



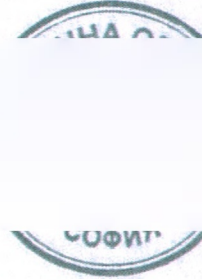
ДОМ ЗА СТАРИ ХОРА „ДЪЛГОЛЕНИЕ“

Гр. София 1756, кв. Дървеница, ул. "Пловдивско поле" №8, тел/факс 02/874-01-06, e-mail: dshdarvenica@abv.bg

УТВЪРДИЛ:

ЙОРДАНКА ФАНДЪКОВА

КМЕТ НА СТОЛИЧНА ОБЩИНА



**ПЛАН ЗА РЕФОРМИРАНЕ НА
ДОМ ЗА СТАРИ ХОРА „ДЪЛГОЛЕНИЕ“**

Столична община



ДОМ ЗА СТАРИ ХОРА „ДЪЛГОЛЕНИЕ“

Гр. София 1756, кв. Дървеница, ул. "Пловдивско поле" №8, тел/факс 02/874-01-06, e-mail: dshdarvenica@abv.bg

ВЪВЕДЕНИЕ

Настоящият план за Реформиране на дом за стари хора „Дълголетие“ е изготвен съгласно Методиката за реформиране на домовете за стари хора и в изпълнение на националната политика и нормативните изисквания за реструктуриране на специализираните институции за стари хора с хоризонт 01.01.2025 г.

Осигуряването на качествени, достъпни и устойчиви социални услуги за дългосрочна грижа за възрастни хора и хора с увреждания, представлява ключов приоритет в политиките на ЕС и на България. Подкрепяйки държавите-членки на съюза, в реализирането на политики за реформиране на социалните им системи, Европейският Съюз дава препоръки за изпълнението на три дългосрочни цели за националните здравни и социални системи, които трябва да се развиват паралелно:

- Гарантиране на добър достъп до здравни грижи и социални услуги;
- Подобряване на качеството на грижите;
- Гарантиране на устойчивостта на финансирането им.

В националната стратегия за дългосрочна грижа са заложили приоритети и мерки, изискващи разработване и прилагане на политика в подкрепа на уязвимите групи в обществото, в т.ч. възрастните хора и хората с увреждания.

В контекста на икономическата, социалната и демографска ситуация в страната, осигуряването на достъпни, висококачествени и устойчиви услуги за дългосрочна грижа за възрастните хора и хората с увреждания, представлява ефективен инструмент за подобряване качеството на живота им, както и за пълноценното им включване в обществото. България, както редица страни-членки на Европейския съюз, е изправена пред предизвикателства, свързани със застаряване на населението, което води до повишаване на потребността от услуги за дългосрочна грижа, респ. до нарастване на обществените разходи за тези услуги. Това поставя въпроса за гарантирането на по-високо качество на услугите, предлагани в съществуващите специализирани институции, което да не пречи постигането на високо качество на живот и удовлетвореността у потребителите.

Стратегията за дългосрочна грижа е обвързана с действащото национално законодателство, с редица стратегически, национални и международни документи, които засягат защита на човешките права и подобряване качеството на живот на възрастните хора и хората с увреждания. Насочена е към създаване на условия за независим и достоен живот на възрастните хора, чрез предоставяне на качествени, достъпни и устойчиви услуги за дългосрочна грижа, съобразени с индивидуалните нужди на потребителите.

Столична община, в качеството си на доставчик на социални услуги в столицата, изцяло съобразява социалната си политика с визията на националната стратегия за дългосрочна грижа, като разкрива, управлява и поддържа мрежа от достъпни услуги в общността и в домашна среда, чрез които да осъществи деинституализацията на грижата за възрастни хора и хора с увреждания, а същевременно осъществява превенция на институционализирането на тази целева група. Чрез тези мерки се цели осигуряване на независим и достоен живот на тези лица и тяхното пълноценно включване в живота на обществото.

Като институция, отговорна с развита социална функция, Столична община поддържа материалната база на социалните услуги за възрастни хора и планира реформи на социалните услуги, модернизиране на дългосрочната грижа, чрез Националния план за възстановяване и устойчивост. В тази връзка е разработването на планове за реформиране на Домовете за стари хора.



ДОМ ЗА СТАРИ ХОРА „ДЪЛГОЛЕТИЕ“

Гр. София 1756, кв. Дървеница, ул. "Пловдивско поле" №8, тел/факс 02/874-01-06, e-mail: dsbdarvenica@abv.bg

СЪДЪРЖАНИЕ

Планът за реформиране на ДСХ „Дълголетие“ съдържа няколко части, съгласно Методиката за реформиране на домовете за стари хора, а именно:

I. ЦЕЛИ И ОТПРАВНА ТОЧКА НА РЕФОРМАТА НА СПЕЦИАЛИЗИРАНИТЕ ИНСТИТУЦИИ ЗА СТАРИ ХОРА.

II. ОБЩА ЧАСТ С ИНФОРМАЦИЯ И ПРЕДСТАВЯНЕ НА УСЛУГАТА.

III. АНАЛИТИЧНА ЧАСТ С ОЦЕНКА, ИЗВОДИ И НАСОКИ ЗА РЕФОРМИРАНЕТО НА СПЕЦИАЛИЗИРАНАТА ИНСТИТУЦИЯ, СЪОБРАЗНО:

1. Оценка и идентифицирани потребности на потребителите.
2. Оценка на особеностите на материалната база и потребностите от ремонт и реконструкция.
3. Оценка на персонала и неговото реорганизиране, с оглед реформирането.
 - 3.1. Оценка на компетенции на основни специалисти.
 - 3.2. Оценка компетенции на пряко ангажирани служители и подпомагащи служители.
 - 3.3. Самооценка на персонала, относно нагласи и мотивация към бъдеща реформа на дома.
4. Оценка на предоставяните програми и дейности за подкрепа.

IV. ПОДГОТВИТЕЛНА ЧАСТ И ПРОЦЕС НА ИЗГОТВЯНЕ НА ПЛАНА ЗА РЕФОРМИРАНЕ

V. ПЛАН ЗА РЕФОРМИРАНЕ НА ДСХ „ДЪЛГОЛЕТИЕ“ 2023 – 2025 Г.



СТОЛИЧНА ОБЩИНА



ДОМ ЗА СТАРИ ХОРА „ДЪЛГОЛЕНИЕ”

Гр. София 1756, кв.Дървеница, ул.”Пловдивско поле” №8, тел/факс 02/874-01-06, e-mail: dshdarvenica@abv.bg

/Към стр. 3/

СПИСЪК СЪС СЪКРАЩЕНИЯ

ДСХ /Дом за стари хора/

НКСУ /Наредба за качеството на социалните услуги/

РГЛНВБУ /Резидентна грижа за лица в надтрудоспособна възраст без увреждания/

СУИК /Социална услуга информиране и консултиране/

ПСУ /потребител на социални услуги/

ЗСУ /Закон за социални услуги/

СУ /социални услуги/

ПЗР на ЗСУ /преходни и заключителни разпоредби на Закона за социалните услуги/

НЦОЗА към МЗ /Национален център за обществено здраве и анализи към Министерство на здравеопазването/

ЛФК /лечебна физкултура/

СО /Столична община/

БАН /Българска Академия на Науките/

МТСП /Министерство на труда и социалната политика/

МДЕ /мултидисциплинарен екип/

ДСУДВ /Дирекция Социални услуги за деца и възрастни/



ДОМ ЗА СТАРИ ХОРА „ДЪЛГОЛЕТИЕ“

Гр. София 1756, кв. Дървеница, ул. "Пловдивско поле" №8, тел/факс 02/874-01-06, e-mail: dshdarvenica@abv.bg

ЦЕЛИ НА ПЛАНА ЗА РЕФОРМИРАНЕ И ОТПРАВНА ТОЧКА ЗА РЕФОРМАТА НА СПЕЦИАЛИЗИРАНИТЕ ИНСТИТУЦИИ ЗА СТАРИ ХОРА

Планът за реформиране на ДСХ „Дълголетие“ е изготвен в изпълнение на нормативните изисквания, залегнали в §35. /2,3/ от преходните и заключителни разпоредби на Закона за социалните услуги и е част от процеса на деинституционализация в страната с хоризонт 2035 г.

Реформирането на специализираните институции за стари хора е процес на създаване на модерни социални услуги, вкл. междусекторни, за хората в надпензионна възраст, предоставящи достъпни услуги, съобразени с индивидуалните им потребности и осигуряващи качество на живот и социално включване.

Реформирането на Дома е в изпълнение на целите, залегнали в Закона за социалните услуги - съобразно потребностите и здравословното състояние на целевата група с приоритет към ефективността на социалната услуга, чрез постигнатите резултати, фокусирани в удовлетворяването на базовите и по-висшите потребности.

При планиране на реформиране на услугата се базират на принципите, залегнали в социалното законодателство: достъпност и комплексност на социалната услуга, прилагане на индивидуален подход за подкрепа, зачитане правата на потребителите и повишаване качеството на социалната услуга за постигане резултатност за тях и др.

I. ОБЩА ЧАСТ С ПРЕДСТАВЯНЕ НА ДОМА ЗА СТАРИ ХОРА „ДЪЛГОЛЕТИЕ“

ДСХ „Дълголетие“ е специализирана институция, държавно делегирана дейност с доставчик Столична община, за настаняване на хора в надтрудолюбна възраст. ДСХ „Дълголетие“ изпълнява стандартите и критериите за предоставяне на социални услуги, регламентирани в нормативната уредба /Закон за социалните услуги и Правилник за прилагане на Закона за социалните услуги, Наредба за качеството на социалните услуги/.

Намира се на административен адрес, гр. София, кв. Дървеница, ул. "Пловдивско поле" № 8, тел.028740106, dshdarvenica@abv.bg. Домът е открит официално на 02.04.1979 г. Капацитетът му е променян неколккратно през годините, като към настоящия момент е 375 лица. Служителите, предоставящи услугата по шат, са 131 броя. Услугата разполага с три входа - официален откъм ул. „Пловдивско поле“ и още два, откъм ул. „Трайчо Станоев“ и откъм ул. „Константин Игнатов“. Социалната услуга се предоставя от специализиран и общ персонал, обособени в микроекипи на всеки етаж.

Настаняването на ПСУ се извършва в подходящи стаи/сектори, спрямо функционалните им особености и потребности. На партерния етаж е обособен сектор за лица в невъзможност за самообслужване, с допълнителна медицинска грижа и подпомагане на самообслужването. Осигурена е 24 - часова медицинска грижа на сестринско и санитарско ниво. На настанените лица се предоставя частична или пълна асистенция при дейностите, свързани с бит, хигиена и хранене, рехабилитационни и физиотерапевтични процедури. На този етаж има просторно фоайе на две нива, свързани с подежник за хора с увреждания, помещение за срещи и посещения, зала за мероприятия, обща столова, зала за рехабилитация - ЛФК, кабинети за физикална терапия, масаж, медицински кабинети - 3 броя, манипулационна, кабинети за социална работа - 3 броя, стоматологичен кабинет, зала за дейности в свободното време.



ДОМ ЗА СТАРИ ХОРА „ДЪЛГОЛЕТИЕ“

Гр. София 1756, кв. Дървеница, ул. "Пловдивско поле" №8, тел/факс 02/874-01-06, e-mail: dshdarvenica@abv.bg

Ползването на услугите в Дома от ПСУ е на свободен принцип, с право на временно прекъсване на ползването на социалната услуга, с възможност за самостоятелна организация на свободното време и/или избор за участие в предлаганите дейности. Има разписан дневен режим в Правилник за дейността на Дома. ПСУ са запознати с Правилника за вътрешен ред, уреждащ правата и задълженията им. Разработени са процедури, съгл. стандартите и критериите в НКСУ.

За целите на изпълняваните дейности, основен приоритет в услугата се явява зачитането правата на човека - поддържа се традиционно толерантна среда без дискриминация по политически, расови, полови различия и пр. Потребителите общуват спокойно и пряко с всички служители, няма усещане за институционални взаимоотношения. Активно се работи със Синовното настоятелство, с близките на настанените, създадени са доверителни отношения с тях.

В ДСХ „Дълголетие“ екипът осигурява подкрепа за преодоляване на усещането за социална изолация чрез предоставена подходяща среда, близка до домашната, и възможност за социални контакти, с оглед поддържане свързаността с обществения живот. Специалистите работят за пълноценното използване на ресурсите и потенциала на потребителите, като им дават възможност за участие в процеса на предоставяне на социалните услуги и постигане на удовлетвореност от тях. Дейностите за подкрепа са обвързани с конкретен резултат за потребителите, строго индивидуални са, благоприятстващи тяхното физическо и психично здраве, съобразени с нивото на функциониране и с възможностите на всеки потребител. Те са резултат от планираната и реализираната грижа, наблюденията и обсъжданията на случаите от мултидисциплинарните екипи на Дома. Описани са подробно в Индивидуалния план за подкрепа и в терапевтичния лист за всеки конкретен потребител, периодично се извършва оценка на заложените и постигнатите цели, оценка на качеството на пълноценен и самостоятелен живот, както и оценка на подкрепата в аспекта на нейната индивидуална насоченост към потребностите на всеки потребител.

Дейностите в Дома са организирани в четири основни насоки – социални, медицински, терапевтични и занимания по интереси в свободното време.

Професионалната подкрепа в специализираната институция се предоставя от основни и препоръчителни специалисти, както и пряко ангажирани и подпомагащи служители, обособени в микроекипи на всеки етаж.

II. АНАЛИТИЧНА ЧАСТ С ОЦЕНКА, ИЗВОДИ И НАСОКИ ЗА РЕФОРМИРАНЕТО НА СПЕЦИАЛИЗИРАНАТА ИНСТИТУЦИЯ.

1. Оценка и идентифицирани потребности на потребителите.

Във връзка с предстоящите реформи на социалните услуги в страната и трансформирането на ДСХ, в съответствие с изискванията на новите стандарти и критерии за качеството на социалните услуги, в изпълнение на указанията на методиката за реформиране на домовете за стари хора, бе осъществен машабен мониторинг на всички аспекти на социалната услуга на ДСХ „Дълголетие“, част от който е оценка на потребностите на потребителите.

След проучване и анализиране на индивидуалните потребности и изготвянето на тези оценки на всички потребители, ползващи към настоящия момент социалната ни услуга (225),



ДОМ ЗА СТАРИ ХОРА „ДЪЛГОЛЕТИЕ”

Гр. София 1756, кв. Дървеница, ул. "Пловдивско поле" №8, тел/факс 02/874-01-06, e-mail: dshdarvenica@abv.bg

се обособиха няколко групи потребители, неотговарящи на профила на услугата Резидентна грижа на лица в надпензионна възраст без увреждания:

- ✓ Възрастни хора в пълна невъзможност за самообслужване - 17 ПСУ, за които имаме готовност да полагаме грижи в рамките на Сектора за допълнителна медицинска грижа и подпомагане на самообслужването, включително и след трансформацията.
- ✓ ПСУ с психически разстройства - 3 лица.
- ✓ ПСУ с физически увреждания - 7 лица.
- ✓ ПСУ със сетивни увреждания - 8 лица.
- ✓ ПСУ с деменция - 8 лица.
- ✓ Потребител на услугата, подходящ за деинституционализация и реинтеграция в общността - 1 лице, което е без налична мотивация и нагласа за подобна промяна.

От общо 225 ПСУ, 27 са с показания за пренасочване към други резидентни услуги, 198 ПСУ са съответни на предоставената услуга в ДСХ „Дълголетие”, а именно - Резидентна грижа за лица в надтрудоспособна възраст без увреждания.

