



**ОБЩИНА ВЕЛИКО ТЪРНОВО**

---

УТВЪРЖДАВАМ:

**ИНЖ. ДАНИЕЛ ПАНОВ**

**Кмет на Община Велико Търново**

Дата: 04.07.2022 г.



**ПРОГРАМА ЗА РАЗВИТИЕ НА КАЧЕСТВОТО  
НА СОЦИАЛНАТА УСЛУГА  
„АСИСТЕНТСКА ПОДКРЕПА“**

Настоящата Програма за развитие на качеството на социалната услуга „Асистентска подкрепа“ е изготвена в изпълнение на чл. 112, ал.1 от Закона за социалните услуги. Съобразена е с разпоредбите, касаещи цялостната организация на социалната услуга и с осъществяването на мониторинг и контрол по предоставянето ѝ, предвидени в Закона за социалните услуги и правилника за неговото прилагане, Проекта на Наредба за качеството на социалните услуги, Закона за хората с увреждания и правилника за неговото прилагане, Наредба за планирането на социалните услуги, Етичен кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги, Наредба за стандартите за заплащане на труда на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги, които се финансират от държавния бюджет и Методика за предоставяне на услугата в общността „Социален асистент“.



## ОБЩИНА ВЕЛИКО ТЪРНОВО

---

### **I. Същност, целеви групи потребители, процедура за насочване и ползване на социалната услуга.**

#### **1. Същност на социалната услуга „Асистентска подкрепа“ и целеви групи.**

Съгласно чл.15, т.10 от Закона за социалните услуги социалната услуга „Асистентска подкрепа“ е специализирана, почасова социална услуга в домашна среда за деца и пълнолетни лица с увреждания и възрастни хора в надтрудоспособна възраст.

Асистентската подкрепа се предоставя в зависимост от личните нужди на лицата, като не се ограничава само до тяхната домашна среда.

Потребители на социалната услуга „Асистентска подкрепа“, съгласно чл. 93, ал.2 от Закона за социалните услуги могат да бъдат следните групи:

1. лица в надтрудоспособна възраст в невъзможност за самообслужване, които нямат определена по съответния ред степен на намалена работоспособност;
2. деца с трайни увреждания и пълнолетни лица с трайни увреждания с определена чужда помощ, които не ползват асистентска подкрепа, помощ за осигуряване на асистентска подкрепа или за които не се получава помощ за грижа в домашна среда по реда на друг закон.

Съгласно чл. 93, ал. 1 Асистентската подкрепа е специализирана социална услуга, която включва подкрепа от асистент за:

1. самообслужване;
2. движение и придвижване;
3. промяна и поддържане на позицията на тялото;
4. изпълнение на ежедневни и домакински дейности;
5. комуникация.

За предоставяне на социалната услуга „Асистентска подкрепа“ в Община Велико Търново са назначени лица на длъжността „Социален асистент“.

В изпълнение на чл. 93, ал.6 от Закона за социалните услуги в Община Велико Търново социалната услуга „Асистентска подкрепа“ е организирана по начин, който да позволява комплексно предоставяне на различните видове социални услуги в домашна среда.

Контролът на дейността на асистентите и на отчитането на предоставената асистентска подкрепа се осъществява от Община Велико Търново.

**Асистентска подкрепа не се предоставя на лица, ползващи резидентна грижа, както и за времето, през което се ползва заместваща и целодневна грижа, и за времето на престой в лечебно заведение.**



## ОБЩИНА ВЕЛИКО ТЪРНОВО

---

В рамките на утвърдените финансови средства в държавния бюджет, за обезпечаване предоставянето на социалната услуга „Асистентска подкрепа” в Община Велико Търново, са утвърдени следните щатни бройки персонал:

- ✓ 64 бр. Социални асистенти;
- ✓ 3 бр. Социални работници;
- ✓ 1 бр. служител „Човешки ресурси“
- ✓ 1 бр. Шофьор;
- ✓ 1 бр. Управител.

Социалната услуга е организирана в помещение общинска собственост, предоставено с Решение № 238 от 25.06.2020 г. във връзка с Решение №1253 от 25.10.2018 г. на Великотърновски общински съвет за нуждите на социалната услуга. Община Велико Търново осигури финансови средства за ремонт и адаптиране на помещенията и закупуване на необходимото обзавеждане и оборудване. Мястото за управление на социалната услуга се намира в центъра на град Велико Търново, на ул. „Филип Тотю“ № 18.

Към настоящия момент Община Велико Търново получава финансови средства за предоставяне на социалната услуга на 208 потребители.

