**ЈУ ЗАВОД ЗА СОЦИЈАЛНИ ДЕЈНОСТИ –СКОПЈЕ**



***Стандарди за услугата***

***персонална асистенција***

**Скопје март, 2018**

Планирањето и спроведувањето на услугата персонална асистенција се заснова на **принципи** кои произлегуваат од Конвенцијата на ООН за правата на лицата со попреченост:

* почит кон вроденото достоинство, индивидуалната автономност и независност на лицата со попреченост,
* право на слобода на избор и одлучување во текот на остварувањето на правото на персонална асистенција
* почит кон разликите и прифаќање на лицата со попреченост како дел од човековата различност и од човештвото, изразено преку индивидуален пристап во планирање и спроведување на услугата и
* поттикнување на учеството и активно вклучување на лицата со попреченост во општеството.

**СТАНДАРД БР.1**

***Здружението на граѓани кое е давател на услуга за персонална асистенција е лоцирано во објект во средина во која има обезбеден пристап до комуналната инфраструктура, има соодветен простор, опрема и има обезбеден пристап за лица со попреченост***

**Индикатори**

1. Здружението на граѓани е лоцирано во средина која е приклучена на канализациска, водоводна и електрична мрежа, и е поврзана со телефонска линија и интернет;
2. Здружението на граѓани има соодветни просторни капацитети за стручна работа на ангажираниот персонал;
3. Здружението на граѓани има соодветна канцелариска и техничка опрема за непречена стручна работа на ангажираниот персонал;
4. Објектот во кој се наоѓа Здружението на граѓани е пристапен за лица со попреченост.

**СТАНДАРД БР.2**

***Здружението кое дава услуги за персонална асистенција е регистрирано во Министерството за труд и социјална политика и има квалификации во обезбедувањето на услуги за својата целна група***

**Инидактори**

1 Здружението на граѓани е регистрирано во Регистaрот на здруженија од областа на социјалната заштита кој се води во Министерство за труд и социјална политика;

2.Здружението на граѓани има јасно дефинирани услуги согласно, кои го идентификуваат како давател на социјални услуги;

3.Стручната работа во здружението на граѓани се реализира врз основа на годишна програма за работа со лица со попреченост;

4.Здружението има дефинирани критериуми и процедури за избор на потенцијални даватели на услуги од персонална асистенција;

5.Здружението има база на податоци за персонални асистенти кои имаат сертификат за завршена верифицирана обука за стекнување со вештини за давање персонална асистенција;

6.Здружението на граѓани кое обезбедува услуги на персонална асистенција има вработено најмалку еден стручен работник;

7.Здружението ангажира стручно лице - специјален едукатор, социјален работник или лице со друго соодветно образование и работно искуство кое ќе го раководи и координира давањето на услугата;

8.Здружението на граѓани има развиена мрежа на партнерски организации активни во обезбедувањето на услуга од персонален асистент, согласно потпишаните меморандуми за соработка.

**СТАНДАРД БР.3**

***Персоналниот асистент поседува лични компетенции, квалификации и вештини за давање на услугата на персонална асистенција***

**Индикатори :**

1.Персоналниот асистент е лице на возраст до 18 до 64 години, со минимум завршено средно образование, работно способно и неосудувано лице, кое не е член на семејството на корисникот, ниту лице кое живее во исто домаќинство со него. Доколку во определена општина нема лица со ССС кои сакаат да работат како асистенти, може да се вклучат и лица со завршено основно образование;

2.Персоналниот асистент има сертификат за завршена обука за стекнување со вештини за давање персонална асистенција врз основа на Програма за обука верифицирана од ЈУ Центар за образование на возрасни;

3.Персоналниот асистент поседува:

* Добри интерперсонални вештини
* Можност да комуницира јасно, усно и во писмена форма.
* Способности да ја прилагоди комуникацијата за да ги задоволи потребите на лицето со попреченост
* Можност да слуша и да покаже разбирање на она што е кажано, активно слушање.
* Третирање на сите корисници на услуги со почит и достоинство и почитување на принципот на доверливост.
* Да има познавање за видовите на попреченост и видовите на услуги кои може да им се дадат на лицата со попреченост. Како предност ќе се земе да има искуство во работа со лица со попреченост.
* Да им аразбирање и посветеност за еднакви можности.

4.Персоналниот асистент е вклучен во континуирани обуки за работа со лица со попреченост.

**СТАНДАРД БР.4**

***Персоналниот асистент учествува во планирање, испорака и следење на услугата за персонална асистенција.***

**Индикатори :**

1.Персоналниот асистент обезбедува помош и поддршка

**А) во домот на корисникот**

* поддршка при движење;
* поддршка при користење ортопедски и технички помагала;
* поддршка во соодветно облекување и соблекување;
* поддршка при одржување лична хигиена и хигиена на облеката;
* поддршка при извршување физиолошки потреби;
* контрола и следење на виталните телесни функции (мерење притисок, температура шеќер) и помош при земање лекарства;
* поддршка во извршување дневни домашни активности, како готвење храна, земање оброци, одржување на хигиена на домот;
* помош и поддршка во други слични секојдневни активности во домот кои лице без попреченост би можело да ги изведе без поддршка од друго лице.

