

Внатрешни процедури за мониторинг и евалуација на социјалните услуги на Здружението СОЦИО

Издавач: Здружение за обезбедување социјални услуги СОЦИО, Гостивар

За издавачот: Марија Дробњак

Автор: Катица Михајловиќ



Гостивар, Октомври, 2023



Оваа публикација е изготвена со поддршка од програмата Механизам за граѓанска отпорност што се финансира од Европската Унија. Содржината е исклучива одговорност на авторот и на Здружението СОЦИО и не мора задолжително да ги одразува ставовите на Европската Унија.

Содржина

Вовед	3
1.1 Мониторинг на социјалните услуги	3
1.2 Евалуација на социјалните услуги	3
1.3 Разлики помеѓу мониторингот и евалуацијата.....	4
2.1 Обезбедување социјални услуги	4
2.2. Профил на СОЦИО како давател на социјалната услуга	5
2.3. Усогласеност на услугата помош и нега во домот со законските регулативи и Статутот на организацијата	6
2.4. Опис и број на корисниците за кои е наменета социјалната услуга	7
2.5. Опис на активности кои ги предвидува социјалната услуга.....	7
2.6. Цели на социјалната услуга	9
2.7. Опис на работни задачи и активности кои ги обезбедуваат стручните лица, техничко-помошниот персонал вклучен во давање на социјалната услуга.....	9
2.8. Работа во недискриминаторска средина.....	11
3.1. Опис на воспоставен механизам за контрола на квалитетот на услугата	12
3.1.1 Минимални структурни стандарди	12
3.1.2 Јавност во работата.	12
3.1.3 Основна програма на Здружението	13
3.1.4 Информирање на корисник и склучување договор за користење на услугата	14
3.1.5 Приоритетни критериуми за прием и листа на чекање	14
3.1.6 Инфраструктурни стандарди.....	15
3.1.7 Стандарди за структура на вработените	15
3.2. Минимални функционални стандарди	15
3.2.1 Стандарди за прием - користење на услугата – палијативна нега.....	15
3.2.2 Стандарди за проценка	15
3.2.3 Стандард за одредување на потребно ниво на поддршка	16
3.2.4 Стандарди за планирање	16
3.2.5 Стандарди за преглед	16
3.2.6 Стандард: внатрешна евалуација	16
3.2.7 Стандард: развој на персоналот	17
3.2.8 Стандард: достапност на програми и услуги во заедницата	17
4. Листа на АНЕКСИ	18
Користени извори:	34

Вовед

Овој документ се разви за потребите на проектот „Социо за иновација на социјалните услуги во заедницата“, во рамки на програмата Граѓански механизам за отпорност (CRM) за поддршка на граѓанското општество, имплементирана во рамките на проектот финансиран од ЕУ „Техничка помош за подобрување на поволната средина за граѓанските организации во Република Северна Македонија“.

Документот ќе претставува корисна алатка за вработените и членовите на Здружението за обезбедување социјални услуги СОЦИО, како и за други граѓански организации кои нудат социјални услуги во заедницата, во процесот на следење и оценка на своите услуги.

Овој документ дава преглед на законската регулатива од областа на социјалната заштита, со посебен осврт на социјалните услуги, процесот на воспоставување и работа на Здружението СОЦИО и услугите кои ги испорачува. При подготовка на документот се направи анализа на содржината на релевантни податоци: закони, правилници, извештаи и организациски документи, како и интервјуа со вработените во Здружението СОЦИО.

Во документот се нудат упатства за пристапот, изворите на податоци и техниките на мониторинг, планирање и евалуација на социјалните услуги, согласно пропишаните нормативи и стандарди од областа на социјалната заштита.

Процедурите за мониторинг и евалуација на социјалните услуги се од клучно значење за СОЦИО како лиценциран давател на социјални услуги со цел обезбедување точен увид во спроведувањето на услугата помош и нега во домот, согласно законски пропишаните стандарди за спроведување на услугата.

1.1 Мониторинг на социјалните услуги

При воведувањето на социјалните услуги, важно е да се следи нивниот напредок. Кои се конкретните мерки што се преземаат за решавање на пречките на кои наидуваат корисниците? Кои влезни елементи се користат и колку се троши на нив? Дали чинителите навремено ги исполнуваат своите обврски? Следењето на активностите е важно од две причини. Прво, учесниците се држат на одговорност и се поттикнува дејствување. Второ, раното идентификување проблеми при имплементацијата овозможува да се преземат корективни мерки. Поради ова, во системите за мониторинг треба редовно да се известува. Системите за мониторинг се потпираат врз административни записи.

1.2 Евалуација на социјалните услуги

Евалуацијата е системска и целна проценка за тековни или завршени социјални услуги, нивниот дизајн, спроведување и резултати.

Евалуацијата ја определува релевантноста и исполнувањето на целите, ефикасноста, ефективноста, влијанието и одржливоста. Евалуацијата треба да обезбеди информации кои што се точни и корисни со што се овозможува да се научи од претходните искуства во однос на носењето на идни одлуки и за примателите на помош и за давателите на услуги.

1.3 Разлики помеѓу мониторингот и евалуацијата

	Мониторинг	Евалуација
Кога се врши?	Континуирано во текот на обезбедувањето на услугите	Повремено – пред спроведување на услугата, на средина или по завршување на услугата.
Што се мери?	Ефикасност – користење на ресурси, активности, резултати и претпоставки.	Ефикасност, долгорочно влијание и одржливост – постигнување на целите и евентуални промени.
Кој е вклучен?	Вработени и членови на Здружението.	Најчесто се врши од страна на надворешни лица/експерти.
Кои извори на информации се користат?	Организациски документи, неделни и месечни извештаи, записници од состаноци, годишни извештаи	Внатрешни и надворешни документи, годишни извештаи, статистички податоци.
Кој ги користи резултатите?	Вработените во Здружението.	Вработени во Здружението, корисници на услугите, Министерство за труд и социјална политика.
Како се користат резултатите?	За да се направат помали промени и интервенции во работата.	За да се направат поголеми промени во политика, стратегија и планови за работа.

2.1 Обезбедување социјални услуги

Законот за социјална заштита од 2019¹ година во системот на социјална заштита вклучува даватели на социјални услуги за да обезбедуваат услуга на социјална заштита. На овој начин како дел од реформските процеси во системот на социјална заштита, како системско решение се овозможи социјалната заштита да се обезбедува преку здруженија, правни и физички лица како лиценцирани даватели на социјални услуги, со цел вршење дејност на социјална заштита од јавен интерес и обезбедување на социјални услуги во домот, услуги во заедницата, услуги на вонсемејна заштита, услуги на советување, стручна помош и поддршка и услуги на информирање.

Социјалните услуги по мерка на секој корисник, каде индивидуалните потреби на корисникот се примарни, а самиот корисник има можност да учествува во планирањето и подобрување на социјалните услуги можат да придонесат кон подобри услови за живот за граѓаните што се во социјален ризик. Социјалните услуги се организираат и управуваат во согласност со принципите на социјалната заштита утврдени во Законот за социјална заштита, како и со пропишаните минимум нормативи и стандарди. Во правилниците од Законот за социјална заштита се пропишува начинот, обемот, нормативите и стандардите за давање на социјалните услуги. Во нив се пропишани и

¹ Достапен на: https://www.mtsp.gov.mk/content/pdf/zakoni/2019/28.5_zakon_SZ.pdf

неопходниот простор, средства и кадри определени според степенот на квалификации и профили, според видот на услугата и бројот на корисници, и потребната документација за услугата.

2.2. Профил на СОЦИО како давател на социјалната услуга

Здружението за обезбедување социјални услуги СОЦИО е основано со поддршка на Програмата за развој на Обединетите Нации (УНДП) преку Оперативниот план за активни програми и мерки за вработување и услуги на пазарот на трудот. Согласно мерката на Агенцијата за вработување (АВРМ) и УНДП 7.3 Поддршка за претприемништво и формирање на правни субјекти даватели на услуги, за грижа во заедницата, регистрирано е здружение на граѓани СОЦИО кое треба да биде сервис за социјални услуги, со посебен акцент на палијативната нега.