Съгласно чл. 69 от Правилника за прилагане на закона за социалните услуги елементите на разходите, които формират размера на стандарта за делегираната от държавата дейност социална услуга „Асистентска подкрепа“ са:

1. разходи за възнаграждения на асистентите и дължимите осигурителни вноски за сметка на работодателя;
2. разходи за насочване от общината за ползване на услугата и за изготвяне на индивидуална оценка на потребностите и индивидуален план за подкрепа;
3. режийни разходи за организиране на предоставянето на услугата от общината;
4. разходи за транспорт на асистентите, пряко свързани с предоставянето на услугата;
5. разходи за обучения и супервизия на асистентите.

За 2021 г. финансовия стандарт за издръжка е 3985 лв. , а за 2022 г. е в размер на 5041 лв.

Във връзка с § 8 от Закона за прилагане на разпоредби на Закона на държавния бюджет на Република България за 2021 г., Закона за бюджета на държавното обществено осигуряване за 2021 г. и Закона за бюджета на Националната здравноосигурителна каса за 2021 г., обн. ДВ бр. 8 от 28.01.2022 г., в сила от 01.01.2022 г., и във връзка с § 6 от Закона за държавния бюджет на Република България за 2022 г., обн. ДВ бр. 18 от 04.03.2022 г., в сила от 01.04.2022 г. до края на 2022 г. такса за ползването на социалната услуга не се дължи от потребителите.



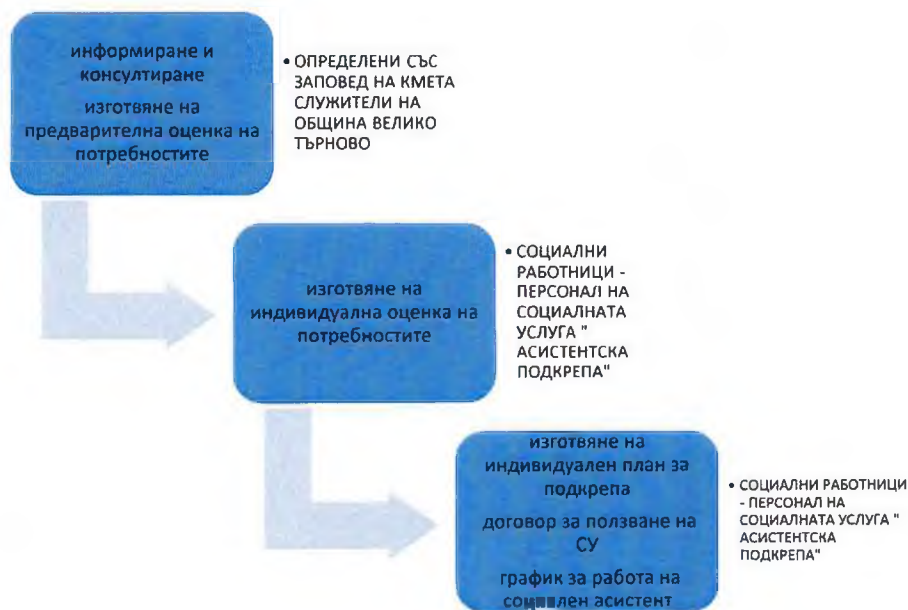


## ОБЩИНА ВЕЛИКО ТЪРНОВО

### 2. Процедура за насочване и ползване на социалната услуга

В изпълнение на § 3, ал.1 от Преходните и заключителни разпоредби на Правилника за прилагане на Закона за социалните услуги, насочването за ползване на социалната услугата „Асистентска подкрепа“ се извършва от общината, след заявено желание от лицето.

Процедурата по насочване и ползване на социалната услуга, съгласно разпоредбите на Закона за социалните услуги и правилника за неговото прилагане, включват следните основни етапи:



## II. SWOT – анализ. Принципи, задачи и мерки на Програмата за качеството.

### 1. SWOT – анализ.

СИЛНИ СТРАНИ	СЛАБИ СТРАНИ
Община Велико Търново разполага с достатъчен опит в предоставянето на	Липсват утвърдени Указания и Методики за предоставяне на социалната



