

# **ПЕРСОНАЛИЗИРАНА ГРИЖА ЗА КЛИЕНТА & ПЛАНИРАНЕ НА ЖИВОТА НА ЛИЧНОСТТА**

**НОВИ ВИЖДАНИЯ ЗА  
УПРАВЛЕНИЕТО НА  
ГРИЖАТА**



SNOWBALL

# ПРОМЯНА В ПАРАДИГМАТА

- От социалния сектор на контролираната грижа, в който с увреждания зависят от съществуващо предложение за социални услуги...
- Към грижа ориентирана към клиента, самоопределяне, подкрепяща грижа



# СТАНДАРТИ

## Еманципация

Реализиране на нормален стандарт на живот

Даваме възможност на клиентите си да организират живота си колкото се може по-автономно

## Качество на живот

Специфичните нужди на всеки клиент в плана за живот, ежедневни занимания, свободно време, социални взаимоотношения са водещите в нашата подкрепяща грижа за него.

## Основани на търсенето

Инвестираме в служители и инструменти в организацията според нуждите на нашите клиенти



SNOWBALL

# СТАНДАРТИ

## Включване

Опитвайки се да отговорим на техните потребности, започваме с обичайните услуги в обществото. Единствено когато те не са подходящи ние търсим специални организации.

## Упълномощаване

Глаголът означава “давам права”. Тази концепция изразява вярата в силата на хората да вземат в свои ръце съдбата си.

## Ние не прекаляваме в грижата

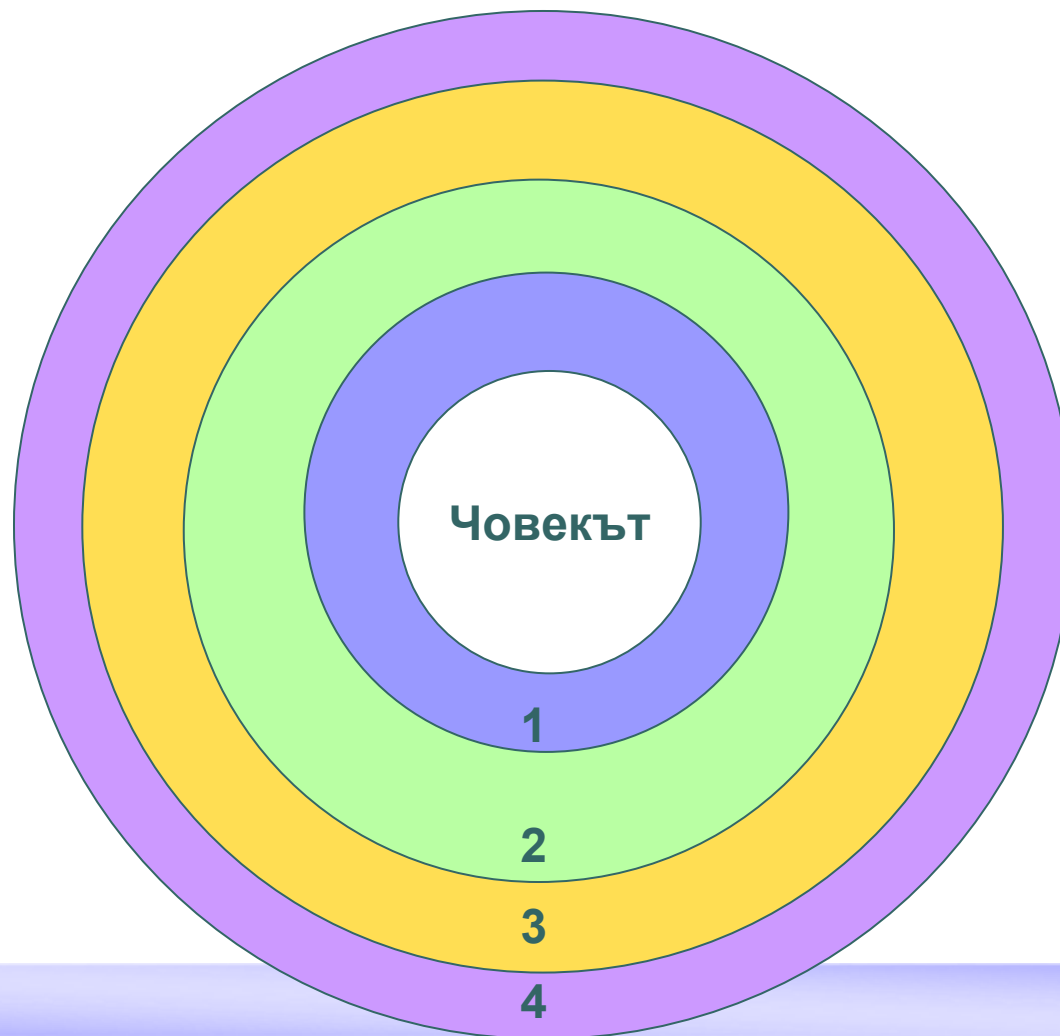
Ние само предлагаме специфични услуги, от които се нуждаят нашите клиенти