Здружението е регистрирано на 26.01.2022 Согласно Законот за здруженија и фондации 10.09 – останати општествени организации, фондации и здруженија на граѓани. Приоритетна дејност: 88.99 – Останати дејности од социјалната заштита без сместување, неспомнати на друго место. Здружението се стекна и со Решение за обезбедување на социјални услуги за вршење на дејност во социјална заштита – ПОМОШ И НЕГА ВО ДОМОТ, издадено од Министерството за труд и социјална политика (МТСП) под архивски број 10-1612/4 од 06.04.2023.

Согласно Статутот, Здружението за обезбедување социјални услуги СОЦИО, поведува иницијативи и учествува во градење на јавно мислење и креирање на политиките, решавање на општествените предизвици во областа на социјалната заштита. Промовира, информира и реализира активности за унапредување на социјалните услуги во заедницата.

Основна цел на Здружението за обезбедување социјални услуги СОЦИО е застапување и лобирање за унапредување на легислативата, подигнување на јавната свест и афирмирање на правата на ранливите категории на граѓани.

Долгорочни цели на Здружението за обезбедување социјални услуги СОЦИО се:

- Социјална кохезија;
- Идентификување на социјалните проблеми;
- Обезбедување социјални услуги;
- Добро владеење, партиципација и политики насочени од и кон луѓето;
- Вкоренето и динамично граѓанско општество, кое влијае на јавните политики;
- Прифатена културна разновидност, меѓузависност и дијалог;
- Одржлив локален и рурален развој;

Здружението за обезбедување социјални услуги - СОЦИО веќе има обезбедно и вработено во редовен работен однос три палијативни негувателки за испорачување на услугата помош и нега во домот. Покрај негувателките, здружението има вработено и координаторка, којашто всушност е и Претседателка на Здружението, одговорна за непосредно раководење, проценка на потребите на корисниците и координација на работата.

2.3. Усогласеност на услугата помош и нега во домот со законските регулативи и Статутот на организацијата

Согласно Законот за социјална заштита од 2019 година се зајакнуваат социјално-заштитните активности на локално ниво за претставници од: општините, планските региони, центрите за социјална работа, центрите за вработување, училишта, установи за социјална заштита и здруженија на граѓани.

Услугата помош и нега во домот е усогласена со член 70 од Законот, точка 4: Услуги во домот.

Член 74, кој што ги дефинира услугите: **Услуги во домот се услуги за обезбедување помош и нега во домот на лице со привремено или трајно намален функционален капацитет, со цел овозможување на лицето да продолжи да живее во сопствениот дом и превенција на потребата од вонсемејна заштита.**

Понатаму, Член 75: **Со услугата помош и нега во домот, се обезбедува помош во вршење основни и инструментални активности од секојдневниот живот до 80 часа месечно, за лица со намален функционален капацитет кои не можат сами да се грижат за себе, со цел да се оспособи корисникот за само-помош, односно да ја врати, стекне или одржи способноста самиот да се грижи за себе, за да продолжи да живее во сопствениот дом и да води независен живот во заедницата. Корисници на услугата се: лица со најтешка попреченост, односно комбинирана попреченост со највисок степен, потполно слепи лица, стари лица и други лица на кои им е потребна помош и нега во домот.**

Член 77: **Услугата помош и нега во домот и лична асистенција се обезбедува за лице кое нема склучено договор за доживотна издршка, односно покренало постапка за раскинување на склучен договор за доживотна издршка.** Услугата помош и нега во домот, покрај условите од ставот 1 на овој член, се обезбедува на лице на кое помошта во домот не можат да ја обезбедат неговиот брачен другар, родителите или децата, поради заснован работен однос, нарушена здравствена состојба и старост.

Услугата е усогласена со Член 2 од Статутот на Здружението за обезбедување социјални услуги СОЦИО, кадешто е наведено дека здружението поведува иницијативи и учествува во градење на јавно мислење и креирање на политиките, решавање на општествените предизвици во областа на социјалната заштита. Промовира, информира и реализира активности за унапредување на социјалните услуги во заедницата. Дополнително, Здружението е регистрирано Согласно Законот за здруженија и фондации 10.09 – останати општествени организации, фондации и здруженија на граѓани. Приоритетна дејност: 88.99 – Останати дејности од социјалната заштита без сместување, неспомнати на друго место.

2.4. Опис и број на корисниците за кои е наменета социјалната услуга

СОЦИО како давател на социјални услуги, има 25 лица, корисници со намален функционален капацитет кои не можат сами да се грижат за себе и живеат во сопствен дом. Вклучени се 25 лица на кои им е потребна палијативната нега. Селекцијата е направена врз основа на препораките од Центарот за социјална работа во Гостивар, матични лекари, Црвениот крст на општина Гостивар, контакти од блиски роднини на корисниците. При селекцијата водено е сметка да се вклучат лица со трајно намален функционален капацитет. Истите имаат напреден стадиум на болеста и не се очекува нивно излекување. На овие лица им е неопходна помош и поддршка во вршење основни и инструментални активности.

Предност при селекцијата имаа лицата кои живеат сами или повремено ги посетуваат најблиските роднини. Водено е сметка и за рамномерна географска дистрибуција, односно вклучени се лица кои живеат во централното градско подрачје и периферијата на градот (приградски населби).

Социјалната услуга вклучува грижа кон самиот корисник и неговото потесно или пошироко семејство со цел да се надминат сите психолошки, социјални и емоционални проблеми со кои се соочуваат. Целта на палијативната нега е да го подобри квалитетот на животот, да се ублажат симптомите и несаканите ефекти од терапијата.

Основата за вклучување на корисниците е Законот за социјална заштита: Начелото на партиципативност Член 17: Корисникот на социјална заштита има право да учествува во проценката на неговата состојба и потреби, да биде информиран за расположливите социјални услуги, да учествува во подготовката на индивидуалниот план, во донесувањето одлуки за користење на потребните социјални услуги, како и во изборот на давателот на услугата. Без согласност на корисникот, односно неговиот законски застапник, не може да се даде социјална услуга, освен во случаи утврдени со закон. Начело на индивидуализација Член 18: Социјалните услуги се обезбедуваат преку користење на индивидуализиран пристап, прилагоден на карактеристиките и потребите на корисникот. Начело на зајакнување на корисникот Член 19: Правата и услугите од социјална заштита му се обезбедуваат на корисникот на начин кој овозможува максимално користење на неговите потенцијали и зајакнување на неговите капацитети за независно организирање на животот и само-помош во иднина.

2.5. Опис на активности кои ги предвидува социјалната услуга

Социјалната услуга е организирана согласно Правилникот за начинот и обемот на социјалните услуги, нормативите и стандардите за давање на социјалните услуги (*Службен весник на РСМ, бр. 268 од 24.12.2019 година*). Палијативната нега претставува грижа за пациентите кои имаат напреден стадиум на болеста и кај кои не се очекува нивно излекување. Целта на палијативната нега е да го подобри квалитетот на животот, да се ублажат симптомите и несаканите ефекти од терапијата.

- ✓ Основни активности од секојдневниот живот се: одржување лична хигиена, облекување, мобилност во домот, хранење, користење тоалет и менување пелени и подлоги во случај на континенција.
- ✓ Инструментални активности од секојдневниот живот се: поддршка при чистење, посредување за поправки, перење, готвење, купување продукти, надворешна мобилност, земање медицинска терапија, користење телефон и помош во управување со буџет.

Помошта за остварување на основните активности од секојдневниот живот на корисникот вклучува:

- помош при миене лице, раце и заби, миене коса, бањање, чешлање, бричење, сечење нокти и сл.;
- помош при облекување и соблекување;
- помош при вршење на физиолошки потреби, помош за да стигне до тоалет, да се исчисти по користењето или помош при користење лопатка во кревет или мобилен тоалет;
- помош при движење во и околу домот;
- помош при хранење и
- помош при менување пелени и подлоги.

