип.



АГЕНЦИЯ ЗА СОЦИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ



**НЕ Е ЧАСТ ОТ ФОРМУЛЯРА!**

**ЦЕЛИ НА ТОВА ИЗСЛЕДВАНЕ**

*Промяна на качеството на грижата, чрез осигуряване на възможност за гъвкаво използване, насочване и управление на персонала след трансформирането на дома за стари хора.*

**ПРЕПОРЪЧИТЕЛНИ НАСОКИ ПО ПРОЦЕСА НА ИЗСЛЕДВАНЕ**

- Тази оценка ще даде ясна представа за квалификацията, професионалното развитие и текучеството на персонала в услугата. Целта е да се получи картина за наличните специалисти и помощен персонал и дали е достатъчен за осигуряване на качествена грижа за потребителите, след трансформирането на дома. Тази информация следва да установи дали СИ изпитва затруднения за подбора и наемането на квалифицирани кадри и за осигуряване на възможности за повишаване квалификацията на персонала, с оглед спецификата на работата. Аттестирайте служителите, като направите преглед и оценка на техните основни професионални знания и умения, както и на организационното и етичното им поведение и съпоставете тази оценка с техните самооценки. Оценка на способността на персонала да направи адекватни ИОП и ИПП, като част от специфичните им умения.
- При оценяването значение ще има събраната информация и от потребителите, тъй като поведението и нагласите към промяната на потребителите са съществени за определянето до каква степен персонала е мотивиран, притежава ли умения и компетенциите, умения за реална самооценка, които прилага в работата си и до колко е ангажиран да оказва съдействие на потребителите за положителната нагласа за промени. Има ли основания да се подозира или смята, че персоналят проявява злоупотреби и дискриминация към потребителите или към някои от тях въз основа на възраст, пол, етническа принадлежност, увреждане, диагноза на физическо или психическо заболяване.
- Съществено важно е към информацията да се подходи аналитично и да бъдат определяни стратегически важни задачи, с които да започне процеса по реформиране. След анализиране на оценките и самооценките за определяне на нивото на компетентност, нагласи и мотивация на персонала ще се добие пълна представа за

Проект BG05M9OP001-2.038 – 0001 – C01 „Нова дългосрочна грижа за възрастните и хората с увреждания“, финансиран от Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ 2014-2020, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



### АГЕНЦИЯ ЗА СОЦИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ

*необходимата подкрепа преди, по време и след реформирането на дома: Необходимост от обучения - въвеждащи, надграждащи и специализирани; обучения; брой и теми; кой ще участва; периодичност и др.; Необходимост от специализирана подкрепа - супервизия; вид – групов/индивидуална/екипна; периодичност и брой; Необходимост от специализирана подкрепа – консултации – вид, периодичност и брой; Обмяна на опит; Други.*

- *Важен момент при оценяването на персонала е свързан с овластяването на процеса по реформиране и стила на лидерство при управлението на различните дейности в дома. Реформирането на домовете за стари хора предполага и организационни промени, които ще засягат голяма част от персонала и потребителите. Оценяването на тези два компонента ще посочат доколко ръководителят на дома притежава необходимите умения да управлява процеса и едновременно с това да участва в него.*



АГЕНЦИЯ ЗА СОЦИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ

## ОЦЕНКА НА МАТЕРИАЛНАТА БАЗА

### I. Местоположение

В близост до централна част на населено място  В населено място  
 В извън населено място

Достъпна архитектурна среда:  Да  Не  Отчасти

В съседство с промишлени зони и зони с прекалено интензивно движение и шумови натоварвания:  Да  Не  Отчасти

Наличие на сгради, помещения и съоръжения, които не са свързани с функцията на дома:  Да  Не  Отчасти

Осигурена транспортна инфраструктура:  Да  Не  Отчасти

В близост до здравна инфраструктура - лечебно заведение за първична извънболнична медицинска помощ:  Да  Не  Отчасти

В близост до здравна инфраструктура - лечебно заведение за специализирана извънболнична медицинска помощ:  Да  Не  Отчасти

В близост до здравна инфраструктура - лечебно заведение за болнична помощ за активно лечение:  Да  Не  Отчасти

Осигурен достъп до други услуги:  Да  Не  Отчасти

В близост или осигурена базисна обществена инфраструктура:  Да  Не  Отчасти

Наличието на паркова среда:  Да  Не  Отчасти



АГЕНЦИЯ ЗА СОЦИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ

**II. Външен интериор**

Сградата съответства на архитектурата на сградите в близост и хармонизира на околната среда в района, като не се откроява като специална:  Да  Не  Отчасти

