

# ДНЕВНИК НА ПОТРЕБИТЕЛЯ

## НА СОЦИАЛНАТА УСЛУГА „ДОМАШЕН ПОМОЩНИК“

### ПОТРЕБИТЕЛ

---

*Трите имена*

---

*Адрес (място на предоставяне на услугата)*

### ДОМАШЕН ПОМОЩНИК

---

*Трите имена*

---

*Адрес и телефон за контакт*

*Този документ е създаден с финансовата подкрепа  
на Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“,  
съфинансирана от Европейския съюз  
чрез Европейския социален фонд.*

*Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от  
Община Кула и при никакви обстоятелства не може да се приема,  
че този документ отразява официалното становище  
на Европейския съюз и Агенцията за социално подпомагане.*

Проект „Достоен живот за самотните възрастни хора в община Кула“  
(BG051PO001-5.2.07-0028-C-0001)

Община Кула, 2011

## УКАЗАНИЕ ЗА ВОДЕНЕ НА ДНЕВНИКА

Този дневник представлява писмен запис на дейности и събития, свързани с ползването на социалната услуга в общността „Домашен помощник“:

1. Всеки домашен помощник води дневника лично и ежедневно, като по този начин декларира извършената през деня работа. Попълването на дневника е условие за начисляване на трудовото възнаграждение.
2. Дневникът се води четливо, без да се правят поправки, само за действително отработените дни и часове. Ако домашният помощник е бил служебно ангажиран извън грижата за потребителя (например за обучение) или е ползвал болнични/отпуск, това също се отбелязва.
3. В първата колона „дата“ се изписва съответната на указания ден от седмицата дата (напр. «ПН, 07.03.», «ВТ, 08.03.»...).
4. В случай че се работи в събота, това се описва в «Допълнителни бележки».
5. Във втората колона „Предоставени услуги (описание)“ се описват накратко извършените дейности през деня. Те трябва да съответстват на планираните такива в Индивидуалния работен план на домашния помощник. Изключение е допустимо единствено в интерес на потребителя, като ако такова се наложи, домашният помощник трябва писмено да обясни причината.
6. В третата колона „От.. до.. часа“ се описва времето от деня, в което са извършени услугите. Общият брой действително отработени часове в общия случай трябва да съответства на договорената дневна норма.
7. Освен това в дневника (графа «Допълнителни бележки») задължително се отбелязват:
  - действия, свързани с финансови въпроси и извършени от името на потребителя (получаване на пенсия, по-голяма покупка и др.);
  - промени в състоянието на потребителя (физическо и емоционално състояние, нови потребности и пр.);
  - инцидент или злополука;
  - нововъзникнали рискове, свързани с бита на потребителя, неговото здраве и безопасност.
8. Дневникът се подписва на всяка страница от домашния помощник и от потребителя (или от неговия законов представител).
9. Дневникът се съхранява на сигурно място в дома на потребителя, което е съгласувано с него или с неговия законен представител, близки или роднини.

10. Дневникът трябва да е достъпен за проверка от страна на екипа на проекта.
11. След приключването на услугата, дневникът (със съгласие на потребителя) се изпраща на доставчика, който го архивира.
12. Ако потребителят (или неговият законен представител) не е съгласен да съхранява дневника в дома си, той подписва декларация за отказ.

<i>Дата</i>	<i>Предоставени услуги (описание)</i>	<i>от... до... часа</i>
ПН		
ВТ		
СР		
ЧТ		
ПТ		
<i>Допълнителни бележки:</i>		



# В ПОМОЩ НА ДОМАШНИЯ ПОМОЩНИК

## ПРАВИЛНИК ЗА ВЪТРЕШНИЯ ТРУДОВ РЕД НА ЗВЕНО ПРОЕКТ „ДОСТОЕН ЖИВОТ ЗА САМОТНИТЕ ВЪЗРАСТНИ ХОРА В ОБЩИНА КУЛА”

### I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. (1) Настоящият Правилник за вътрешния трудов ред (ПВТР) се издава от Кмета на Община Кула, в качеството му на работодател, на основание чл. 181 от Кодекса на труда. С ПВТР се конкретизират правата и задълженията на всички работници и служители, ангажирани по проект «Достоен живот за самотните възрастни хора в община Кула», страна по индивидуално трудово правоотношение с работодателя, наречени по-долу работниците.

(2) ПВТР предоставя уредба на въпросите, свързани с организацията на трудовия процес и осигуряването на безопасна и здравословна работна среда, стимулираща повишаването на ефективността на труда.

(3) Във връзка с конкретни дейности по доставката на социалната услуга «домашен помощник», работодателят утвърждава специфични стандарти, процедури, инструкции и документални форми, които са неразделна част от настоящия Правилник.

Чл. 2. При изготвянето на този Правилник бяха взети предвид императивните правни норми, съдържащи се в Кодекса на труда, подзаконовите нормативни актове, уреждащи неговото приложение, и цялото действащо българско законодателство.

Чл. 3. Правилникът за вътрешния трудов ред урежда:

1. Организационно–управленската структура и функционалните характеристики на проектното звено.
2. Възникването, изменението и прекратяването на трудовите правоотношения.
3. Регламентация на разпределянето на работното време, почивките и отпуските.
4. Правата и задълженията на работодателя.
5. Правата и задълженията на работниците.
6. Трудовата дисциплина, дисциплинарните нарушения и наказания и реализирането на ограничената имуществената отговорност.

### II. ОРГАНИЗАЦИОННО – УПРАВЛЕНСКА СТРУКТУРА

Чл. 4 Определя се организационно – управленската структура на звено Проект „Достоен живот за самотните възрастни хора в община Кула”, както следва:

- Офис на звеното – гр. Кула, ул. Възраждане 38, ет.2, ст.5. Офисът се ползва за административно-управленска дейност.

