



ЦЕНТЪР ЗА СОЦИАЛНА РЕХАБИЛИТАЦИЯ И ИНТЕГРАЦИЯ – ГР. ДЪЛГОПОЛ
ПО ПРОЕКТ „АКТИВНИ ЗА РАВНИ ВЪЗМОЖНОСТИ“ № BG05M9OP001-2.005-0014-C01

Утвърдил:
Георги Георгиев
Кмет на Община Дългопол



Съгласувал:
Ганка Йорданова
Ръководител на проекта

**ПРАВИЛНИК ЗА ВЪТРЕШНИЯ РЕД
В ЦЕНТЪР ЗА СОЦИАЛНА РЕХАБИЛИТАЦИЯ
И ИНТЕГРАЦИЯ – ДЪЛГОПОЛ**

Г Л А В А I
ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1 (1) С настоящия правилник се урежда организацията и дейността на Център за социална рехабилитация и интеграция – Дългопол, условията, правилата и реда за предоставяне и ползване на социалната услуга.

(2) С него се определят правата и задълженията на потребителите на социалната услуга, на техните родители и близки.

Чл. 2 (1) Център за социална рехабилитация и интеграция по проект „Активни за равни възможности“ № BG05M9OP001-2.005-0014-C01 с финансовата подкрепа на Европейския социален фонд., управляван от Кмета на град Дългопол

(2) Дейността на Центъра се финансира от Европейския социален фонд

(3) Потребителите на услугата не заплащат такса в рамките на проекта.

Чл. 3 (1) ЦСРИ е комплекс от социални услуги насочени към осигуряване на възможности за социално включване.

(2) Основни цели на екипа на ЦСРИ са:

- да създаде включваща, приемаща и стимулираща развитието среда за хората с увреждания в община Дългопол и подкрепяща среда за техните семейства
- да съдейства за възстановяване и/или развитие на потенциала на лицата с увреждания и възможностите им за социална интеграция.

(3) Услугите предоставяни в Центъра са:

- Социална работа
- Информационно-консултантска дейност
- Психологическа помощ
- Рехабилитационна дейност
- Педагогическо-възпитателна дейност
- Логопедична дейност

„Активни за равни възможности“
№ BG05M9OP001-2.005-0014-C01

- Трудотерапия
 - Организиране на свободното време
- (4) Капацитетът на Центъра е 20 деца и лица с увреждания.
- (5) Потребители на услугата са:
- деца и лица с трайни увреждания с протоколи от ЛКК или ЕР на ТЕЛК, РЕЛК или НЕЛК
 - деца и лица с различни видове увреждания, емоционално поведенчески проблеми, девиантно поведение, нарушения в развитието
 - деца и лица с временни травми/здравословни проблеми
 - родители/роднини на потребителите на услугата
- (6) Услугите, предоставяни в ЦСРИ, са краткосрочни и дългосрочни. Видът на предоставяната услуга зависи от желанието на клиента и преценката на специалистите на ЦСРИ.

Чл. 4 Правилникът за вътрешния ред е част от задължителната документация, която се води в ЦСРИ.

Г Л А В А II

ОРГАНИЗАЦИЯ НА ДЕЙНОСТТА

I. УСЛОВИЯ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА СОЦИАЛНАТА УСЛУГА

Кандидатстване за ползване на социалната услуга от ДЕЦА с увреждания

Чл.5 (1) Родителят/настойникът/попечителят на детето, който желае да ползва социална услуга „Център за социална рехабилитация и интеграция“, подава писмено заявление до Кмета на община Дългопол.

(2) Към молбата прилага:

1. документ за самоличност на родителя/настойника/попечителя (за справка);
2. копие от личен амбулаторен картон на детето, ако има такъв;
3. копие от решение на ЛКК, ТЕЛК, НЕЛК, ако има такова;
4. други документи по преценка на доставчика на услугата.

Чл.6 Екипът на Центъра за социална рехабилитация и интеграция извършва социална оценка на потребностите на потребителите от социалната услуга, изготвя индивидуален *план за работа* с потребителя.

Кандидатстване за ползване на социалната услуга от ЛИЦА с увреждания

Чл.7 (1) Лицето, което желае да ползва социална услуга „Център за социална рехабилитация и интеграция“, подава писмено заявление по настоящ адрес до Кмета на община Дългопол.

(2) Към молбата прилага:

1. документ за самоличност (за справка);
2. копие от личен амбулаторен картон, ако има такъв;
3. копие от решение на ЛКК, ТЕЛК, РЕЛК, НЕЛК, ако има такова
4. други документи по преценка на доставчика на услугата.