Налична прилежаща територия (дворно място и уютна и поддържана градинка, в която потребителите да могат да се разхождат), която е обособено като част от дома, и да има лесен достъп до външните прилежащи пространства и наличие на места за отдих и уединение:  Да  Не  Отчасти

Помещенията са териториално и функционално обединени в самостоятелен обект, предназначен за задоволяване нуждите на потребителите:  Да  Не  Отчасти

Брой етажи:  
В случай, че е са повече от един как са свързани нивата (вътрешна стълба; асансьор, който да е оразмерен за инвалидни колички):

Сградата на дома е на 4 етажа, които са свързани както с вътрешни широки стълбища, на които са монтирани перила, така и с допълнително изграден асансьор, в който могат да се транспортират хора на инвалидна количка.

Оформлението на външното прилежащо пространство позволява провеждането на разходки, съобразени със спецификата на целевата група:  Да  Не  Отчасти

Прилежащите части разполагат с ограда, която по височина и материал не изолира сградата и прилежащите пространства от останалите обекти в близост, но предоставя сигурност на живеещите в дома:  Да  Не  Отчасти

Озеленяването гарантира възможност за визуално проследяване на местоположението на лицата:  Да  Не  Отчасти

Изходът откъм улицата е безопасен:  Да  Не  Отчасти

Състояние на фасадната мазилка и на покривното пространство:  
 Незадоволително  Задоволително  Много добро

Наличие на течове вътре в сградата:  Да  Не

Проект BG05M9OP001-2.038 - 0001 - С01 „Нова дългосрочна грижа за възрастните и хората с увреждания“, финансиран от Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ 2014-2020, съфинансирана от Европейския съюз през Европейския социален фонд.



АГЕНЦИЯ ЗА СОЦИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ

Енергийна ефективност на сградата: <input type="checkbox"/> Да <input checked="" type="checkbox"/> Не <input type="checkbox"/> Отчасти
Състояние на прозоречни дограми и входни врати: <input type="checkbox"/> Незадоволително <input checked="" type="checkbox"/> Задоволително <input type="checkbox"/> Много добро

**III. Вътрешен интериор**

Сградата осигурява подходящи условия за живот на възрастни хора в невъзможност за самообслужване:  Да  Не  Отчасти

Сградата и разположението на помещенията осигуряват домашна атмосфера и условия за живот близки до семейните:  Да  Не  Отчасти

Сградата осигурява лесно наблюдение на обитателите, от страна на персонала, и възможност за лесен достъп до всяко помещение:  Да  Не  Отчасти

Архитектурното решение на сградата гарантира лично пространство на обитателите, като са обособени максимален брой единични спални и спални за 1 или 2-ма души:  
 Да  Не  Отчасти

Наличие на санитарен възел с баня към максимум две спални помещения:  
 Да  Не  Отчасти

В стаята всяко лице да разполага с места за съхранение на личните си вещи:  
 Да  Не  Отчасти

Всяка стая позволява, освен да се спи в нея, да се хранят настанените лица и да се поддържа лична хигиена:  Да  Не  Отчасти

Стаята осигуряват условия за придвижване и преместване с помощта на колнички и/или носилки:  Да  Не  Отчасти





АГЕНЦИЯ ЗА СОЦИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ

Станте имат пряко странично осветление: <input checked="" type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не <input type="checkbox"/> Отчасти
Общите помещения имат пряко странично осветление: <input checked="" type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не <input type="checkbox"/> Отчасти
Спалните помещения не са преходни (не се минава през тях, за да се стигне до общи помещения или до санитарни възли): <input checked="" type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не <input type="checkbox"/> Отчасти
Станте не са преходни.
Приготвянето на храната става в: Храната се доставя от фирма – кетъринг. Домът разполага с необходимите помещения за приемане и разливане на храната.
Обособено място за хранене (трапезария) на потребителите, които имат възможност да се хранят с чужда помощ или самостоятелно: <input checked="" type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не <input type="checkbox"/> Отчасти
Наличие на топла вода: <input checked="" type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не
Санитарните помещения с бани за настанените лица са осигурени с подвижни душеве с терморегулатори, които регулират топлината на водата, достъпни и позволяват свободно опериране с пациентски лифтер или с количка: <input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не <input checked="" type="checkbox"/> Отчасти
Санитарните помещения не са достъпни за хора с инвалидни колички. За целта на всеки етаж има допълнително изградени общи бани и тоалетни / по 8 броя на етаж/, които се ползват от потребители на инвалидни колички.
Височината на мивките, ширината и височината на седалките на тоалетните са съобразени с ползването им от лица със затруднена мобилност и такива на инвалидни колички и са снабдени с ръкохватки по стените: <input type="checkbox"/> Да <input checked="" type="checkbox"/> Не <input type="checkbox"/> Отчасти
Достъпът на инвалидна количка до тоалетната и възможността за преместване от количката на седалката е съобразен: <input type="checkbox"/> Да <input checked="" type="checkbox"/> Не <input type="checkbox"/> Отчасти
Крановете в баните, тоалетните и кухнята имат термостатични смесители, с цел намаляване на опасността от случайно изгаряне на потребителите: <input checked="" type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не <input type="checkbox"/> Отчасти
Начин на отопление: Централно парно отопление.
Отоплението е подходящо за старите хора: <input checked="" type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не <input type="checkbox"/> Отчасти