В ДСХ „Дълголетие”, към момента на изготвяне на обективна и подробна оценка на всеки потребител, от настанените 225 лица, 150 жени и 75 мъже, всички бяха анкетирани с цел проучване и анализиране на индивидуалните им потребности. Извърши се оценка на психосоматичния статус, констатиране на личен избор, ниво на грижа, удовлетвореност от услугата, грижа в ежедневието и възможности за социални контакти, поднасяне на информация за предстоящата реформа на тях и техните близки. Средната възраст на потребителите, настанени в Дома е 83 години. ПСУ с най-ниска възраст е 64 г., с най-висока - 102 години, ПСУ над 90 годишна възраст са 25 лица.

Наличието на голям брой дълголетници предполага затруднения до степен на невъзможност в самообслужването и организирането на деня, част от тях изискват перманентна асистентска подкрепа. Тази зависимост се дължи на влошени хронични заболявания, напредналата възраст или отпаднали функции.

В относително добро здравословно състояние, съобразно възрастта, са 118 лица. Те се самообслужват и имат потребност от по-специфична подкрепа в ежедневието /почистване, смяна на постелно бельо, приготвяне на храна/. Това са потребители, участващи в различни дейности и мероприятия в Дома. Имат активен социален живот, интересни занимания в свободното време и пълноценни социални контакти в социалната услуга и извън нея. Активни са в ежедневието си бит и с възможности за извършване на кулинарни дейности. Предвид възрастовите промени и ограничения, потребителите се нуждаят от помощ в ежедневието, особено мъжете. Тази целева група потребители се справя самостоятелно с житейските задачи и предизвикателства, но се нуждае от психологична и емоционална подкрепа. Институцията е предпочитана социална услуга от много възрастни хора, поради наличие на социална среда със сходни проблеми и интереси. Предоставянето на подкрепа и удовлетворяване на екзистенциални потребности прави ДСХ „Дълголетие” привлекателен за много хора от обсъдената по-горе целева група.

2. Оценка на особеностите на материалната база и потребностите от ремонт и реконструкция.

Домът е разположен в сграда на 7 етажа, състояща се от три обособени блока, която разполага с три входа - официален откъм ул. „Пловдивско поле” и още два, откъм ул. „Трайчо Станоев” и откъм ул. „Константин Игнатов”.



ДОМ ЗА СТАРИ ХОРА „ДЪЛГОЛЕТИЕ“

Гр. София 1756, кв. Дървеница, ул. "Пловдивско поле" №8, тел/факс 02/874-01-06, e-mail: dshdarvenica@abv.bg

Сградата, в която е ситуиран Дом за стари хора „Дълголетие“ е масивна, санирана, седеметажна, с обособени два блока - сектор „А“ и сектор „Б“, и едноетажен кухненски блок „В“, където функционира кухнята на услугата, ведно със столова и складови помещения /складове за хранителни продукти/. Блоковете А, Б и блок В, се свързват с обширно фойе на две нива, с два самостоятелни изхода. Изградена е топла връзка между кухненския блок и основната сграда на Дома.

В сградата на дома е извършен основен ремонт в периода 2007-2010 г., но е амортизирана и се нуждае отново от ремонт. Изградена е достъпност за хора с двигателни ограничения, придвижващи се с помощта на технически помощни средства. Разполага с два пътнически и един товарен асансьор, асансьор за храна, асансьор в кухненски блок и подежник, улесняващ достъпа до второто ниво на фойето и кухненския блок, подстъпи към парковата част. В коридорите на първи и втори етажи са монтирани парапети.

Общият брой на помещенията в сградата е 293, от тях: 214 спални помещения, 35 стаи с едно легло; 166 стаи с две легла; 13 стаи с три легла. В спалните помещения за всеки потребител е осигурено легло, индивидуално нощно шкафче, скрин, гардероб, маса за хранене и столове. Всяко спално помещение е добре осветено с естествена светлина и отоплено, разполага със собствен санитарен възел.

На всеки етаж има дневни, които са обзаведени с мека мебел и телевизори, кабинет на медицинската сестра и социалния работник, помещения за занимания, оборудвана микрорухня, ктове за отдик, перално помещение, тераса. На втори етаж се намира библиотеката на Дома. Обособена е молитвена стая.

Отоплението в ДСХ "Дълголетие" е централно, ТЕЦ София.

Настаняването на ПСУ се извършва в подходящи стаи/сектори след оценка на потребностите на потребителите и при съобразяване на функционалните им особености. На партерния етаж е обособен сектор за хора в невъзможност за самообслужване, с допълнителна медицинска грижа и подпомагане на самообслужването. Осигурено е 24 - часова медицинска грижа на сестринско и санитарско ниво. На настанените се предоставя частична или пълна асистенция при дейностите, свързани с бит, хигиена и хранене, рехабилитационни и физиотерапевтични процедури.

Изводи от оценката на материалната база:

Съществуващата материална база може да бъде запазена и да отговори на стандартите за качество на услугата резидентна грижа за възрастни хора в надтрудоспособна възраст без увреждания. Сградата е функционална, със стандартни жилищни площи със самостоятелен санитарен възел и е комуникативно ситуирана.

Целта на ремонтните дейности е:

- подпомагане обособяването на живот в по-малка група, като животът по групите изцяло се организира според етажа на настаняване;
- Осигуряване на по-добри условия на живот, приветлива и стимулираща среда;
- обособяване на помещенията, според промяната на тяхното предназначение и за по-добра организация на условията за живот: места за индивидуални занимания и занимания в малка група (до 5 лица), условия за общностни занимания (на цялата група на потребителите на етаж), помещения за разнообразни дейности, за срещи и за социална работа.
- обоособяване на условия за оказване на подкрепа на хора в невъзможност за самообслужване;
- осигуряване на подходящи хигиенни условия в станте на потребителите.



ДОМ ЗА СТАРИ ХОРА „ДЪЛГОЛЕТИЕ”

Гр. София 1756, кв. Дървеница, ул. "Пловдивско поле" №8, тел/факс 02/874-01-06, e-mail: dshdarvenica@abv.bg

Препоръки:

За да бъдат спазени стандартите за качество е необходимо да се извърши основен ремонт с пълно оборудване и обзавеждане. Целесъобразно е обособения на първи етаж сектор за лица в невъзможност за самообслужване, да бъде съхранен като функция, предвид потребностите от постоянна грижа на потребителите на СУ в напреднала възраст и влошени хронични заболявания. Тъй като голяма част от възрастните хора ползват дългогодишно социалната услуга ДСХ, поради липса на близки или такива в невъзможност да ги обгрижват, липса на жилище или неблагоприятни условия за живот, тяхното предпочитание е да останат в услугата до края на своя жизнен път, поради създадени емоционални връзки. Предвид затрудненията в адаптирането към промяна, характерни за тази възраст, влошеният здравен статус и изградените доверителни отношения с обслужващия персонал, отпада необходимостта да бъдат насочвани към други услуги, съответни на здравословното им състояние.

Секторът за възрастни хора в надпензионна възраст в невъзможност за самообслужване с прилагане на допълнителна медицинска грижа и подпомагане при самообслужването с капацитет от 30 лица е необходимо да бъде оборудван и обзаведен, съобразно новите стандарти и изисквания за качество на СУ. Това налага реконструкция на съществуващия сектор за лица в невъзможност за самообслужване, както и нови архитектурни решения за преодоляване на прагове и осигуряване на достъп и ергономичност към санитарните помещения на сектора, и към общите части, изграждане на елеватори за обслужване. За функционирането на Сектора е необходимо да се приложи допълващ стандарт.

След анализа на проведените оценки на потребностите на ПСУ, предвид прогресивно влошаващото се здравословно състояние, става ясно, че е необходимо да се запази достъпът на потребителите до физикалната терапия, организирана и функционираща на територията на дома. Наличието на физикална терапия в СУ и системното ѝ провеждане се явява съществена част от грижата, по отношение на превенцията на здравния статус, както при настъпили травми, обострени хронични заболявания, съдови инциденти при потребителите, като ефективно подпомага възстановяването и връщането към нормалния ритъм на живот.

Наложително е и препроектиране и ремонтване на парната инсталация на цялата сграда, поради неефективното отопление в голяма част от жилищните стаи.

Въвеждане на мерки за енергийна ефективност на сградата, изграждане на инсталации за използване на алтернативни източници на енергия и фотоволтаици за обезпечаване на собствените нужди от енергопотребление.

Заключение:

Ремонтирането и модернизирането на материалната база ще доведе до подобряване условията за живот на потребителите и ще повиши качеството на предоставената социална услуга.



ДОМ ЗА СТАРИ ХОРА „ДЪЛГОЛЕТИЕ“

Гр. София 1756, кв. Дървеница, ул. "Пловдивско поле" №8, тел/факс 02/874-01-06, e-mail: dshdarvenica@abv.bg

3. Оценката на персонала и неговото реорганизиране, с оглед реформирането на дома.

За целите на реформата са изработени оценките за готовността на служителите да участват пълноценно в процеса на трансформация на социалната услуга, изготвена е и самооценка на служителите, от което са изведени насоките за работа.

В ДСХ „Дълголетие“ са разкрити 131 щатни длъжности от ДЕЛЕГИРАНА ДЪРЖАВНА ДЕЙНОСТ. Незаетите длъжности са 13. Назначените служители удовлетворяват необходимия брой, с отговарящо образование и професионална квалификация, съгласно изискванията. При назначаване на служителите се спазва процедура за подбор, с цел да се наемат подходящи служители, с необходимото образование, ценз, професионален опит и лични качества. Служителите в пенсионна възраст са 39. Във възрастов диапазон 31-60 години - 62, над 61 годишна възраст - 54. От цитираните данни е видно, че персоналетът застарява и преобладават работещи пенсионери и служители в пенсионна възраст. Този факт създава известни затруднения и поставя в риск повишаване на качеството на СУ. В случая разчитаме на дългогодишния опит, рутината, утвърдените трудови навици и нагласите за работа с възрастни хора. За 2022 година напусналите служители са 13, поради ниско възнаграждение и психическо натоварване в работата.

Всеки новопостъпил се включва във въвеждащо обучение, чрез наставничество, за период от 6 месеца, което предполага систематична, последователна и с възможност за утвърждаване практическа подготовка. С цел поддържане на качествен персонал, се провеждат периодични, надграждащи и специализирани обучения, курсове, индивидуални и групови супервизии, като специализирана подкрепа на екипа, за постигане на емоционално устойчиво, професионално поведение при решаване на конфликти и казуси. В супервизия са участвали всички служители.

Осъществи се оценка на персонала от Комисия, съставена от преките ръководители на отделните звена, както и Секторните отговорници. Служителите са разделени на две основни групи за целите на това изследване по зададените критерии на предоставената карта за оценка на компетентности и карта за самооценка на мотивацията и нагласите към предстоящата реформа на ДСХ „Дълголетие“. Първата група е съставена от основните специалисти, а втората – от пряко ангажираните служители и подпомагащите служители.

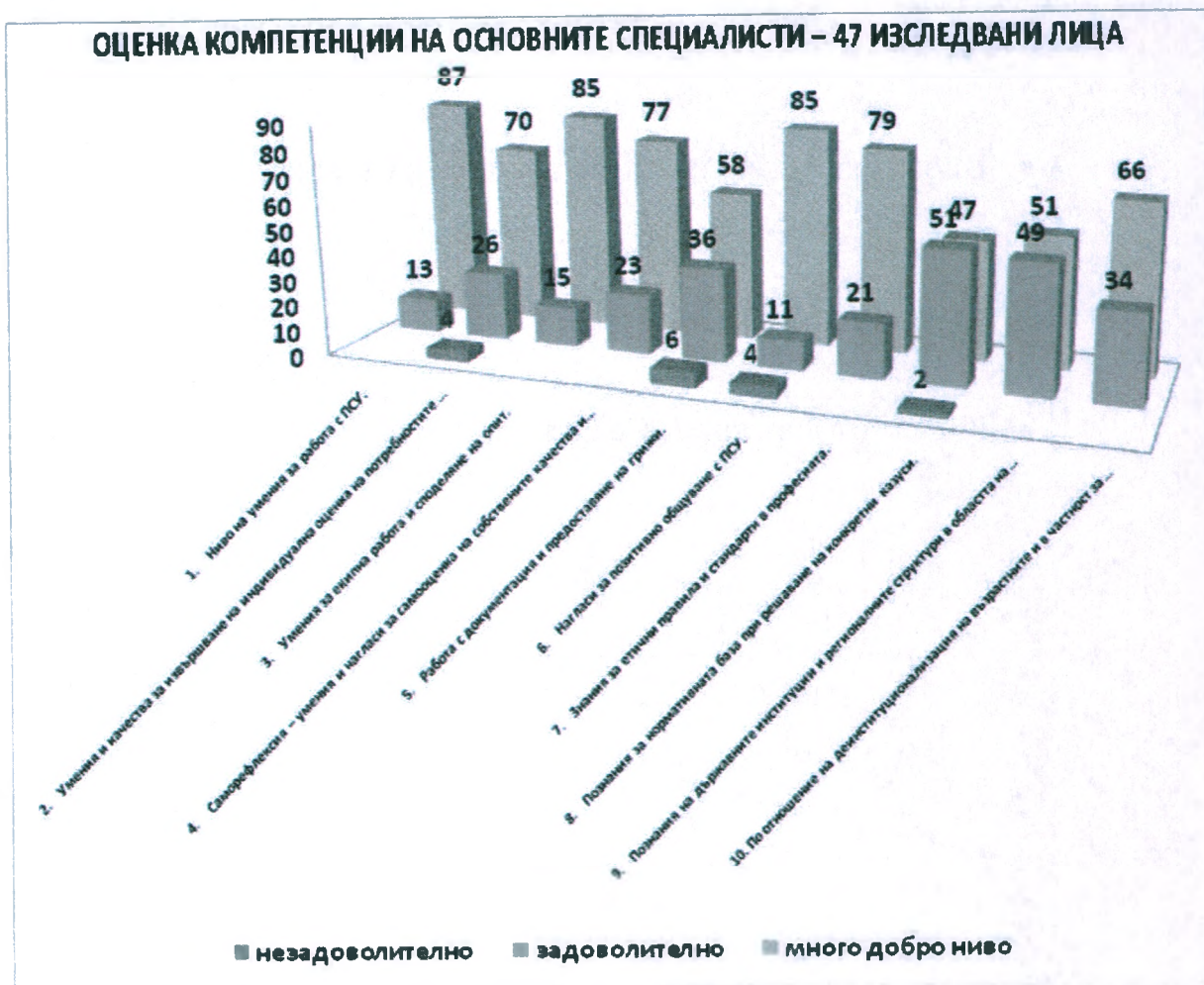
3.1. Оценка на компетенции на основни специалисти.

Като обобщение на статистическия анализ на оценката на компетенции на основните специалисти можем да твърдим, че те отлично се справят в работата с потребителите по отношение на умения за работа с потребители, оценяване и планиране на индивидуалните потребности от подкрепа, ползване на нормативната уредба при работа с конкретни казуси, нагласа за позитивно общуване, знания за етични правила и стандарти. Задоволително оценени са по отношение на познание на държавните институции и регионални структури, както и познанията за деинституционализация на възрастните и в частност на реформата (Виж фигура 1).



ДОМ ЗА СТАРИ ХОРА „ДЪЛГОЛЕТИЕ“

Гр. София 1756, кв. Дървеница, ул. "Пловдивско поле" №8, тел/факс 02/874-01-06, e-mail: dshdarvenica@abv.bg



Фигура 1.

3.2. Оценка компетенции на пряко ангажирани служители и подпомагачи служители - 75 изследвани лица.