Помошта за остварување на инструменталните активности од секојдневниот живот на корисникот вклучува:

- помош во чистење на просториите и апаратите во домаќинството, помали поправки;
- посредување заради поправки на водоводни, електрични и други инсталации, столарија;
- молерисување и други услуги, помош во ложење печки на дрва и чистење на пепел,
- вршење на полесни домашни задачи како што се миене садови, мерење кревет, менување постелнина и слично;
- помош во перење, сушење и пеглање облека и одржување обувки и слично;
- помош при планирање, подготвување, загревање и послужување на соодветни оброци и пијалоци;
- помош при вршење помали и поголеми набавки на храна, пијалоци, облека, обувки, весници и слично;
- помош заради надворешна мобилност: помош при движење надвор од домот;
- користење јавен превоз, превоз со такси-возила и слично;
- помош при администрирање на лекови во соодветно време и доза, третирање полесни рани и преврски, контрола на витални функции како што се крвен притисок, телесна температура, ниво на шеќер во крвта и слично;
- помош при користење телефон и други уреди, помош при наоѓање и бирање броеви, јавување на телефон, користење радио, телевизор, компјутер и слично; и
- помош при управување на буџетот, плаќање сметки, одење во банка и слично.

Важно! Корисникот може да ја добива услугата помош и нега во домот и во друг сооднос на часовите предвидени за основни и за инструментални активности од услугата помош и нега во домот. Соодносот на бројот на часови го одредува надлежниот Центар за социјална работа по направен увид во домот на корисникот и процена на потребите на корисникот. Доколку корисникот има потреба од дополнителни часови за помош и нега во домот над 80 часа месечно, не се исклучува можноста и за склучување на приватен договор помеѓу корисникот и лиценцираниот давател на социјалната услуга.

Активностите се насочени кон одржување и унапредување на квалитетот на живот на корисниците – палијативна нега. Координаторот на здружението е одговорен за непосредно раководење, проценка на потребите на корисниците и координација на работата. Додека пак, активностите за корисниците ги реализираат негувателите – со завршена обука по акредитирана програма за пружање услуги и помош во домот.

2.6. Цели на социјалната услуга

Активностите на СОЦИО се насочени кон одржување и унапредување на квалитетот на живот на корисниците – палијативна нега. Координаторката на здружението е одговорна за непосредно раководење, проценка на потребите на корисниците и координација на работата. Додека пак, активностите за корисниците ги реализираат негувателките – со завршена обука по акредитирана програма за пружање услуги и помош во домот.

Цели што треба да се исполнат на социјалната услуга:

- Обезбедување социјални услуги – палијативна нега;
- Обезбедена поддршка на лица/корисници на кои им е потребна палијативна нега
- Редовна комуникација со Центарот за социјална работа, Општина Гостивар, соработка со МТСП и други здруженија.
- Задоволни корисници, почитување на договорните обврски, експедитивност и професионалност во работата;
- Редовно следење и евалуација на услугата:

Цели на негувателите:

- Да се намали болката предизвикана од болеста и да ги редуцира последиците;
- Да се подобри квалитетот на живеење на пациентите и на нивните семејства;
- Да се примени квалитетна нега со рационално управување;
- Да се овозможи психолошка и емоционална поддршка.

2.7. Опис на работни задачи и активности кои ги обезбедуваат стручните лица, техничко-помошниот персонал вклучен во давање на социјалната услуга

Здружението за обезбедување социјални услуги СОЦИО законски е застапувано од Претседателка, кој што истовремено е и координаторка на услугата. Претседателката/координаторка е дипломиран социјален работник и е одговорна за административното и финансиско работење на здружението, обезбедувањето фондови, комуникација со локални клучни чинители од областа на социјалната заштита. Истовремено ја координира работата на тимот негуватели, комуникацијата со корисниците.

Координаторката за обезбедување на услугата помош и нега во домот, ги врши следните работи:

- Обезбедува поддршка на корисникот во изборот на негувател од евиденцијата надостапни негуватели во соработка со стручниот работник во Центарот;
- Ја организира работата и прави распоред за работа на негувателите;
- Ја следи работата на негувателите во давањето на услугата помош и нега во домот согласно решението од Центарот и индивидуалниот план за работа со корисник или договорот за користење услуги;
- Се грижи услугата да се дава континуирано, во целост и квалитетно во согласност со дијагнозата и потребите на корисникот, преку непосреден увид во домот на корисникот најмалку еднаш месечно;
- Се грижи услугата да се дава во недискриминаторска средина;
- Остварува контакти со корисникот, членовите на неговото семејство и негувателот во однос на давањето на услугата;
- Врши увид во дневниците за работа на негувателите;
- Организира координативни состаноци со негувателите еднаш неделно заради дискусија за сите околности кои влијаат врз давањето на услугата;
- Спроведува внатрешни процедури за евалуација на дадените услуги и за проценка на задоволството на корисниците; и
- Подготвува месечен извештај за активностите поврзани со давањето на услугата.

Здружението има вработено тројца негувателки. Негувателките поминаа соодветна обука и се стекнаа со верифицирана диплома од ЈУ Центар за образование на возрасни.

Компетенции кои ги стекнаа според посебната програма за образование на возрасните се следни:

- Планирање, подготовка и организирање на работата, самостојно и во тим под надзор на стручно лице во здравствени, социјални установи и станovi на стари и немоќни лица.
- Пружање основна лична нега на стари и немоќни лица.
- Следење и воочување елементарни психофизички промени и помош.
- Местење кревет, менување постелина, облекување, миење, банање, хранење подвижни и неподвижни лица и советување.
- Водење ефикасна комуникација, грижа за личното здравје и здравјето на околината, обезбедување квалитетна услуга, примена на мерки за заштита при работа, етика и морал.

Дополнително, негувателките ги исполнуваат нормативите и стандардите за давање на услугата, и тоа:

- да има здравствена способност за вршење на дејноста;
- да има најмалку основно образование;
- да не му е одземена или ограничена деловната способност;

- да не му е одземено вршењето на родителското право;
- да не му е изречена осуда за кривично дело со казна затвор над шест месеци;
- да не му е изречена забрана за вршење на должност, дејност и професија;
- да поседува сертификат за завршена обука за негувател верифицирана од ЈУ Центар за образование на возрасни.

Здружението има ангажирано надворешен сметководител, задолжен за сметководствени работи и услуги, согласно Закон.

2.8. Работа во недискриминаторска средина

Здружението за обезбедување социјални услуги СОЦИО својата работа ја заснова врз позитивните законски прописи во областа на недискриминацијата и еднаквоста. СОЦИО обезбедува право на социјална заштита за корисниците, која се заснова на еднаков и рамноправен третман. Заштитата од дискриминација, СОЦИО ја обезбедува согласно со Законот за спречување и заштита од дискриминација².

Се забранува секаков вид и облик на дискриминација врз основа на раса, боја на кожа, потекло, национална или етничка припадност, пол, род, сексуална ориентација, родов идентитет, припадност на маргинализирана група, јазик, државјанство, социјално потекло, образование, религија или верско уверување, политичко уверување, друго уверување, попреченост, возраст, семејна или брачна состојба, имотен статус, здравствена состојба, лично својство и општествен статус или која било друга основа во остарување на парична помош од социјална заштита и социјални услуги, утврдени со овој закон. Согласно Правилникот за нормативи и стандарди за давање социјални услуги во домот, СОЦИО води регистар на вработени со лични досиеја за сите вработени.

Со Етичкиот кодекс се утврдуваат и пропишуваат етичките стандарди и правила на професионално однесување на вработените во дејноста социјална заштита. Целта на Етичкиот кодекс е унапредување и афирмација на достоинството на стручните работници во дејноста социјална заштита, зајакнување на довербата на граѓаните во работата на истите и унапредување на квалитетот на дадени услуги кон корисниците.

Вработените ги применуваат и се придржуваат кон етичките правила и стандарди од Етичкиот кодекс во однос на корисниците, колегите, органите на раководење, други установи и граѓански здруженија со кои соработуваат, професијата и заедницата согласно законската регулатива. Во

² Достапен на: <https://kszd.mk/wp-content/uploads/2021/11/%D0%97%D0%B0%D0%BA%D0%BE%D0%BD-%D0%B7%D0%B0-%D1%81%D0%BF%D1%80%D0%B5%D1%87%D1%83%D0%B2%D0%B0%D1%9A%D0%B5-%D0%B8-%D0%B7%D0%B0%D1%88%D1%82%D0%B8%D1%82%D0%B0-%D0%BE%D0%B4-%D0%B4%D0%B8%D1%81%D0%BA%D1%80%D0%B8%D0%BC%D0%B8%D0%BD%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%98%D0%B0.pdf>

своето професионално делување, вработените ги почитуваат основните човекови права и вредности спрема начелото на социјална правда и еднаквост без разлика на постоечките разлики и се должни да ја задржат својата стручност, компетентција и интегритет во работата со корисниците и соработниците.