Проект BG05M9OP001-2.038 - 0001 - C01 „Нова дългосрочна грижа за възрастните и хората с увреждания“, финансиран от Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ 2014-2020, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



**АГЕНЦИЯ ЗА СОЦИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ**

Наличен домофон: <input type="checkbox"/> Да <input checked="" type="checkbox"/> Не
Наличен телефонен пост: <input checked="" type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не
Наличие на интернет свързаност: <input checked="" type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не
Наличие на видеонаблюдение (в общи помещения, коридори, входове): <input checked="" type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не
Наличие на системи за повикване: <input checked="" type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не
Наличие на вентилация: <input type="checkbox"/> Да <input checked="" type="checkbox"/> Не

**IV. ИЗВОДИ, ПРЕПОРЪКИ, ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Сградата е построена специално за специализирана институция. В сградата се влиза по стълби или с допълнително монтиран асансьор, който е достъпен за хора на инвалидни колички. Необходимо е да се разширят вратите на спалните помещения и на санитарните помещения, тъй като същите не са достъпни за хора с инвалидни колички. Чрез ремонтни дейности в сградата средата за предоставяне на социалната услуга ще се организира по начин, който ще осигури специфичните потребности на възрастните хора съгласно нормативните изисквания, както и осигуряване на правата им. Ще се осигури пълна достъпност за хора с увреждания, ще се подобри интериора.

Необходимо е да се извърши ремонт на покрива, задължително саниране на сградата; смяна на дограма, ремонт на бани и тоалетни/достъпна среда; разширяване на врати/достъпна среда; обособяване на помещения за заместваща грижа; ремонт и обособяване на перално помещение, складови помещения и избени помещения за препарати, дезинфектанти, материали и др., вътрешно боядисване и освежаване; подходящо и функционално оборудване и обзавеждане; изграждане на подходяща, приятна инфраструктура в източната част на дворното пространство; други.

Комисията извежда необходимостта от следните подобрения както на сградния фонд, така и на цялата материална база:

- Подмяна на асансьора;
- Оборудване с медицински легла и пациентски лифтери съобразно броя места;
- Ремонт за разширяване вратите на спалните помещения и на санитарните помещения;
- Ремонт на покрива;
- Саниране на сградата;
- Смяна на дограма и поставяне на комарници;
- Изграждане на фотоволтаична система;
- Ремонт на бани и тоалетни - разширяване на врати, поставяне на опорни ръкохватки, подвижни и стационарни държачи/;
- Ремонт и обособяване на перално помещение;
- Ремонт на избени помещения за обособяване на складови помещения за препарати, дезинфектанти, материали и др.



**АГЕНЦИЯ ЗА СОЦИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ**

- Вътрешно боядисване и освежаване;
- Подходящо и функционално оборудване и обзавеждане на трапезария, разливно, медицински кабинет, библиотека;
- Необходима е подмяна на оборудването на спалните помещения – легла, гардероби, нощни шкафчета, закачалки, маси, столове.
- Поставяне на ръкохватки в коридорите ;
- Поставяне на антибактериална настилка – в спалните помещения, зали за срещи и социални контакти, коридори, стълбище, микрোকухни, трапезария, разливно, зали за дейности, и др.
- Поставяне на указателни ленти и стрелки.
- Изграждане на подходяща, приятна инфраструктура в източната част на дворното пространство;

**НЕ Е ЧАСТ ОТ ФОРМУЛЯРА!**

**ЦЕЛИ НА ТОВА ИЗСЛЕДВАНЕ**

*Оценката на съществуващата материална база, която се ползва за действащата институция ще даде ясна картина за необходимото преустройство, както и за конкретните мерки за тази цел в плана за реформиране на дома с цел съответствие на предоставяната резидентна грижа за възрастни хора в надтрудоспособна възраст със стандартите за качество на услугата.*