### III. ТРУДОВИ ПРАВООТНОШЕНИЯ

Чл. 5. (1) Основание за възникване на трудово правоотношение е трудовият договор, сключен между работника и работодателя в писмена форма, необходима за действителността му.

(2) Трудовият договор се счита сключен от деня, в който се връчва копие от същия на работника или след неговото подписване от двете страни.

Чл. 6. (1) Към молбата си, отправена към работодателя, желаещият да встъпи в трудово правоотношение прилага:

- лична карта за справка, която се връща веднага;
- професионална автобиография в свободен текст, освен ако работодателят не изисква специална форма;
- документ за придобита образователна степен;
- документ за придобита специалност и/или квалификация във връзка с длъжността, ако лицето има такива;
- документ, удостоверяващ придобития стаж по специалността, когато за длъжността или работата, за която лицето кандидатства се изисква притежаването на такъв;
- документ за медицински преглед при първоначално постъпване на работа и след преустановяване на трудовата дейност по трудово правоотношение за срок над 3 месеца;
- свидетелство за съдимост;
- разрешение от инспекцията по труда, ако лицето не е навършило 16 години или е на възраст от 16 до 18 години;
- трудова книжка или други документи, удостоверяващи трудов и осигурителен стаж. При постъпване за пръв път на работа, Община Кула издава на работника трудова книжка.

(2) Назначаването на домашни помощници се извършва по специална процедура, която е неразделна част от този Правилник.

Чл. 7. (1) Трудовият договор с работника се сключва в писмена форма по седалище на Общината, в два екземпляра, и се подписва от страните по него.

(2) В тридневен срок от сключването на всеки отделен трудов договор, работодателят изпраща уведомление за възникналото трудово правоотношение до съответното териториално поделение на Националната агенция по приходите.

Чл. 8. (1) Екземпляр от двустранно подписания трудов договор и копие от уведомлението по чл. 7, ал. 2, заверено от съответното териториално поделение на Националната агенция по приходите се връчват на работника срещу подпис при постъпването му на работа.

(2) Вторият екземпляр от трудовия договор се съхранява в деловодството на работодателя, като се прилага към трудовото досие на работника.

Чл. 9. (1) Работникът е длъжен да постъпи на работа в едноседмичен срок от получаването на документите, описани в предходния текст, освен ако страните не са уговорили друго.

(2) В случай че работникът не постъпи на работа в посочения срок, трудовото правоотношение се счита за невъзникнало, освен ако това се дължи на независещи от него причини, доведени до знанието на работодателя до изтичането на срока по чл. 9, ал. 1 от този Правилник.

Чл. 10. Изпълнението на задълженията по трудов договор започва с постъп-



пването на работника на работа, което се удостоверява в писмен вид, приложено към трудовото досие.

Чл. 11. Работодателят си запазва правото да сключва трудови договори със срок за изпитване в своя полза и за период, не по-дълъг от 6 месеца.

Чл. 12. (1) Валидно възникналото трудовото правоотношение може да бъде изменено с писмено съгласие на страните по него, съставляващо неразделна част от трудовия договор.

(2) Писменото съгласие по ал. 1, оформено като допълнително писмено споразумение, се изготвя, съгласува, сключва и съхранява по реда, установен за трудовите договори в Общината.

(3) Работодателят или работникът не могат да променят едностранно клаузите на сключения трудов договор, освен в хипотезите, установени с нормативен акт.

Чл. 13. В тридневен срок от изменението на трудовия договор, работодателят изпраща уведомление за това обстоятелство до съответното териториално поделение на Националната агенция по приходите.

Чл. 14. (1) Прекратяването на трудовия договор се извършва при наличието на предпоставките и при спазването на процедурата, предвидена в Кодекса на труда.

(2) Работникът може едностранно да прекрати трудовото си правоотношение с предварително писмено предизвестие, отправено до работодателя в 1-месечен срок, предхождащ момента на прекратяване.

(3) Трудовият договор, сключен със срок за изпитване, може да бъде прекратен без предизвестие от страната, в чиято полза е уговорен.

(4) В седемдневен срок от прекратяване на трудовото правоотношение, работодателят изпраща уведомление за това обстоятелство до съответното поделение на Националната агенция по приходите.

Чл. 15. Правата и зъдълженията на ръководители и администратори на проектното звено се осъществяват от оправомощени от работодателя лица за административно ръководство – ръководител проект, координатор и счетоводител, наричани «екип на проекта».

#### IV. РАБОТНО ВРЕМЕ, ПОЧИВКИ И ОТПУСКИ

Чл. 16. (1) Във връзка с характера на трудовия процес за работниците работната седмица е петдневна с нормална продължителност на седмичното работно време от 40 часа:

Работно време – от 09:00 до 17:30 часа

Почивни дни – събота и неделя

(2) Работното време на домашните помощници се съгласува с Индивидуалния план за грижи (за доставка на услугата) на конкретните им потребители и се описва в Индивидуалния работен план на домашния помощник.

Чл. 17. (1) С цел да бъде осигурена устойчива работоспособност и здравословна работна среда, работниците ползват технологични почивки и почивка за хранене както следва:

10:00 – 10:15 – почивка за възстановяване

12:00 – 12:30 – почивка за хранене

15:00 – 15:15 – почивка за възстановяване

(2) За домашните помощници обедната почивка се ползва съгласно техния Индивидуален работен план.

Чл. 18. По производствени причини работното време може да се удължава с писмена заповед на работодателя. Работата извън редовно работно време се заплаща като извънреден труд по КТ, като работата в почивни и празнични дни се заплаща съгласно КТ.