Вработените на СОЦИО, работите за кои се надлежни ги извршуваат на законски начин и со почитување на начелата на социјална заштита согласно II глава од Законот за социјална заштита, и тоа:

- Начело на супсидијарност;
- Начело на еднаков третман и недискриминација;
- Начело на партиципативност;
- Начело на индивидуализација;
- Начело на зајакнување на корисникот;
- Начело на приватност;
- Начело на почитување на интегритетот и правата на корисникот;
- Начело на најдобар интерес;
- Начело на најмалку рестриктивно опкружување;
- Начело на доверливост;
- Начело на јавност во работењето;
- Начело на социјална праведност.

3.1. Опис на воспоставен механизам за контрола на квалитетот на услугата

Процедурите за мониторинг и евалуација на социјалната услуга се засноваат на минималните стандарди што го претставуваат основниот квалитет за услугата што мора да се обезбеди - основни и инструментални активности од секојдневниот живот на корисникот.

Минималните структурни стандарди се однесуваат на материјалот (инфраструктурен), кадровски и организациски аспекти на услугата.

Минималните функционални стандарди се однесуваат на професионални процедури и активности. Здружението за обезбедување социјални услуги СОЦИО ја усогласува услугата за социјална заштита, со пропишани минимални стандарди, пред сè со Правилникот за нормативи и стандарди на МТСП.

3.1.1 Минимални структурни стандарди

3.1.2 Јавност во работата.

Овој воведен структурен стандард ги дефинира организациските аспекти на услугата на СОЦИО како давател социјални услуги:

Здружението за обезбедување социјални услуги СОЦИО има дефинирана основна програма за работа, која содржи:

- податоци за корисниците, по возраст, ниво на поддршка и потреба, т.е. кон кого е наменета услугата, во смисла на законите со кои се регулираат социјалните услуги;
- програмски активности кои се реализираат, во согласност со спецификацијата на услугите и минимални стандарди, кои се однесуваат на услуга што ја дава организацијата;
- основни податоци за персоналот, во согласност со услугата, спецификација и минимум стандарди поврзани со услугата што ја дава организацијата;
- Елаборат за исполнување на условите за почетокот на работата и давање социјални услуги, чија содржина е одредена со правилникот со кој се уредува лиценцирањето на организацијата;
- Годишен план за работа кој содржи цели и активности:
 - инфраструктурни инвестиции;
 - развој на персоналот;
 - информирање на пошироката јавност за услугите кои се обезбедуваат;
 - развој на услугата во однос на проширување на бројот на корисници;
 - воведување на нови содржини и слично;
- утврдени критериуми за одредување приоритети при прием на корисници и формирање на листа на чекање;
- процедури за сите фази од стручната постапка, како и за други прашања;
- редовно информирање на потенцијалните корисници при почетокот на користење на услугите по утврдена листа на чекање;
- обезбедување на корисникот, законскиот застапник на корисникот и на трети лица, информации во писмена форма за обемот на работата, услугите што ги обезбедува, куќниот ред и правила за однесување на вработените;
- склучува договор за давање услуги;
- води евиденција и документација за услугата што ја дава.

3.1.3 Основна програма на Здружението

Основната програма на Здружението е важен и траен документ кој дефинира:

- ✓ која услуга ја обезбедува СОЦИО;
- ✓ целта на услугата;
- ✓ корисничка група на која се обезбедува услугата специфицирана според степенот на потребата, поддршката и возраста на корисникот;
- ✓ активности во рамките на услугата; и
- ✓ кадровски капацитет на организацијата.

За разлика од основната програма, Годишниот план за работа се донесува секоја година и со него се дефинираат сите планирани промени во областа на инфраструктурата, кадровската структура и понатамошниот развој на услугата.

3.1.4 Информирање на корисник и склучување договор за користење на услугата

Со овие стандарди, кои се однесуваат на обврските за целосно информирање на корисникот за важни прашања за користење на услугата – палијативна нега и обврската за склучување договор за користење на услугата, се операционализираат принципите на Законот за социјална заштита со кои се менува пасивната улога на корисникот и корисникот ја презема улогата на субјект во процесот на користење на услугите за социјална заштита.

3.1.5 Приоритетни критериуми за прием и листа на чекање

Овој стандард ја одредува обврската за дефинирање на критериумите за приоритет за прием на корисници, односно користење на услугата – палијативна нега и формирање на листа на чекање од страна на СОЦИО.

При дефинирање на критериумите за приоритет за прием, се зема предвид разликата помеѓу општите критериуми за прием и приоритетни критериуми за прием. Општите критериуми за прием се критериумите кои поблиску ги определуваат условите под кои се врши приемот, односно вклучување на корисниците за користење на услугата.

Општите критериуми за прием поблиску ги определуваат условите под кои корисникот е примен. Приоритетните критериуми за прием се дополнителни критериуми за прием, кои ги дефинираат условите и приоритетот на прием.

Приоритетните критериуми за прием се применуваат првенствено во ситуации кон првите корисници на самиот почеток од обезбедувањето услуги (особено кога се пријавуваат голем број корисници од капацитетот на СОЦИО, како давател на услугата) и кога поради зголемениот интерес на корисниците се формира листа на чекање.

Општите критериуми за прием може да се сфатат како универзални за сите услуги за социјална заштита во заедницата, додека критериумите за приоритетен прием значајно се одредени со специфичностите на конкретната услуга и може да се разберат како можен критериум, а самиот давател на услугата ги одредува прецизно во зависност од специфичностите на корисничката група.

Општи критериуми за прием	Приоритетни критериуми за прием (можни)
1. Дефиниција за конкретна корисничка група услуги (идниот корисник припаѓа на таа корисничка група); 2. Барање (основа) за прием • Упатување од Центарот за социјална работа; • Упатување од Крвен крст; • Барање од корисник или претставник. 3. Усогласеност на потребите на корисниците со СОЦИО, како давател на услугата (можност	1. Ризик од институционализација; 2. Степен на поддршка; 3. Исклученост/вклученост во заедницата; 4. Финансиска поддршка на семејството; 5. Работен статус на родител/старател (вработен/невработен); 6. Еднородителско семејство; 7. Други критериуми во зависност од спецификите на услугата и околината.

за соодветен одговор за потребите на корисниците); 4. Потпишан договор на корисник (застапник) и на давателот на услугата.	
---	--

3.1.6 Инфраструктурни стандарди

Стандарди кои се поврзани со локацијата и опремата на објектот, непречено функционирање на корисникот, простор за работа, одржување хигиена во просторот, отстранување на отровни и други материјали спаѓаат во групата стандарди кои се однесуваат на инфраструктурата. За нив треба да се води сметка при избор или приспособување на објектот каде ќе се дава услугата.

3.1.7 Стандарди за структура на вработените

Во рамки на структурни стандарди поставени се следниве минимални стандарди кои се однесуваат на кадровската структура на СОЦИО:

- давателот на услуги има лице директно одговорно за управување;
- сите вработени имаат јасно дефиниран опис на работата;
- за секој корисник има вработен, кој е директно одговорен; и
- еден вработен може да биде одговорен за неколку корисници.

СОЦИО, како давател на услуги има лице кое раководи со процесот на давање услуги, како и ангажиран персонал за давање услуги за социјална заштита.

3.2. Минимални функционални стандарди

3.2.1 Стандарди за прием - користење на услугата – палијативна нега

Со стандардите за прием одредено е при приемот, пред користење на услугата, да се изврши проценка за прием, односно вклучување во услугата палијативна нега. Се оценува: односот на корисникот и неговите очекувања од услугата, способностите и приоритетните потреби на корисникот, капацитетот на СОЦИО да ги задоволува потребите на корисниците, приоритети за прием и со можностите за други услуги или служби во заедницата на поцелосен начин да се задоволат потребите на корисниците.

Давателот на услуги се обврзува да го извести подносителот на барањето во рок од седум дена за исходот од приемната проценка, кое вклучува информации за почетокот на користење на услугите, ставање на листа за чекање или причини за можно одбивање на прием на корисникот.