**ОБЩИНА ВЕЛИКО ТЪРНОВО**

социални услуги в домашна среда по проекти по оперативни програми от Европейския съюз и национални програми	услуга, като държавно делегирана дейност
Наличие на кандидати за заемане на длъжността „Социален асистент“ с опит в предоставянето ѝ	Средната възраст на голяма част от назначените социални асистенти е на 50 годишна възраст
Осигурено финансиране на социалната услуга от държавния бюджет	Липсват утвърдени Указания и Методики за ефективно и ефикасно разходване на финансовите средства
Висок интерес от населението на Община Велико Търново за ползване на социалната услуга	Значителен процент от потребителите на социалната услуга, се нуждаят от съпътстващи социални услуги, здравни услуги или от 24-часови грижи
Наличие на висше учебно заведение и филиал на Медицински колеж - Варна на територията на гр. Велико Търново	Недостатъчен интерес от страна на доброволци и стажанти, при предоставянето на социалната услуга
Наличие на квалифициран персонал за осъществяване на мониторинг и контрол по предоставяне на социалната услуга	Недостатъчно прилагане на методи при осъществяването на контрола и мониторинга, които да показват измерими резултати за повишаване качеството на живот на потребителите
Голяма част от потребителите имат близки и роднини, живущи на територията на Община Велико Търново	Липсва ангажираност от страна на близките и роднините по отношение повишаване качеството на предоставяната подкрепа от социалната услуга. Нежелание от тяхна страна за оказване на съдействие на персонала на социалната услуга
Наличие на квалифициран персонал за организация и координация на социалната услуга	Недостатъчна мотивация на персонала за повишаване качеството на услугата и прилагане на иновативни практики
Наличие на информация и контакти с личните лекари на потребителите	Голяма част от личните лекари на потребителите отказват съдействие на персонала на социалната услуга
Предоставяне на услуги в домашна среда по Закона за личната помощ, по Оперативните програми на Европейския съюз /Патронажна грижа +/- и национални програми /Регионална	Трудно разбиране от страна на потребителите кои са разликите в условията за кандидатстването им за различните видове социални услуги в домашна среда, дублиране на цели





## ОБЩИНА ВЕЛИКО ТЪРНОВО

програма за заетост/ Липса на такси за ползваната социална услуга	групи потребители Занижени изисквания от страна на потребителите към изпълнение на трудови задълженията от асистентите Наличие на кандидати за заемане на длъжността „Социален асистент“ без опит в предоставянето ѝ Недоверие от страна на потребителите по отношение на квалификацията и професионалните умения на социалните асистенти
<b>ВЪЗМОЖНОСТИ</b>	<b>ЗАПЛАХИ</b>
Повишаване „имиджа“ на длъжността „Социален асистент“	Чести промени в нормативната уредба
Утвърждаване и прилагане на процедури, правила за организация предоставянето на социалната услуга на местно ниво	Високо текучество на персонала на социалната услуга, поради неадекватно заплащане на положения труд
Повишаване информираността на потребителите за задълженията на социалните работници и социалните асистенти	Липса на кандидати за социални асистенти
Повишаване информираността на обществото за възможностите и предимствата на социалната услуга	Липса на кандидати за потребители на социалната услуга
Повишаване критериите на потребителите за качеството на социалната услуга след въвеждането на такса за ползваната от тях социална услуга	Утвърждаване на такса за социалната услуга без предварително съгласуване с общините
	Отказ на голяма част от потребителите от ползване на социалната услуга поради високия размер на таксата за ползването ѝ

## 2.Принципи

При разработването и актуализирането на настоящата Програма за качеството Община Велико Търново се ръководи от следните **принципи**:



## ОБЩИНА ВЕЛИКО ТЪРНОВО

---

- ✚ Използване на ресурсите по начин, водещ до повишаване на ефективността и ефикасността на социалната услуга за потребителите;
- ✚ Активно участие на лицата ползващи социалната услуга в разработването и актуализирането на Програма за качеството, както и при осъществяването на контрол и мониторинг;
- ✚ Всеобхватност, интегрираност и непрекъснатост на социалната услуга;
- ✚ Зачитане правата на потребителите на социалната услуга и гарантиране на активното им участие при вземането на решения;
- ✚ Участие на всички заинтересовани страни и използване на всички налични ресурси;
- ✚ Прилагане на интегриран и индивидуален подход в грижата и подкрепата за потребителите;
- ✚ Системна комуникация с партньори, други социални услуги, държавни институции, бизнес и медии за социално включване на потребителите на социалната услуга
- ✚ Системност на провеждания контрол и мониторинг на социалната услуга;
- ✚ Гарантиране на поверителност на личните данни и информация.