Чл. 19. (1) Работодателят се задължава да спазва официалните празници на Република България.

(2) Работник, който изповядва вероизповедание, различно от православно-то, е длъжен да съобщи своевременно това на работодателя, за да може да ползва като почивни дните, определени за празници според своето вероизповедание.

Чл. 20. Полагането на извънреден труд се извършва единствено при наличието на предвидените в Кодекса на труда предпоставки. Не полагат извънреден труд работниците, определени под специална закрила в КТ и други подзаконовите нормативни актове и наредби, свързани с неговото прилагане, освен с тяхното изрично писмено съгласие.

Чл. 21. (1) С настоящия ПВТР се определя размер на платения годишен отпуск от 20 (двайсет) работни дни, който се полага за съответната календарна година.

(2) Ползването на платен годишен отпуск става по график до края на годината. То се извършва въз основа на писмена молба на работника, адресирана до работодателя, и след получаване на неговото писмено разрешение, оформено като заповед за предоставяне на платен годишен отпуск.

(3) В случай че важни производствени причини налагат това, работодателят може да отложи ползването на отпуска по чл. 21, ал. 1 от Правилника. В тази хипотеза работникът задължително и наведнъж ползва половината от размера на платения годишен отпуск за съответната календарна година.

## V. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА РАБОТОДАТЕЛЯ

Чл. 22. Работодателят е длъжен:

1. Да осигури на работника работно място, нормални, безопасни и здравословни условия при изпълнение на неговите трудови задължения. Във връзка с това работодателят сключва договор със Служба за трудова медицина, която да изготви и извърши всички изискуеми от законодателството документи и действия.
2. Да снабдява работниците с необходимите за извършването на работата им техника, пособия, материали и консумативи.
3. Да предостави на всеки работник кратко описание на работата, която той се ангажира да изпълнява (т. нар. длъжностна характеристика).
4. При необходимост да дава на работещия задължителни указания относно начина и реда на реализиране на неговите трудови ангажименти, като осъществява контрол върху тяхното изпълнение.
5. Да запознае работниците с приетите и утвърдени вътрешни правила.
6. Периодично и в срок да изплаща дължимите трудови възнаграждения.
7. Да осигури работниците за всички осигурени социални рискове, при спазване на условията и реда, установени с Кодекса за социално осигу-

ряване и подзаконовите нормативни актове по неговото приложение.

Чл. 23. Работодателят има следните права:

1. Да изисква от всеки работник точно, добросъвестно и качествено да изпълнява възложените му трудови задължения.
2. Да издава задължителни за работещите указания и нареждания относно изпълнението на тяхната трудова функция.
3. Да осъществява контрол върху спазването и прилагането на вътрешните актове, както и върху изпълнението на задължителните указания по т. 2.
4. Да осъществява контрол върху начина на съхранение и експлоатация на повереното на работниците имущество.
5. Да налага установените в текста на чл. 188 от Кодекса на труда дисциплинарни наказания.
6. Да търси ограничена имуществена отговорност за виновно причинените от работника вреди.

## VI. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА РАБОТНИЦИТЕ

Чл. 24. Работниците в звено Проект «Достоен живот за самотните възрастни хора в община Кула», имат следните права:

1. На трудово възнаграждение, в сроковете и условията, предвидени с индивидуалния им трудов договор с работодателя.
2. На социално и здравно осигуряване, съгласно действащата нормативна уредба.
3. На почивките и отпуските, установени в раздел четвърти от този Правилник, при спазване на императивните разпоредби на Кодекса на труда.
4. На нормални, здравословни и безопасни условия на труд, съгласно приетите от работодателя вътрешни правила.
5. Да получат кратко описание на работата, която поемат ангажимента да извършват (т. нар. длъжностна характеристика).
6. Да получават указания относно начина на изпълнение на трудовите им задължения.
7. Да получават от работодателя достоверна и своевременна информация по въпроси, непосредствено свързани с техните трудови ангажименти.
8. На достъп до утвърдените от работодателя вътрешни актове, процедури, правилници и правила.
9. Да получат необходимото за изпълнение на трудовите им задължения работно облекло и лични предпазни средства, съгласно утвърдените правила на заседание на Комитета по условия на труд, Наредбата за комплексна оценка на труда, съгласувани със Служба по трудова медицина.

Чл. 25. Работниците са длъжни:

1. Да изпълняват възложената им съгласно индивидуалния трудов договор работа в изискуемото количество и качество.
2. Да спазват и изпълняват настоящия Правилник, процедурите, инструкциите и нарежданията на работодателя, издадени във връзка с техните трудови задължения.
3. Стриктно да се придържат към изискванията за здравословни и безопасни условия на труд, към приетите технически и технологични правила,

правилата за безопасност на труда и противопожарна безопасност, както и всички други вътрешни правила.

4. Да спазват установените във връзка със съхранението и експлоатацията на повереното им имущество вътрешни актове и задължителни указания на работодателя.
5. Да спазват уговореното с текста на този Правилник работно време, като го използват за изпълнение на своите трудови задължения.
6. Да съгласуват работата си с другите работници, в атмосфера на сътрудничество, координация и толерантност и с поведението си да не възпрепятстват изпълнението на техните трудови ангажименти.
7. Да проявяват лоялност към работодателя, като не разпространяват поверителни за него сведения и пазят доброто му име и репутация.
8. Да поддържат и повишават своята професионална квалификация, във връзка с длъжността, която заемат.
9. Да се явяват на работното си място навреме и в състояние, позволяващо им да изпълнява възложените им задачи, и да не употребяват по време на работа алкохол и други упойващи средства.
10. Да спазват стриктно разпоредбите на чл. 126 от КТ.
11. Да изпълнява и всички други задължения, които произтичат от нормативен акт, от трудовия договор и от характера на работата (вкл. всички правила, кодекси, инструкции и процедури, документални форми и пр. утвърдени от работодателя за конкретния вид дейност).