# СОЦИАЛНА МРЕЖА

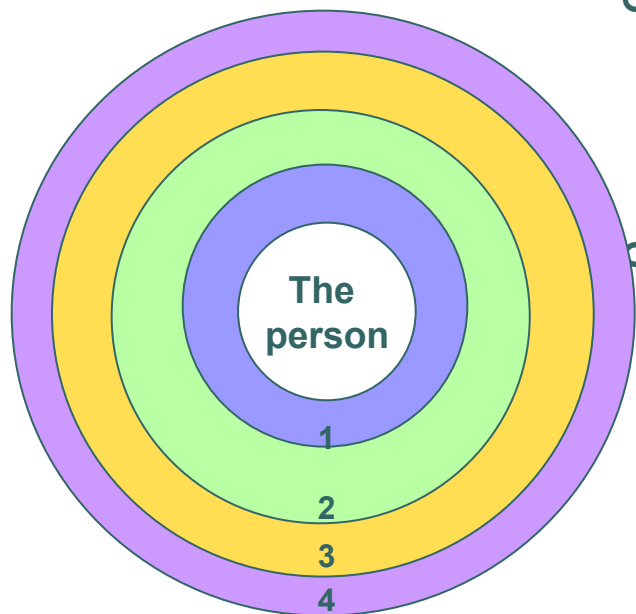
“Социалната мрежа е група от хора, в която човек поддържа дълготрайни връзки за осъществяването на най-съществените неща в живота.”



# Социална мрежа



# СОЦИАЛНА МРЕЖА

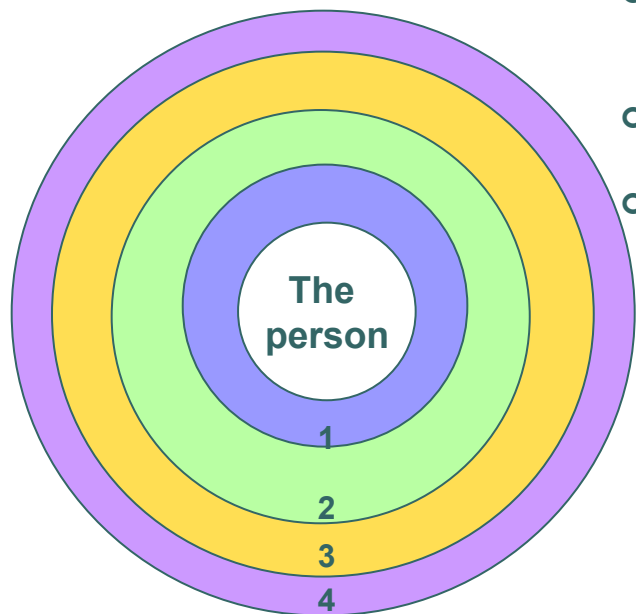


- **Кръг 1:**  
*В този кръг са семейството, родителите, братя, сестри, близки приятели. Те имат много важна роля в живота на обучаващия се човек.*
- **Кръг 2 :**  
*В този кръг са познатите, колеги, родителите на други хора.*