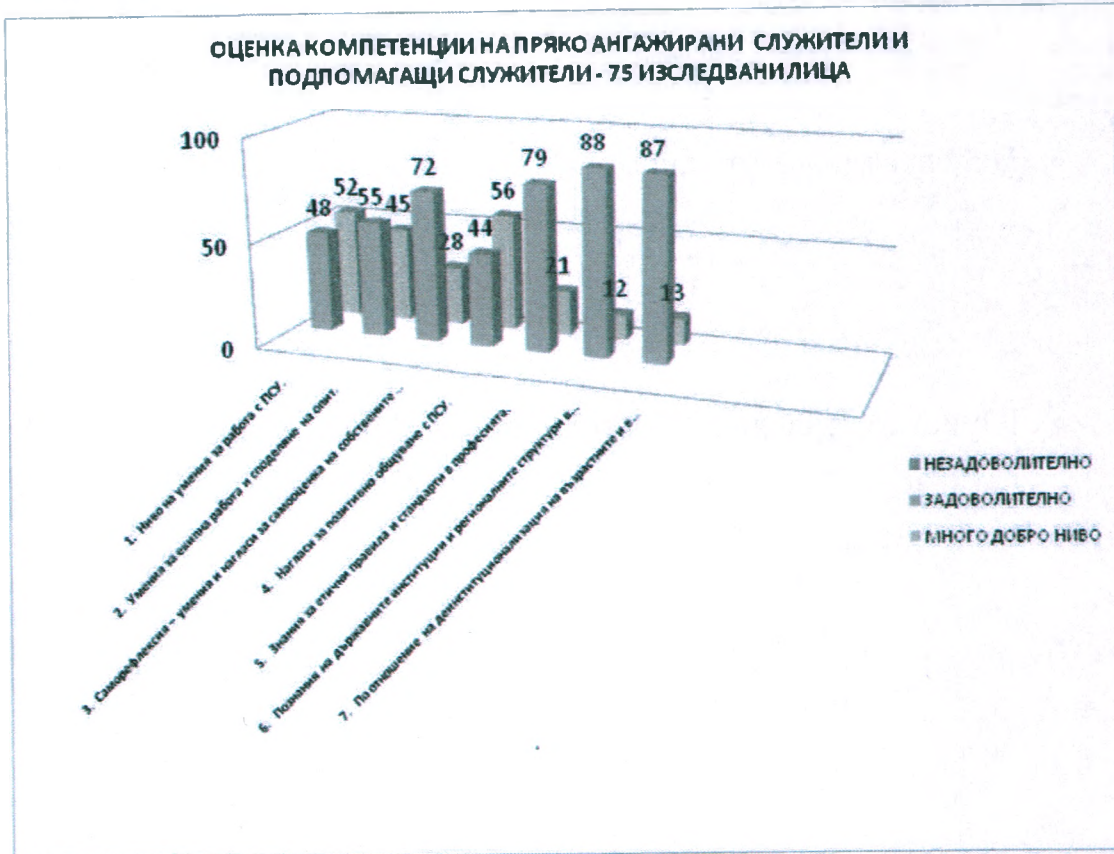
Статистическият анализ на данните от оценката на компетенциите на пряко ангажираните служители и подпомагащите служители сочи, че те като цяло получават задоволителна оценка на компетенциите им по отношение на знания за етични правила и стандарти, познания за държавните институции и регионалните структури в областта на социалната политика, деинституционализацията на възрастните и в частност на реформата в ДСХ. Като много добро ниво на компетенции са оценени уменията им за работа с потребителите, нагласите им за позитивно общуване с тях и в известна степен уменията им за екипна работа и споделяне на опит (виж фигура 2).

Това налага служителите да бъдат включени в предстоящите обучения, касаещи реформите в ДСХ „Дълголетие“.



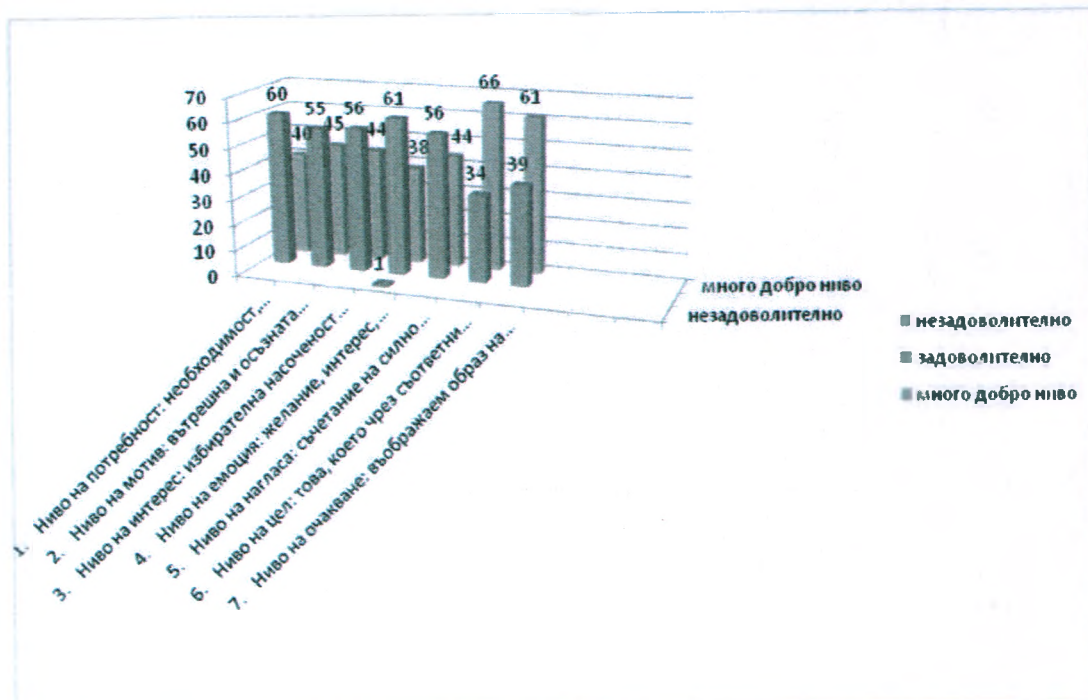
ДОМ ЗА СТАРИ ХОРА „ДЪЛГОЛЕНИЕ”

Гр. София 1756, кв. Дървеница, ул. "Пловдивско поле" №8, тел/факс 02/874-01-06, e-mail: dshdarvenica@abv.bg



фигура 2.

3.3. Самооценка на персонала, относно нагласи и мотивация към бъдеща реформа на дома:



Фигура 3.

Самооценката на персонала, относно нагласи и мотивация за реформиране на институцията, може да се обобщи със следната фигура 3. Основните специалисти и пряко



ДОМ ЗА СТАРИ ХОРА „ДЪЛГОЛЕТИЕ“

Гр. София 1756, кв. Дървеница, ул. "Пловдивско поле" №8, тел/факс 02/874-01-06, e-mail: dshdarvenica@abv.bg

ангажираните служители, както и подпомагащите служители, са с позитивна нагласа и мотивация спрямо предстоящите реформи в социалните услуги. Всички те имат положителни очаквания за резултатите, касаещи повишаване качеството на услугата при успешност на процеса по удовлетворяване на потребностите. Мотивацията на служителите, тяхното отношение към бъдеща реформа, както и професионалното самоосъзнаване за мястото, ролята и отговорността им в сферата на социалните услуги, предопределя и бъдещото развитие и качество на услугите. Служителите имат пълна готовност и са мотивирани да се включат активно в предстоящите реформи, но споделят потребност от повече информация, поднесена под формата на дистанционни, специализирани обучения.

Изводи:

Екипът в ДСХ „Дълголетие“ е изграден от професионалисти, които притежават и развиват непрекъснато уменията си за компетентно предоставяне на социалната услуга, имат добра институционална култура за качество. Служителите притежават необходимите за работа с възрастни хора ценностни ориентации, нагласи и мотиви в областта на дейността. Проявяват критичност и принципност в своята работа, мотивирани са да създават насърчаваща работна среда и атмосфера, както и благоприятна среда на доверие, социална и емоционална зрялост. Притежават конструктивни и организационни умения, ориентирани към подобряване на качеството на социалната услуга, действат съобразно създадените правила, добре познават и боравят с нормативната уредба. Имат добри познания за процеса на реформиране на ДСХ.

Препоръка:

С оглед поддържане и надграждане на професионалните качества на служителите, да се провеждат регулярно специализирани обучения, консултации, обмяна на опит и супервизии, както и поддържащи и надграждащи вътрешни обучения, от специалистите на служителите на ДСХ, в контекста на предстоящите промени.

Заклучение:

Екипът проявява добра мотивация и вътрешна нагласа за участие в процеса на реформиране. Служителите имат позитивно очакване и ще съдействат конструктивно в процеса на реформиране на социалната институция, но се нуждаят от повече информация.

За целта на предстоящата реформа и във връзка с разкриването на новите услуги е необходимо обезпечаването им със следните служители:

➤ За РГЛНВБУ с капацитет 375 лица - 150 шатни длъжности, съгласно стандарти по Приложение № 13 от НКСУ (наредба за качеството на СУ), със запазване на Сектора за допълнителна медицинска грижа и подпомагане на самообслужването с капацитет от 30 лица.

➤ СУИК с капацитет 35 лица - 3,5 шатни длъжности, съгласно стандарти от Приложение № 2 от НКСУ.

За ефективното функциониране на дейността на резидентната услуга се констатира остра необходимост от лекари - интернисти, лекар физикална медицина, лекар психиатрия, лекар дентална медицина.



ДОМ ЗА СТАРИ ХОРА „ДЪЛГОЛЕНИЕ“

Гр. София 1756, кв. Дървеница, ул. "Пловдивско поле" №8, тел/факс 02/874-01-06, e-mail: dshdarvenica@abv.bg

Идентифицирана е необходимост от провеждане на обучения и супервизия на екипа. Обученията следва да са насочени към реорганизация на дейностите и програмите след реформирането на дома, а супервизията - за изграждане на подход и отношение на грижа към потребителите, преработване на напрежението и затрудненията в ежедневната дейност, намиране на решения при конфликти и затруднения.

4. Оценка на дейностите и програмите в дома.

Дейностите в Дома са организирани в четири основни насоки – социални, медицински, терапевтични и занимания по интереси в свободното време:

Социални дейности - оценка на качеството за водене на пълноценен и самостоятелен живот, както и оценка на подкрепата в аспекта на нейната индивидуална насоченост към потребностите на всеки, извършена от МДЕ, подпомагане на адаптацията и интеграция в условията на социалната услуга, административна и съдействие за юридическа подкрепа, координиране на всички дейности, обслужващи потребностите на всеки един потребител, с оглед постигане на максимални резултати.

Медицински дейности, включващи: терапия, профилактика, вкл. имунопрофилактика, медицинска рехабилитация - оборудван сектор с апаратура за физикални процедури и осигурен квалифициран персонал, стоматологична, психиатрична и психологична помощ, здравни беседи, снабдяване с медикаменти и консумативи.

Екипът на ДСХ „Дълголетие“ съдейства при обслужването на битови потребности и предоставя подкрепа на напълно или частично зависимите от грижа потребители /към настоящия момент 107 лица/, като организира и подпомага всички дейности, свързани с физическото и социалното функциониране (хранене, лична и битова хигиена, пазаруване, осигуряване на терапия и консумативи, контакти със значими хора, пасивно включване в мероприятия и пр.).

Хранене - организирано е в обща столова, в микротрапезарии по етажи, в стаите на потребителите, както и при леглото на потребителите /според обективните възможности и потребности на потребителите/. Приготвянето на храната се осъществява на територията на Дома в кухненски блок, при спазени нормативни изисквания и лични предпочитания. Предоставя се диетично хранене.

Терапевтични дейности - трудова терапия: организира се по клубове и включва мотивирани участници от потребителите с проявени интереси в различни области: тематични кинопрожекции, празнуване на лични и официални празници и ритуали, посещения на концерти, музеи, изложби, либротерапия, кулинарен клуб, работа за активация на фина и груба моторика - апликации, декупаж - приложно изкуство, клуб бримка, клуб градина, духовни практики, интелектуални и здравни беседи, автогенен тренинг за релаксация и визуализация.

След осъществяване реформирането на ДСХ „Дълголетие“ се очаква материалната база да придобие различен облик и функционалност. Подобряването на материалната база следва да оптимизира условията на живот за потребителите и да повиши ефективността на предоставяните дейности за подкрепа на новата социална услуга. Това, ще увеличи удовлетвореността и комфорта на потребителите, а по отношение на персонала ще бъде обвързано с реорганизация, нови задачи и отговорности.



ДОМ ЗА СТАРИ ХОРА „ДЪЛГОЛЕТИЕ“

Гр. София 1756, кв. Дървеница, ул. "Пловдивско поле" №8, тел/факс 02/874-01-06, e-mail: dshdarvenica@abv.bg

Съгласно НКСУ, обособяване на дейностите за подкрепа, съгл. дефиницията за социални услуги в ЗСУ, чл. 15.:

- Предоставяне на резидентна грижа;
- Предоставяне на информиране и консултиране;

Екипът на ДСХ „Дълголетие“ работи по програми и залага в плана за реформиране разширяването на тези програми от дейности, в които на първо място ще бъдат определени новите принципи на подкрепа. Програмите ще се реализират в партньорство със социални услуги в общността за терапия и рехабилитация и за обучение за придобиване на умения. Паралелно с това, организацията на дейността на социалната услуга ще бъде извършена, съобразно критериите за качество, залегнали в Наредбата за качество на резидентните услуги и услугите за информиране и консултиране.

▪ **Програма ежедневен алгоритъм.**

Дневен режим, седмичен ритъм и цялостната структура на живота, организирани при зачитане интересите и предпочитанията на потребителите.

➤ **Цел:** дневният и годишен ритъм заменят понятието „дневен режим“ и програмата на занимания за деня, седмицата, месеца.

Ревизирани са и при изготвянето им са съобразени с особеностите, касаещи конкретните потребители на услугата на съответния етаж и техните предпочитания. Въведена е опция за преразглеждане на дневния ритъм при желание на потребителите.

▪ **Програма за осигуряване на условия за живеене при спазване на личното достойнство, личното пространство и индивидуалните предпочитания на старите хора.**

➤ **Цел:** Обезпечаване на базовите и висши потребности на целевата група.

Описание: На всички потребители на услугата са осигурени стаи за живеене, като се настаняват до две лица или самостоятелно настаняване, в едно помещение. Всяка стая е с обособени за всеки от потребителите лични кътове с мебели за съхраняване на вещите, с възможност за заключване на стаята и на мебелите. Всяка стая ще бъде наричана „апартамент“ и ще се номерира, като по този начин ще се улесни кореспонденцията, /напр. Резидентна услуга за стари хора „Дълголетие“, ет., ап./.

Организация на ежедневните битови дейности:

- пране, гладене, съгване, подреждане съхранение на личните вещи, лична хигиена, битова хигиена, при съобразяване на личното достойнство и степента на зависимост от чужда помощ и пр.

▪ **Програма за осигуряване на хранене**

➤ **Цел:** осигуряване на хранене при спазени професионални стандарти, в рамките на традиционните предпочитания, с питателна храна и съобразно предпочитанията и личния избор на потребителите.



ДОМ ЗА СТАРИ ХОРА „ДЪЛГОЛЕТИЕ“

Гр. София 1756, кв. Дървеница, ул. "Пловдивско поле" №8, тел/факс 02/874-01-06, e-mail: dshdarvenica@abv.bg

Описание: Храненето се осигурява и в по-малка група при условия близки до домашните. Подкрепа при хранене се оказва съобразно потребностите на потребителите – необходимост от диетично хранене, хранене на легло, а личните предпочитания и избор на меню се прилагат в оптимална възможна степен. При храненето се осигурява възможност да бъде подбрана групата за хранене на масата, спрямо предпочитанията на хората, като се създават условия подпомагащи изграждането на общност между потребителите.