Чл. 26. Режимът на потребление на енергия, консумативи и материали, съпътстващи трудовия процес се изпълнява от всички работници като се съблюдают принципите на икономичност и производствена ефективност на труда.

## VII. ТРУДОВА ДИСЦИПЛИНА, ДИСЦИПЛИНАРНИ НАРУШЕНИЯ И НАКАЗАНИЯ, ОГРАНИЧЕНА ИМУЩЕСТВЕНА ОТГОВОРНОСТ

Чл. 27. Работниците в звено Проект «Достоен живот за самотните възрастни хора в община Кула», са длъжни да изпълняват поетите от тях трудови задължения и да спазват трудовата дисциплина, регламентирана в Кодекса на труда, в нормативните актове по неговото прилагане и в настоящия Правилник.

Чл. 28. Нарушение на трудовата дисциплина е всяка форма на виновно неизпълнение на трудовите задължения на работника, за което на нарушителя се налага дисциплинарно наказание, независимо от имуществената, административнонаказателната и наказателната отговорност, ако такава се предвижда.

Чл. 29. Нарушения на трудовата дисциплина са:

1. Закъснение, преждевременно напускане на работното място, неявяване на работа и неуплътняване на работното време.
2. Явяване на работника в състояние, което възпрепятства изпълнението на неговите трудовите задължения и на възложените му задачи.
3. Неизпълнение на възложените на работещия ангажименти.
4. Неспазване на правилата за здравословни и безопасни условия на труд, на техническите и технологични правила, на правилата за безопасност на труда и противопожарна безопасност, както и на всички процедури и вътрешни правила, действащи в звеното.
5. Неизпълнение на дадените от работодателя задължителни указания и

- нареждания.
6. Неспазване на инструкциите и указанията относно начина на съхранение и експлоатация на имуществото на работодателя, до което работниците имат достъп.
  7. Злоупотреба с доверието и уронване на доброто име и престижа на Община Кула, както и всяка форма на разпространение на поверителни сведения, отнасящи се до работодателя;
  8. Произвеждане на некачествена продукция или услуга по вина на работника;
  9. Увреждане на имуществото и разпиляване на суровини, материали, енергия и други средства;
  10. Неизпълнение на други трудови задължения.

Чл. 30. (1) Контролът по спазването на трудовата дисциплина се организира от ръководителя на проекта.

(2) Дисциплинарните наказания се налагат на работниците с мотивирана заповед, издадена от Кмета на общината, която задължително съдържа името на нарушителя, вида на нарушението, времето на извършването му и основанията за налагане на дисциплинарното наказание.

(3) Заповедта за дисциплинарно наказание се връчва на работника срещу подпис, като върху нея се отбелязва датата на връчването. В случай че не може да бъде връчена лично на нарушителя, заповедта се изпраща с препоръчано писмо с обратна разписка на домашния му адрес.

(4) Дисциплинарното наказание се счита за наложено от деня на връчване на заповедта, съответно от деня на нейното получаване, когато е изпратена по пощата с писмо с обратна разписка.

Чл. 31. (1) При определянето на вида на дисциплинарното наказание се вземат предвид тежестта на нарушението, обстоятелствата, при които е извършено, както и поведението на нарушителя.

(2) За едно и също нарушение на трудовата дисциплина може да бъде наложено само едно наказание.

Чл. 32. Преди да пристъпи към налагане на дисциплинарно наказание, работодателят е длъжен да изслуша работника или да приеме писмените му обяснения за случилото се, както и да събере и да оцени посочените от него доказателства.

Чл. 33. Дисциплинарните наказания са:

1. Забележка;
2. Предупреждение за уволнение;
3. Дисциплинарно уволнение.

Чл. 34. Дисциплинарно уволнение може да бъде наложено при:

1. Три закъснения или преждевременни напускания на работа в един календарен месец, всяко от които не по-малко от 1 час.
2. Неявяване на работа в течение на два последователни работни дни без основание.
3. Системни нарушения на трудовата дисциплина.
4. Злоупотреба с доверието на работодателя или разпространяване на поверителни за него сведения.
5. Други тежки нарушения на трудовата дисциплина.

Чл. 35. В случай на налагащо се отсъствие в работно време или при необхо-



димост от по-ранно приключване на работния ден, работникът е длъжен да предварително да уведоми работодателя чрез екипа на проекта за това обстоятелство и да получи неговото разрешение.

Чл. 36. (1) Работодателят може временно да отстрани от работа работник, който се явява на работното си място в състояние, което не му позволява да изпълнява трудовите си задължения, употребява през работно време алкохол или друго упойващо вещество. Отстраняването е в сила, докато работникът не възстанови годността си да изпълнява възложените му трудови функции.

(2) През времето, докато трае отстраняването, работникът не получава трудово възнаграждение.

Чл. 37. Работникът отговаря имуществено за вреда, която е причинил на работодателя поради небрежност при или по повод изпълнението на трудовите си задължения. Размерът и редът за осъществяване на тази отговорност се определят съгласно разпоредбите на действащото трудово законодателство.

Чл. 38. Имуществената отговорност на работника се прилага независимо от дисциплинарната, административнонаказателната и наказателната отговорност за същото деяние.

Чл. 39. За вреда, която е причинена умишлено или в резултат на престъпление или която е причинена не при или по повод на изпълнението на трудовите задължения, отговорността се определя според гражданското законодателство.