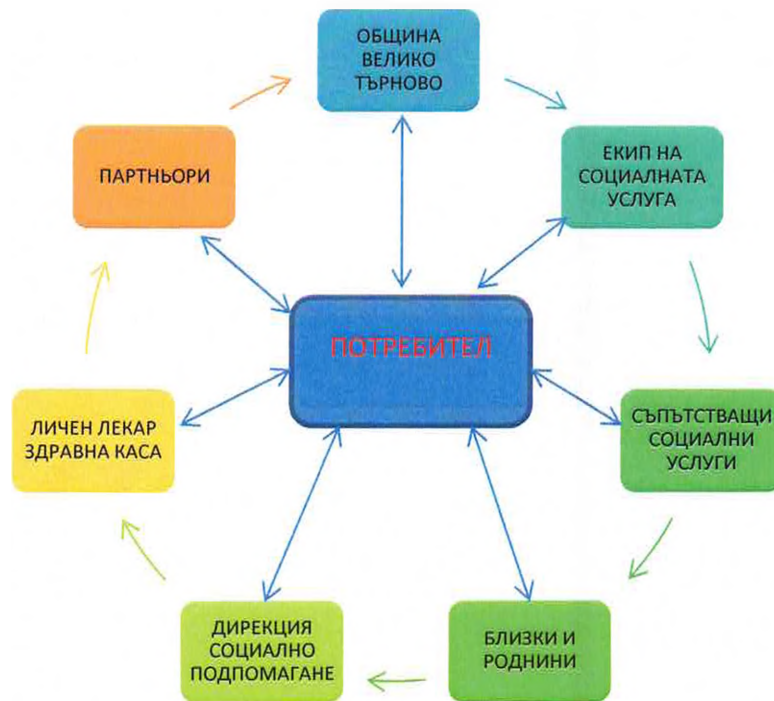
### 3. Цели и мерки за повишаване на качеството на социалната услуга

С оглед формулиране на целите и мерките на настоящата Програма за качеството е взет под внимание, както изготвения SWOT – анализ , така и основните участници в предоставянето на социалната услуга „Асистентска подкрепа“ като в центъра на процеса по насочване и предоставяне на социалната услуга е поставен **ПОТРЕБИТЕЛЯ** и неговите потребности. Участниците са и основните фактори, които оказват влияние за повишаване на качеството на социалната услуга и съответно повишаване качеството на живот и благосъстояние на потребителите ѝ. Процесът и



## ОБЩИНА ВЕЛИКО ТЪРНОВО

участниците в предоставянето на социалната услуга са изобразени във фигурата по-долу:



Целите на Програмата за качеството са следните:

- ✚ Предоставяне на възможности за повишаване на мотивацията, професионалните умения и качества и професионалното развитие на персонала за организиране и координиране на социалната услуга;
- ✚ Предоставяне на възможности за повишаване на мотивацията, професионалните умения и качества на персонала за предоставяне на социалната услуга;
- ✚ Предоставяне на индивидуална и групова супервизия на персонала на социалната услуга;
- ✚ Включване на потребителите и персонала при изготвяне и актуализиране на програма за качеството и при осъществяване на контрол и мониторинг;





## ОБЩИНА ВЕЛИКО ТЪРНОВО

---

- ✦ Стимулиране активното участие на близки, роднини, партньори при предоставянето на социалната услуга;
- ✦ Осъществяване на системен контрол и мониторинг чрез методи, позволяващи отчитане повишаване качеството на живот на потребителите и конкретни резултати;
- ✦ Подобряване на организацията на процеса по управление на случая на всеки потребител с оглед задоволяване в максимална степен на неговите потребности и постигане на ефективно социално включване;
- ✦ Подобряване на координацията между екипа на социалната услуга и други социални услуги, лични лекари и близки и роднини на потребителите.

**Мерките** за осъществяване на целите са разделени основно в две групи, съобразно насочеността им:

### **Мерки по отношение на персонала на социалната услуга:**

- ✦ Провеждане на въвеждащо обучение на всички новоназначени служители от минимум 36 академични часа;
- ✦ Провеждане на специализирано обучение от минимум 24 академични часа веднъж годишно;
- ✦ Провеждане на надграждащи обучения;
- ✦ Провеждане на обучение за закрила от насилие – веднъж годишно;
- ✦ Назначаване на наставник на всеки новопостъпил служител /социален работник/ без опит за период от 6 месеца от датата на назначаването му;
- ✦ Провеждане на групова супервизия – два пъти годишно;
- ✦ Провеждане на индивидуална супервизия – два пъти годишно;
- ✦ Извършване на годишно атестиране на персонала /всички ангажирани в специализираната социална услуга/ с участието на потребителите или техни близки и роднини;
- ✦ Провеждане на обмяна на опит;