**Кръг 1 + Кръг 2 се нарича СОЦИАЛНА МРЕЖА.**

- Тук откриваме онези връзки, основани на семейните взаимоотношения, приятелствата, случайни срещи.
- Професионалните взаимоотношения са изцяло или почти изцяло извън този кръг от въпроси.

# СОЦИАЛНА МРЕЖА



- **Кръг 3:**  
*Този кръг включва общата медицинска грижа от първостепенна важност.*
- *Тук са докторът, заболякарят, болницата, привържениците към една и съща религия, свещеника.*
- **Кръг 4:**  
*Тук е специализираната грижа за хора с умствени увреждания.  
Всички видове специализирани институции и услуги / в този кръг са организациите. (e.g. центрове, услуги за подпомагане на заетостта, центрове за последваща грижа, центрове за занимания,...)*

○ **Кръг 3 + Кръг 4 се нарича  
СОЦИАЛНА МРЕЖА ЗА СИГУРНОСТ.**

- **Тук ще намерим всички услуги и хора специализирани в или занимаващи се с “грижата”.**

# КАЧЕСТВО НА ЖИВОТ

**СЪМ**

**КЖ**

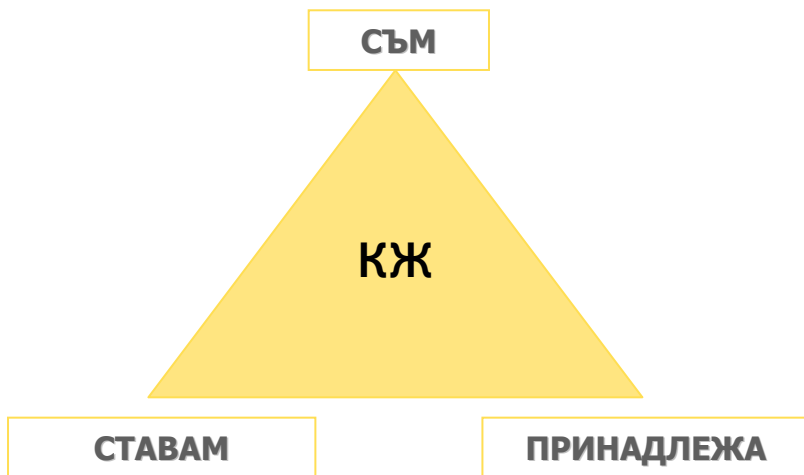
**качество на живот**

**Степента, до която човек се възползва  
от важните възможности в живота си.**

**СТАВАМ**

**ПРИНАДЛЕЖА**

# КАЧЕСТВО НА ЖИВОТ



**СЪМ = КОЙ Е ЧОВЕКЪТ?**

**ПРИНАДЛЕЖА = каква е връзката на човека със средата**

**СТАВАМ = постигане на лични цели и надежди**

## Съществените измерения на качеството на живот

|  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>ЕМОЦИОНАЛНО СЪСТОЯНИЕ</b></li> <li>• Включително психическо състояние</li> </ul>     | <p>Освободеност от стрес, връзка със самия себе си</p>                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>МЕЖДУЛИЧНОСТНИ ВЗАИМООТНОШЕНИЯ</b></li> <li>включително социалните връзки</li> </ul> | <p>Взаимодействия-приятелства-подкрепа</p>                               |
| <p><b>МАТЕРИАЛНО СЪСТОЯНИЕ</b><br/>ВКЛЮЧВА ЗАЕТОСТТА И ИКОНОМИЧЕСКАТА СИГУРНОСТ</p>  | <p>Заетост - притежания-икономически статус</p>                          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>ЛИЧНОСТНО РАЗВИТИЕ</b></li> <li>• Включва личните компетенции и цели</li> </ul>      | <p>Компетенции - цели</p>  |