## VIII. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

Чл. 40. За неуредените с този Правилник въпроси се прилагат разпоредбите на действащото трудово законодателство и утвърдените от работодателя вътрешни актове.

Чл. 41. Настоящият правилник влиза в сила от деня на подписването му от Кмета на Община Кула и разгласяването му по подходящ начин между работниците в звено Проект «Достоен живот за самотните възрастни хора в община Кула» и може да бъде изменян и допълван по реда на неговото приемане.

Чл. 42. Екземпляр от Правилника за вътрешния трудов ред е на разположение на работещите в офиса на проектното звено.

дата: 17.01.2011 г.

гр. Кула

# ДЛЪЖНОСТНА ХАРАКТЕРИСТИКА

## Домашен помощник (ДП)

### 1. Обща информация за проекта

*Обща цел:* Намаляване на риска от попадане в институции и подобряване на качеството на живот на възрастни хора със силно затруднено самообслужване от община Кула.

*Специфични цели:* Развитие на социалната услуга в общността „домашен помощник” и подобряване на нейното качество; Развитие на местното партньорство при доставката на социални услуги в общността.

*Целева група:* Самотно живеещи възрастни хора (над 65 години) на територията на общината, които по причини от здравословен характер не са в състояние сами да организират бита си и да поддържат хигиената в дома си, както и не ползват други социални услуги и по този начин са в най-висок риск за станат обект на институционален тип грижа.

*Основни дейности:* Създаване и работа на Съвет за сътрудничество към проекта; Разработване на административно-документална система; Разработване на печатни материали; Информирание и набиране на потенциални потребители; Оценка на потребностите и подбор на потребители; Набиране на домашни помощници; Обучение на ДП; Договаряне и планиране на социалната услуга; Предоставяне на услугата от ДП; Супервизия на ДП; Мониторинг на услугата; Оценка на резултатите от проекта; Популяризиране на проекта.

### 2. Изисквания за заемане на длъжността

- Медицински изисквания - физически и психически здрав, без заболявания, определени като противопоказни за заемане на длъжността;
- Да има настоящ адрес в населеното място на потребителя/ите си или да е в състояние да пътува до там на своя сметка, без да нарушава работното си време;
- Да не е осъждан за умишлено престъпление;
- Положителни нагласи и желание за работа със самотни възрастни хора със силно затруднено самообслужване.

### 3. Условия на работа

- ДП сключва трудов договор по българското законодателство с Доставчика на социални услуги за пълно работно време или почасова заетост съгласно график, приложен към трудовия договор.
- ДП изпълнява служебните си задължения в домовете на потребителите на социални услуги, за които полага грижи.

### 4. Основни задължения

- Организира и осъществява ежедневни дейности, осигуряващи битови и социални условия, необходими за нормалния живот на потребителя на услуги, а именно:

<i>I. Доставка на и/или приготвяне на храна, помощ при хранене</i>
1. Приготвяне на храна
2. Доставка на готова храна
3. Подпомагане при хранене
<i>II. Пазаруване – снабдяване на нуждаещите се с ежедневно необходимите продукти и лекарства</i>
1. Закупуване на хранителни продукти, хигиенни материали и вещи от първа необходимост
2. Закупуване на лекарствени средства
<i>III. Помощ за поддържане на лична хигиена</i>
1. Помощ при ежедневния тоалет и обличане
2. Помощ при къпане
3. Помощ при направата на маникюр и педикюр или придружаване до мястото на извършване на услугите
4. Извършване на подстригване, боядисване на коса, бръснене или придружаване до бръснаро – фризьорски салон
<i>IV. Поддържане на хигиената в жилищните помещения обитавани от обгрижваните лица</i>
1. Поддържане на хигиената в жилищните помещения, обитавани от обгрижваните лица – текущо почистване
2. Основно почистване на обитаваните от обгрижваното лице жилищни помещения
<i>V. Помощ при вземането на лекарства, предписани от лекар, придружаване до личен лекар, при настаняване в болница и др.</i>
1. Помощ при вземане на лекарства
2. Придружаване при посещение на лекар и при извършване на различни медицински манипулации и изследвания, рехабилитация, лечебна физкултура
3. Съдействие за настаняване в болница, грижи в болницата при необходимост
<i>VI. Извършване на плащания за битови услуги</i>
1. Заплащане на топлинна енергия, електроенергия, телефон, вода, данъци и други
2. Осигуряване на отоплителни материали
3. Осигуряване на пране и химическо чистене или ръчно пране
4. Съдействие за извършване на дребни технически ремонти
<i>VII. Административна помощ</i>
1. Съдействие при снабдяване с необходимите помощни средства при инвалидност или тежки заболявания
2. Съдействие по изготвяне на необходимите документи за явяване пред ТЕЛК
3. Съдействие при подаване на документи в пенсионен отдел, служби за социално подпомагане и други
<i>VIII. Помощ при общуването и поддържането на социални контакти в дома или извън него</i>
1. Четене на ежедневници и художествена литература
2. Придружаване при разходка
3. Придружаване при посещение на църква, джамия или синагога



- Съдейства за социалната интеграция на потребителите на социални услуги като ги насърчава и подпомага да водят активен и независим начин на живот в рамките на специфичните им възможности;
- При спешен случай незабавно информира роднините и личния лекар на потребителя;
- Предлага мерки за намаляване или отстраняване (ако е възможно) на рисковете в домашната среда на потребителя;
- Не дава гласност на факти и обстоятелства, свързани с потребителя и станали му известни при изпълнение на служебните си задължения;
- Спазва установените правила за охрана на труда;
- Грижи се за здравето и безопасността на потребителите на социални услуги.