**ПРЕПОРЪЧИТЕЛНИ НАСОКИ ПО ПРОЦЕСА НА ИЗСЛЕДВАНЕ**

*Промяната в средата не означава просто преместване от една сграда в друга или премебелиране на определени помещения. При оценката на материалната база е нужно да отчитаме не просто нуждите от частичен ремонт за по-добър изглед на сградата и нейните помещения, а да сме критични по отношение на това дали средата е организирана по начин, който отразява правата и специфичните потребности на лицата.*

*Оценяването на материалната база може да се извърши от екип с представители на общината в качеството ѝ на доставчик (служител от социални дейности, експерт по строителство), представители от дома (ръководител, друг член от персонала), представители на потребителите и при възможност представител от роднинския кръг на потребителите.*

**ЗАКЛЮЧЕНИЯ ОТ ИЗСЛЕДВАНЕТО**

Проект BG05M9OP001 2.038 – 0001 – C01 „Нова дългосрочна грижа за възрастните и хората с увреждания“, финансиран от Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ 2014-2020, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



### АГЕНЦИЯ ЗА СОЦИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ

Във зависимост от резултатите на оценяването са потенциално възможни следните варианти за необходима реформа на материалната база:

- Възможност да се запази съществуващата материална база, чрез извършване на текущ или генерален ремонт и пълно или частично оборудване и обзавеждане;

- Невъзможност да се преустрои съществуващата материална база, което предполага строителство на нови услуги за резидентна грижа в близост или не;

- Възможност за запазване на съществуващата материална база, чрез извършване на текущ или генерален ремонт и пълно или частично оборудване и обзавеждане, но след преустройството да се намали броят на потребителите, което предполага или строителство на нова услуга или пренасочване на част от потребителите към други подходящи услуги;

- Ново строителство се допуска, при доказана необходимост и доказателства, че няма други възможности, тоест в рамките на общината няма материална база, която да може с по-малко средства от тези, необходими за ново строителство, да се ремонтира, преустрои и/или реконструира, по начин, че да е подходяща и да отговаря на изисквания за услугата.

**ПОТРЕБИТЕЛИ**

№ по ред	Име, фамилия	Години	Роднини	Самообслужване	Ползване на ПТ средства	Памперси	Лекарства	Псих. здраве
1	Ангелина Маринова	83	да	да	не	не	да	добро
2	Андрей Цочев	90	да	да	бастун	не	да	добро
3	Анка Лазарова	86	да	не	не	да	да	деменция
4	Анка Черечанска	78	да	да	бастун	не	да	добро
5	Божана Рашевска	86	да	не	инв.количка	да	да	добро
6	Василка Жекова	89	не	да	не	не	да	добро
7	Вергиния Костова	79	да	да	канадка	не	да	добро
8	Виолета Пейчева	90	да	да	канадка	не	да	добро
9	Виолета Гешева	83	да	да	не	не	да	добро
10	Виолета Дананлова	80	да	да	бастун	не	да	добро
11	Виолета Статкова	81	да	да	не	не	да	добро
12	Георги Георгиев	92	да	да	не	не	да	добро
13	Деян Деянов	74	не	да	не	не	да	добро
14	Димитрина Тонева	80	да	не	проходилка	да	да	добро
15	Евдокия Митова	88	да	да	не	не	да	добро
16	Елена Николова	77	не	да	не	не	да	добро
17	Енгелс Павлов	74	да	да	не	не	да	добро
18	Живка Петрова	78	не	да	не	не	да	добро
19	Златка Миленкова	73	да	да	да	не	да	добро
20	Зоя Янкова	70	да	да	не	не	да	добро
21	Иван Иванов	68	не	да	ролатор	не	да	добро
22	Иван Вълчинов	91	да	да	да	не	да	добро
23	Йордан Денчев	89	да	да	не	не	да	добро
24	Йордан Георгиев	72	да	да	бастун	не	да	добро
25	Йордан Михайлов	82	да	да	не	не	да	добро
26	Йорданка Кръстева	90	да	не	инв.количка	да	да	деменция
27	Кръстю Властанов	90	да	да	не	не	да	добро
28	Лиляна Дочева	89	да	да	не	не	да	добро
29	Марийка Иванова	75	да	да	бастун	не	да	добро
30	Николина Дечева	78	не	да	не	не	да	добро
31	Верка Михайлова	92	да	да	бастун	не	да	добро
32	Евдокия Василева	87	да	да	не	не	да	добро
33	Емилия Радева	90	да	не	инв.количка	да	да	добро
34	Ленче Иванова	73	не	да	да	не	да	добро
35	Лилия Соколова	88	да	да	не	не	да	добро
36	Любов Василкова	85	да	да	не	не	да	добро
37	Марийка Драгостинова	92	да	да	канадка	не	да	добро
38	Мария Ненова	76	да	да	не	не	да	добро
39	Матейчо Михайлов	72	не	да	бастун	не	да	добро
40	Митка Младенова	82	не	да	канадки	не	да	добро
41	Любка Рашева	91	да	не	инв.количка	да	да	добро