▪ **Програма за запазване на идентичност и собствената история на потребителите**

Цел: всеки потребител познава и получава уважение и зачитане на своето минало, история, близки и познати. Има достъп и разпознава вещи и предмети, свързани с миналото и историята му. Има възможност да разказва и споделя за тях, да поддържа жив спомена си и да се чувства уважен и разпознат в своят житейски път.

▪ **Програма за поддържане на отношения с близки и приятели**

Цел: запазване в максимална степен на изградените от потребителя контакти и отношения, и тяхното поддържане в негов интерес.

Описание: подпомагане и насърчаване на потребителя да поддържа отношенията с близки и приятели. Организиране на срещи, разговори, кореспонденция и пр., съобразно предпочитанията. Възможност за обсъждане на отношенията с персонала.

▪ **Програма за поддържане на контакти и общуване с нови хора и излизане извън дома.**

Описание: Програмата ще се реализира в партньорство със социални услуги в общността за терапия и рехабилитация и за обучение за придобиване на умения.

▪ **Програма за запазване и поддържане на интересите и превенция на загубата на умения.**

Описание: програмата ще се реализира в партньорство със социални услуги в общността за терапия и рехабилитация и за обучение за придобиване на умения.

▪ **Програма „Промоция и превенция на здравето“**

➤ **Цел.** Съхраняване /подобряване на здравния статус и повишаване на здравната култура на целевата група.

➤ **Дейности:**

- План за здравна грижа
- Профилактични прегледи
- Превенция инфекциозни заболявания
- Физическа активност
- Имунизационен календар
- Профилактиране на травми, остри съдови инциденти и декомпенсация на хронични съдови заболявания
- Здравни беседи
- Когнитивни игри при съдови и корови атрофии



ДОМ ЗА СТАРИ ХОРА „ДЪЛГОЛЕТИЕ“

Гр. София 1756, кв. Дървеница, ул. "Пловдивско поле" №8, тел/факс 02/874-01-06, e-mail: dshdarvenica@abv.bg

- **Програма „Подкрепа на социалното функциониране“**
 - **Цел.** Поддържане на благополучие и социална принадлежност.
 - **Дейности:**

- Консултиране и информизиране от специалисти
- Медиация с институции и комуникация с общността
- Проследяване и подпомагане на адаптационния период
- Наблюдение и подпомагане на процеса на интегриране
- Решаване на вътрешни и междуличностни конфликти

- **Програма „Терапия и рехабилитация“**

➢ **Цел:** превенция, лечение и профилактика на хронични и остри състояния на опорно-двигателния апарат, както и състояния след травми и съдови инциденти.

Описание: програмата ще се реализира в партньорство със социални услуги в общността за терапия и рехабилитация. Сградата на Дома разполага с площ, на която след приемане на Националната карта, да бъде разкрита такава услуга в бъдеще.

- Рехабилитация - ежедневен достъп до рехабилитационни процедури и процедури за физикална рехабилитация
- терапия - арт и трудотерапия, осигурени в малки групи, целеви занимания за поддържане на умения, с оглед превенция на загуба на функционалности /готвене, шиене, грижи за цветя, плетене/
- За всяка от дейностите за подкрепа, ще бъде изготвена програма и ангажиран персонал за нейното провеждане. Включването на ПСУ в програмите ще става въз основа да заявено желание и след оценка на потребностите.

- **Програма за свободното време.**

➢ **Цел.** Поддържане на емоционалния тонус, повишаване на самочувствие и значимост на личността.

➢ **Описание:** подкрепа и насърчение за организиране на свободното време, съобразно личните предпочитания и съвместно с други потребители по интереси.

- клуб „Бримка“
- клуб „Градина“
- Кулинарен клуб
- Литературно-музикален клуб
- Занимателни игри

- **Програма „Ритуали и лични празници“**

➢ **цел:** осигуряване на честване и отбелязване на лични празници, както и постигане на общност при честването на национални и разпознаваеми като значими за общността на потребителите празници.

- Чествания на национални, религиозни, международни и лични празници-посещения на музеи, галерии, театри, храмове, екскурзии и др.
- Тематична кинопрожекция
- Либротерапия
- Тематични литературно-музикални програми



ДОМ ЗА СТАРИ ХОРА „ДЪЛГОЛЕТИЕ“

Гр. София 1756, кв. Дървеница, ул. "Пловдивско поле" №8, тел/факс 02/874-01-06, e-mail: dshdarvenica@abv.bg

■ Програма „Ментална лаборатория за активно дълголетие“.

➤ Цел. Поддържане на базисни когнитивни умения и създаване на екзистенциален смисъл.

➤ описание: програмата се реализира съвместно със социална услуга в общността за терапия и обучение за придобиване на умения.

➤ Като партньори в това ново начинание „Ментална лаборатория за активно дълголетие“ сме в процес на разговори със сътрудници - колеги от института по Невробиология към БАН, работещи по програма за активно стареене и колеги от НЦОЗА, към Дирекция промоция на здраве и превенция на болестите, които ще съдействат с необходимия инструментариум за когнитивните задачи, за изготвянето на методологията на проследяването на изследователския процес и ще мониторира резултатите. Екипът на ДСХ „Дълголетие“ счита тази идея за иновативна и пионерска в практиката на СУ и напълно подходяща да пилотира заедно с реформирането на ДСХ „Дълголетие“.

■ Програма „Психично здраве“

➤ Цел: осигуряване на оптимално състояние на психичното здраве, превенция на агресивно и автоагресивно поведение, превенция на загуба на психична функционалност и социално включване.

Описание: Консултиране и терапевтиране, решаване на междуличностни и вътрешни конфликти.

■ Програма за Оценяване и обратна връзка от потребителите

○ Оценка - саморефлексия чрез емотикони или споделяне на обратна връзка, мотивация за редовно посещение.

○ Двупосочна оценка на резултата и удовлетвореността от участниците и водещия на съответната програма/дейност.

○ Оценка на програмите чрез анкети.

Заключение:

Заложените нови програми целят да подобрят значително качеството на живот на ПСУ, да направят ежедневието им по-атрактивно и предизвикателно, да им се даде възможност да поддържат и подобрят своите познавателни умения и да научат нови неща в различни области, да изучават и анализират собствената си личност.

От друга страна, за специалистите тези занимания с когнитивни задачи ще осъществяват профилактика на риска от дегенеративните паметови нарушения на целевата група и ще се явят като инструмент за ранно разпознаване на когнитивните нарушения.



ДОМ ЗА СТАРИ ХОРА „ДЪЛГОЛЕТИЕ“

Гр. София 1756, кв. Дървеница, ул. "Пловдивско поле" №8, тел/факс 02/874-01-06, e-mail: dshdarvenica@abv.bg

IV. ПОДГОТВИТЕЛНА ЧАСТ И ПРОЦЕС НА ИЗГОТВЯНЕ НА ПЛАНА
ЗА РЕФОРМИРАНЕ

Дейност	Срок на планиране	Срок на изпълнение	Индикативни източници на финансиране	Отговорници
<p>1. Оценка на материалната база, извършване на анализ на съществуващата материална база, в която функционира ДСХ „Дълголетие“:</p> <p>Основен ремонт - реконструкция, преустройство, енергийна ефективност, обновяване на оборудването и обзавеждането на съществуващия сграден фонд на ДСХ, обновяване и подобряване на парковата част, създаване на тематични зони; ремонт на парната инсталация, запазване на сектора за лица в невъзможност за самообслужване и запазване на дейността Физикална терапия.</p> <p>ЦЕЛ:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ адаптиране на сградния фонд към изискванията на Наредбата за качество на социалните услуги.✓ Трансформиране на ДСХ „Дълголетие“ в Резидентна грижа за възрастни хора в надтрудоспособна възраст без увреждания.✓ създаване на условия за реализиране на социалната услуга:<ul style="list-style-type: none">○ информирание и консултиране, съгласно заложеното в нормативната уредба.○ Реконструкция и преустройство на съществуващия към настоящия момент сектор за потребители в невъзможност за самообслужване в Сектор за допълнителна медицинска грижа и подпомагане на самообслужването, предвид	30.07.2022	31.12.22	Столична община	Столична община, ДСХ „Дълголетие“ Комисия от служители



ДОМ ЗА СТАРИ ХОРА „ДЪЛГОЛЕНИЕ“

Гр. София 1756, кв. Дървеница, ул. "Пловдивско поле" №8, тел/факс 02/874-01-06, e-mail: dshdarvenica@abv.bg

<p>потребностите на ПСУ в напреднала възраст и усложнени хронични заболявания с капацитет от 30 лица.</p> <p>○ Обновяване оборудването на дейността Физикална терапия, с оглед на по-пълноценно възстановяване и профилактиране на двигателната функция на ПСУ и укрепване на общото здравословно състояние и самочувствие.</p>				
<p>2. Създаване и подготовка на екипи, които да извършат оценка на потребностите на потребителите, настанени в Дома, с цел да се изготвят индивидуални оценки на потребностите.</p>	30.08.2022	31.12.2024	Столична община, Оперативна програма, Държавни стандарти	Столична община, ДСХ „Дълголетие“
<p>3. Изготвяне на оценки на потребностите на потребителите и планиране на процедура по извеждане на потребители, неотговарящи на целевата група, изводи и препоръки.</p>	30.08.2022	31.12.2024	Столична община, Оперативна програма, Държавни стандарти	Столична община, ДСХ „Дълголетие“
<p>4. Създаване на комисия за оценка на служителите-извършване оценка и самооценка на персонала, изводи и препоръки:</p>	30.08.2022	30.09.2022		Комисия и служители ДСХ“
<p>5. Изготвяне на план за реформиране на ДСХ, с цел привеждане в съответствие на предоставяната социална услуга за възрастни хора в надтрудоспособна възраст без увреждания, съгласно стандартите за качество на услугата, определени чрез НКСУ - Прил.13 Дейностите ще включват: преустройство на основните сгради със съответните архитектурни решения и в съответствие със</p>	01.07.2022	01.01.2025	Столична община и оперативни програми	Столична община, ДСХ „Дълголетие“



ДОМ ЗА СТАРИ ХОРА „ДЪЛГОЛЕНИЕ“

Гр. София 1756, кв. Дървеница, ул. "Пловдивско поле" №8, тел/факс 02/874-01-06, e-mail: dshdarvenica@abv.bg

стандартите за предоставяне на резидентна грижа, ландшафтно оформление на парковата част на Дома.				
---	--	--	--	--

V. ПЛАН ЗА РЕФОРМИРАНЕ НА ДСХ „ДЪЛГОЛЕНИЕ“ 2023 – 2025 г.

ЦЕЛ:

Синхронизиране изискванията на актуалното законодателство в сферата на социалните дейности, с предоставяната в ДСХ „Дълголетие“ услуга, чрез реформиране на социалната услуга в резидентна грижа за възрастни хора в надтрудоспособна възраст, без увреждания, която да отговаря на изискванията на стандартите за качество, определени в НКСУ, стандарт - приложение № 13. Осъществяването на реформирането на ДСХ „Дълголетие“ ще подобри материалната база, ще увеличи обема на предоставяната услуга, чрез разкриване на съпътстващи услуги, нови програми и професионалната подготовка на персонала, което ще доведе до подобряване и поддържане на добро качество на живот, самочувствие и усещане за благополучие на настанените потребители, превенция на социалното изключване.

МИСИЯ:

Предоставяне на качествени социални услуги чрез осигуряване на дом, грижа, сигурност, рехабилитация в защитена среда, предпоставящи добро качество и достоен начин на живот за настанените потребители.

ВИЗИЯ:

Изпълнение в максимална степен на заложената цел, стандартите и критериите за качество, чрез дейности за подкрепа, актуализирани професионални компетентности и отдаденост в работата на служителите.

Дейност	Срок на планиране	Срок на изпълнение	Индикативни източници на финансиране	Отговорници
1. Сформиране на комисия за изготвяне, консултация и съдействие с реализацията на плана.			СО	СО
2. Планиране и обособяване на сектор за услугата „Информирание и консултиране“, съгласно необходимите архитектурни решения	01.02.2023	01.01.2025	Оперативни програми	МТСП и СО



ДОМ ЗА СТАРИ ХОРА „ДЪЛГОЛЕТИЕ“

Гр. София 1756, кв.Дървеница, ул.“Пловдивско поле” №8, тел/факс 02/874-01-06, e-mail: dshdarvenica@abv.bg

и промени и стандартите за качество на предоставяната социална услуга, оборудване и обзавеждане на помещенията.				
3. Реконструкция и модернизация на съществуващия сектор за потребители в невъзможност за самообслужване в Сектор за допълнителна медицинска грижа и подпомагане на самообслужването, съобразно новите критерии и стандарти за качество на СУ, с капацитет 30 лица. Необходимост от архитектурно адаптиране на същия към потребностите на целевата група, оборудване и обзавеждане. Прилагане на допълващ стандарт.	01.02.2023 г.	01.01.2025 г.	Оперативни програми	МТСП и СО
4. Модернизация на ЛФК, обновяване на оборудването на кабинет по Физикална терапия.	01.02.2023 г.	01.01.2025 г.	Оперативни програми	МТСП и СО
5. Подготовка на проектно предложение за обезпечаване ремонт на материалната база, съгласно идентифицираните потребности.			Оперативни програми	СО
6. Изготвяне на план за реализацията на ремонтните дейности в дома и обезпечаване на условия за живеене на потребителите – органичаване на приема на потребители, насочване на потребители за живот в домашни условия, преместване за тези, които няма къде да бъдат временно настанени и др.	Според срока в който ще започне реализацията на проекта	До края на периода на проекта за ремонт	Проект по Оперативна програма	СО, ДСХ Дълголетие



ДОМ ЗА СТАРИ ХОРА „ДЪЛГОЛЕТИЕ“

Гр. София 1756, кв. Дървеница, ул. "Пловдивско поле" №8, тел/факс 02/874-01-06, e-mail: dshdarvenica@abv.bg

<p>7. Организационни дейности за подготовка на изпълнение на ремонта:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Преустановяване на приема✓ Извеждане на потребители по желание в други социални услуги.✓ Временно ползване на продължителен домашен отпуск от потребителите и съдействие от страна на близките.✓ Неотговарящите на профила на социалната услуга потребители се пренасочват към други социални услуги в съответствие с техните потребности.✓ По време на ремонта, потребителите в невъзможност за самообслужване да останат в услугата, като за тяхната грижа да се осигури допълващ стандарт.✓ При възможност, да се планира поетапен ремонт на сградата по блокове, в които да бъдат премествани поетапно потребителите.✓ При невъзможност на поетапен ремонт, да се потърси временно ползване на свободни материални бази на СО или други институции.	<p>Според срока в който ще започне реализацията на проекта</p>	<p>До края на периода на проекта за ремонт</p>	<p>Оперативна програма, Столична община, Държавен стандарт</p>	<p>Столична община, ДСХ „Дълголетие“</p>
<p>8. Извършване на дейности за реформиране на материалната база – основен ремонт, преустройство на сградния фонд, ремонт на санитарни помещения и осигуряване на достъпна среда, боядисване, смяна на подови настилки, смяна на тапети, освежаване на санитарни помещения.</p>	<p>Според срока в който ще започне реализацията на проекта</p>	<p>До края на периода на проекта за ремонт</p>	<p>Оперативна програма, Столична община, Държавен стандарт</p>	<p>Столична община, ДСХ „Дълголетие“</p>



ДОМ ЗА СТАРИ ХОРА „ДЪЛГОЛЕТИЕ“

Гр. София 1756, кв.Дървеница, ул.“Пловдивско поле” №8, тел/факс 02/874-01-06, e-mail: dshdarvenica@abv.bg

9. Изготвяне на новите програми, дневен режим и вътрешна документация на услугата при съобразяване на целите на реформата и критериите за качество, залегнали в НКСУ за „резидентна услуга“ и за услугата информиране и консултиране“	01.10.2022	01.01.2025	Столична община, ДСХ „Дълголетие“	Столична община, Сформирана комисия ДСХ „Дълголетие“
10. Реорганизация на служителите, предоставящи социални услуги в Дома, за целите на промените в начина на функциониране на институцията, с оглед предоставяне на качествени социални услуги. Обучения на място, консултации и информиране.	01.10.2022	01.01.2025	Столична община, ДСХ „Дълголетие“	Столична община, ДСХ „Дълголетие“
11. Супервизия - оказване на професионална подкрепа на служителите, поддържане и развиване на компетентността им, превенция на професионалното прегаряне, професионална етика.	01.07.2022	01.01.2025	Столична община, Оперативна програма, Държавен стандарт	Столична община, ДСХ „Дълголетие“
12. Обучение - разработване на програми за обучение на служителите, въвеждащо, поддържащо и продължаващо, с оглед повишаване на професионалната компетентност и мотивация за работа с целевата група.	01.07.2022	01.01.2025	Столична община, Оперативна програма и държавен бюджет	Столична община, ДСХ „Дълголетие“
13. Комуникация - в процеса на реформиране на ДСХ е важна обратната връзка към всички заинтересовани страни и местната общност, за полезността и положителните ефекти и резултати от трансформирането на специализираната услуга. Публични срещи, публикации в медиите, информация чрез сайта на общината		01.01.2025 г.		експертна комисия



ДОМ ЗА СТАРИ ХОРА „ДЪЛГОЛЕТИЕ“

Гр. София 1756, кв. Дървеница, ул. "Пловдивско поле" №8, тел/факс 02/874-01-06, e-mail: dshdarvenica@abv.bg

или собствен сайт.				
14. Отчетен доклад с анализ на извършените промени при реформирането на ДСХ.		01.01.2025		експертна комисия

Планът се утвърждава на основание §35 от ПЗР на ЗСУ.