#### **5. Организационно-управленски връзки и взаимоотношения**

- Подчинен е на Ръководителя на проекта
- При отсъствие се замества от лице, определено от Доставчика на социални услуги.

Дата: \_\_\_\_\_

РАБОТОДАТЕЛ: \_\_\_\_\_ РАБОТНИК: \_\_\_\_\_

(име: \_\_\_\_\_)

## **ЕТИЧНИ СТАНДАРТИ в работата на домашния помощник**

Утвърдил: \_\_\_\_\_

Професионалната етика е съвкупност от нравствени норми, понятия, съждения, оценки за начините на поведение, характерни за представителите на определени групи от обществото и обусловени от тяхната принадлежност към дадена професия. Основната цел на професионалната етика е да съдейства за по-доброто изпълнение на професионалните дейности, от една страна, и да осигурява надеждна защита на интересите на хората, които ги извършват и към които са насочени, от друга. Така тя подпомага решаването на проблемите в дадена професия, допринася за нейното развитие и за постигането на социалните и индивидуалните цели. Най-важната функция на етичните професионални норми е да свържат общите принципи на морала с ежедневните професионални дейности, като поддържат общуването и доброто взаимодействие между специалисти и клиент.

### **Основните етични принципи в работата на домашния помощник са:**

- Принцип на уважение към достойнството и правата на личността;
- Принцип на конфиденциалност;
- Принцип на компетентност.

В работата си домашният помощник трябва да се ръководи и да защитава интересите на потребителя, да уважава личния му живот, да опазва неговите тайни, като спазва конфиденциалност.

Домашният помощник не може да проявява дискриминация по отношение на пол, възраст, вероизповедание, семейно положение, убеждения, умствени и физически ограничения, или по какъвто и да е друг признак към потребителя.

Домашният помощник не е задължен да участва в дейности, свързани с лъжа, измама и др. Когато потребителите изискват от него недоговорени услуги, домашният помощник е длъжен да уведоми екипа на проекта.

Домашният помощник трябва ясно да разграничава изказвания и действия, които прави като частно лице от онези, които са свързани с професионалната му роля на домашен помощник.

Домашният помощник трябва да има уважително и доброжелателно отношение към колегите си.

Особено важно е да се спазват принципите на конфиденциалността, това е от голямо значение за поддържане на доверието между домашния помощник и потребителя. Неетично поведение е това, което формира у потребителя определени очаквания, а после те не се изпълнят или се злоупотребява с доверителна информация.

Конфиденциалност е неотменното право на човека да съхранява свои тайни и сам да решава кога и как да ги разкрие. Неуместно е да се спазва конфиденциалност ако:

- е застрашено общото благополучие и живота на потребителя (напри-

- мер: не взема животоспасяващи и животоподдържащи лекарства) или ако потребителя стане опасен за околните;
- има съдебно искане за разкритие на тайна.
  - има случай на насилие.

В своята практика домашните помощници могат да изхождат от правилото: конфиденциалността свършва там, където започва опасността.

**Спазването на етичните принципи гарантира:**

- Решаване на професионалните задачи в съответствие с професионалните норми;
- Защита правата на потребителите;
- Съхраняване на доверието между домашния помощник и потребителя;
- Повишаване авторитета на професията.

**Обучението по етични стандарти в работата на домашния помощник включва теми за:**

- спазване на основните принципи на грижата в общността, свързани с насърчаване независимостта на потребителя, зачитане на неговото достойнство и правото му на лично пространство;
- поверителност на личните данни и информация;
- антидискриминационни практики и зачитане на културни различия;
- недопускане и ранно сигнализиране на опасност от различни форми на злоупотреба или експлоатация на потребителите;
- услуги, изискващи физически допир;
- боравене с пари и имущество на потребителя;
- отказ от получаване на подаръци и завещания;
- неупотреба на вредни за здравето вещества по време на работа;
- принцип на отговорност пред професията.

## **ПРОЦЕДУРА**

### **за сигнализиране и намеса в случаи на злоупотреба, неглижиране или насилие**

Доставчикът осигурява на потребителите закрила от физическа, финансова, психологическа, сексуална или друга форма на злоупотреба, експлоатация и самоувреждане, както и от не/съзнателна грубост, дискриминация, изоставяне, неглижиране и унижение, като:

1. Организира обучение за превенция и работа при случаи на злоупотреба и насилие за всички новопостъпили домашни помощници.
2. Домашните помощници са длъжни да информират своевременно екипа на проекта за сигнали, случаи или съмнения на злоупотреба и насилие, касаещи техните потребители, тях самите или трети лица (в случай че имат отношение към доставката на услугата). Доставчикът води регистър на случаите на насилие и злоупотреба.
3. Екипът на проекта самостоятелно или с помощта на други специалисти предприема действия за изясняване на случая. При наличие на основание, информира съответните компетентни органи и роднините на жертвата.
4. При съмнение, че от домашния помощник или с негова помощ (вкл. бездействие) е извършено насилие или злоупотреба, последният се отстранява временно от работа до изясняване на случая.
5. Екипът на проекта предприема мерки за преодоляване на последиците и насилието или злоупотребата, като осигурява консултантска помощ на домашния помощник и/или на потребителя.
6. Инцидентите, предприетите действия и последващото развитие на случая се описват в специален протокол и се съхраняват в личното досие на потребителя.

## **ПРОЦЕДУРА**

### **за регистрация, разглеждане, анализ и предприемане на действия по жалби**

*I. Цел:* Настоящите правила регламентират процедурата за разглеждане, проверка, анализ и предприемане на действия от страна на Община Кула по жалби, свързани с дейностите по доставка на социалната услуга „домашен помощник“.