Чл.8 (1) Ползването на услугата се извършва след сключване на договор за услугата между Кмета на община Дългопол и потребителя
(2) Отказът за предоставяне на социалната услуга се обжалва по реда на Административнопроцесуалния кодекс.

II. ПРОЦЕДУРА ПО ПРИЕМАНЕ

Чл.9 (1) В ЦСРИ социалният работник приема документите на кандидат-потребителя и свиква работна среща на екипа за запознаване с тях.

(2) На срещата се определя дата за първоначална среща с клиента, кандидат-потребител.

(3) Социалният работник кани кандидат-потребителя /дете или лице/ заедно с негов роднина за първоначална среща.

Чл.10 (1) Първият етап от срещата е предоставяне от страна на соц. работник на кандидат-потребителя или родителя/настойника/попечителя (когато е дете) писмена информация съдържаща: проект на договор за предоставяне на социалната услуга, услугите, които се предоставят в Центъра, опита на доставчика в предоставянето на социални услуги, квалификацията на персонала, условията и правилата за ползване на услугите, процедурата за подаване на жалби

(2) На втория етап присъстват Ръководителят на Центъра, соц. работник и екипът от специалисти, които по предварителна преценка се предвижда да работят с кандидата, самият кандидат-потребител /лице или дете/ и негов близък.

(3) Този етап включва запознаване на страните, обсъждане на предоставената информация, коментар на възникнали въпроси, индивидуалната работа и при взаимно съгласие се подписва договор между доставчика на социалната услуга и кандидат-потребителя, а ако е дете, с лицето, полагащо грижи за него.

(4) Изготвя се протокол от срещата.

Чл.11 (1) След приключване на срещата на потребителя /лице с увреждане/ или на родителя/настойника/ попечителя на детето-потребител се предоставят за запознаване вътрешните правила, процедури и инструкции. Запознаването с тях се удостоверява с изготвен и подписан протокол.

(2) Провежда се първоначален инструктаж. Когато потребителя е дете, инструктаж се провежда на родителя/настойника/попечителя и по достъпен начин за детето. Направеният първоначален инструктаж се удостоверява с подпис в книгата за инструктаж.

Чл.12 (1) Соц. работник изготвя досие/дело на потребителя.

(2) Соц. работник вписва потребителя в Регистъра на клиентите /Регистър деца или Регистър лица/

III. ПОДГОТВИТЕЛЕН ЕТАП

Чл.13(1) Соц. работник съвместно с екипа от специалисти в ЦСРИ изготвя **Социална оценка** на състоянието и потребностите на потребителя от конкретни социални услуги. Оценка преди планиране на специфичните грижи включва:

- комуникативни умения;
- социални умения;
- умения и способности за самообслужване;
- дейности с горните и долните крайници;

– дейности свързани с функциониране на опорно-двигателния апарат.
(2) Изследването приключва с обща оценка след проведено интервю, която се отразява във **Формуляр оценка на потребностите**. Той включва:

- Оценка на здравословното състояние (описание на здравословните процеси, които биха оказали влияние на рехабилитационния процес)
- Оценка на психичните процеси и на равнището на интелектуалното развитие
- Оценка на характеровите, поведенческите прояви и самооценката
- Оценка на езиково-говорно развитие и на комуникативните възможности
- Оценка на знанията, уменията и компетенциите
- Оценка на ресурсите и дефицитите

Чл.14 (1) Всеки специалист, който ще работи с потребителя, съвместно със соц. работник и потребителя или неговия родител/роднина изготвя индивидуален план за работа с него в зависимост от възрастта, степента на развитие, нивото на увреждане и в съответствие с потребностите и съобразно желанията му, както и с препоръките на родителя /за децата/ – като приоритет са възможностите, а дефицитите са само ориентир. Индивидуалният план включва:

- Цел
- Задачи
- Дейности
- Продължителност на работа
- Резултати

(2) Социалният работник заедно със специалистите, изготвили индивидуални планове за работа с потребителя, обобщава всички планове в един **Общ индивидуален план**.

(3) За задоволяване на здравните нужди на потребителя, мед. сестра съвместно с него и негов роднина изготвят **План за здравни грижи**, който включва:

- медицинска история;
- необходими превантивни мерки;
- наличие на алергии;
- потребности от лечение или оздравителни програми;
- имунизации и наблюдение;
- хранене и диети;
- лична хигиена.

(4) Оценка на изпълнението на индивидуалните планове се прави на всеки 6 месеца. При необходимост те се актуализират и по-рано.

(5) Плановите по ал.1, 2 и 3 се подписват от специалиста, който го е изготвил, потребителя и негов роднина.

