



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОБЩИНА КУКЛЕН



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

ИЗГОТВИЛ:
АСИСТЕНТ-МЕТОДИК
ЕКАТЕРИНА УЖИКАНОВА

УТВЪРДИЛ:
РЪКОВОДИТЕЛ:
ВАЛЯ РАДНЕВА

МЕТОДИКА

за предоставяне на услугата „Психолог“ в домашна среда в Община
Куклен

Основна цел

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

Предназначение

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

1. организация-доставчик;
2. психолог;
3. потребители.

www.eufunds.bg



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОБЩИНА КУКЛЕН



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

СЪЩНОСТ НА УСЛУГАТА

Психологическото консултиране е специализирана професионална дейност за психологическа помощ на клиенти с различни личностни трудности или социално обособени проблеми в емоционалната и поведенческа сфера, реализираща се по определена методика с тяхното съзнателно участие.

Семейното консултиране е краткосрочна дейност, насочена към помощ на семейства за преодоляване на обичайни кризи и оцеляване в трудни моменти, като ударението може да се постави или са конкретния проблем, или на отделен член, или на самото семейство.

Психологическата работа със лица от рискови групи и възрастни хора, е насочена към създаване на условия за социална сигурност и участие в културния живот, с цел повишаване на социалната адаптация и намаляване на риска от изпадане в социална изолация.

ЦЕЛИ НА УСЛУГАТА

- Подобряване качеството на живот на гражданите на Община Куклен, чрез осигуряване на интегриран комплекс от почасови услуги за социално включване в домашна среда на хора с увреждания и възрастни хора над 65г. в невъзможност за самообслужване.
- Предоставяне на възможност за избор на услуги за социално включване на лица с увреждания и възрастни хора над 65г. в невъзможност за самообслужване.
- Осигуряване на равни възможности за хора в неравностойно положение и успешното им социално включване.
- Възможност за независим живот на хора от уязвими групи.
- Насърчаване на потребителя и вдъхване на увереност в собствените му възможности.
- Психо-емоционална стабилизация на потребителя, вдъхване на вяра от ползата на работата и привличането му за активно съдействие.
- Преодоляване на социалната изолираност чрез създаване на условия за интегриране в обществото в съответствие с желанията и способностите на възрастните хора;

www.eufunds.bg

Проект BG05M9OP001-2.002-0147 „Възможност за независим живот“, финансиран от Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОБЩИНА КУКЛЕН



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

- Укрепване на психическото равновесие;
- Възможност за инициативност на възрастните хора;

ЦЕЛЕВА ГРУПА

- Лица с трайни увреждания с ограничения или невъзможност за самообслужване и техните семейства
- Възрастни хора с ограничения или невъзможност за самообслужване.

ОСНОВНИ ДЕЙНОСТИ И ЗОНИ НА ПОДКРЕПА

- Съдействие, насоки и психо-социална подкрепа на лица с остри и подостри психически заболявания и увреждания с промяна на личността, умствена изостаналост и деменции при стари хора.
- Съдействие, насоки и информиране за алтернативни форми на социална подкрепа при лица в социален риск, с цел повишаване на възможността за реинтеграция и социално включване.
- Индивидуално консултиране на лица с увреждания, насочено към:
 - Информирание – запознаване с диагнозата, прояви и начини на реагиране в различни състояния, възможно развитие и перспективи.
 - Отношения в семейството – на роднините, ролята на всеки от членовете на семейството – съпрузи, деца, братя, сестри, начин на интеракции и комуникации в семейната среда.
 - Изработване на стратегия за справяне с възникналата проблемна ситуация в семейството и работа по дистанциране от проблема, поглед към него от по – различна гледна точка чрез метода на позитивната психотерапия.
- Процедури за установяване актуалното ниво на познавателните процеси, социални умения, самооценка и други, както и проследяване на промените им във времето.

----- www.eufunds.bg -----



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОБЩИНА КУКЛЕН



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

РЪКОВОДНИ ПРИНЦИПИ В ПРОЦЕСА НА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГАТА В ОБЩНОСТТА “ПСИХОЛОГ”

Зачитане на личното пространство и достойнство

Оказваната помощ се извършва съобразно предпочитанията на потребителя, които се изясняват предварително.

Разбиране и уважение към възрастовите, религиозните, етническите, културните, физическите, психическите, половите и сексуалните различия на потребителите, техните близки, роднини или законни представители.

Самостоятелност и независимост на потребителя

Поддържането на самостоятелността на потребителя се отразява в индивидуалния план за предоставяне на социални услуги.

Ограничения в избория от потребителя начин на живот се предприемат само в негов интерес – при риск от самоувреждане или създаване на опасност за други хора, след договаряне с него/ с негов законен представител. Тези ограничения се записват в оценката на рисковете и начините за тяхното контролиране, които съставляват част от индивидуалния план за предоставяне на социални услуги.