*II. Области на прилагане:* На регистрация, анализ и отговор подлежат жалби:

1. От потребители на услугата „домашен помощник“;
2. От домашни помощници;
3. От други лица и институции, свързани с дейността.

*III. Ред и начин на регистриране, анализ и отговор:*

1. Жалбите се регистрират с входящ номер и дата в специален Регистър на жалби и похвали, в който се вписват също подробности относно съществените проверки и предприетите действия. При наличие на съпътстващи документи те също се регистрират.
2. Разглеждат се само жалби подадени в писмена форма и с посочен подаател. Анонимни жалби не се разглеждат.
3. Жалбите се проверяват и анализират от комисия, определена със заповед на кмета на общината, която се произнася в писмена форма (протокол) в срок от 14 дни от регистрирането им.
4. На база изводите и препоръките на комисията, кметът на общината резолира жалбата и нарежда предприемане на конкретни действия във връзка с нея, ако такива се налагат.
5. Копие от цялата документацията по жалбата се прилага към личното досие на съответния потребител и/или домашен помощник.
6. Всяко тримесечие екипът на проекта анализира типологията на жалбите, разработва и предлага мерки за предотвратяване и ограничаване на потенциалните възможности за възникването им.

*IV. За разрешаването на жалбите се прилага българското законодателство.*

*V. Жалбоподателят получава информация в писмена форма за решението по жалбата и предприетите мерки в срок от 5 дни от резолирането ѝ.*

*VI. Отчитане на жалби:*

1. Ежемесечно.
2. На тримесечие.
3. В края на проекта.

*VII. С настоящата процедура се запознават всички заинтересовани страни.*

## ПРОЦЕДУРА за действие при инциденти и спешни ситуации

1. Инцидент е всяко събитие, настъпило по време на работата или по повод доставката на социалната услуга „Домашен помощник”, което:
  - 1.1 Постава в риск или уврежда живота и здравето на потребителя, домашния помощник или на трето лице;
  - 1.2. Затруднява изпълнението на задълженията от страна на домашния помощник и полагането на грижи за потребителя;
  - 1.3. Води до увреждане на имущество или по друг начин ощетява страните по договора за социалната услуга.
  
2. При инциденти, довели до **непосредствена** опасност за живота и здравето на потребителя и при акт на насилие домашният помощник действа в следната последователност:
  - Извежда потребителя от опасната зона и оказва долекарска помощ;
  - Извикват Спешна медицинска помощ и/или Полиция/Пожарна безопасност на телефон 112, като информират за адреса и характера на инцидента;
  - Уведомява лицето за контакти при спешни случаи;
  - Уведомява екипа на проекта.
  
3. Във всички останали случаи, след като е взел всички възможни мерки за ограничаване на вредните последици от инцидента, домашният помощник уведомява роднините и екипа на проекта.
  
4. Независимо от характера на инцидента, домашният помощник е длъжен да запише инцидента подробно в Дневника на потребителя - час и място, причини, последици, други участници/свидетели, предприети мерки и пр.
  
5. При инциденти по т.2 ръководителят на проекта свиква спешно екипно съвещание, на което се води протокол.

## **ИНСТРУКЦИЯ** **за защита на имуществото** **и финансовите средства на потребителя**

В процеса на работа и при изявено желание от страна на потребителя, домашният помощник извършва услуги, свързани с боравене на пари или имущество на потребителя. Във връзка с това, с цел избягване на конфликти и злоупотреби, трябва да се спазват следните правила:

1. Домашният помощник е длъжен да описва всички парични операции, които извършва в Дневника на потребителя, както и да съхранява съответните касови бележки и фактури. Последните се отчитат на потребителя или на неговия законен представител.
2. За по-отговорните парични операции (получаване на пенсия, закупуване на твърди и течни горива, и др.) срещу записа се поставя подпис от страна на помощника и на потребителя или на неговия законен представител.
3. Домашният помощник вписва също така всяка загуба или повреда на имущество на потребителя, възникнала в процеса на предоставяне на услугата.
4. Домашният помощник може да заплаща потребителската такса, ако е упълномощен изрично от потребителя или неговия законен представител. В такъв случай той представя пълномощното на счетоводителя на проекта и се отчита пред потребителя (неговия законен представител) с издадената за сумата разписка.
5. На домашния помощник **изрично се забранява:**
  - приемане на подаръци и завещания от потребителите;
  - използване на документи на потребителя без негово знание и разрешение;
  - използване на имуществото на потребителя за лични цели (напр. телефон), продажба или изхвърляне на вещи на потребителя без неговото или на законните му представители разрешение;
  - въвличане на потребителя в хазартни игри (напр. тото, залагания, и пр.);
  - заемане на пари от потребителя или отпускане на заем на потребителя;
  - продажба на стоки и услуги на потребителя;
  - съгласие за отговорно пазене на ценности на потребителя;
  - поемане на задължения от името на потребителя;
  - водене на други хора (в т.ч. деца) или домашни любимци в дома на потребителя без неговото или на законните му представители, близки или роднини разрешение и без знанието на доставчика.
6. Ако домашният помощник установи в хода на работата си, че потребител, който не е под попечителство, не е в състояние да отговаря за финансовите си средства, трябва да информира за това незабавно екипа на проекта.