Чл.15 Социалният работник заедно със специалистите, които ще работят с потребителя, изготвят **Седмичен график** на посещенията.

IV. АКТИВНА РАБОТА

Чл.16 Активната работа включва индивидуална и груповата работа на всеки специалист по случая с потребителя, за изпълнение на индивидуалния план, съобразно работния график.

Чл.17 Активната работа включва и работа с роднините на потребителите на услугата:

- Участие в целия процес по рехабилитация и интеграция на техните близки
- Участие в изготвянето на индивидуалните програми на близките им
- Запознаване с текущите оценки и нанесените корекции в индивидуалната програма
- Участие в обучения за домашни упражнения с близките, за които се грижат
- Индивидуални консултации със специалистите – всеки месец
- Организиране на срещи за обсъждане на актуални проблеми в ЦСРИ – веднъж на 3 месеца.

V. ПРИКЛЮЧВАНЕ НА КОНТАКТА

Чл.18 Контакт с потребител на услугата ЦСРИ се прекратява при наличие на едно от следните условия:

- предизвестие от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ
- констатирано системно нарушение на ПВР от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ
- системно и/или дълготрайно отсъствие на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ без писмено уведомление
- неспазване на договорните отношения от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ
- установяване на промени в здравословното състояние на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, които не позволяват ползването на услугите
- настъпила смърт на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ
- взаимно съгласие на страните, изразено в писмена форма
- изтичане на определения срок за ползване на услугата
- изпълнение на заложените цели
- навършване на пълнолетие на детето

VI. РАБОТА НА ЕКИПА И ДОКУМЕНТИРАНЕ НА РАБОТАТА

Чл.19 Соц. работник води актуални **списъци**: настоящи клиенти и приключен контакт; **статистика**; **графици**: специалисти-клиенти и седмичен работен

Чл.20 (1) Всеки петък след обяд екипът на Центъра не работи с клиенти.

(2) Времето се използва за изготвяне на документи, провеждане на екипна среща за обсъждане на случаи, актуални проблеми, предложения за решаването им.

Чл.21 (1) Специалистите на Центъра, работещи с един и същ клиент периодично съгласуват работата си на неформални екипни срещи.

(2) При **необходимост по предложение** на екипа или специалист, работещ с потребител, и по преценка на Ръководителя се свикват извънредни екипни обсъждания.

Чл.22 В края на всяка седмица нарочно създадена комисия проверява кутията за жалби, като действа съгласно Процедурата за подаване на жалби и оплаквания. Резултатите се отразяват в протокол.

Чл.23 В края на всеки месец Ръководителят на Центъра изготвя **справка за капацитета** на социалната услуга и я подава до Администратора на проекта

Чл.24 (1) Соц. работник съгласува работата на специалистите и в края на настоящия месец изготвя **Месечна програма „Дейности“** за следващия месец

(2) Месечната програма се поставя на информационното табло на Центъра

Чл.25 (1) Всеки специалист, участващ в пряката работа с потребителя, води **Потребителски картон - Приложение №3**, в който записва реализираните ежедневни дейности.

(2) На тримесечен период се предоставя отчет пред Ръководителя на ЦСРИ с обобщена оценка за постигнати резултати за съответния период.

(3) Потребителят и неговият роднина, подпомагащ работния процес се запознават с отразените в доклад - отчета реализирани дейности и постигнати резултати, което удостоверяват с подписа си.

Чл.26 В процеса на работа соц. работник отразява в досието на потребителя всички специфични, индивидуални потребности и трудности.

Чл.27 Соц. работник води **Регистър на консултациите**, в който отразява всяка проведена консултация с потребител, негов роднина или външно лице.

Чл.28 Специалистите, работили с потребителите, обобщават реализираните дейности и постигнати резултати за тримесечен период и ги предават на соц. работник, който изготвя **доклад**.

Чл.29 Специалистите отчитат цялостната си дейност в седмичен, едномесечен и годишен период в **отчет по Приложения №4,5,6 и7**.

Чл.30 (1) При наличие на условия за приключване на контакт с потребител, работещите с него специалисти изготвят **доклад-предложение** за приключване на контакта.

(2) Въз основа на него се изготвя **заповед** за прекратяване на Договор за ползване на услугата ЦСРИ.