## ОБЩИНА ВЕЛИКО ТЪРНОВО

---

### Мерки по отношение на потребителите на социалната услуга:

- ✦ Създаване на съвет на потребителите, който да взема участие при изготвянето и актуализирането на Програмата за качеството, при вземане на решения за повишаване качеството на услугата и при възникнали проблеми при предоставянето ѝ.
- ✦ Внедряване на софтуерна система за управление на случай или електронно досие на всеки потребител, с оглед адекватност на мерките и дейностите заложи в индивидуалния план. Всяко досие ще включва информация за: водещ социален работник, служител изготвил ПОП, дата на заявяване на нуждата от социалната услуга, дата на изготвяне на ПОП, дата на изготвяне на ИОП, дата на изготвяне на ИПП, дата на изготвяне на договор за ползване на социалната услуга, промяна в графика на ползване на социалната услуга, информация за сключени анекси към договора за ползване на социалната услуга, промяна в графика на ползване на социалната услуга, постъпвания в болнично заведение, актуална информация от посещения при личен лекар, оценка на риска за потребителя, актуализиране на индивидуалната оценка и индивидуалния план за подкрепа, резюме на доклад за приключване на случая, ползване на съпътстващи социални услуги /времметраене и честота/ и др. при необходимост;
- ✦ Организиране на групи за подкрепа на близки и роднини на потребителите, с включени консултации с психолог и медицинска сестра за подобряване на уменията им за подкрепа и грижа на потребителите и подобряване процеса на взаимодействие с персонала за организиране на социалната услуга;
- ✦ Привличане на доброволци и стажанти от Великотърновски университет и филиал на Медицински колеж гр. Варна в гр. Велико Търново;
- ✦ Привличане на бизнеса и дарители с оглед осигуряване на допълнителни средства за организиране на различни дейности за потребителите по повод лични и национални празници;
- ✦ Провеждане на регулярни срещи с организации и институции партньори, други социални услуги, кметове на кметства на територията на Община Велико Търново, лични лекари с оглед постигане на интегриран и индивидуален подход при предоставянето на социалната услуга и задоволяване потребностите на потребителите в максимална степен;



## ОБЩИНА ВЕЛИКО ТЪРНОВО

---

- ✦ Попълване на Карти за самооценка от потребителите на социалната услуга, включващи информация за промяна във физическото, психическото им състояние, степен на социално включване и степен на самостоятелност/активност, придобиване на практически умения/хобита, постигнати в резултат от ползване на социалната услуга;

### **Мерки за осъществяване на контрол и мониторинг на социалната услуга:**

- ✦ Осъществяване на регулярни и при постъпил сигнал, проверки на мястото на предоставяне на социалната услуга и в домовете на потребителите от служители на доставчика, определени със Заповед на Кмета на Община Велико Търново;
- ✦ Осъществяване на вътрешен контрол и мониторинг чрез периодични и извънредни /при постъпил сигнал или жалба/, проверки в домовете на потребителите от персонала за организиране на социалната услуга;
- ✦ Ежемесечно обобщаване на проведените проверки и информация за предприети действия за отстраняване на констатирани проблеми;
- ✦ Провеждане на анкетно проучване, чрез анкети за обратна връзка, за удовлетвореността на потребителите от социалната услуга – веднъж годишно;
- ✦ Извършване на регулярни проверки от Управителя на социалната услуга на водената документация при предоставянето на социалната услуга;

### **III. Очаквани резултати, индикатори за изпълнение, източници на информация. Ред за актуализиране на Програмата за качеството.**

- 1 Очаквани резултати, индикатори за изпълнение, източници на информация.**





## ОБЩИНА ВЕЛИКО ТЪРНОВО

<p><b>очаквани резултати по отношение на персонала</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Предоставени възможности за повишаване на мотивацията, професионалните умения и качества и професионалното развитие на персонала за организиране и координиране на социалната услуга;</li><li>• Предоставени възможности за повишаване на мотивацията, професионалните умения и качества на персонала за предоставяне на социалната услуга;</li><li>• Предоставени възможности за провеждане на индивидуална и групова супервизия на персонала на социалната услуга</li></ul>	<p><b>индикатори за изпълнение</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Проведено въвеждащо обучение на всички новоназначени служители от минимум 36 академични часа</li><li>• Проведено специализирано обучение от минимум 24 академични часа веднъж годишно</li><li>• Проведена индивидуална и групова супервизия на персонала</li><li>• Проведено обучение за закрила от насилие – веднъж годишно</li><li>• Назначен наставник на всеки новопостъпил служител /социален работник/ без опит за период от 6 месеца от датата на назначаването му</li><li>• Извършено годишно атестиране на персонала с участието на потребителите или техни близки и роднини;</li><li>• Осъществена обмяна на опит</li></ul>	<p><b>източници на информация</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Изготвена Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на персонала - графици за проведени обучения, сключени договори с обучители, присъствени списъци, снимков материал и др.</li><li>• График за провеждане на супервизия, сключени договори със супервизори, присъствени списъци, снимков материал</li><li>• График за провеждане на обучение за закрила от насилие, сключени договори с обучители, присъствени списъци, снимков материал</li><li>• Заповед на Управителя/Доставчика на СУ за определяне на наставник</li><li>• Формуляри за атестиране на персонала</li><li>• Писмена кореспонденция, Снимков материал, Заповеди за командировка на персонала</li></ul>
<p><b>очаквани резултати по отношение на потребителите</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Подобрена организация на процеса по управление на случая на всеки потребител с оглед задоволяване в максимална степен на неговите потребности и постигане на ефективно социално включване;</li><li>• Подобрена координация между екипа на социалната услуга и други социални услуги, лични лекари и близки и роднини на потребителите.</li><li>• Участие на потребителите и персонала при изготвяне и актуализиране на Програмата за качеството</li><li>• Подобрено взаимодействие между екипа на социалната услуга и близките и роднините на потребителите</li></ul>	<p><b>индикатори за изпълнение</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Създаден съвет на потребителите</li><li>• Работеща софтуерна система за управление на случай или електронно досие на всеки потребител</li><li>• Брой проведени срещи между екипа на социалната услуга и други социални услуги, лични лекари и близки и роднини на потребителите.</li><li>• Брой проведени срещи на съвета на потребителите</li><li>• Създадени групи за подкрепа, брой участници и брой проведени срещи</li></ul>	<p><b>източници на информация</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Протоколи от създаване на съвета и от негови заседания</li><li>• Проведена обществена поръчка, сключен договор с фирма - изпълнител, приемно-предавателни протоколи, фактури и др.</li><li>• Протоколи от проведени срещи между екипа на СУ и партньори</li><li>• Протоколи от проведени срещи на съвета на потребителите</li><li>• Списък на персонала запознат с програмата за качеството</li><li>• Списък на участниците в групи за подкрепа, присъствени списъци, сключени договори за услуга с медицинско лице и психолог, снимков материал</li></ul>