## **ИНСТРУКЦИЯ**

### **за обезопасяване на дома на потребителя**

Осигуряването на безопасност в дома на потребителя във времето, в което ползва услугата «Домашен помощник», включва и изготвяне на ясни правила и процедури за достъп на домашния помощник до дома на потребителя:

1. Разполагане с ключове и начини за тяхното съхраняване – домашният помощник, който разполага с ключове, ги съхранява на лично място и по начин, който да предполага изключване на възможност от загубване, кражба, използване от трети лица.
2. Действия, които се предприемат в случай на загуба или кражба:
  - домашният помощник уведомява потребителя на услугата или негов законен представител и екипа на проекта;
  - домашният помощник, допуснал загуба/кражба на ключове от дома на потребителя, предприема действия за своя сметка за изработване на ключове за дома, смяна на патрон или други наложителни мерки.
3. Действия, които се предприемат, когато домашният помощник не успее да влезе в дома на потребителя:
  - уведомява близките/роднините на потребителя и екипа на проекта;
  - уведомява компетентни институции при наличие на спешни ситуации.
4. Установяване на инцидент с потребителя:
  - уведомява близките/роднините на потребителя и ръководителя на проекта;
  - уведомява компетентните институции при наличие на спешни ситуации (спешна помощ, полиция, пожарна служба, друга).
5. Други критични ситуации – при пожар, наводнение, земетресение, се реагира по общоприетите правила за поведение, касаещи напускане на дома, заставане на безопасно място, оказване на долекарска помощ и други.
6. Ако в хода на работата си домашният помощник установи нововъзникнали рискове за потребителя, произтичащи от битовите условия в дома му, трябва незабавно да информира за това екипа на проекта.



## **УКАЗАНИЯ**

### **за полагане на грижи за тежко болен**

Поддържането на добра хигиена в жилището и грижата за личната хигиена на човека е от огромно значение за протичане на жизнените функции на организма.

**Ежедневните хигиенни грижи включват: сутрешен и вечерен тоалет, частична или пълна баня, тоалет на кожните гънки.** А при хората с тежки увреждания, които са в постоянно легнало положение се прави и тоалет против декубитус.

**Сутрешен тоалет.** Ако състоянието на човека му позволява да седне в леглото, подпират се добре с възглавници, поставя се кърпа върху коленете му. Предварително се приготвя съд с чиста вода, съд за замърсената вода и кърпи. Започва се с измиване на ръцете като се обръща внимание на ноктите, които ако е необходимо се изрязват. След това се преминава към миене на зъбите, устната кухина, измива се лицето, очите, ушите, носът и вратът. Лицето се подсушава добре, особено гънките в областта шията и зад ушите. Тоалетът завършва със сресване на косата.

*Сутрешният тоалет на лежащо болен се извършва по следния начин:* под главата на болния и около шията се поставят кърпи. Тоалетът започва с измиване на зъбите, като главата се обръща в страни и до бузата му плътно се прилепва малък, пригоден за целта съд. Тоалетът на очите се извършва с тампон, напоен в чиста вода. Мие се всяко око поотделно от външния към вътрешния ъгъл на окото. На лежащо болния задължително се прави тоалет против декубитус.

При по-тежко болни хора, особено при жени, е наложително със сутрешния тоалет да се направи и частична баня. Тя включва измиване на онези части от тялото, които се изпотяват и замърсяват - под мишниците, под гърдите, пъпа, външните гениталии, измиване на краката.

**Вечерният тоалет** не се различава от сутрешния - извършва се преди сън.

При лоша хигиена се получават възпалителни процеси, които може да се разпространят и сериозно да се влоши състоянието на човека.

*Грижата за косата* се изразява в редовно сресване по няколко пъти на ден. Сресването премахва праха от косата и подобрява кръвообръщението. Това се извършва с индивидуален гребен или четка, които се поддържат винаги чисти.

*Миене на глава на тежко болен* – извършва се в проветрена и затоплена до температура от 22 градуса стая. Човекът се поставя в диагонално положение на леглото, слага се възглавница под плещите, така че главата му да увисне леко. Постила се една мушама на възглавницата и друга мушама се подпъхва под раменете на човека в единия ѝ край под формата на улей, а свободният ѝ край е пъхнат в кофа, за да отвежда водата. Косата се измива и след това се подсушава.

*Къпане на тежко болен* - във всички случаи това мероприятие допринася за подобряване жизнените функции на организма. При хора, чието състояние не им позволява да стават от леглото, къпането им става в леглото. Най-напред се извършва измиване на главата, свалед това се измива тялото по описаните по-горе начини. Това е свързано и със смяна на постелното бельо и на пижамата, прави се и тоалет против декубитус.

*Какво е декубитус?* Това са рани от дългото залежаване и се проявява при хора, които са в принудително легнало положение. Опорните точки при това положение са кръстът, лопатката, лактите и петите. Именно в тези области най-често се образува декубитус и най-вече в кръстната и седалищната област. Ако положението в леглото е странично, декубитусът се проявява в областта на тазо-бедрената става, вътрешната и външната част на бедрата. Може да се прояви на гърдите и в гънките на корема. Освен лошата хигиена, други причини за появата на декубитус са още неудобно и нечисто легло, неравности на дюшека, гънки на чаршафа или пижамата.

Най-важна е *профилактиката против декубитус*, изразяваща се в навременни и постоянни грижи. Освен добрата хигиена на болния са нужни и грижи за леглото му - равен дюшек, гладък и мек, чисто постелно бельо, винаги добре изпънато. Редовното обръщане на залежалите се болни е също важно, поне на два часа. За да се намали натиска под застрашените места се поставят гумени кръгове, облечени в калъфка, а за лактите, коленете и петите могат да се приготвят малки кръгове от памук и бинт.

*Тоалетът против декубитус* включва измиване с насапунисана гъба на гърба, кръста, хълбоците, лактите, коленете и петите. Подсушава се, след което се намазва с подходящ унгвент или ревулсивно средство с енергични движения, при което се използва талк.