3.2.2 Стандарди за проценка

Проценката на потребите, силните страни, ризиците, способностите и интересите на корисниците и другите лица значајни за корисникот, се врши по приемот на корисникот и

периодично за време на давање на услугите – палијативна нега. Резултатите од проценката се утврден потребен степен на поддршка за корисникот и индивидуалниот план за услугите.

3.2.3 Стандард за одредување на потребно ниво на поддршка

Нивото на поддршка се одредува земајќи го предвид целокупното функционирање на поединецот и видот на потребната помош, во однос на: способност за непосредна грижа за себе и учество во активностите во животот на заедницата.

Нивоата на поддршка се дефинирани на скала од 1 до 4, како поддршка од прв, втор, трет или четврти степен.

3.2.4 Стандарди за планирање

Стандардите поврзани со планирањето предвидуваат дека за секој корисник на услугата се прави индивидуален план за услуги.

Индивидуалниот план за услуги е еден од резултатите од постапката за евалуација и се донесува во рок од десет дена од завршувањето на оценувањето. Се потпира на индивидуалниот план на органот што упатува, доколку корисникот е упатен на користење услуги преку Центарот за социјална работа.

Она што е важно да се нагласи во однос на овој стандард е учеството на корисниците (или негов претставник или негов „друг важен“) во изработката на индивидуалниот план за услуги и негова целосна свест за планирање на активности. До корисникот се доставува копија од индивидуалниот план за услуги. Индивидуалниот план на услуги содржи: цели кои треба да се постигнат со обезбедување на услугата, очекувани исходи, конкретни активности, временска рамка за спроведување на планот за услуги, рок за преглед и имиња на лица одговорни за спроведување на планот за услуги.

3.2.5 Стандарди за преглед

Цел на преиспитувањето е прилагодување/усогласување на активностите со изменетите или нови потреби на корисниците и остварени ефекти од услугата. Во преиспитувањето учествуваат стручен соработник, корисник, односно негов законски застапник и одговорните вработени и по потреба и други експерти на давателот на услугата и експерти од заедницата. Секој поединечен план за услуги се разгледува најмалку еднаш на секои шест месеци.

3.2.6 Стандард: внатрешна евалуација

Со овој стандард, давателот на услуги СОЦИО, претставуван од координаторот остварува контакти со корисникот, членовите на неговото семејство и негувателот во однос на давањето на услугата. Врши увид во дневниците за работа на негувателите; организира координативни состаноци со негувателите еднаш неделно заради дискусија за сите околности кои влијаат врз давањето на услугата; спроведува внатрешни процедури за евалуација на дадените услуги и за проценка на задоволството на корисниците; и подготвува месечен извештај за активностите

поврзани со давањето на услугата.

СОЦИО се обврзува најмалку еднаш годишно да спроведува внатрешна евалуација на квалитетот на давањето услуги. Евалуацијата на дадените услуги се спроведува преку примена на техниките на интервјуирање и анкетање на корисниците и членовите на нивните семејства.

Ова подразбира учество на корисниците и испитување на задоволството на корисниците од дадените услуги, достапност на извештајот за внатрешна евалуација до јавноста и доставување на овој извештај до корисникот. Извештајот се испраќа и до ЦСР, МТСП и Заводот за социјални дејности.

3.2.7 Стандард: развој на персоналот

Според овој стандард, давателот на услугата СОЦИО обезбедува соодветна професионална поддршка (на пр. Консултации, менторство, надзор по соодветен модел и сл.), на сите лица ангажирани во давање услуги.

Овој план е составен дел од Годишната програма за работа.

3.2.8 Стандард: достапност на програми и услуги во заедницата

Давателот на услугата СОЦИО другите програми и услуги во заедницата треба да ги направи достапни за своите корисници, доколку тие се прилагодени на можностите и интересите на корисниците. Исто така, доколку давателот на услуги не е во можност да ги задоволи идентификуваните потреби на корисниците со сопствени ресурси, може и треба да ги обезбедува во заедницата, од други организации или поединечни експерти.

4. Листа на АНЕКСИ

АНЕКС 1: Прашалник за потенцијален корисник на услугата или негов застапник

ПРАШАЛНИК

1. Име и презиме _____
2. Датум, година и место на раѓање _____
3. Националност
а) Македонец/ка б) Албанец/ка в) Турчин/ка г) Ром/ка д) Друго

4. Образование
а) без образование б) основно образ. в) средно образ. г) високо образ.
5. Во што живеете?
а) куќа б) стан в) друго _____
6. Со кого живеете?
а) сам/а б) сопруг/а в) деца г) внуци д) други лица
7. Како се движите во домот?
а) самостојно б) помош од друго лице в) помагало г) неподвижно
8. Каква помош Ви е потребна од страна на негувателот?

9. Што очекувате од страна на негувателот?

10. Какви се Вашите очекувања во однос на добивање помош и грижа во домот?

Анекс 2: ПЛАН за работа со корисникот за времетраењето на користење на услугата

Идентификациони податоци за корисникот на услугата

Име и презиме: _____

2. ЕМБГ: _____

3. Адреса на живеење: _____

4. Вид на корисник на услугата: _____

5. Цели на планот за работа со корисникот: _____

6. Потенцијали за постигнување на целите на планот за работа со корисникот: _____

7. План за работа со корисникот: _____

8. Реализатори на планот: _____
9. Координатор на планот: _____
Датум и место: _____

АНЕКС 3: Листа за превземени активности со корисникот

ДНЕВНИК НА НЕГУВАТЕЛ	
Име и презиме на асистентот:	
Име и презиме на корисникот на услугата:	
Дата и час	Активности и услуги:

АНЕКС 4: Прашалник за евалуација на работата на негувателот

ПРАШАЛНИК

1. Дали сте задоволни од досегашните услуги кои ви се пружаат во домот?

а) ДА б) НЕ в) ДЕЛУМНО

Ако Не и ДЕЛУМНО објаснете?

2. Дали Ви се испорачуваат сите потребни услуги во однос на грижа и помош во домот?

а) ДА б) НЕ

3. Дали сте задоволни од начинот на работа на негувателот?

а) ЗАДОВОЛЕН/А б) НЕЗАДОВОЛЕН/А в) НИТУ ЗАДОВОЛЕН/НИТУ НЕЗАДОВОЛЕН

Ако НЕЗАДОВОЛЕН или НИТУ ЗАДОВОЛЕН/НИТУ НЕЗАДОВОЛЕН објаснете?

Ако е ДА, што?

Ако е ДА, која?

АНЕКС 5: Формат за годишен извештај

1. Општи податоци за давателот на услугата		
1.1. Давател на услугата:	Здружение за обезбедување социјални услуги СОЦИО	
1.2 Адреса:		
1.3 Општина:		
1.4 Регион:		
1.5 Вид на давател на услугата	1.5.1 јавен давател/установа за социјална заштита	
	1.5.2 приватен давател/ установа за социјална заштита	
	1.5.3 здружение	
	1.5.4 физичко лице	
	1.5.5. домашни или странски субјекти	
1.6 Број на лиценца за вршење на дејност		
1.7 Вид на социјална услуга која ја испорачува	1.7.1 услуга во заедницата-услуга на дневен престој	
	1.7.2 Услуга во домот-помош и нега во домот	
	1.7.3 Услуга во домот-лична асистенција	
	1.7.4 Услуга вон-семејна заштита-живеење со поддршка	
1.8 Вкупен број на вработени		
1.8.1 Број на вработени согласно пол	Под категорија	Број
	1.8.1.1 машки	
	1.8.1.2 женски	
	1.8.1.3 неопределени	
1.8.2 Број на вработени согласно степенот на образование	1.8.2.1 со основно образование	
	1.8.2.2 со средно образование	
	1.8.2.3 со вишо образование	