Г Л А В А III

ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГАТА И ТЕХНИТЕ БЛИЗКИ

I. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Чл.31 Всеки потребител има право:

- да ползва безплатно услугите на ЦСРИ, в рамките на проекта
- да получава социални услуги с добро качество при уговорените условия
- на избор на ползваните услуги
- свободно изразяване на мнение по всички въпроси от негов интерес
- във всеки момент на действието на Договора да осъществява контрол на изпълнението, относно качеството и количеството на социалните услуги, без това да пречи на самостоятелността и дейността на доставчика
- участие във всички общи мероприятия на Центъра
- да подава сигнали и жалби за нередности относно предоставените му услуги, като се обоснова писмено пред Ръководителя на ЦСРИ
- да се откаже от Договора във всеки един момент по време на изпълнението, като за целта писмено декларира отказа си

Чл.32 Всеки потребител е длъжен:

- да спазва Правилника за вътрешния ред и всички други вътрешни правила и инструкции на Центъра
- своевременно да информира пълно и точно соц. работник за всички обстоятелства във връзка с настъпили промени във физическото и психическото си състояние
- да спазва стриктно графика за посещение в ЦСРИ

„Активни за равни възможности”

№ BG05M9OP001-2.005-0014-C01

- при отсъствие по уважителни причини да съобщи на социалния работник
- при невъзможност да посещава Центъра за период по-дълъг от 1 месец да подаде молба-уведомление до Ръководителя на Центъра
- да се явява в трезво състояние, подходящ външен вид и облекло
- да поддържа личната си хигиена
- да работи активно по изпълнение на планираните в индивидуалния план дейности
- да се въздържа от действия, които биха причинили неудобство или застрашили здравето и живота на останалите потребители на услугата
- да не внася и употребява алкохол и упойващи вещества в сградата и да не пуши в нея
- да се отнася добросъвестно към оборудването и техниката в Центъра и при виновно поведение да поеме отговорност за нанесените щети

II. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА РОДИТЕЛИТЕ/РОДНИНИТЕ

Чл.33 Всеки родител/роднина на потребител има право:

- да участва в процеса по рехабилитация и интеграция на своя близък
- да участва в изготвянето на индивидуалната програма на своя близък
- на информация за нанесени корекции в индивидуалния план, състоянието на неговия близък и постигнатите резултати
- да бъде консултиран от специалистите в регламентираното за това време
- да присъства на всяка дейност на своя близък без да пречи на специалиста, освен в случаите, когато той изрично забрани
- да участва в дейности, организирани за родители/роднини на потребители (групи за взаимопомощ, обучение за домашни упражнения)
- да участва в организирани срещи за обсъждане на актуални проблеми на ЦСРИ
- да изразява мнения, да инициира предложения и да сигнализира за допуснати нарушения

Чл.34 Всеки родител/роднина на потребител е длъжен:

- да спазва Правилника за вътрешния ред и всички други вътрешни правила и инструкции на Центъра
- когато потребителят е дете или лице със затруднена комуникация, да съдейства за спазване на всички задължения изброени в чл.36
- да придружава детето-потребител при посещение в Центъра
- да се грижи и наблюдава детето-потребител през времето на пребиваване в Центъра, когато не работи със специалист по график
- да придружава лицето-потребител, когато е I група с чужда помощ и да се грижи за него във времето, когато не работи със специалист по график

Г Л А В А IV

ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ НА ЦСРИ

I. ЕКИП. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ

Чл.35 Организацията и прякото ръководство на дейността на ЦСРИ се осъществява от Управителя на Центъра – Ръководителя на проекта.



Чл.36 Управителят е отговорен за планиране и възлагане на работата на персонала, изготвяне на вътрешни правила и процедури, предоставяне на качествена услуга и правилно функциониране на Центъра, законосъобразното водене на документацията, спазването на критериите и стандартите по предоставянето на социалната услуга, добър психологичен климат за клиентите и персонала, доброто ниво на професионална компетентност на служителите.

Чл.37 Контролът на дейността се осъществява от Ръководителя на проект „Активни за равни възможности“ в Община Дългопол

Чл.38 Мултидисциплинарният екип на Центъра включва соц. работник, психолог, рехабилитатор, мед. сестра, трудотерапевт, логопед.

Чл.39 Соц. работник създава и поддържа необходимата документация на потребителите, предоставя социално обслужване на потребителите на принципа „водене на случай“ и координира работата на целия екип на Центъра

Чл.40 Психологът идентифицира психологични проблеми и ги решава чрез психологични и терапевтични техники

Чл.41 Рехабилитаторът работи за подобряване и възстановяване на увредените функции и засегнати части на потребителите с оглед постигане на максимална самостоятелност и независимост в ежедневието

Чл.42 Мед. сестра е отговорна за здравните грижи и съблюдаване на хигиенните условия на потребителите в Центъра

Чл.43 Трудотерапевтът работи за подпомагане на физическото, умственото и социално-трудово адаптиране на потребителите чрез методите на трудотерапията, насочено към постигане на независимост в ежедневието и емоционална удовлетвореност.