**Б) на работното место, во високообразовниот процес, во неформалното образование или во професионалната рехабилитација**

* поддршка при патувањето од и до работното место, образовната установа, установата или организацијата за професионална рехабилитација;
* поддршка при движење во просторот на работното место, образовната установа, установата или организацијата за професионална рехабилитација;
* поддршка при користење информатичка технологија и информациско-комуникациска технологија;
* поддршка во остварување комуникација со други луѓе;
* поддршка при читање текстови (книги, стручналитература, весници, литература по избор на корисникот и сл. );
* поддршка при задоволување лични потреби (тоалет, исхрана, облекување итн.) и при други секојдневни активности на работното место или во образовниот процес кои лице без попреченост би можело да ги изведе без поддршка од друго лице.

**В) во заедницата во која живее корисникот**

* поддршка при користење на сите видови на превоз (движење со количка, влегување и излегување од превозни средства);
* поддршка за присуство на општествени и јавни настани;
* помош во посредување и комуникација со установите/средината, поддршка во посредување и комуникација со лица и организации и со околината;
* поддршка за посета и активно учество во образовни, рекреативни, спортски, културно-забавни и други слични активности и услуги достапни во заедницата;
* поддршка при изведување други слични активности за учество во заедницата, социјализација или поминување на слободното време

2.Видот на помош и поддршка-услугите кои лицето со попреченост ќе ги користи се евидентираат во образец листа на услуги;

3.Персоналниот асистент се раководи од инструкциите на корисникот на услугата, кој одлучува за видот и степенот на поддршката, местото и времето на давање на услуга и дава насоки за најсоодветно обезбедување на услугата, во согласност со неговите потреби и согласно индивидуалниот план за користење на услугата за персонална асистенција;

4.Персоналниот асистент и корисникот, во соработка со стручно лице од Центарот за социјална работа и стручно лице на обезбедувачот на услугата за раководење и координирање на персоналната асистенција, заеднички ја планираат услугата и тоа за времето за асистенција (ден и број на часови до најмногу 80 часа месечно ) и активностите на личниот асистент во давањето на услугата;

5.Персоналниот асистент редовно изготвува извештаи за својата работа и на неделно и месечно ниво ги доставува до здружението;

6.Персоналниот асистент соработува со сите вклучени страни во обезбедување на услугата- персонална асистенција, корисниците и луѓето во околината на корисникот, членови на семејството, пријатели, рехабилитатори и сл.;

7.Во итни случаи, персоналниот асистент може да се замени, односно лицето да одбере нов асистент;

8.Го информира Здружението на граѓани за релевантни услови кои можат да имаат влијание врз вршењето на работата (на пр. недоразбирање или спор со корисникот).

9.Навремено го известува корисникот и Здружението на граѓани за случаи кога е потребно боледување или да има некоја друга причина за отсуство.

**СТАНДАРД БР.5**

***Приемот и првичната проценка или скрининг на лицето со попреченост ја врши стручно лице од меснонадлежниот центар за социјална работа.***

**Индикатори:**

1.Постојат критериуми за прием на лица со попреченост кои имаат потреба од персонална асистенција во Центарот за социјална работа;

2.Критериумите се јавно достапни, има информативни летоци за лицата со попреченост, нивните семејства, стручните лица здружение на граѓани и други субјекти;

3.Лицата кои се вработени во ЦСР се обучени за правење на првична проценка на лицата со попреченост за потребата од користење на услугата на персонална асистенција ;

4.Постои пишана евиденција за првичната проценка за секое лице во ЦСР;

5.По првичната проценка лицето со попреченост кое ги исполнува критериумите за користење на услугата за персонална асистенција е упатено од ЦСР со упатница до здружението на граѓани кое има согласност од МТСП за давање на услугата персонална асистенција, и коесе наоѓа на територија на која што живее корисникот и кое е избрано од страна на корисникот.

**СТАНДАРД БР.6**

***Детална (комплексна) проценка на корисникот, чија состојба по првичната проценка е оценета дека ги задоволува критериумите за користење на услугата***

**Индикатори:**

1. Детална (комплексна) проценка на потребите се прави за секое лице со попреченост, во најкраток можен временски период;
2. Пишаната детална (комплексна) проценка на лицето со попреченост се поврзува со првичната проценка или скрининг во писмена форма и се става во поединечно досие на корисникот во Центар за социјална работа и Здружение на граѓани;
3. Деталната проценка ја врши стручно лице од здружението за раководење и координација на услугата и стручно лице од надлежниот центар за социјална работа вклучено во првичната проценка со обезбедена партиципација од корисникот;
4. По потреба во проценката се консултираат и вклучуваат други релевантни лица и професионалци со кои лицето е во контакт (како што се членови на поширокото семејство, претставници од образовна институција, работна организација или здружение на граѓани).