| <p><b>ФИЗИЧЕСКО СЪСТОЯНИЕ</b><br/>включва уелнес, възстановяване на силите, свободно време</p>                                   | <p>Грижа за здравето - свободно време - дейности на ежедневиия живот</p> |
| <p><b>РЕШИТЕЛНОСТ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Индивидуален котрол и решения</li> </ul>                      | <p>Личен контрол - самонасочване-лични цели</p>                          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>СОЦИАЛНО ВКЛЮЧВАНЕ</b></li> <li>• Включва достойнство и ценности</li> </ul>          | <p>Обществени дейности - роли - доброволни дейности - жилищна</p>        |

**ПЕРСОНАЛИЗИРАНА  
ГРИЖА ЗА КЛИЕНТА &  
ПЛАНИРАНЕ НА ЖИВОТА  
НА ЛИЧНОСТТА  
  
ЗА ВЪЗРАСТНИ**

# ОСНОВНИ ИДЕИ В ПЕРСОНАЛИЗИРАНАТА ГРИЖА ЗА КЛИЕНТА & ПЛАНИРАНЕ НА ЖИВОТА НА ЛИЧНОСТТА

**ПРЕДВАРИТЕЛЕН  
ПРОЦЕС**

Определяне на нуждата от  
подкрепа

Профил на компетенциите

Отговори в обществото

Подкрепа  
чрез стандартни  
Услуги – необвързани  
С хора с увреждания

План на подкрепата

**ПРОЦЕС**

консултант по подкрепата

План за действие

Оценка

## ИЗЯСНЯВАНЕ ВЪПРОСИТЕ НА ПОДКРЕПАТА



**ПЪРВИ РАЗГОВОРИ:**  
Каква е нуждата от подкрепа?

ОТ КЛИЕНТА

ОТ СРЕДАТА  
Родители, семейство, съседни,  
училище

КЪДЕ ДА ОТКРИЕМ ОТГОВОРИТЕ?

СОЦИАЛНАТА МРЕЖА

СОЦИАЛНАТА МРЕЖА ЗА  
СИГУРНОСТ

КАКВО ИСКАМЕ ДА ЗНАЕМ ЗА КЛИЕНТА?

ЗАПИСВАНЕ НА ПЪРВИТЕ ДАННИ  
ПО ПОЕТИЯ СЛУЧАЙ



# КОНСУЛТАНТЪТ

|                   |  |
|-------------------|--|
| <b>КОЙ Е ТОЙ?</b> | <p>Човек, който следва всяка сфера от живота на клиента</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Някой, който се грижи за интересите на клиента</li><li>▪ Конфиденциален съветник</li><li>▪ Посредник</li></ul>                                   |
| <b>ЗАДАЧИ</b>     | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Индивидуални разговори с клиента и хората от неговата мрежа</li><li>▪ Изготвяне на индивидуалния план за подкрепяща грижа</li><li>▪ Организира срещи с клиента и всички лица, свързани с този план</li></ul> |