## ОБЩИНА ВЕЛИКО ТЪРНОВО

очаквани резултати по отношение на потребителите	индикатори за изпълнение	източници на информация
<ul style="list-style-type: none"><li>• Подобро сътрудничество между екипа на социалната услуга и партньорите ѝ</li><li>• Повишено качество на живот на потребителите</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Включени доброволци и стажанти при предоставянето на социалната услуга</li><li>• Проведени учебни практики на студенти от филиала на Медицински колеж гр. Варна</li><li>• Проведени дейности за отбелязване на лични и национални празници на потребителите</li><li>• При минимум 50 % от потребителите се отчита подобряване качеството им на живот</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Сключено споразумение с Св. св. "Кирил и Методий" за стажуване</li><li>• Сключени споразумения с доброволци</li><li>• Снимков материал</li><li>• Договори за дарения</li><li>• Попълнени карти за самооценка</li></ul>

## 2. Ред за актуализиране на Програмата за качеството.

1. Извършване на анализ на постигнатите цели, задачи и очаквани резултати веднъж годишно, чрез:

- ✓ Обработване на анкетни карти за обратна връзка от потребители;
- ✓ Преглед на предписания, препоръки и насоки, предоставени от Агенция за качеството на социалните услуги;
- ✓ Преглед на резултатите от проведения контрол и мониторинг;
- ✓ Обработване на Карти за самооценка на потребителите;
- ✓ Преглед на атестациите на персонала;
- ✓ Преглед на проведените обучения и супервизии на персонала;
- ✓ Преглед на документацията - водене и съхраняване на досиетата на потребителите, водене и съхраняване на трудовите досиета на назначения персонал, водене на регистри, водене на присъствени форми на персонала, таксова книга,



## ОБЩИНА ВЕЛИКО ТЪРНОВО

---

ведомост за изплащане на пътни разходи на социалните асистенти и др.

- ✓ Брой проведени екипни срещи с партньори;
- 2. Промяна или допълване на набелязаните цели и задачи – при констатирана необходимост;
- 3. Изготвяне на актуализирана Програма за качеството;
- 4. Приемане на актуализираната Програма за качеството от персонала на социалната услуга и от съвета на потребителите на социалната услуга;
- 5. Запознаване на заинтересованите страни с актуализираната Програма за качеството.

Настоящият документ е обсъден и приет от Съвета на потребителите на социалната услуга „Асистентска подкрепа” и е отворен документ, който може да бъде актуализиран и допълван.

### Приложения:

1. Карта за обратна връзка /Приложение 1/
2. Карта за самооценка /Приложение 2/
3. Протокол от проверка /Приложение 3/

Съгласувал:

**РОСИЦА ДИМИТРОВА**

Директор Дирекция „Социални дейности и здравеопазване”

Изготвил:

Пламена Марчева – главен експерт в

Дирекция „Социални дейности и здравеопазване”





**ОБЩИНА ВЕЛИКО ТЪРНОВО**

Приложение 1

## АНКЕТА ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА

Уважаема госпожо / господине, настоящата анкета има за цел да проучи мнението Ви за качеството на социалната услуга „Асистентска подкрепа“. Резултатите от проведената анкета ще дадат информация на Община велико Търново, относно качеството на предоставяната услуга и ще послужат, като база за бъдещо развитие на услугата

Моля, за всеки въпрос посочете отговор/а/ите, който в най-голяма степен съвпада с Вашата оценка.