	1.8.2.4 со високо образование -додипломски студии	
	1.8.2.5 со високо образование-постдипломски студии	
	1.8.2.6 со високо образование-докторски студии	
	1.8.2.7 друго, наведи:	
1.8.3. Вкупен број на персонал согласно лиценца за работа	Под категорија	Број
	1.8.3.1 општа лиценца за вршење стручни работи(живеење со поддршка, во домот, во заедницата и советување) (социјален работник, правник, педагог, психолог, дефектолог и логопед),	
	1.8.3.2 посебна лиценца за водител на случај	
	1.8.3.3 друго, наведи:	
1.8.4 Број на вработени согласно профилот на вработени во секоја услуга посебно	Одете во дел два релевантен за вашата услуга	
1.9 Дата база на корисници	1.9.1 електронска дата база	
	1.9.2 хартиена дата база на податоци	
1.10 Капацитети	Под-категирија	Број
	1.10.1 Максимален влез на корисници согласно правилникот	
	1.10.2 Максимален влез согласно потпишани договори од Централните Државни фондови	
	1.10.3 Пополнети места	
	1.10.4 Слободни места	
	1.10.5 Број на корисници на листа за чекање	
1.11 Извори на финансирање на услугата	Под-категирија	Број
	1.11.1 Број на корисници за кои услугата е финансирана од Централните Државни фондови	
	1.11.2 Број на корисници за кои услугата е финансирана од проекти/грантови	
	1.11.3 Број на корисници за кои услугата е финансирана од приватни субјекти	
	1.11.4 Број на корисници кои самостојно плаќаат за услугата	
	1.11.5 Број на корисници за кои услугата е финансирана од комбинирани извори	
	1.11.6 Број на корисници за кои услугата е финансирана од други видови на извори	
1.12 Цена на услуга по корисник-дефинирана од страна на МТСП		
1.13 Вкупен трошок за испорачана услуга за сите корисници за време на извештајниот период ³		

2. Податоци за корисниците на услугата		
2.1 Категорија на корисници на услугата		
	2.1.1. лица со попреченост	
	2.1.2 деца без родители и родителска грижа	
	2.1.3 деца со воспитно социјални проблеми	

³ Број на корисници x број на месеци x единечна цена на услугата

	2.1.4 стари лица	
2.2. Вкупен број на опслужени корисници за време на извештајниот период		
2.2.1 Вкупен број на корисници согласно пол за време на извештајниот период	Под-категиорија	Број
	2.2.1.1 Машки	
	2.2.1.2 Женски	
	2.2.1.3 Неоопределени	
2.2.2 Вкупен број на корисници согласно етничка припадност за време на извештајниот период	Под-категиорија	Број
	2.2.2.1 Македонска	
	2.2.2.2 Албанска	
	2.2.2.3 Ромска	
	2.2.2.4 Турска	
	2.2.2.5 Српска	
	2.2.2.6 Бошњачка	
	2.2.2.7 Влашка	
	2.2.2.8 Друга	
2.2.3 Вкупен број на корисници согласно возрасна група, вид и степен на попреченост	Одбери од мени (можност за повеќе опции)	
	2.2.3.1 Деца 0-18 години	
	2.2.3.2 Возрасни 18-64 години	
	2.2.3.3 Стари 65-нагоре	
	2.2.3.3.1 од 65-74	
	2.2.3.3.2 од 75 до 84	
	2.2.3.3.3 од 85 до 94	
	2.2.3.3.4 од 95 па нагоре	
	2.2.3.4 со телесна попреченост	број
	2.2.3.4.1 со тешка телесна попреченост	
	2.2.3.4.2 со потешка телесна попреченост	
	2.2.3.4.3 со најтешка телесна попреченост	
	2.2.3.5 со интелектуална попреченост	број
	2.2.3.5.1 со лесна интелектуална попреченост	
	2.2.3.5.2 со умерена интелектуална попреченост	
	2.2.3.5.3 со тешка интелектуална попреченост	
	2.2.3.5.4 со длабока интелектуална попреченост	
	2.2.3.6 со комбинирани видови на попреченост од највисок степен	број
	2.2.3.7 со пречки во видот	број
	2.2.3.7.1 слабо видно лице	
	2.2.3.7.2 потполно слепо лице	
	2.2.3.8 со пречки во слухот	
	2.2.3.8.1 наглуво лице	
	2.2.3.8.2 глуви деца	
	2.2.3.9 со аутизам	
	2.2.3.10 со стекнати оштетувања на мозок	
	2.2.3.11 со целосно отсутен функционален капацитет	
	2.2.3.12 со значително намален функционален капацитет	

	2.2.3.13 со намален функционален капацитет	
	2.2.3.14 со целосно зачуван функционален капацитет	
2.2.4 Вкупен број на корисници согласно степенот на образование	Под-категија	Број
	2.2.4.1 Вкупен број на корисници вклучени во претшколско образование.	
	2.2.4.2 Вкупен број на корисници кои немаат основно образование	
	2.2.4.3 Вкупен број на корисници кои се вклучени во основно образование (тековно)	
	2.2.4.4 Вкупен број на корисници со завршено основно образование (редовно)	
	2.2.4.5 Вкупен број на корисници со завршено основно образование (специјално)	
	2.2.4.6 Вкупен број на корисници кои се вклучени во средно образование (тековно)	
	2.2.4.7 Вкупен број на корисници со завршено средно образование (редовно)	
	2.2.4.8 Вкупен број на корисници со завршено средно образование (специјално)	
	2.2.4.9 Вкупен број на корисници кои се вклучени во високо образование-додипломски студии (тековно)	
	2.2.4.10 Вкупен број на корисници со завршено високо образование -додипломски студии	
	2.2.4.11 Вкупен број на корисници кои се вклучени високо образование-пост-дипломски студии	
	2.2.4.12 Вкупен број на корисници со завршено високо образование-пост-дипломски студии	
	2.2.4.13 Вкупен број на корисници кои се вклучени во високо образование-докторски студии	
	2.2.4.14 Вкупен број на корисници со завршено високо образование- докторски студии	
	2.2.4.15 Вкупен број на корисници со друг вид на образование	
2.2.5 Вкупен број на корисници согласно статусот на вработување	Под-категија	Број
	2.2.5.1 Вкупен број на невработени корисници	
	2.2.5.2 Вкупен број на вработени корисници	
	2.2.5.2.1 со полно работно време	
	2.2.5.2.2 со скратено работно време	
	2.2.5.2.3 практикант	
	2.2.5.2.4 друг вид на работа	
2.2.6 Вкупен број на согласно правото на користење на услугата	Под-категија	Број
	2.2.6.1 Вкупен број на корисници кои ја користеле услугата на нивно лично барање	
	2.2.6.2 Вкупен број на корисници кои ја користеле услугата по упатување од страна на Центар за социјална работа	
2.3 Листа на сите месно-надлежни центри за социјална работа кои донеле одлука за користење на услугата за вашите корисници		

3. Имплементација на услугата		
3.1 Вкупен број на спроведени стручни/професионални процедури за време на извештајниот период кај сите опслужени корисници	Под-категиорија-вид на стручна процедура	Број на процедури
	3.1.1 Вкупен број на направени прием и регистрација на корисници за време на извештајниот период	
	3.1.1.1 Вкупен број на обезбедени информации за услугата до корисниците и нивните семејство	
	3.1.1.1.1. Вкупен број на печатени материјали поделени до корисниците	
	3.1.1.1.2 Вкупен број на информативни сесии спроведени со корисниците и нивните семејства	
	3.1.2 Вкупен број на направени проценки/ре-проценки за време на извештајниот период	
	3.1.3 Вкупен број на изготвени индивидуални планови за сервисни активности кај корисниците	
	3.1.3.1 Вкупен број на вработени (негувател/асистенти/лица за грижа) кои се вклучиле во подготовка на индивидуалните планови за сервисни активности кај корисниците	
	3.1.3.2 Вкупен број на корисници кои се вклучиле во подготовка на индивидуалните планови за сервисни активности	
	3.1.4 Вкупен број на имплементирани индивидуални планови за сервисни активности кај корисниците	
3.1.5 Испорачани сервисни активности и број на часовни согласно видот на социјалната услуга	Оди во дел два релевантен за услугата!	
3.1.6 Ревизија на индивидуалните планови за сервисни активности	3.1.6 Вкупен број на направени ревизии на индивидуални планови за сервисни активности кај корисниците	
3.1.7 Прекин на услуга	3.1.7.1 Вкупен број на прекинати услуги за време на извештајниот период	
	3.1.7.1.1 Вкупен број на прекини поради незадоволување на индивидуалните потреби/не постигнување на цели	
	3.1.7.1.2 Вкупен број на прекини направени на лично барање на корисниците	
	3.1.7.1.3 Вкупен број на прекини направени поради одлука на давателот на услугата	
	3.1.7.1.4 Вкупен број на прекини поради задоволување на индивидуалните потреби/цели на корисникот	
	3.1.7.1.5 Вкупен број на прекини поради други причини	
3.2 Вклученост на корисникот во заедницата	Домен на вклученост	Број на корисници
	3.2.1 Вкупен број на корисници кои барем еднаш месечно посетиле културно-забавен настан во заедницата.	