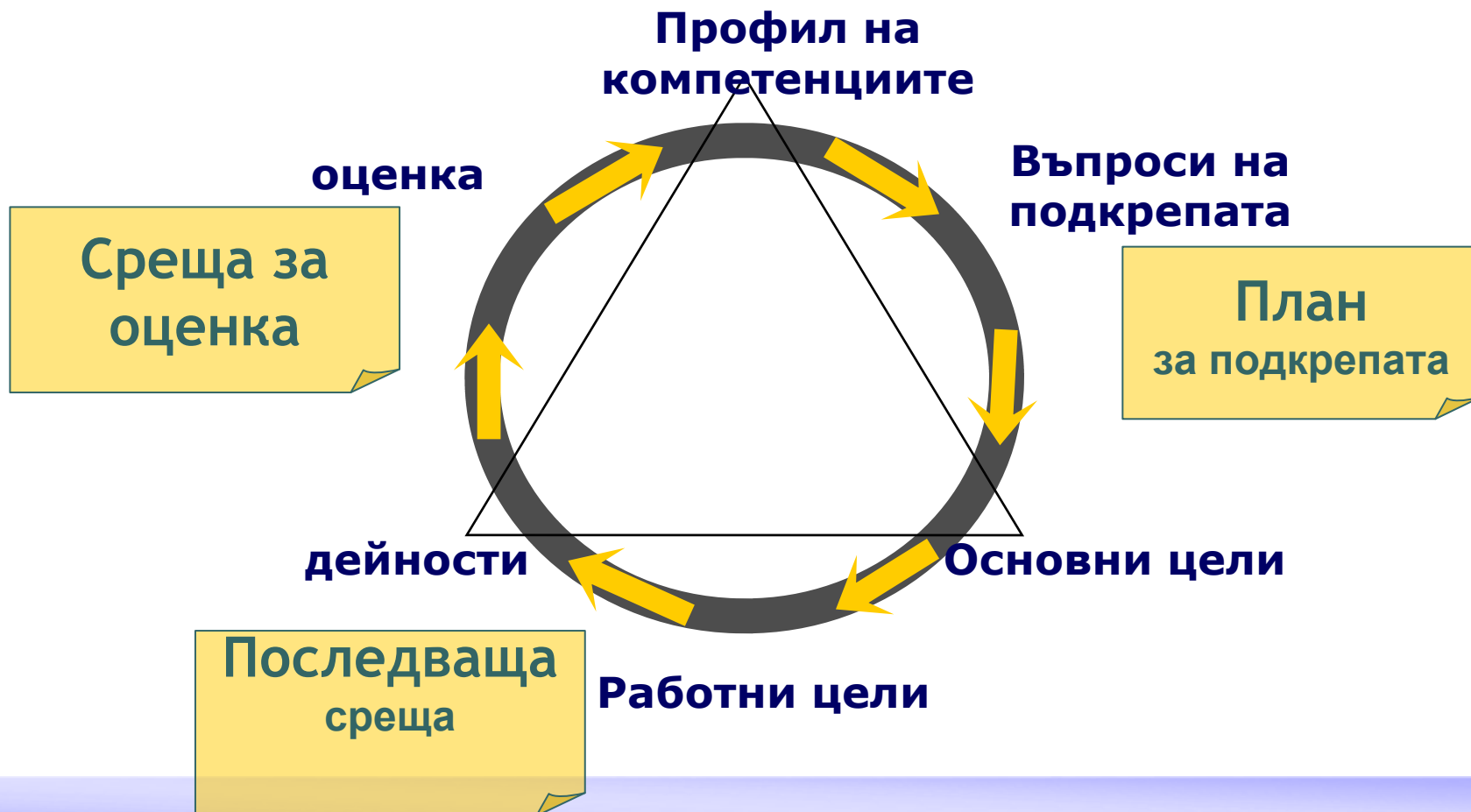


SNOWBALL

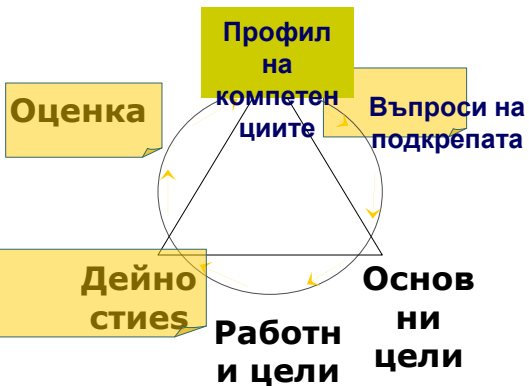
# ПРОЦЕС



## ИНДИВИДУАЛНИЯТ ПЛАН ЗА ПОДКРЕПЯЩА ГРИЖА: СТЪПКА ПО СТЪПКА

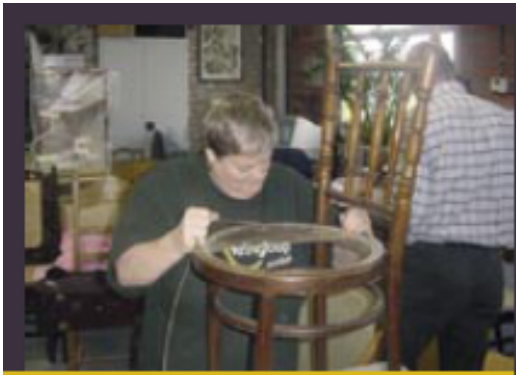


# Стъпка 1: Профилът на компетенциите



*Не виждайте само органичените възможности!  
Вижте и възможностите на човека с увреждане!*

- *Кой е клиентът? Какъв човек е той?*
- *Каква е неговата социална мрежа, кой принадлежи към нея? Къде живее?*
- *Какви предпочитания има? Какво избира?*
- *Какво знаем за миналото му и за развитието му досега?*
- *Какви са навиците му и начинът му на живот?*
- *Имал ли е досега опит в това някой да се грижи за него?*
- *Какво очаква от бъдещето си?*





SNOWBALL

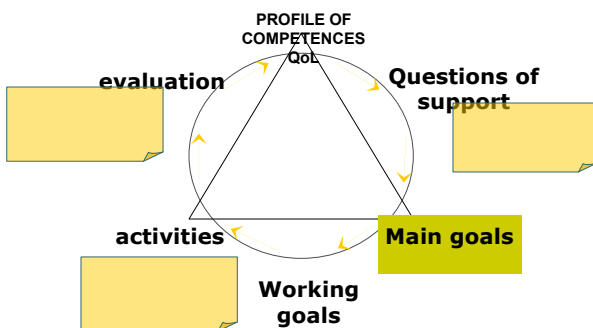


## Стъпка 2: Въпроси на подкрепата



- *Какви въпроси, желания и основни теми на внимание са възникнали по време на предишните интервюта?*