Поверителност на личните данни и информация

Психологът не разпространява лична информация, станала им известна в хода на предоставянето на услугата и касаеща лицата. Този принцип се нарушава само в случаите, когато това е необходимо, за да се защитят живота и здравето на потребителя.

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

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

Професионална компетентност

www.eufunds.bg

Проект BG05M9OP001-2.002-0147 „Възможност за независим живот“, финансиран от Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОБЩИНА КУКЛЕН



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

Етично задължение на психолога е да се грижи за потребителите, като максимално използва своите професионални умения и знания. Той носи пълната отговорност за качеството на услугите, които извършва.

Психологът е задължен да работи в рамките на своята професионална компетентност, произтичаща от обучението и опита му. Неетично е и да дава погрешна информация за своята квалификация, образование или опит.

Психологът, трябва да е предпазлив по отношение на очакванията, които предизвиква у потребителя или неговите близки. Етичната позиция изисква ясно описание на помощта, по възможност с конкретни критерии за проследяване на резултатите.

Отговорност на психолога е да спазва професионалните граници и да не встъпва в непрофесионални отношения с потребителя (например: лични връзки — освен ако не са съпрузи или живеят на съпругески начала; връзки, свързани с материални интереси).

Психологът е способен да анализира своето физическо и психологическо състояние в процеса на работа. Етичното и професионално поведение, регламентира, че той не трябва да позволява личните му проблеми, психическо изтощение или умора да се отразят на професионалните му ангажименти.

Психологът оказва качествени услуги и вдъхва доверие в потребителите и техните близки, което означава, че той е уверен в своите професионални възможности и компетентност. Компетентностите се определят от натрупания опит, подготовката, предишните резултати от работата му.

ПРАВИЛА И ПРОЦЕДУРИ ПРИ ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГАТА В ОБЩНОСТТА “ПСИХОЛОГ”

Предоставяне на информация за услугата „Психолог”

Екипът за управление на проекта, издава брошура/дипляна, която съдържа информация за организацията-доставчик; информация за процеса на предоставяне на услугата (оценка на потребностите, оценка на риска, планиране на услугата, периодична преоценка на потребностите от услуги); описание на правата и задълженията на психолога и на потребителя; описание на процедурите за подаване на жалби и обратна връзка.

Потребителите и/или техните законни представители се информират за организации и институции, които защитават интересите им.

www.eufunds.bg



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОБЩИНА КУКЛЕН



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

Оценка на потребностите от социални услуги

Услугата се предоставя след оценка на потребностите на потенциалния потребител. Оценката на потребностите се извършва от доставчика (социален работник или експерт с необходимата квалификация) с участието на потенциалния потребител на услугата. При краткосрочна услуга, или когато услугата се предоставя в кризисна ситуация, оценката на потребностите може да бъде извършена и след като предоставянето на услугата вече е започнало.

Оценката на потребностите задължително включва преглед и характеристика на:

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

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

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

Договор между доставчика и потребителя

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

Договорът съдържа:

- име и адрес на доставчика на социалната услуга и телефонен номер за връзка с него;

----- www.eufunds.bg -----



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОБЩИНА КУКЛЕН



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

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

Индивидуален план за предоставяне на социални услуги

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

Индивидуалният план се изготвя на база анализ и оценка на индивидуалните потребности от социалната услуга, според оценката от социалния работник.

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

Индивидуалният план включва оценка на рисковете за здравето и безопасността на потребителя, както и процедури/действия за контролиране на основните рискови

----- www.eufunds.bg -----



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОБЩИНА КУКЛЕН



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

фактори, включително на онези от тях, произтичащи от евентуалната склонност на потребителя към (авто)агресивно поведение или към злоупотреба с вредни субстанции. Рисковете се формулират описателно, на разбираем и приемлив за потребителите неутрален език, така че да не провокират тревога или негативни чувства у тях.

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

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

Гъвкавост и надеждност на социалната услуга

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

Психологът спазва стриктно договорения период от време, който трябва да прекарва при потребителя. Всяка промяна в работното му време се съгласува с потребителя или неговия законен представител и с доставчика.

Психологът се заменя с друг само при наличието на основателни причини като:

- прекратяване на трудовите правоотношения;
- промяна в нуждите на потребителя, съпроводена от липсата на съответни умения или физически капацитет на психолога;
- промени в графика/времетраенето на посещенията при потребителя и невъзможност на психолога да работи в съответствие с настъпилите промени;
- необходимост от осигуряване на защита на психолога от насилие или дискриминация;
- възникване на психологическа несъвместимост между потребителя и психолога;
- възникване на отношения между потребител и психолога, които излизат извън професионалните и които крият възможност за нарушения на етични принципи и злоупотреба (напр. интимни връзки, връзки, свързани с материални интереси);
- основателно и аргументирано искане на потребителя за замяна на психолога;
- основателно и аргументирано искане на психолога за замяна на потребителя.

Жалби

Екипът работи по ясна и достъпна процедура за разглеждане на жалби, посочваща сроковете и стъпките за тяхното проучване.

----- www.eufunds.bg -----