**Пол на анкетираното лице:**                      **МЪЖ**                       **ЖЕНА**

**Вашата възраст:**      **0-18г.**                       **18-65г.**                       **над 65г.**

**Аз съм:**

- лице в надтрудоспособна възраст в невъзможност за самообслужване и нямам определена по съответния ред степен на намалена работоспособност;
- дете с трайно увреждане с определена чужда помощ
- пълнолетно лице с трайно увреждане с определена чужда помощ
- пълнолетно лице с трайно увреждане без определена чужда помощ

**Вашето Образование е:**

- До основно
- Основно
- Средно Образование
- Висше Образование

**1. По какъв начин получихте информация за социалната услуга „Асистентска подкрепа“?**

- а) От Дирекция „Социално подпомагане“
- б) От Общинска администрация
- в) От медиите
- г) От познати
- д) Друго(моля посочете).....

**2. Екипът на социалната услуга насочват ли Ви към други подходящи услуги?**

- а) Да, съпричастни са и ме насочват към други подходящи услуги
- б) Да, но само ако аз поставя въпроса
- в) По-скоро не
- г) Никога не са го правили



**ОБЩИНА ВЕЛИКО ТЪРНОВО**

**3. Социалните работници към социалната услуга „Асистентска подкрепа“ проучиха ли задълбочено потребностите Ви от подкрепа при изготвяне на индивидуалната Ви социална оценка?**

- а) Да, посетиха ме в дома ми и направиха подробна и изчерпателна оценка на потребностите ми
- б) Оцениха потребностите ми, макар и не докрай задълбочено
- в) Донякъде, но оценката беше по-скоро формална
- г) Не са правили оценка на конкретните ми потребности

**4. Как оценявате работата на социалните работници от социалната услуга „Асистентска подкрепа“ и тяхното отношение към Вашите потребности?**

- а) Отлично
- б) Много добро
- в) Задоволително
- г) Незадоволително (посочете причина).....

**5. Оказва ли влияние върху емоционалното Ви състояние общуването със социалния Ви асистент ?**

- а) Чувствам се отлично , когато ме посещава
- б) Чувствам се по-добре , когато съм сам/а
- в) Не се чувствам добре , когато общуваме

**6. Имало ли е случай, в който да се почувствате пренебрегнат или обиден от страна на служител на социалната услуга?**

- а) Да /Опишете накратко ситуацията/  
.....  
.....  
.....
- б) Не
- в) Не мога да преценя

**7. Близките Ви участват ли в съвместната работа с екипа и персонала предоставящ социалната услуга „Асистентска подкрепа“?**

- а) Да, близките ми се включват активно в работата на екипа и персонала
- б) Близките ми участват в някои случаи
- в) В повечето случаи близките ми не участват
- г) Близките ми не участват, екипа и персонала работят само с мен



**ОБЩИНА ВЕЛИКО ТЪРНОВО**

---

**8. Засили ли се доверието Ви към социалните институции, откакто сте потребител на социалната услуга „Асистентска подкрепа“ ?**

- а) Да, чувствам се спокоен ,че има социална услуга, която се грижи за хората в нужда като мен
- б) Нямам доверие в социалните институции
- в) Не желая да отговоря

**9. Какви са Вашите препоръки за подобряване на предоставяната социална услуга „Асистентска подкрепа“ ?**

.....

.....

.....

**БЛАГОДАРИМ ВИ ЗА УЧАСТИЕТО В АНКЕТАТА**





## ОБЩИНА ВЕЛИКО ТЪРНОВО

Приложение 2

### КАРТА ЗА САМООЦЕНКА

Уважаема/и госпожо /господине настоящата Карта за самооценка ще послужи на Община Велико Търново за събиране на информация относно отчитане на промяна в качеството Ви на живот след включването Ви като потребител на социалната услуга „Асистентска подкрепа“

Моля, за всеки въпрос посочете отговор/а/ите, който в най-голяма степен съвпада с Вашата оценка.

Пол на анкетираното лице:                      МЪЖ  ЖЕНА

Вашата възраст:      0-18г.       18-65г.       над 65г.

Аз съм:

лице в надтрудоспособна възраст в невъзможност за самообслужване и нямам определена по съответния ред степен на намалена работоспособност;

дете с трайно увреждане с определена чужда помощ

пълнолетно лице с трайно увреждане с определена чужда помощ

пълнолетно лице с трайно увреждане без определена чужда помощ

#### 1. Физическо състояние

**1. Оказва ли Ви подкрепа Вашия социалния асистент при необходимост от посещение при личен лекар/лекар специалист?**

А) Да, винаги

Б) Не

В) Понякога, когато е съобразено с работния му график

**2. Получавате ли подкрепа от социалния Ви асистент при възникване на необходимост от настаняването Ви в болнично заведение?**

А) Да, винаги

Б) Не



**ОБЩИНА ВЕЛИКО ТЪРНОВО**

---

В) Понякога, когато е съобразено с работния му график

**3. Оказва ли Ви съдействие социалния Ви асистент за снабдяване с изписаните от лекар и по рецептурна книжка лекарствени средства?**

А) Да, винаги

Б) Не

В) Отчасти

**4. Считате ли, че физическото Ви състояние е подобро откакто ползвате социалната услуга „Асистентска подкрепа“?**

А) Да – моля посочете конкретни примери как се е подобрило физическото Ви състояние

.....  
.....