- *Било ли е забравено нещо по време на предишните интервюта?*
- *Какво е наистина важно за клиента?*
- *Коя отправна точка на развитието следва да бъде отработена?*
- *Какъв тип грижа и подкрепа е необходима?*
- *Какво може да даде тази подкрепа?*

# Стъпка 3: ОСНОВНИ ЦЕЛИ



*‘Стандартни, където е възможно  
Соециални, където е нужно’*

Основните цели се представят в рамките на по-дълъг период (1 или 2 години)

Основната цел:



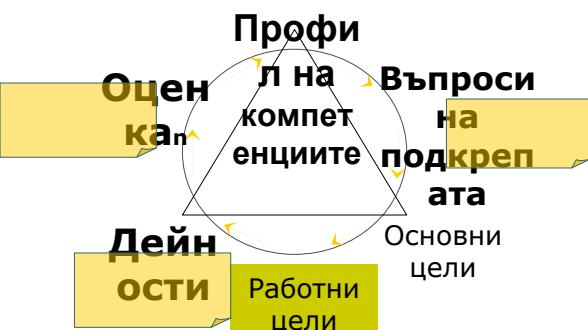
- *Дава посока на всеки, който полага грижи в организацията.*
- *Е специфична за всеки клиент (индивидуализирана)*
- *Гъвкавост и използване на всички налични средства в организацията*
- *Трябва да е измерима. Описва желания резултат или целта като процес и дава критерии за оценка.*



SNOWBALL



## Стъпка 4: РАБОТНИ ЦЕЛИ



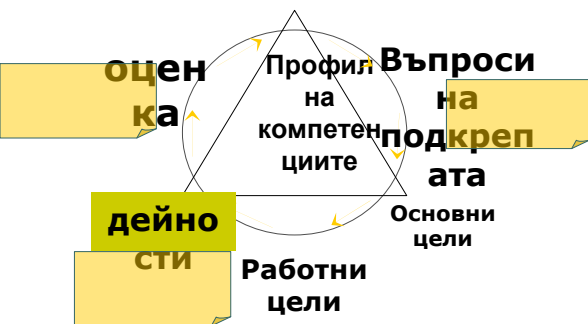
Основната цел се състои от няколко работни цели в различни области на услугите.