Чл.44 Логопедът диагностицира нарушението и прилага подходящи техники и методи за преодоляване затрудненията във формирането на речта и правилното произношение.

Чл.45 Психологът, рехабилитаторът, мед. сестра, трудотерапевтът и логопедът работят по утвърдени от ръководителя програми и графици за индивидуална или групова работа, предварително съгласувани с останалите членове на екипа.

Чл.46 За нуждите на Центъра е разработена процедура за осъществяване на вътрешен контрол върху функционирането на предоставяните социални услуги.

Чл.47 В случаи, когато Ръководителят на ЦСРИ не е в сградата, решения от процедурен характер се вземат от друг специалист, определен от Ръководителя

Чл.48 За запазване на добър психо-климат в екипа, се поддържат колегиални отношения съобразявайки се със собствените си и на колегите права и задължения, съгласуване на работата с останалите служители, оказване на помощ в съответствие с компетентността и указанията на прекия ръководител.

Чл.49 (1) Центърът осигурява условия за изграждане на отношения, основани на взаимно уважение и разбиране между потребителя и персонала.

(2) Отношенията между клиента и персонала се основават на ясни професионални и лични граници.

(3) Всеки служител в Центъра е длъжен да спазва дистанция с потребителя, както и с членовете на семейството му, като се избягва прекалено сближаване и споделяне на подробности от личния живот и служебни дела.

II. ДОКУМЕНТАЦИЯ

*„Активни за равни възможности“
№ BG05M9OP001-2.005-0014-C01*

Чл.50 (1) Доставчикът на социалната услуга води регистър на потребителите

Чл.51 Лични досиета на потребителите. Всяко лично досие съдържа:

- Личен картон
- Документи от ЛКК/ТЕЛК/НЕЛК и др. документи, които се изискват от доставчика)
- Договор за ползване на социалната услуга
- Декларация за доброволно предоставяне на личните данни
- Социална оценка
- Индивидуален план за работа
- План за здравни грижи
- Потребителски картон
- Актуализирани индивидуални планове/ на 6 месеца/
- Молби – за временно отсъствие, за прекратяване ползването на услугата, др.
- Доклад-предложение от специалистите за приключване на контакт
- Всички допълнителни промени

Информацията, събрана за потребителите е поверителна и се съхранява съгласно Закона за личните данни.

Чл.52 Лични досиета на персонала

Чл.53 Дневник за жалби

Чл.54 Дневник за молби за прекратяване ползването на услугата

Чл.55 Регистър на сключените договори

Чл.56 Книга за начален и Книга за периодичен инструктаж

Чл.57 Книга за кореспонденция

Чл.58 Заповедна книга

Чл.59 Вътрешни правилници, процедури и инструкции:

- Правилник за вътрешния ред в ЦСРИ
- Етичен кодекс
- Процедура за достъп до информация и запазване на нейната поверителност
- Процедура за подаване на жалби и оплаквания
- Правилник за пропускателен режим
- Правила за предотвратяване и ограничаване на неприемливо поведение
- Правила и процедури предпазващи от насилие, злоупотреба и дискриминация
- План за действие при бедствия, аварии, инфекциозни заболявания и други критични ситуации
- Процедура за уведомяване на компетентните органи и родителите при инцидент, който засяга живота и здравето на децата/лицата
- Процедура за подбор на персонал с критерии за оценка
- Процедура за вътрешен контрол на предоставяните услуги
- Методика за условията и реда за предоставяне на социалната услуга „Център за социална рехабилитация и интеграция“ – гр. Дългопол;



ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

Чл.60 Центърът работи всеки делничен ден от 8:00 до 12:00 и от 13:00 до 18:00 часа.

Чл.61 Достъпът в Центъра е регламентиран в Правила за пропускателен режим в ЦСРИ

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. Настоящият правилник е разработен от членовете на екипа по Проект „Активни за равни възможности“ и е съобразен с нормативната уредба, касаеща предоставянето на социални услуги в общността.

§2. Правилникът за вътрешния ред е утвърден от Ръководителя на Проекта и **влиза в сила от 10.01.2018 г.**

§3. Правилникът може да бъде променян, допълван и актуализиран при възникване на нови обстоятелства в работата на Центъра и промени в законодателството

§4. Утвърдените правила имат задължителен характер.

10.01.2018г.

Изготвил:

Дешка Тодорова

Управител ЦСРИ –гр. Дългопол