	3.2.2 Вкупен број на корисници кои барем еднаш неделно учествувале во спортско-рекреативни активности во заедницата.	
	3.2.3 Вкупен број на корисници кои барем два пати неделно одат на прошетки во заедницата/маалото/соседство.	
	3.2.4 Вкупен број на корисници кои се вклучени во едукативни програми/работилници/курсеви во заедницата	
	3.2.5 Вкупен број на корисници кои посетуваат терапевтски програми во заедницата	
	3.2.6 Вкупен број на корисници кои се вклучени во програми за окупациона терапија во заедницата	
	3.2.7 Вкупен број на корисници кои се вклучени во програми за професионална рехабилитација	
	3.2.8 Вкупен број на корисници кои користат други социјални услуги во заедницата	

4. Постигнати резултати со испорака на услугата				
4.1. Резултати на ниво на корисници				
4.1.1 Промени кај корисниците согласно индивидуалните планови за сервисни активности на корисниците и направени ре-проценки ⁴ (минимум на годишно ниво, лицето за неа треба да направи ре-проценки (КАЦ индекс за инструменталните активности) или пак заедно со тимот да дадат експертско мислење за промени кај корисникот.	4.1.1.1 Вкупен број на корисници кај кои лицето за неџа/тим утврдило промени во извршување на основните активности			
	4.1.1.2 Вкупен број на корисници кај кои лицето за неџа /тим утврдило промени во извршување на инструменталните активности			
	4.1.1.3 Вкупен број на корисници кај кои лицето за неџа /тим утврдило промени во извршување на активности во заедницата и да се интегрираат во истата.			
4.1.2 Промени/прогрес кај корисниците согласно скалата за проценка во рамките на месечните извештаи за корисниците	Под-категирија			Прогрес кај корисникот на годишна основа
	4.1.2.1 Среден просек на прогрес за сите корисници на услугата за целата година ⁵			
4.2 На ниво на давател на услуга				
4.2.1 Организационски активности поврзани со Годишната Програма која се доставува до комисијата за лиценцирање				
4.2.1.1. Планирана организационска активности поврзана со корисниците	4.2.1.1.1 Реализирана	4.2.1.1.2 Не реализирана	4.2.1.1.3 Коментар:	
Опции:				

⁴ За претставување на овие податоци, неопходно е на годишно ниво да се води евиденција за секој корисник согласно направените проценки и ре-проценки кај секој корисник. Во стандардизираниот образец за известување на годишно ниво за прогрес и задоволство на корисникот е претставен начинот на водење на евиденција.

⁵ За пресметување на среден просек на прогрес кај корисниците, неопходно е првично да се пресмета средниот просек согласно месечните извештаи за следење на прогрес кај секој корисник поединечно.

На пример, воспоставување на совет на корисници, родители, застапници, активности во заедницата кои се организираат барем еднаш на шест месеци со корисниците заеднички да дискутираат, споделат мислења, проблеми и слично.			
4.2.1.2 Планирана Организацииска активност поврзана со вработените	4.2.1.2.1 Реализирана	4.2.1.2.2 Не реализирана	4.2.1.2.3 Коментар
Опции: Активности за континуиран професионален развој, тренинзи за стекнување на дополнителни знаења, доусовршување, совет на вработени, одбори и сл.			
4.2.1.3 Организациски активности поврзани со соработка со ЦСР, локална самоуправа, здравствени установи и други.	4.2.1.3.1 Реализирана	4.2.1.3.2 Не реализирана	4.2.1.3.3. Коментар
Опции: Активности за мрежно поврзување и т.н.			
4.2.1.4 Придонес на давателот на услугата за постигнување на целите од Годишната Работна Програма за социјална заштита во општината во која работи давателот на услугата	4.2.1.4.1 Реализирана	4.2.1.4.2 Не реализирана	4.2.1.4.3 Коментар
Опции: Цел 1 воспоставување на услуги во заедницата			

5. Задоволство на корисникот од услугата	
Домен на задоволство	% Процент на задоволство
5.1.1 Среден просек на задоволство на корисниците од процесот на испорака на услугата	
5.1.2 Среден просек на задоволство на корисниците од односи и комуникација со вработени	
5.1.3 Среден просек на задоволство на корисниците од квалитетот на услугата	
5.1.4 Среден просек на задоволство на корисниците од добиената поддршка	
5.1.5 Среден просек на задоволство на корисниците од нивната независност	
5.1.6 Среден просек на задоволство на корисниците од условите за стекнување на вештини, знаења, релации.	
5.1.7 Среден просек на задоволство на корисниците од сигурноста и безбедноста	
5.1.8 Среден просек на задоволство на корисниците од активностите прилагодени на нивните потреби и состојби	
5.2 Среден просек на целокупно задоволство на сите корисници од целата услуга (од сите домени заедно)	

6. Претставки, поплаки и жалби	
6.1. Вкупен број на претставки, поплаки и жалби поднесени од корисниците за време на извештајниот период	Број

6.1.1. Вкупен број на претставки за вербална злоупотреба поднесени од корисниците	
6.1.2 Вкупен број на претставки за сексуална злоупотреба поднесени од корисници	
6.1.3 Вкупен број на претставки за физичка злоупотреба поднесени од корисници	
6.1.4 Вкупен број на пријавени занемарување поднесени од корисници	
6.1.5 Вкупен број на други видови на претставки/поплаки и жалби поднесени од корисници	
6.2 Вкупен број на обезбедени решенија за претставките	Број
6.3 Преглед на надлежни институции органи вклучени во разрешување на претставки/поплаки и жалби	
6.3.1 Вкупен број на претставки поплаки/жалби разрешени од страна на комисијата во рамки на давателот на услугата	
6.3.2 Вкупен број на претставки поплаки/жалби разрешени од страна на Центар за Социјална Работа	
6.3.3. Вкупен број на претставки поплаки/жалби разрешени од страна на надворешни органи/полиција/здравствена установа/суд	
6.3.4 Вкупен број на претставки поплаки/жалби разрешени на друг начин	
6.4 Вкупен број на претставки/поплаки и жалби кои вработените ги поднеле за време на извештајниот период	
6.5 Вкупен број на решенија согласно доставените претставки од вработени	

7.Научени лекции
7.1 Поврзани со организациски активности со корисниците (4.2.1.1)
7.2 Поврзани со работата на вработените (4.2.1.2)
7.3 Поврзани со работата на ЦСР, локална самоуправа, здравствени установи и други тела (4.2.1.3)
7.4 Поврзани со придонес кон постигнување на целите од годишната програма за работа за социјална заштита на ниво на општина (4.2.1.4)

8.Преглед на трошоци поврзани со испорака на услугата		
8.1 Вкупен трошок за испорака на услугата на годишно ниво за сите корисници на услугата (согласно добиените средства од државниот буџет)		
8.2 Директни трошоци поврзани со испорака на услугата	Дадена сума	Реализиран трошок
8.2.1 Планиран финансиски надоместок за човечки ресурси-плати за вработени, привремено ангажирани, привремено вршење на услуги		
8.2.2 Планирани патни трошоци		
8.2.3 Планирани Административни трошоци		
8.2.4 Планирани директни трошоци за опрема, изнајмување на простории и сл.		