Работната цел е:

- *Свързана с основната цел*
- *Може да бъде наблюдавана*
- *Измерима е. Целта трябва да е формулирана колкото се може по ясно и конкретно.*
- *Дейностите за постигането на целта са добре описани.*
- *Оценката на работната цел следва да се направи в рамките на по-кратък период. (например след 3 месеца).*
- *Оценката следва да бъде описана предварително.*



# Стъпка 5: ДЕЙНОСТИ



За постигането на работната цел:

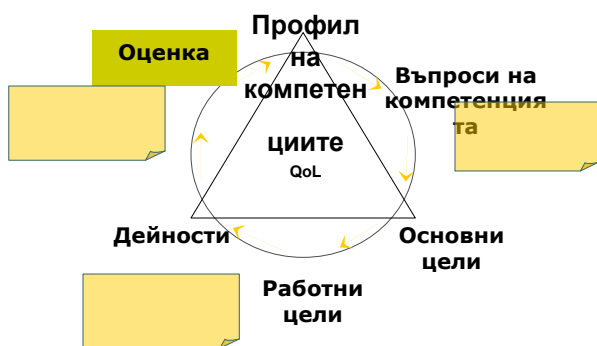
Трябва да анализираме различните дейности.  
Те следва да са добре описани.

Следните въпроси могат да помогнат за описанието на дейностите:



- Как упражнява човек една дейност?
- Кога, къде и колко често се изпълнява съответната дейност?
- Кой извършва дейността?
- Какви са нужните ресурси?
- Как се описват и измерват резултатите от дейността?
- Какъв тип възнаграждение ще използваме?

# Стъпка 6: ОЦЕНКА



След дейността, идва ред за оценяване на резултатите.

Организираме среща с клиента, на която присъстват и родителите, учителите, консултанта и т.н.

По време на тази среща оценяваме предприетите стъпки за постигане на основната цел.

Резултатът от тази среща, оценката, се записва и тя влияе върху по-нататъшното изпълнение на плана.

Това е продължаващ процес.