**СТАНДАРД БР.7**

***Корисникот, личниот асистент и стручно лице од центарот за социјална работа и стручно лице од Здружението заеднички ја планираат услугата во однос на активностите и динамиката***

**Индикатори:**

1.Постои пишан индивидуален план за користење на услугата за секој корисник за кој е направена детална (комплексна) проценка. Планот се чува во досието за секое лице во Центарот за социјална работа и досието на лицето во Здружение на граѓани од каде добива услуги од персонален асистент;

2.Индивидуалниот план за користење на услугата е изготвен во рок од 5 дена од комплетирањето на деталната (комплексната) проценка. Во одредени ситуации изготвувањето на планот може да се продолжи, во рок не подолг од 15 дена;

3.Во индивидуалниот план за користење на услугата внесени се идентификувани активности кои треба да се превземат за да се одговори на потребите на лице со попреченост со услуги од персонален асистент, одговорности и конкретни активности и временската рамка во која треба да се вршат активностите;

4.Индивидуалниот план за користење на услугата се изготвува на неделна основа од страна на корисникот- лицето со попреченост, персонален асистент , стручно лице од Здружението и стручно лице од Центарот за социјана работа, во согласност со индивидуалните потреби на корисникот и достапните активности и ресурси;

5.Здружението кое ја обезбедува услугата, целосната документација со подготвениот индивидуален план на корисникот и утврдениот број на часови на асистенција ги доставува назад до Месно надлежниот центар за социјална работа, врз основа на кои Центарот носи решение за користење на услугата;

6.Индивидуалниот план за користење на услугата се изготвува согласно изготвен образец.

**СТАНДАРД БР.8**

***Обезбеден период на взаемно прилагодување помеѓу корисникот и персоналниот асистент***

**Индикатори:**

1.Во рамките на услугата се обезбедува период на взаемно прилагодување помеѓу корисникот и личниот асистент, кој трае не подолго од 30 дена;

2.Во периодот на взаемно прилагодување се реализираат активности од индивидуалниот план за користење на услугата;

3.Доколку се утврди дека помеѓу корисникот-лице со попреченост и персоналниот асистент нема компатибилност, постапката на взаемно прилагодување се повторува со нов персонален асистент.

**СТАНДАРД БР.9**

***Спроведување и следење на индивидуалниот план за користење на услугата***

**Индикатори:**

1.Персоналниот асистент ги спроведува активностите согласно изготвениот индивидуален план за користење на услугата;

2.Преглед на индивидаулниот план за користење на услугата вршат персоналниот асистент и корисникот/лице со попреченост со цел увид во реализираните активности во текот на неделата и план за наредната недела;

3.Стручно лице од здружението за раководење и координација на услугата врши мониторинг на спроведените активности со корисникот согласно индивидаулниот план за користење на услугата;

4.Мониторинг на активности врши и стручно лице од Центарот за социјална работа, повремено и по потреба а задолжително во периодот на взаемното прилагодување.

**СТАНДАРД БР. 10**

***Евалуација на планираните и спроведените активности***

**Индикатори:**

1.Персоналниот асистент, лицето корисник на асистенцијата, стручното лице од здружението за раководење и координација на услугата и стручното лице од ЦСР се среќаваат еднаш во месецот, за да оценат дали обезбедената услуга е во рамките на стандардите и со цел да споделат искуства во однос на: вештини за поставување на граници, решавање проблеми и натамошни стратегии за поддршка на лицето со попреченост, корисник на услугата персонална асистенција, за што изготвуваат извештај;

2.Персоналниот асистент подготвува неделен и месечен извештај за неговата работа и месечна проценка на промените кај корисникот, кои ги доставува до обезбедувачот на услугата, согласно изготвен образец;

3.Здружението на граѓани - давател на услугата континуирано го следи квалитетот на дадените услуги и најмалку еднаш во шест месеци спроведува интерна евалуација на задоволството на корисникот од добиените услуги, за што изготвува извештај и го доставува до надлежниот центар за социјална работа;

4.Центарот за социјална работа континуирано го следи квалитетот на услугата за персонална асистенција за што изготвува извештај најмаку еднаш во шест месеци и го доставува до Заводот за социјални дејности.

5.Заводот за социјални дејности, во соработка со меснонадлежните центри за социјална работа, врши евалуација на давањето на услугата од страна на обезбедувачите на услугата, на секои шест месеци и изготвува и поднесува сумарен извештај од евалуацијата до МТСП;

6.За евалуација на индивидаулниот план за користење на услугата има изготвено стандардизирани листи.

**СТАНДАРД БР.11**

***Корисникот има право на поплака/претставка за да го искаже своето незадоволство од користењето на услугата.***

**Индикатори:**

1.Здружението на граѓани - давател на услуги има изготвено процедури за поднесување и разгледување на поплаки/ претставка на корисникот и води евиденција за истите.

2.Корисникот е информиран за правото на поднесување на поплака/претставка, начинот на поднесување, како и рокот во кој давателот на услугата е должен да одговори по поплаката/претставката.