Съгласували:

1.....

Албена Атанасова

Зам. кмет на СО, Направление "Социални дейности
и интеграция на хора с увреждания"

2.....

Минка Йовчева – Директор дирекция „СУДВ“

3.....

Зоя Маркова

Директор ДСХ „Дълголетие“





ДОМ ЗА СТАРИ ХОРА „ДЪЛГОЛЕТИЕ”

Гр. София 1756, кв. Дървеница, ул. "Пловдивско поле" №8, тел/факс 02/874-01-06, e-mail: dshdarvenica@abv.bg

ОБОБЩЕН АНАЛИЗ НА ПРОВЕДЕНИТЕ ОЦЕНКИ НА ПОТРЕБНОСТИТЕ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Във връзка с предстоящите реформи на социалните услуги в страната и трансформирането на ДСХ, в съответствие с изискванията на новите стандарти и критерии за качеството на социалните услуги, в изпълнение на указанията на методиката за реформиране на домовете за стари хора бе осъществен мащабен мониторинг на всички аспекти на социалната услуга на ДСХ „Дълголетие”, част от който е оценка на потребностите на потребителите.

След проучване и анализиране на индивидуалните потребности и изготвянето на тези оценки на всички потребители, ползващи към настоящия момент резидентната ни услуга (225), се обособиха няколко групи потребители, неотговарящи на профила на услугата Резидентна грижа на лица в надтрудоспособна възраст без увреждания:

1. Възрастни хора в невъзможност за самообслужване - 17 ПСУ, за които имаме готовност да полагаме грижи в рамките на Сектора за допълнителна медицинска грижа и подпомагане на самообслужването с капацитет 30 лица, включително и след трансформацията.
2. ПСУ с психически разстройства - 3 лица.
3. ПСУ с физически увреждания - 7 лица.
4. ПСУ със сетивни увреждания - 8 лица.
5. ПСУ с деменция – 8 лица.
6. Потребител на услугата, подходящ за деинституционализация и реинтеграция в общността - 1 лице, който е без налична мотивация и нагласа за подобна промяна.

От общо 225 ПСУ, 27 са с показания за пренасочване към други резидентни услуги, 198 ПСУ са съответни на предоставената услуга в ДСХ „Дълголетие”, а именно - Резидентна грижа за лица в надтрудоспособна възраст без увреждания. Предвид анализа на индивидуалните потребности на ПСУ и соматичния им статус е необходимо да се запази дейността Физикална терапия и ЛФК.



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: 7

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

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



АГЕНЦИЯ ЗА СОЦИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ

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

III. Вътрешен интериор

Сградата осигурява подходящи условия за живот на възрастни хора в невъзможност за самообслужване: <input checked="" type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не <input type="checkbox"/> Отчасти
Сградата и разположението на помещенията осигуряват домашна атмосфера и условия за живот близки до семейните: <input checked="" type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не <input type="checkbox"/> Отчасти
Сградата осигурява лесно наблюдение на обитателите, от страна на персонала, и възможност за лесен достъп до всяко помещение: <input checked="" type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не <input type="checkbox"/> 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: <input checked="" type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не <input type="checkbox"/> Отчасти 35 стаи с 1 легло; /РЗП на 1 човек 23,00м2/ 166 стаи с 2 легла; /РЗП на 1 човек 11,50м2/ 13 стаи с 3 легла; /РЗП на 1 човек 7,67м2/
Наличие на санитарен възел с баня към максимум две спални помещения: <input checked="" type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не <input type="checkbox"/> Отчасти
В стаите всяко лице да разполага с места за съхранение на личните си вещи: <input checked="" type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не <input type="checkbox"/> Отчасти
Всяка стая позволява, освен да се спи в нея, да се хранят настанените лица и да се поддържа лична хигиена: <input checked="" type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не <input type="checkbox"/> Отчасти
Стаите осигуряват условия за придвижване и преместване с помощта на колички и/или носилки: <input checked="" type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не <input type="checkbox"/> Отчасти



АГЕНЦИЯ ЗА СОЦИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ

Стаите 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
Приготвянето на храната става в: Собствена кухня
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 <u>количка</u> : <input checked="" type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не <input type="checkbox"/> Отчасти - Подвижни душеве – да; - Терморегулатори – не;
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 checked="" type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не <input type="checkbox"/> Отчасти - ръкохватки
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 type="checkbox"/> Да <input checked="" type="checkbox"/> Не <input type="checkbox"/> Отчасти
Начин на отопление: централно
Отоплението е подходящо за старите хора: <input checked="" type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не <input type="checkbox"/> Отчасти
Наличен домофон: <input checked="" type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не



АГЕНЦИЯ ЗА СОЦИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ

Наличен телефонен пост: <input checked="" type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не – телефонни автомати; лични стационарни
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 – СЛП – звънчева, домофонна
Наличие на вентилация: <input checked="" type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не

IV. ИЗВОДИ, ПРЕПОРЪКИ, ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Изводи:

Съществуващата материална база може да бъде запазена и да отговори на стандартите за качество на услугата резидентна грижа за възрастни хора в надтрудоспособна възраст без увреждания. Сградата е функционална, със стандартни жилищни площи със самостоятелен санитарен възел и комуникативно ситуирана.

Препоръки:

За да бъдат спазени стандартите за качество е необходимо да се извърши генерален ремонт с пълно оборудване и обзавеждане. Целесъобразно е обособения на първи етаж сектор за лица в невъзможност за самообслужване, да бъде съхранен като функция, предвид потребностите от постоянна грижа на потребителите на СУ в напреднала възраст и влошени хронични заболявания. Тъй като голяма част от възрастните хора ползват дългогодишно социалната услуга ДСХ, поради липса на близки или такива в невъзможност да ги обгрижват, липса на жилище или неблагоприятни условия за живот, тяхното предпочитание е да останат в услугата до края на своя жизнен път, поради създадени емоционални връзки. Предвид затрудненията в адаптирането към промяна, характерни за тази възраст, влошеният здравен статус и изградените доверителни отношения с обслужващия персонал, отпада необходимостта да бъдат насочвани към други услуги, съответни на здравословното им състояние.

Секторът за възрастни хора в надтрудоспособна възраст в невъзможност за самообслужване с прилагане на допълнителна медицинска грижа и подпомагане при самообслужването с капацитет от 30 лица е необходимо да бъде оборудван и обзаведен, съобразно новите стандарти и изисквания за качество на СУ. Това налага реконструкция на съществуващия сектор за лица в невъзможност за самообслужване, както и нови архитектурни решения за преодоляване на прагове и осигуряване на достъп и ергономичност към санитарните помещения на сектора и към общите части. За целите на Сектора е необходимо да се приложи допълващ стандарт.

След анализа на проведените оценки на потребностите на ПСУ, предвид прогресивно влошаващото се здравословно състояние, става ясно, че е необходимо да се запази достъпът на потребителите до физикалната терапия. Наличието на физикална терапия в СУ и системното ѝ провеждане се явява съществена част от грижата, по отношение на превенцията на здравния статус, както и при наличие на травми и обострени хронични заболявания, съдови инциденти при потребителите.



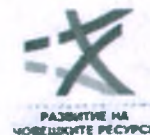
АГЕНЦИЯ ЗА СОЦИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ

Наложително е и препроектиране и ремонтване на парната инсталация на цялата сграда, поради неефективното отопление в голяма част от жилищните стаи.

Въвеждане на мерки за енергийна ефективност на сградата, изграждане на инсталации за използване на алтернативни източници на енергия и фотоволтаици за обезпечаване на собствените нужди от енергопотребление.

Заключение:

Ремонтирането и модернизирването на материалната база ще доведе до подобряване условията за живот на потребителите и ще повиши качеството на предоставената социална услуга.



АГЕНЦИЯ ЗА СОЦИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ

ОЦЕНКА НА ПЕРСОНАЛА

I. Общи данни

Брой и вид длъжности по щат:

1. Директор – 1 бр;
2. Ръководител звено стопанска дейност – 1 бр.;
3. Ръководител звено административна и социална дейност – 1 бр.
4. Ръководител звено медицинска дейност – 1 бр;
5. Организатор социални дейности – 3бр;
6. Социален работник – 8 бр;
7. Психолог – 1бр;
8. Организатор/трудова терапия – 7;
9. Служител, човешки ресурси – 1 бр;
10. Деловодител, куриер – 1 бр;
11. Домакин-склад хранителен – 1 бр;
12. Домакин – 1 бр;
13. Счетоводител – 1бр;
14. Счетоводител, оперативен – 1 бр;
15. Касиер, счетоводство – 1 бр;
16. Касиер, счетоводство – ТРЗ – 1 бр;
17. Лекар – 3 бр;
18. Лекар по дентална медицина – 1 бр;
19. Лекар, психиатрия – 7часа – 1 бр.
20. Старша медицинска сестра – 2 бр;
21. Рехабилитатор – 7часа – 3 бр;
22. Медицинска сестра – 15 бр;
23. Масажист – 1 бр.;
24. Инструктор, диетично хранене – 1 бр;
25. Санитар – 45 бр;
26. Организатор/кухня – 1 бр;
27. Главен готвач – 1 бр;
28. Готвач – 2 бр;
29. Помощник готвач – 2 бр;
30. Работник, кухня – 12 бр;
31. Педикюрисст – 1 бр;
32. Фризьор – бръснар – 0,5щ.бр. – 0,5 бр;
33. Шофьор, лек автомобил до 9 места – 1 бр;
34. Гладач, изкърпвач – 1 бр;
35. Работник, поддръжка – 3 бр;
36. Общ работник – 2,5бр;
37. Перач – 1 бр;



АГЕНЦИЯ ЗА СОЦИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ

Брой незаети длъжности по щат, причини:

1. Медицинска сестра - 2,5бр;
2. Санитар - 6 бр;
3. Готвач - 1,5 бр;
4. Помощник готвач - 1 бр;
5. Общ работник - 2 бр;

Липса на медицински кадри в национален мащаб. Неконкурентни работни заплати. Слаб интерес към работата в социалната сфера на помощен персонал /квалифициран кухненски персонал и санитарни/.

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

Да.

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

До 30 годишни - не
От 31 до 60 годишни - 62
Над 61 годишни - 54

В пенсионна възраст - 39

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

Граждански - 1 бр - лекар физикална терапия.

Работа с доброволци и стажанти: Да Не

Напуснали служители през последните 12 месеца – брой, по длъжност, причини:

Инструктор диетично хранене - 2 бр;
Санитар - 9 бр;
Общ работник - 1 бр /починал/;
Фризьор/бръснар - 1 бр;

Причина - ниски заплати и един починал, високо ниво на стрес.



АГЕНЦИЯ ЗА СОЦИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ

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

4 бр. - добре организиран транспорт – влак и метро

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

Въвеждащи – 4 бр. – 4 участника;

Надграждащи – 2 бр – 50 участника;

Специализирани – 8 обучения, социална, психологична и медицинска тематика, 20 участника

Онлайн обучения – 3 бр – 21 участника;

Осигурена специализирана подкрепа на персонала, чрез провеждане на супервизия и консултации през последните 12 месеца – брой консултации, брой и вид супервизии – групови/индивидуални/екипни; брой участници от персонала:

Групови – 11 броя 159 участника;

Индивидуални – 1 брой – 1 участник;

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:

Незадоволително Задоволително Много добро

Ниво на умения за екипна работа и споделяне на опит:

Незадоволително Задоволително Много добро

Ниво на умения и нагласи за самооценка на собствените качества и дефицити:

Незадоволително Задоволително Много добро

Ниво на умения за работа с документация при извършване на социалните дейности и предоставяне грижите:

Незадоволително Задоволително Много добро

Ниво на нагласи за позитивно общуване в работата с потребителите:

Незадоволително Задоволително Много добро



АГЕНЦИЯ ЗА СОЦИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ

Ниво на знания за етичните правила и стандарти в професията:

Незадоволително Задоволително Много добро

Ниво на познания за нормативната база при решаване на конкретни казуси:

Незадоволително Задоволително Много добро

Ниво на познания на държавните институции и регионалните структури в областта на социалната политика:

Незадоволително Задоволително Много добро

Ниво на познания по отношение на деинституционализация на възрастните и в частност за реформата в ДСХ:

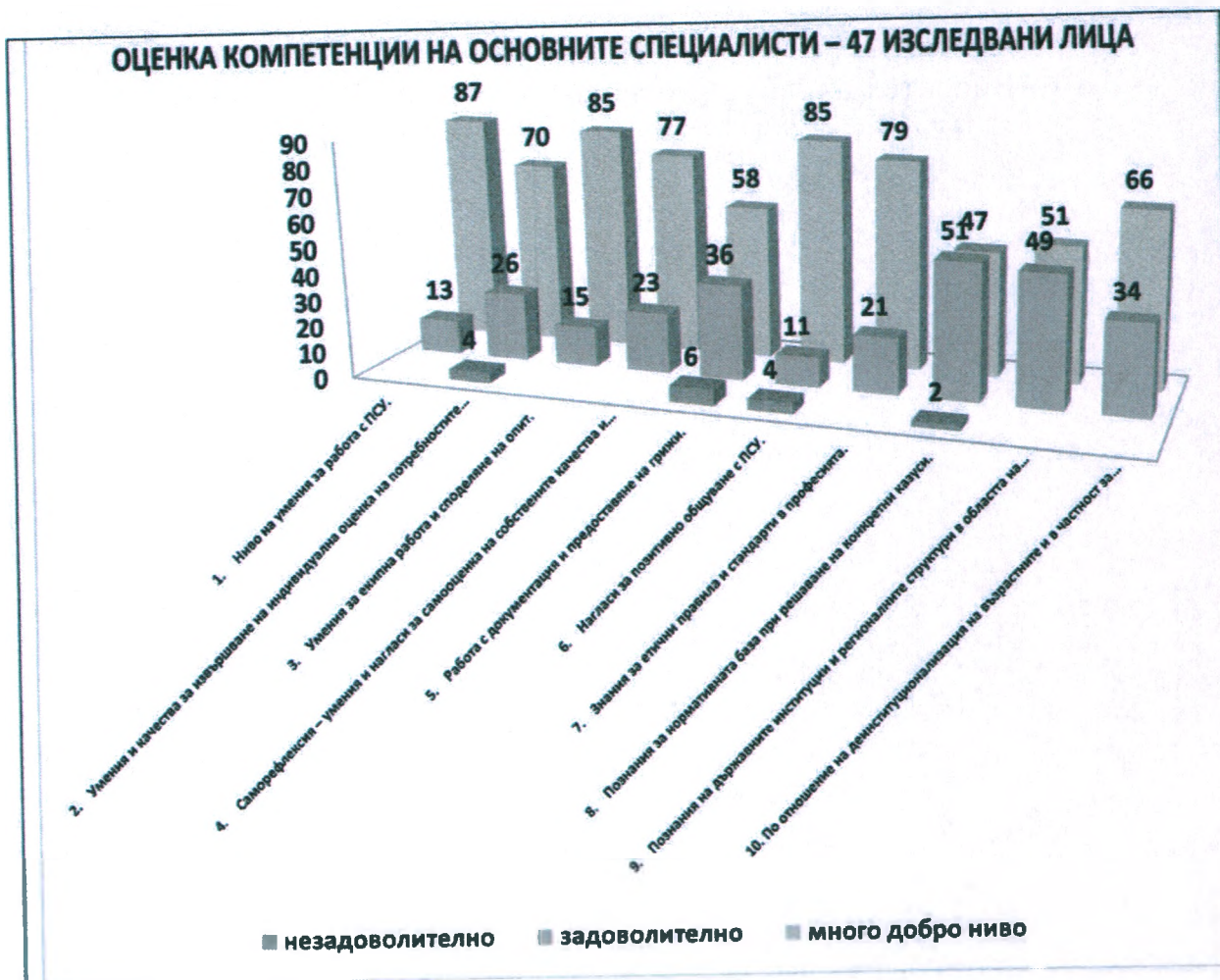
Незадоволително Задоволително Много добро

За целите на анкетното оценяване на служителите на ДСХ „Дълголетие“, се наложи въпросите, касаещи работа с оценка и план на потребности на ПСУ, работа с документация и познанията за нормативната база при решаване на конкретни казуси, да бъдат отделени от анкетната форма при оценяването на пряко ангажираните служители и подпомагащите служители като неприложими критерии за оценка. Това последва разделянето на служителите на две групи - основни специалисти и пряко ангажирани служители и подпомагащи служители.

Резултатите представяме в следните две графики:



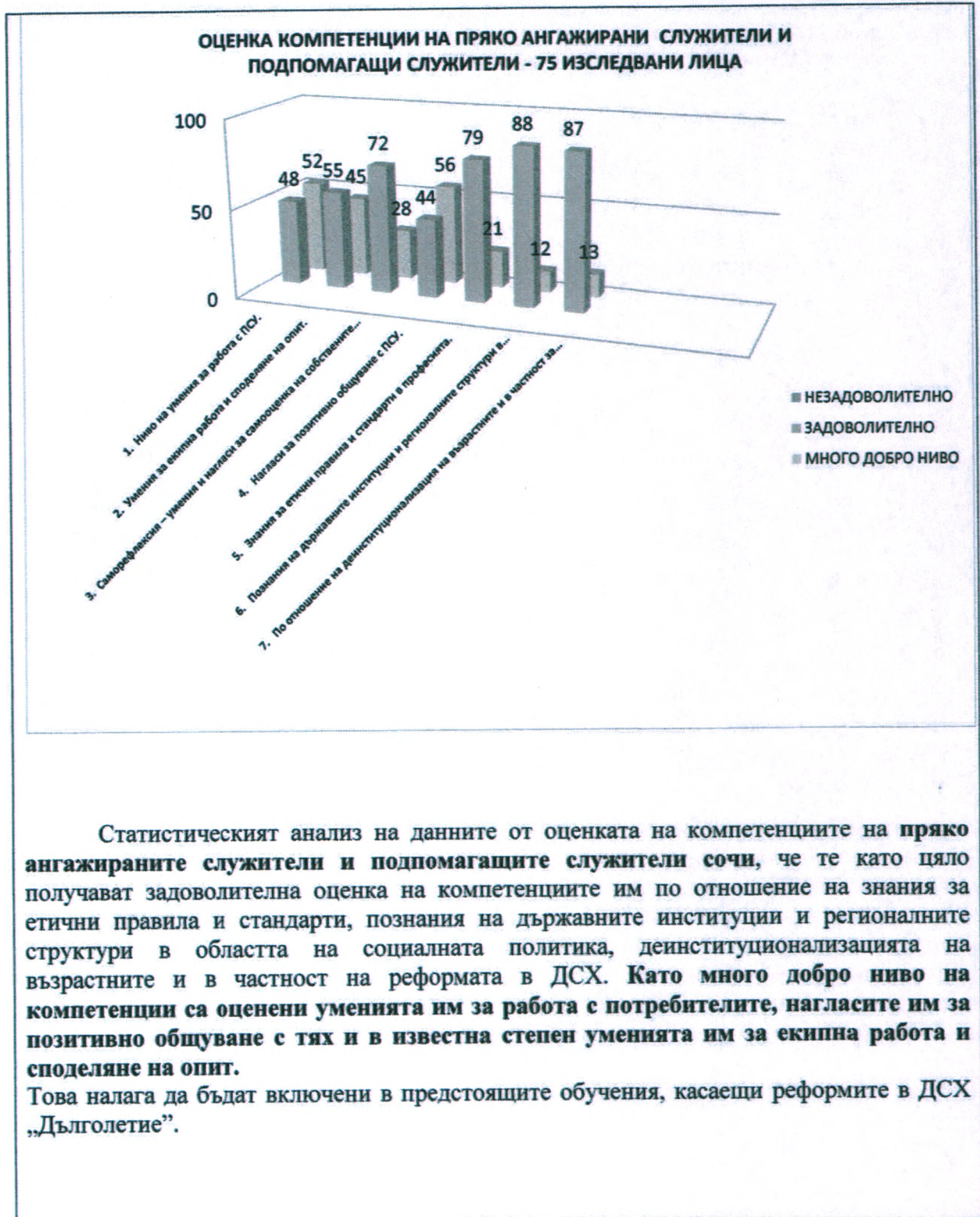
АГЕНЦИЯ ЗА СОЦИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ



Като обобщение на статистическия анализ на оценката на компетенции на основните специалисти можем да твърдим, че те отлично се справят в работата с потребителите по отношение на умения за работа с потребителите, оценяване и планиране на индивидуалните потребности от подкрепа, ползване на нормативната уредба при работа с конкретни казуси, нагласи за позитивно общуване, знания за етични правила и стандарти. Задоволително оценени са по отношение на познание на държавните институции и регионални структури, както и деинституционализация на възрастните и в частност на реформата.



АГЕНЦИЯ ЗА СОЦИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ





АГЕНЦИЯ ЗА СОЦИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ

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

Компетенции:

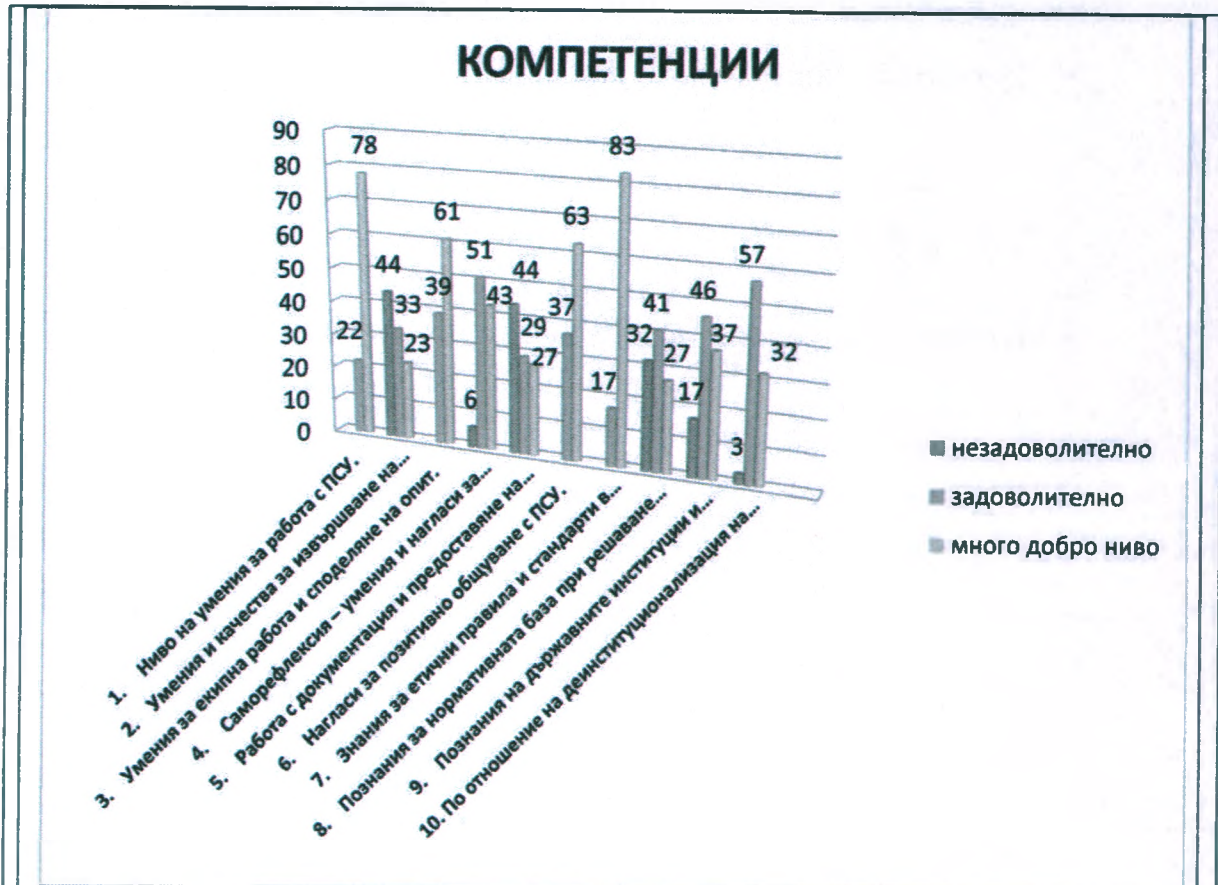
Високо ниво на професионални компетенции!

По повод на предоставените самооценъчни анкети за целите на предстоящите реформи в социалните услуги, са изследвани 120 лица - персонал на ДСХ „Дълголетие”, от които *основни специалисти* - социални работници, психолог, психиатър, лекари интернисти, дентален лекар, медицински сестри, рехабилитатори, организатори трудова терапия; *пряко ангажирани служители с обслужването на потребителите* - санитарни; *подпомагащи служители* - готвачи, кухненски работници, шофьор, работници поддръжка; администрация – счетоводство, касиери, личен състав и деловодител, домакин.

В самооценъчните скали се забелязват някои тенденции, според естеството на извършваните дейности. Някои препоръчителни специалисти, както и подпомагащи служители - санитарите и кухненските работници - споделят, че уменията за работа с потребители са на много добро ниво, справят се в екипните дейности и добре познават и спазват етичните правила и стандарти в социалната работа, но се затрудняват при индивидуалната оценка на потребностите, работа с нормативната база, както и при работа с документацията при предоставяне на грижи. Основните специалисти, от друга страна, твърдят, че са удовлетворени на много добро ниво от собствените професионални умения, касаещи, както работа с ПСУ, работа с документи и нормативната уредба, така и с изготвяне на индивидуални оценки и планове за подкрепа, работа, касаеща деинституционализирането на възрастните и реформата. Всички служители са удовлетворени в много добра или задоволителна степен от уменията си за саморефлексия и собствените нагласи за позитивно общуване.



АГЕНЦИЯ ЗА СОЦИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ



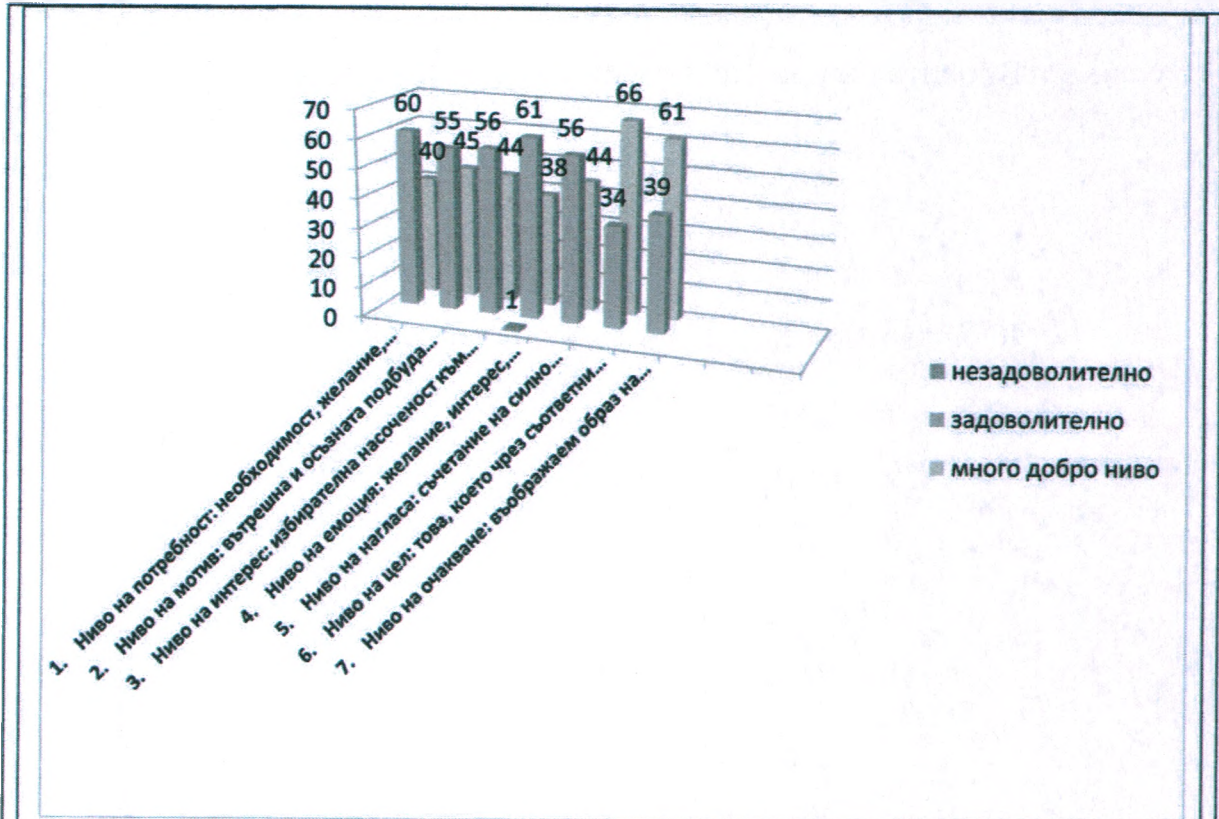
Като цяло служителите се самооценяват като притежаващи много добро ниво на професионални компетенции в работата с възрастни хора, те владеят активното слушане, имат емпатиен и индивидуален подход, боравят добре с нормативната база и работят успешно в екип.