Б) Не

В) Отчасти

**II. Психическо състояние**

**1. Моля посочете конкретни примери за дейности, с които социалния Ви асистент успява да подобри психическото Ви състояние?**

.....  
.....

**2. Считате ли, че социалния асистент е допринесъл да се чувствате по-спокойни и обгрижени?**

А) Да, винаги

Б) Не

В) Отчасти



**ОБЩИНА ВЕЛИКО ТЪРНОВО**

---

**III. Социални контакти и взаимоотношения с близки и роднини**

**1. Оказва ли Ви съдействие социалния Ви асистент за поддържане на социалните Ви контакти?**

А) Да, винаги – моля посочете конкретни примери /разходки, посещение на театър, кино и др./

.....  
.....

Б) Не

В) Отчасти

**2. Считате ли, че социалния Ви асистент е допринесъл да подобрите взаимоотношенията Ви с Вашите близки и роднини?**

А) Да – моля посочете конкретни примери

.....  
.....

Б) Не

В) Отчасти

**IV. Самостоятелност и придобиване на практически умения**

**1. Считате ли се за по-самостоятелен откакто ползвате социалната услуга „Асистентска подкрепа“?**

А) Да, моля посочете конкретни примери от ежедневието си

.....  
.....

Б) Не



**ОБЩИНА ВЕЛИКО ТЪРНОВО**

---

В) Отчасти

**2. Смятате ли, че сте придобили практически умения с помощта на социалния Ви асистент?**

А) Да, моля посочете конкретни примери /например- хобита/

.....

.....

Б) Не

В) Отчасти

**3. Подобри ли се качеството Ви на живот, след включването Ви в социалната услуга „Асистентска подкрепа“ реализирана от Община Велико Търново?**

А) Да, моля посочете конкретни примери

.....

.....

Б) Не

В) Отчасти

**Моля поставете оценка на работата на социалния асистент, който Ви посещава?**

а) Отлична /изпълнението на трудовите му задължения е над изискванията/

б) Много добра /изпълнението отговаря на изискванията/

д) Незадоволителна /изпълнението не отговаря напълно на изискванията, необходимо е подобрение/

(посочете конкретна/и причина/и)

.....

.....





## **ОБЩИНА ВЕЛИКО ТЪРНОВО**

---

Картата е предназначена за потребители, които не страдат от психически или интелектуални заболявания и не са с диагноза деменция. В този случай, картата се попълва от близък или роднина на потребителя, или негов законен представител, който има преки впечатления от работата на социалния му асистент.

\*В случай, че на повече от половината от въпросите, включени в Картата за самооценка потребителя е отговорил с отговор „Да“, се счита че качеството му на живот е подобро.



**ФОРМУЛЯР ЗА ПРОВЕРКА НА МЯСТО**

Днес .....Г., в ..... часа, в гр./с. ....

е извършена проверка на място в дома на: .....

*/ трите имена на потребителя на социалната услуга/*

Социалната услуга се предоставя от: .....

*/ трите имена на социалния асистент /*

Констатирани обстоятелства	Мнение на потребителя	Мнение на проверяващия	ПОДПИСИ НА:
..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... .....	<input type="checkbox"/> <i>незадоволително</i> <input type="checkbox"/> <i>добро</i> <input type="checkbox"/> <i>много добро</i> <input type="checkbox"/> <i>друго:</i> .....	<input type="checkbox"/> <i>незадоволително</i> <input type="checkbox"/> <i>добро</i> <input type="checkbox"/> <i>много добро</i> <input type="checkbox"/> <i>друго:</i> .....	<b>Потребите/Законен представител:</b> ..... <i>/подпис/</i> ..... <i>/име и фамилия/</i> <b>Социален асистент:</b> ..... <i>/подпис/</i> ..... <i>/име и фамилия/</i> <b>Извършил проверката:</b> ..... <i>/подпис/</i> ..... <i>/име и фамилия/</i> <b>Извършил проверката:</b> ..... <i>/подпис/</i> ..... <i>/име и фамилия/</i> <b>Присъствал на проверката:</b> ..... <i>/подпис/</i> ..... <i>/име и фамилия/</i>