**СТОЛИЧЕН ОБЩИНСКИ СЪВЕТ**  
 Приложение № 2 към Решение № 322 по Протокол № 77/25.05.2023г.

л.46 от вс.л.48

42	Марийка Герова	85	не	да	бастун	не	да	добро
43	Надежда Ковачева	81	да	да	ролатор	не	да	добро
44	Невенка Атанасова	90	да	да	бастун	не	да	добро
45	Николай Кюлев	84	да	да	не	не	да	добро
46	Николинка Сотирова	84	да	не	инв.количка	да	да	добро
47	Параскева Цветанова	81	да	да	не	не	да	добро
48	Пенка Белчева	83	да	да	не	не	да	добро
49	Пенко Желязков	90	да	да	не	не	да	добро
50	Перунка Миланова	84	да	да	бастун	не	да	добро
51	Петко Ненов	94	да	да	не	не	да	добро
52	Росица Недялкова	78	да	да	бастун	не	да	добро
53	Румен Димитров	68	да	да	не	не	да	добро
54	Румен Петков	69	да	да	не	не	да	добро
55	Светла Витанова	79	да	не	инв.количка	да	да	добро
56	Светослав Попов	81	да	да	не	не	да	добро
57	Стойчо Герасков	91	да	да	не	не	да	добро
58	Стоян Величков	78	не	да	не	не	да	добро
59	Страхил Виделов	81	не	да	не	не	да	добро
60	Таня Дилова	80	да	да	бастун	да	да	деменция
61	Уляна Дулова	71	да	да	не	не	да	добро
62	Фроса Кантарова	82	да	да	бастун	не	да	добро
63	Чавдар Китин	74	да	да	ролатор	не	да	добро
64	Юлия Александрова	79	не	да	не	не	да	добро
65	Янка Тричкова	90	да	да	не	не	да	добро
66	Русана Чубанова	88	да	да	ролатор	не	да	добро
67	Райна Терзийска	95	да	да	бастун	да	да	добро

5523  
84.9692

13-не

8-не

10-да

65-да 3-деменция

**САМООЦЕНКА НА ПЕРСОНАЛА**

№	Ниво на умения за работа с потребителите	Ниво на умения и качества за самоуправление на собствените качества и дефиниции	Ниво на умения за работа с документация при извършване на социални дейности и предоставяне грижи	Ниво на нагласи за позитивно общуване в работата с потребителите	Ниво на знания за етичните правила и стандарти в професията	Ниво на познания за норм. база при решаване на конкретни случаи	Ниво на познания на държ. институции и пер. структури в областта на социал. политика	Ниво на познания по отношение на ДЕЙ на възрастните и в частност за реформата в ДСХ	Ниво на необходимост, желание, стремеж да участва в бъдещата реформа на дома	Ниво на мотив: вътрешна и осъзната подбуда за действия/участие в бъдещата реформа на дома	Ниво на интерес: избирателна насоченост към промяната, както и осъзнаване на ползността, ценността на това, към предстои да се случи и какви ползи ще донесе за конкретната личност	Ниво на емоция: желание, интерес, определени чувства, съчетани в единен психически процес	Ниво на нагласа: съчетание на силно мотивирана потребност, напълно обмислен и претеглен	Ниво на цел: това, което чрез съответни действия би могло да удовлетвори потребностите	Ниво на очакване: въображам образ на очаквания резултат, ако потребността бъде удовлетворена
4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2
4.0	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2
4.1.	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2
4.2.	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4.3.	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2
4.4.	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2
4.5.	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2
4.6.	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2
4.7.	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2
4.8.	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2
4.9.	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2
4.10.	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2
4.11.	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2
4.12.	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2
4.13.	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2
4.14.	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2
4.15.	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2
4.16.	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2
4.17.	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2
4.18.	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2