Нагласи и мотивация към бъдеща реформа на дома:

Основните специалисти, пряко ангажираните и подпомагащите служители са с позитивна нагласа и мотивация спрямо предстоящите реформи в социалните услуги. Всички те имат положителни очаквания за резултатите, касаещи повишаване качеството на услугата при успешност на процеса по удовлетворяване на потребностите.



АГЕНЦИЯ ЗА СОЦИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ



Мотивацията на служителите, тяхното отношение към бъдеща реформа, както и професионалното самоосъзнаване за мястото, ролята и отговорността им в сферата на социалните услуги, предопределя и бъдещото развитие и качество на услугите. Служителите имат пълна готовност и са мотивирани да се включат активно в предстоящите реформи, но споделят потребност от повече информация, поднесена под формата на специализирани обучения, включително дистанционни.

Други:

IV. Овластяване на процеса по деинституционализация и лидерство

За ръководството основен приоритет в процеса на реформиране и деинституционализация е той да се реализира така, че да се зачитат правата на различните групи ползватели, да се сведе до минимум рискът от причиняване на вреди и да се постигнат позитивни резултати за всички въведени като гарантира, че новите системи за грижа и подкрепа зачитат правата, достойнството, потребностите и желанията на всички хора. В тази връзка в процеса са включени всички заинтересовани страни като лидерството има решаваща роля на за осъществяване на процеса на предоставяне на социални услуги според визията за осъществяване на заложените реформи.

Комуникативни умения:

Екипът на ДСХ „Дълголетие“ е опитен, организиран и добре обучен за



АГЕНЦИЯ ЗА СОЦИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ

идентифициране на специфичните нужди на своите потребители като прилага комплексни умения за организиране на хора, дейности и ресурси, които да работят в полза на старите хора. Осигуряват подходящите грижи, подкрепа и внимание на своите потребители чрез комплекс от умения (организационни, лидерски, комуникативни), емпатия и разбиране на правната рамка. Мултидисциплинарният екип на Дома разполага с потенциал и предлага набор от услуги за подкрепа на своите потребители с надеждни решения основащи се на сериозен, цялостен и отговорен анализ, и подход в цялостната си работа. Екипът се стреми към конструиране на интегрираща и подкрепяща среда, чрез улеснен, индивидуализиран и диференциран подход и помощ при преодоляването на социалната изолация на потребителите на социални услуги. Всичко това се случва в разбирателство, сплотеност и оптимално общуване с позитивни и ясни познания, поемане на отговорност за социалноприемливи решения в зависимост от професионалната роля.

Това са и основните теми на ежемесечните обучения и супервизии, в които екипа е ангажиран. Развиване на ефективната комуникация като умение, което включва уменията за разбиране на условията и ограниченията в комуникационната ситуация и адаптиране на собственото поведение с цел да се постигне желаната резултатност от участващите в комуникацията субекти, от ясното и разбираемо изпращане на своето послание до разбирането и приемането на посланието на друг човек като ползва ефективно всички канали на общуване - присъствени и неприсъствени, писмени и устни, вербални и невербални. Екипът е мотивиран за развитие и гъвкавост в прилагането на социални умения за подобряване на сплотеността и разбирателството в работната среда и максимално постигане на предварителните цели за всички участващи в процеса по предоставяне на резидентна грижа страни.

Познания за добри практики за работа със стари хора:

ДСХ „Дълголетие“ по стара традиция сътрудничи с други социални услуги и НПО и възприема опита и стила им, както и предава своите.

Дефиниране на приоритетите на социалната услуга, насочени към нормите и ценностите на организацията, чрез извеждане на добрите практики в сферата, добре обмислени и разработени процедури по различните направления на дейностите, обективни и високи критерии насочени към непрекъснато развитие на служителите и организацията и превръщането им в обща мисия.

Мотивация на персонала:

Основни приоритети за оптимизиране на мотивацията на служителите с оглед предстоящата реформа са:

- Подкрепа и надграждане в професионалното развитие на служителите, според предварителен план за развитие и обучение. Включването им в общи мероприятия, обучения, квалификации, супервизии с цел професионално взаимодействие, взаимно учене, развиване на ключови компетенции с оглед качествено изпълнение на услугата, а също така за изграждане на модел за обективно и устойчиво



АГЕНЦИЯ ЗА СОЦИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ

професионално поведение и самочувствие. Обучението и развитието на хората да е насочено към усвояване на умения за всеотдайност, проактивност, целепологане, екипност, повишаване на компетентността, чувството за отговорност, придобиване на умения за гъвкаво поведение.

- Поддържане на организационна среда, в която царят атмосфера на отдаденост на организацията към служителите, чрез инвестиции в човешките ресурси.

- Възнаграждения и програми за допълнително материално стимулиране, обвързани с цялостното представяне на служителите, гарантирана сигурност на заетостта, политика на отворени врати, екипна работа и добри условия на труд.

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

Отличен ресурс, базиран на опит, умение, професионална етика и образователен ценз.

В ДСХ „Дълголетие” се използва система за управление и оценка на трудовото представяне, която позволява да бъде установен индивидуалния принос на всеки един от служителите за ефикасността на звеното, в което работи, а от там и реализирането на цялостната визия и постигането на заложените стратегически цели в предоставянето на социалната услуга. Оценка на трудовото представяне е един от основните инструменти в ДСХ „Дълголетие” за обратна връзка и установяване силните страни на всеки служител, като му се предложат възможности за тяхното прилагане. Чрез системата за оценяване се определя потенциала на всеки служител, установяват се пропуските и грешките в трудовото представяне и му се предлагат начини за отстраняването им и насоки за развитие. Използвайки ги Дома дефинира и конкретните потребности от обучение. Осигурява поощряване на служителите, които притежават висока професионална квалификация и реализират своите възможности.

Организационен ресурс, включително и:

Отличен организационен ресурс в рамките на социалната институция!

ДСХ „Дълголетие” има трима лекари - интернисти, един психиатър, един лекар дентална медицина, един психолог, един масажист, трима рехабилитатори, шестнадесет медицински сестри. Функционира физиотерапия в малък обем, включително ЛФК. Потребителите избират свободно ОПЛ на територията на град София. Един ПСУ е избрал своя ОПЛ от гр. Ботевград. В близост до Дома са разположени две многопрофилни болници и две специализирани болници за активно лечение, три ДКЦ, медицински кабинети, пет клинични лаборатории.

Профилактичните прегледи се извършват от ОПЛ при посещение в кабинетите им. В ДСХ „Дълголетие” се извършват профилактични прегледи веднъж в годината от лекарите на Дома.

ДСХ „Дълголетие” обслужва лежащи потребители и такива във влошено здравословно състояние, в рамките на Сектор за лежащи потребители (СЛП) с капацитет 43 души. Аргумент за обособяването му е спецификата на целевата група, висока възраст, намалена подвижност, влошено здравословно състояние, пребиваващи дълги години в социалната институция, добре интегрирани, създали



АГЕНЦИЯ ЗА СОЦИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ

близки и доверителни отношения с ПСУ и персонал и с етични съображения за отказ от пренасочване в друга социална институция.

Умения за насърчаване и подкрепа:

В ДСХ „Дълголетие” е създадена подходяща физическа, психологическа и социална среда за развитие на персонала, за насърчаване и подкрепа на техните умения. Поставя се акцент върху силните страни на всеки служител и му се дава възможност да ги разгърне в процеса на работа. Организацията прилага система от материални и нематериални стимули за ефективно насърчаване на служителите си. Публичното признаване на заслугите на всеки отделен служител на общи събрания е усвоена практика, която повишава мотивацията за постигане на качество в работата. Насърчаването на служителите често се извършва с помоща на организиране на различни колективни събития. Насърчаването на служителите се осъществява и чрез различни обучения и курсове като им се дава възможност да подобрят професионалното си ниво, което е отлична инвестиция за в бъдеще, както за служителя, така и за организацията. Допълнителното материално стимулиране, също е част от практиките на организацията за мотивиране развитието и желанието за работа на служителите в организацията, като се чувстват ангажирани с крайните резултати и придобиват самочувствие то, че работят в успешна организация.

Оценка на програмите/дейностите за подкрепа:

В ДСХ „Дълголетие” екипът оказва подкрепа на потребителите чрез дейности, структурирани според интересите, интелектуалните възможности и физически капацитет. Дейностите са организирани по клубове и включват мотивирани участници от потребителите с проявени интереси в различни области: тематична кинопрожекция, либротерапия, кулинарен клуб; работа за активация на фина и груба моторика - приложения, декупаж - приложно изкуство, клуб бримка, клуб градина; духовни практики, интелектуални и здравни беседи; автогенен тренинг за релаксация и визуализация- алтернативно квантово лечение, медитация, визуализация.

Предоставените дейности за подкрепа се оценяват периодично чрез анкетни карти, чиито резултати са представени в графиките по-долу след статистически анализ на данните от изследвани 102 лица - ПСУ. Въз основа на тази обратна връзка от потребителите, екипът обсъжда слабостите в предоставянето на дейностите за подкрепа и обмисля решения за подобряване.

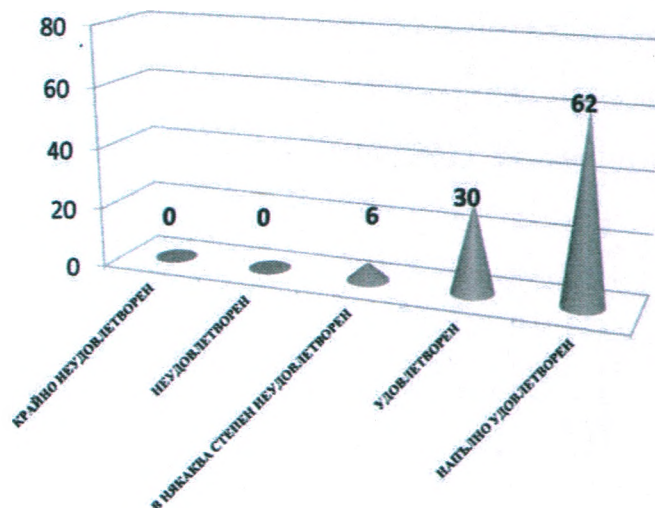
Екипът на ДСХ „Дълголетие” също така предоставя подкрепа на напълно или частично зависими потребители, като организира всички дейности, свързани с физическото функциониране /хранене, лична и битова хигиена, пазаруване, осигуряване на терапия и консумативи/.



АГЕНЦИЯ ЗА СОЦИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ

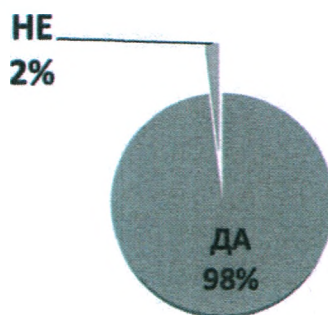
УДОВЛЕТВОРЕНОСТ ОТ ВЪВЕДЕНИТЕ МЕХАНИЗМИ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА КАЧЕСТВЕНА ПОДКРЕПА И ОРГАНИЗИРАНЕ И ПРИЛАГАНЕ НА ПОДПОМАГАЩИТЕ ДЕЙНОСТИ

СТЕПЕН НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТ НА 102 ИЗСЛЕДВАНИ ЛИЦА ПСУ



УДОВЛЕТВОРЕНОСТ ОТ УЧАСТИЕТО НА ЕКИПА И ОБРАТНАТА ВРЪЗКА, КОЯТО ПОЛУЧАВАТЕ, ПО ОТНОШЕНИЕ НА СЪДЪРЖАНИЕТО НА УСЛУГАТА

ОТГОВОРИ на 102 ПСУ



Делегиране на права и задължения:

Част от служителите имат капацитет да работят автономно, да взимат самостоятелни, законосъобразни и етични решения по текущи казуси. Това дава основание да бъдат овластени, делегират им се права да бъдат автономно функциониращи. Това намалява дистанцията между Директора и служителите и е индикация за добър мениджмънт, намалява стреса от натрупване на задачи и намалява значително времето за тяхното изпълнение, предразполага към екипност /подобрява



АГЕНЦИЯ ЗА СОЦИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ

комуникацията в екипа/ и висока резултатност.

Нагласа на уважение към работата и екипа:

Доброто качество на предоставяната социална услуга в ДСХ „Дълголетие“ е резултат от създадената екипна култура, в която групата е наясно с капацитета и способностите на всеки от членовете на екипа, така че приносят е еднакъв и допълващ се между всички. В съвместната работа всички познават работата на другия и си взаимодействат, за да подкрепят индивидуалните усилия за постигане на общата цел. Работната среда е среда на активно сътрудничество, споделяне на идеи, проблеми и решения, което улеснява съвместната работа. Приносят и идеите на всички участници са уважавани и оценявани. Всички служители имат еднакво право на мнение и всички имат принос към създаването на хармония в екипа.

Набиране и задържане на персонал:

ДСХ „Дълголетие“ се старее да набира качествен персонал за да предоставя високо ниво на грижи, но се среща със сериозни затруднения в намирането на желаещи да работят в сферата на социалните услуги. Набирането на качествен персонал се разглежда като конкурентно предимство като в същото време се полагат и усилия за задържане на по-опитните стари служители, които да предават знанията и уменията си. За да се компенсира трудното намиране на кадри в социалните услуги организацията прилага следните мерки:

- Адаптиране процеса на интервю, за да се гарантира, че кандидатите са както подходящи, така и способни да работят обявената позиция и ще се впишат във визията на организацията без да възпрепятстват заложените цели.
- Отделя се специално внимание върху професионалния растеж, повишаване на квалификационните умения и компетентности на персонала.
- Поддържане на отлични работни взаимоотношения, признаване и оценяване на индивидуалния принос.
- Конкурентни и справедливи и последователни материални и нематериални стимули за подкрепа на служителите, които изпитват чувство на призвание и принадлежност.
- Осигуряване на възможност за баланс между работа и социален живот /семеен, личен/
- Етичен кодекс, който има сериозно въздействие върху екипа относно етичните убеждения и практика на организацията

Информираност и „път“ на информацията:

Приоритет в организацията е предоставянето на полезна, навременна и изчерпателна информация, както на своите потребители и техните близки, така и на своите служители. Организацията залага на формирането на добра информационна среда за улесненото взаимодействие между всички ангажирани в процеса по предоставяне на качествени социални услуги и достъп до важни ресурси. Служебната информация в ДСХ „Дълголетие“ се приема, обработва и съхранява според Вътрешни правила. Със служебната информация се процедурира при стриктно спазване и в съответствие с относимите нормативни разпоредби, регламентиращи



АГЕНЦИЯ ЗА СОЦИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ

обработването на лични данни.

За обмена на колективна информация се провеждат екипни срещи всяка сутрин, на които се обсъжда рапорта на дежурния екип като обратна информация, това помага за бързото и своевременно решаване на колективните проблеми. Важно е всички членове на колектива да са добре информирани, за да координират действията си и да бъдат максимално ефективни и отзивчиви в работата си.