9.План за следната календарска година
9.1 Организациски активности со корисниците
Активност 1

9.2 Активности поврзани со работата на вработените
Активности 1
9.3 Активности поврзани со соработка со ЦСР, локална самоуправа, здравствена установа и други засегнати страни.
Активност 1
9.4 Активности поврзани со постигнување на целите од годишната програма за работа за социјална заштита на ниво на општина
Активности 1

ДЕЛ ДВА- ДЕЛОВИ СПЕЦИФИЧНИ ЗА УСЛУГАТА

1.8.4.2 Услуга помош и нега во домот

1.8.4.2.1 Вкупен број на вработени согласно профилот на вработените за услугата помош и нега во домот	
Профил на вработен	Вкупен број на вработени согласно профилот
1.8.4.2.1.1 Координатор	
1.8.4.2.1.2 Негувател	
1.8.4.2.2 Профил на Координатор/и	Од понуденото мени одберете (повеќе опции) 1.8.4.2.2.1 Социјален работник 1.8.4.2.2.2 Психолог 1.8.4.2.2.3 Специјален едукатор 1.8.4.2.2.4 Стручен работник од општествено-хуманистички науки

3.1.5.2.1 Вкупен број на корисници кои користеле специфични сервисни активности во услугата помош и нега во домот	
Вид на сервисна активност која е користена	Вкупен број на корисници кои ја користеле сервисната активност
3.1.5.2.1.1 Вкупен број на корисници кои користеле сервисна активност-одржување на лична хигиена	
3.1.5.2.1.2 Вкупен број на корисници кои користеле сервисна активност-поддршка при облекување/соблекување	
3.1.5.2.1.3 Вкупен број на корисници кои користеле сервисна активност-поддршка при мобилност во домот	
3.1.5.2.1.4 Вкупен број на корисници кои користеле сервисна активност-поддршка при хранење	
3.1.5.2.1.5 Вкупен број на корисници кои користеле сервисна активност- поддршка користење на тоалет	
3.1.5.2.1.6 Вкупен број на корисници кои користеле сервисна активност-поддршка при континенција	
3.1.5.2.1.7 Вкупен број на корисници кои користеле сервисна активност- одржување на домаќинство	
3.1.5.2.1.8 Вкупен број на корисници кои користеле сервисна активност- одржување на облека	
3.1.5.2.1.9 Вкупен број на корисници кои користеле сервисна активност- поддршка при готвење	
3.1.5.2.1.10 Вкупен број на корисници кои користеле сервисна активност- купување на продукти	

3.1.5.2.1.11 Вкупен број на корисници кои користеле сервисна активност-поддршка при надворешна мобилност	
3.1.5.2.1.12 Вкупен број на корисници кои користеле сервисна активност-поддршка при земање на медицинска терапија	
3.1.5.2.1.13 Вкупен број на корисници кои користеле сервисна активност-поддршка при користење на телефон и други уреди	
3.1.5.2.1.14 Вкупен број на корисници кои користеле сервисна активност-поддршка во управување со буџет	
3.1.5.2.2 Вкупен број на ефикасни часови поминати во испорака на специфични сервисни активности	
Ефикасни часови по категорија на сервисна активност	Вкупен број на ефикасни часови поминати во испорака на специфичната сервисна активност
3.1.5.2.2.1 Ефикасни часови поминати во испорака на сервисна активност- одржување на лична хигиена	
3.1.5.2.2.2 Ефикасни часови поминати во испорака на сервисна активност -поддршка при облекување/соблекување	
3.1.5.2.2.3 Ефикасни часови поминати во испорака на сервисна активност- поддршка при мобилност во домот	
3.1.5.2.2.4 Ефикасни часови поминати во испорака на сервисна активност- поддршка при хранење	
3.1.5.2.2.5 Ефикасни часови поминати во поддршка користење на тоалет	
3.1.5.2.2.6 Ефикасни часови поминати во испорака на сервисна активност- поддршка при континенција	
3.1.5.2.2.7 Ефикасни часови поминати во испорака на сервисна активност- поддршка за одржување на домаќинство	
3.1.5.2.2.8 Ефикасни часови поминати во испорака на сервисна активност- поддршка за одржување на облека	
3.1.5.2.2.9 Ефикасни часови поминати во испорака на сервисна активност- поддршка при готвење	
3.1.5.2.2.10 Ефикасни часови поминати во испорака на сервисна активност- поддршка при купување на продукти	
3.1.5.2.2.11 Ефикасни часови поминати во испорака на сервисна активност-поддршка при надворешна мобилност	
3.1.5.2.2.12 Ефикасни часови поминати во испорака на сервисна активност- поддршка при земање на медицинска терапија	
3.1.5.2.2.13 Ефикасни часови поминати во испорака на сервисна активност- поддршка при користење на телефон и други уреди	
3.1.5.2.2.14 Ефикасни часови поминати во испорака на сервисна активност- поддршка во управување со буџет	

АНЕКС 6

Видови извештаи согласно развиените стандарди за обезбедување социјална услуга – ПОМОШ И НЕГА ВО ДОМОТ

Социјална услуга – Помош и нега во домот							
Извештаи	Фреквенција					Одговорен за известување	Одговорен за проверка
	Редовно	1м	3 м	6 м	12 м		
Извештаи од неделни состаноци						Координатор/негуватели	ЦСР ЗСД МТСП
Месечен извештај со податоци за вкупниот број часови на испорачана услуга по корисник, испорачани главни активности и резултати						Координатор/негуватели	ЦСР ЗСД МТСП
Дневни/неделни записи од дневниците за негуватели <i>се достапни и даваат информации за испорака на услуги, динамика и еволуција на корисникот.</i>						Координатор/негуватели	ЦСР ЗСД МТСП
Месечни извештаи за обезбедување услуги за основни и инструментални активности за						Координатор/негуватели	ЦСР ЗСД МТСП

секојдневен живот се достапни и се приложени во досието на корисникот							
Годишен извештај за активностите и услугите извршени од давателот на услугата е достапен во просториите на давателот на услугата						Координатор	ЦСР ЗСД МТСП
Годишен евалуациски извештај придружен со детално испитување/проценка на задоволството се подготвуваат од давателот на услуги и се достапни во просториите на давателот на услуги.						Координатор/негуватели	ЦСР ЗСД МТСП
Извештаи од внатрешни само-евалуации на вработените истите се прикачуваат во досието/портфолио на секој вработен.						Координатор/негуватели	ЦСР ЗСД МТСП

Користени извори:

Внатрешни документи на СОЦИО:

Статут на СОЦИО

Годишен извештај на СОЦИО за 2022

Елаборат за работата на СОЦИО.

Останати извори:

Закон за социјална заштита, 2019; достапен на:

https://www.mtsp.gov.mk/content/pdf/zakoni/2019/28.5_zakon_SZ.pdf

Законот за спречување и заштита од дискриминација, 2020; достапен на:

<https://kszd.mk/wp-content/uploads/2021/11/%D0%97%D0%B0%D0%BA%D0%BE%D0%BD-%D0%B7%D0%B0-%D1%81%D0%BF%D1%80%D0%B5%D1%87%D1%83%D0%B2%D0%B0%D1%9A%D0%B5-%D0%B8-%D0%B7%D0%B0%D1%88%D1%82%D0%B8%D1%82%D0%B0-%D0%BE%D0%B4-%D0%B4%D0%B8%D1%81%D0%BA%D1%80%D0%B8%D0%BC%D0%B8%D0%BD%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%98%D0%B0.pdf>

Правилници што ја регулираат услугата помош и нега во домот:

Правилник за начинот и обемот на социјалните услуги, нормативите и стандардите за давање на социјалните услуги помош и нега во домот (Службен весник на РСМ, бр. 268 од 24.12.2019 година), достапен на:

https://www.mtsp.gov.mk/content/pdf/2019pravilnici/New%20node/Pravilnik_normativi_standardi_2019.pdf

Правилник за изменување на Правилникот за начинот и обемот на социјалните услуги, нормативите и стандардите за давање на социјалните услуги помош и нега во домот (Службен весник на РСМ, бр. 198 од 24.8.2021 година), достапен на:

https://mtsp.gov.mk/content/pdf/pravilnicisocijalna/2021/pravilnik_izmeni_standardi_pomos_nega_do_mot.pdf

Правилник за изменување и дополнување на Правилникот за начинот и обемот на социјалните услуги, нормативите и стандардите за давање на социјалните услуги помош и нега во домот (Службен весник на РСМ, бр. 75 од 7.4.2023 година), достапен на:

https://www.mtsp.gov.mk/content/pdf/pravilnicisocijalna/2023/pravilnik_izmena_socuslugi_75_23.pdf