Процедура за въвеждане на нови служители:

На процеса по въвеждане и адаптация на нови служители се обръща особено внимание, за да се осигури въвеждане в културата на работното място и стабилен процес по приемственост в предоставянето на социалната услуга. За да се почувстват пълноправни членове на екипа и да се адаптират към работния процес, е разработена Програма за наставничество по въвеждане на нови служители, в която важни точки са:

- Ясно дефиниране на очакванията към служителя от страна на ръководителя;
- Представяне на новия служител и запознаване с организацията, нейните служители и длъжностните им отговорности, обход на сградата и запознаване с условията за работа и живот в нея;
- Първа среща на новопостъпилите с ръководството за получаване на 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; инструктажи;
- Персонализирано въвеждане, съобразено с ролята, която ще изпълнява, чрез назначаване на наставник- служител с опит;
- Запознаване с Правилника за вътрешния ред, нормативната уредба, правила и процедури в социалната област;
- Организиране и провеждане на въвеждащо обучение;
- Нова среща за обратна връзка;

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

Главната цел на процеса по приспособяване на новопостъпил служител е по-бързото и безконфликтно включване на новото лице в работния процес. Менторът е лицето, което помага на новопостъпилите да развие по-голяма увереност, да усвои нови умения и да стане по-ефективен в работата си. В ДСХ „Дълголетие“ е честа практика с наставлявания служител да се проведат поредица от индивидуални разговори с набор от различни ментори, като отделните наставници са подготвени професионалисти от различните звена в социалната услуга.

Освен за новопостъпили служители, принципът на менторството е заложен и при приема на нови потребители. Тъй като процесът по адаптация на новопостъпилите потребители е бавен и свързан с много стрес, чувство на несигурност и тревога на новопостъпилите потребители, се определя ключов социален работник, който чрез изграждане на доверителни отношения и емпатия въвежда и гарантира процеса на приспособяване.



АГЕНЦИЯ ЗА СОЦИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ

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

Съвкупността от различни типове личности може да доведе до разногласия и конфликти. Причините за конфликтите са лоша комуникация, лични противоречия, лидерски пропуски. За справянето с всяка една от тях в Дома се прилагат различни мерки. Превантирането на конфликти, основани на лоша комуникация, става чрез добра информираност на служителите за всичко, което ги интересува, изготвя се портфолио на специалистите, предоставящи грижи. Честите срещи с екипите от страна на ръководството с ясно очертани задачи също осигурява сплотена и безконфликтна работна среда. Персоналът е обучен в управление на конфликтни ситуации. Разглеждането и изясняването на причините за конфликти са основен начин за вземане на правилно решение за разрешаване на конфликта, търсят се общи интереси, желание за промяна на нагласите и изглаждане на противоречията. Обучаването на персонала в асертивност, емпатия на работното място, прилагане на емоционална интелигентност и способност да се цени различното мнение, както и проявите на гъвкавост и възприемчивост, помагат в разрешаването на конфликтни ситуации на работното място. За разрешаване на конфликт между потребител и служител се използва техниката за разделяне или прекъсване на конфликтните страни, водят се преговори и се търси конструктивен начин за споразумение. При всички конфликти се включва и работа с психолог като ключов компонент.

V. Нагласи

Нагласите на екипа на ДСХ „Дълголетие“ към предстоящите реформи са положителни. Всички от екипа са информирани за процеса по реформиране на социалните услуги и заложените цели за създаване на достоен живот на възрастните хора, посредством предоставянето на качествени, достъпни и устойчиви услуги за дългосрочна грижа, според индивидуалните им потребности. Оценяват въвеждането на предвидените промени положително и приемат, че предстоящото реформиране ще разреши много от предизвикателствата на работното място, като липсата на координация между институциите, подценяване на професионализма им, ще подобри условията на труд, чувстват се мотивирани и не се притесняват за себе си и сигурността на работното си място. Служителите не смятат, че са изложени на риск, разбират нуждата от реформиране и се надяват на добри промени, както за потребителите, така и за себе си.

За да не се отрази негативно промяната върху мотивацията за работа на екипа, ръководството на ДСХ „Дълголетие“ залага на професионалното управление на социалната услуга, условията за работа, екипния принцип на организация на дейностите, стабилността на правоотношенията, системата за професионално развитие и различните поощрения като значими фактори, които да повлияят върху доброто изпълнение на функциите на служителите. За повишаване на качеството на социалната услуга, като развиваща се система, отговаряща на новите високи



АГЕНЦИЯ ЗА СОЦИАЛНО ПОДПОМАГАНЕ

стандарт и изисквания, се прилагат фини мотивационни и стимулиращи механизми за повишаване ефективността на труда и степента на удовлетвореност на служителите, повишаване на личната им мотивация за изпълнение на задълженията.

VI. Дефицит на специфични умения

Уменията за спазване на конфиденциалност при обмен на специфична информация, касаеща потребител или служител.

VII. ИЗВОДИ, ПРЕПОРЪКИ, ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Екипът в ДСХ „Дълголетие“ е изграден от професионалисти, които притежават и развиват непрекъснато уменията си за компетентно предоставяне на социалната услуга, имат добра институционална култура за качество. Служителите притежават необходимите за работа с възрастни хора ценностни ориентации, нагласи и мотиви в областта на предвидената дейност. Проявяват критичност и принципност в своята работа, мотивирани са да създават насърчаваща работна среда и атмосфера, както и благоприятна среда на доверие, социална и емоционална зрялост. Притежават конструктивни и организационни умения, ориентирани към подобряване на качеството на социалната услуга, действат съобразно създадените правила, добре познават и боравят с нормативната уредба. Имат добри познания за процеса на реформиране на ДСХ.

Препоръка:

С оглед поддържане и надграждане на професионалните качества на служителите, да се провеждат регулярно специализирани обучения, консултации, обмяна на опит и супервизии, както и поддържащи и надграждащи вътрешни обучения от специалистите на служителите на ДСХ в контекста на предстоящите промени.

Заключение:

Екипът проявява добра мотивация и вътрешна нагласа за участие в процеса на реформиране. Служителите имат позитивно очакване и ще съдействат конструктивно в процеса на реформиране на социалната институция.



ДОМ ЗА СТАРИ ХОРА „ДЪЛГОЛЕТИЕ”

Гр. София 1756, кв. Дървеница, ул. ”Пловдивско поле” №8, тел/факс 02/874-01-06, e-mail: dshdarvenica@abv.bg

ОЦЕНКА НА ПРОГРАМИТЕ/ДЕЙНОСТИТЕ ЗА ПОДКРЕПА

В ДСХ „Дълголетие” екипът оказва подкрепа на потребителите чрез дейности, структурирани според интересите, интелектуалните възможности и физически капацитет. Дейностите са организирани по клубове и включват мотивирани участници от потребителите с проявени интереси в различни области: тематична кинопрожекция, либротерапия, кулинарен клуб; работа за активация на фина и груба моторика - апликации, декупаж - приложно изкуство, клуб бримка, клуб градина; духовни практики, интелектуални и здравни беседи; автогенен тренинг за релаксация и визуализация- алтернативно квантово лечение, медитация, визуализация.

Предоставените дейности за подкрепа се оценяват периодично чрез анкетни карти, а резултатите от последното анкетиране на 102 изследвани лица потребители на социалната услуга (статистически значима извадка) са представени в графика 1 и графика 2 по-долу, след статистически анализ на данните.

Представените графики се отнасят към два основни въпроса, касаещи удовлетвореността на потребителите от предоставената качествена подкрепа и организиране и прилагане на подпомагащите дейности и удовлетвореността от участието на екипа и обратната връзка, която получават потребителите, по отношение на съдържанието на услугата.



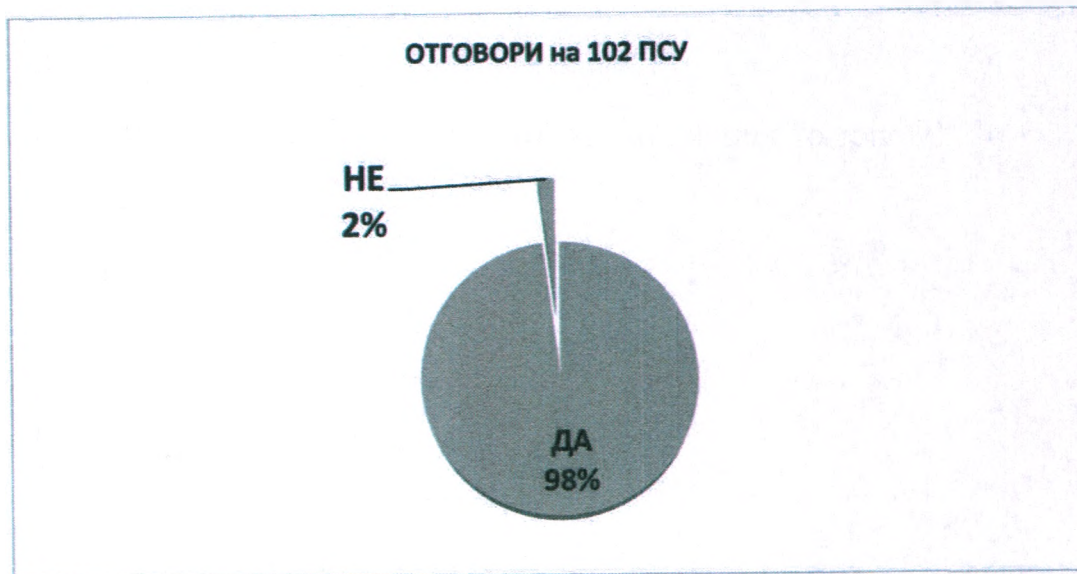
Графика 1. Удовлетвореност от въведените механизми за предоставяне на качествена подкрепа и организиране и прилагане на подпомагащите дейности.



ДОМ ЗА СТАРИ ХОРА „ДЪЛГОЛЕНИЕ“

Гр. София 1756, кв. Дървеница, ул. "Пловдивско поле" №8, тел/факс 02/874-01-06, e-mail: dshdarvenica@abv.bg

От **графика 1** по-горе е видно, че **62 %** от изследваните потребители са **напълно** удовлетворени и **30 %** - са удовлетворени по отношение на въведените механизми за предоставяне на качествена подкрепа и организиране и прилагане на подпомагащите дейности.



Графика 2 Удовлетвореност от участието на екипа и обратната връзка, която получават потребителите, по отношение на съдържанието на услугата

Графика 2 представя отговорите на 102 изследвани лица - потребители - на въпроса дали са удовлетворени от участието на екипа и обратната му връзка за съдържанието на социалната услуга, откъдето става ясно, че **98%** от тях са удовлетворени.

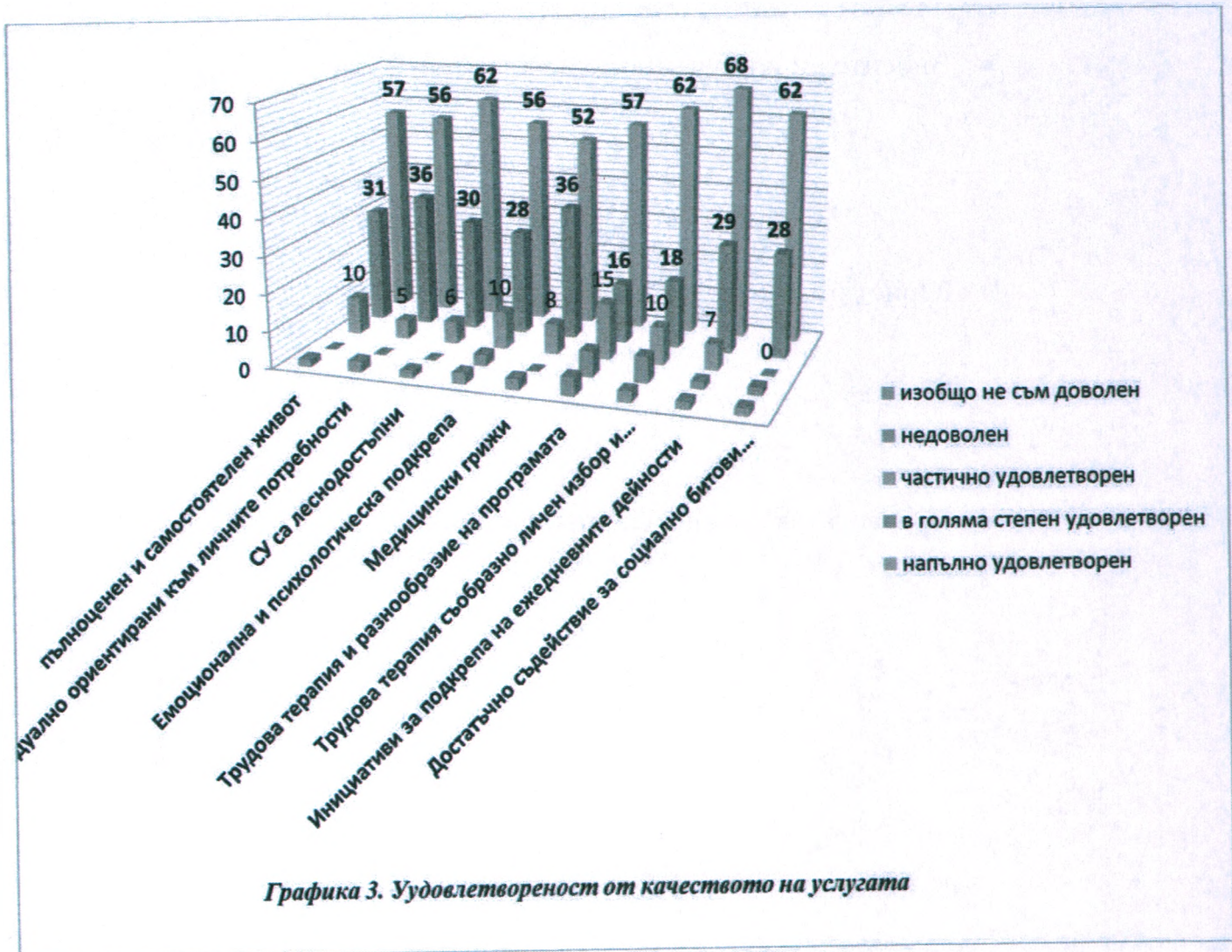
В друга анкета, отнесена към качеството на услугата, 102 изследвани лица потребители (статистически значима извадка) са дали своите отговори в петстепенна скала по отношение на дейностите на отделните звена - медицинска грижа, психологическа подкрепа, трудовотерапевтични дейности, подкрепа на персонала в ежедневните дейности, съдействие в битовите потребности, оценка на качеството на пълноценен и самостоятелен живот, както и оценка на подкрепата в аспекта на нейната индивидуална насоченост към потребностите на всеки един потребител, оценка на достъпността на социалната услуга. Данните от анкетата са представени в **графика 3** по-долу.

От **графика 3** по-долу става ясно, че потребителите споделят високи оценки, а именно: **напълно** удовлетворени са **повече от 50 %** от изследваните лица и в **голяма** степен удовлетворени са **средно около 30%** от изследваните лица. Негативните оценки са незначителни като процентни величини, но пък тяхното наличие дава индикация, че потребителите са били смели, искрени и обективни при попълването на своите отговори.



ДОМ ЗА СТАРИ ХОРА „ДЪЛГОЛЕНИЕ“

Гр. София 1756, кв.Дървеница, ул."Пловдивско поле" №8, тел/факс 02/874-01-06, e-mail: dshdarvenica@abv.bg



Въз основа на тази обратна връзка от потребителите, получена под анкетна форма, екипът обсъжда слабостите в предоставянето на дейностите за подкрепа и обмисля решения за подобряване.

Екипът на ДСХ „Дълголетие“ предоставя подкрепа и на напълно или частично зависими от подкрепа потребители, като организира всички дейности, свързани с физическото функциониране (хранене, лична и битова хигиена, пазаруване, осигуряване на терапия и консумативи).

СТОЛИЧЕН ОБЩИНСКИ СЪВЕТ

ПРЕДСЕДАТЕЛ:

ГЕОРГИ ГЕОРГИЕВ