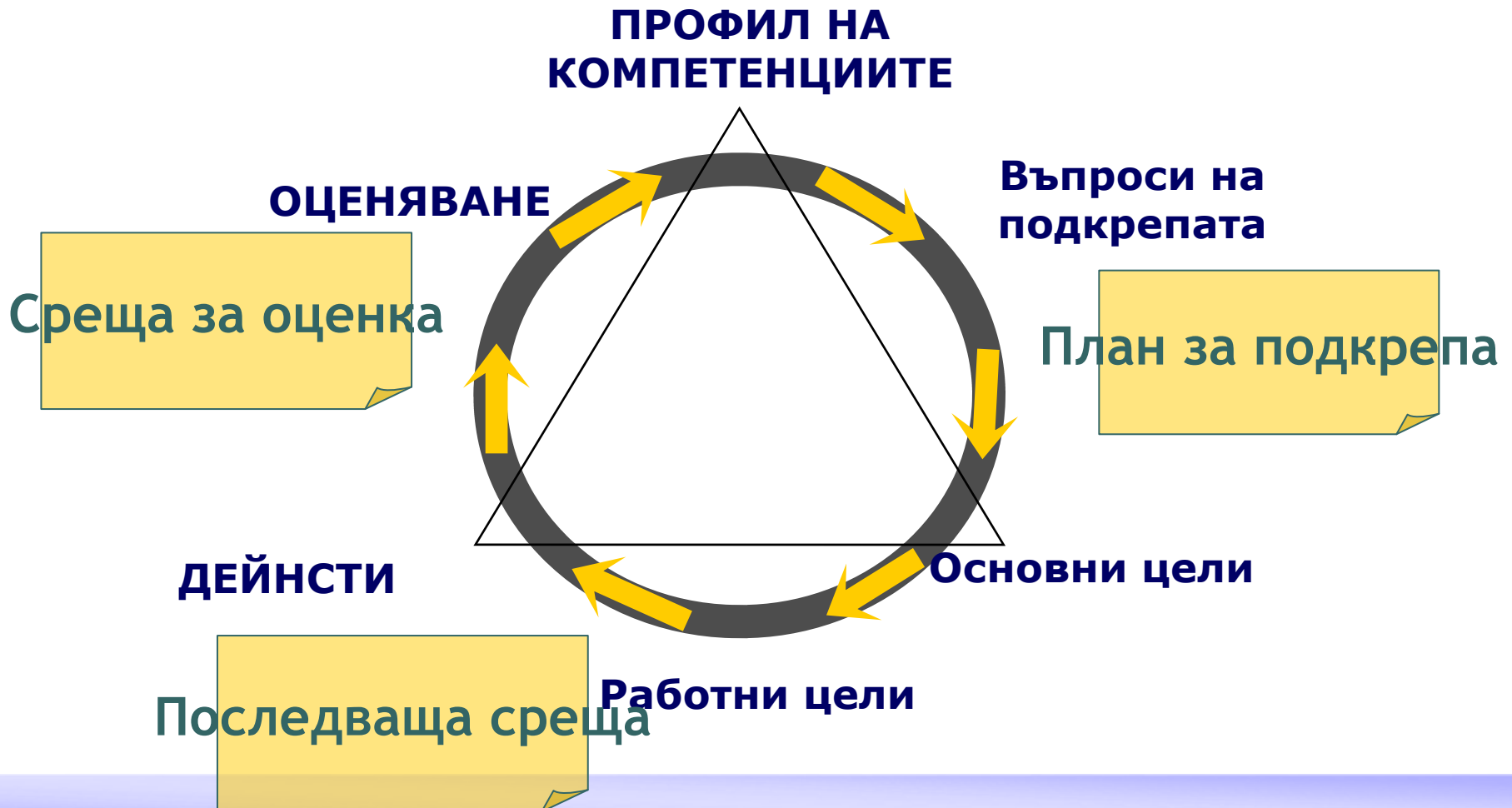
SNOWBALL





SNOWBALL

# ИНДИВИДУАЛНИЯТ ПЛАН ЗА ПОДКРЕПЯЩА ГРИЖА: СТЪПКА ПО СТЪПКА



# СЪТРУДНИЧЕСТВОТО НА РАЗЛИЧНИТЕ ПРОФЕСИИ

Схема на хората, които  
подкрепят клиента

# ПЪРВИ КОНТАКТ



## Социалния работник

- открояване на въпросите, свързани с подкрепящата грижа

# КОНСУЛТИРАНЕ



## ○ КОНСУЛТАНТ

- План за подкрепа
- Оказване на грижа и подкрепа за клиента
- Постоянна комуникация с мрежата
- Постоянна комуникация с обучителите

## ОЦЕНКА НА ИНДИВИДУАЛНИЯ ПЛАН ЗА ПОДКРЕПА

- КОНСУЛТАНТ
- КЛИЕНТ
- МРЕЖА
- ПОМОЩНИЦИ В ДОМА И БОЛНИЧНИ ПОМОЩНИЦИ
- УЪРКШОП ОБУЧИТЕЛ



- Удовлетвореност на клиента?
- Оценка на индивидуалния план за подкрепа
- Планиране на нови цели и действия
- Консултиране на клиента и мрежата му

# ЖИЛИЩНА ПОДКРЕПА



- КООРДИНАТОР
- ЖИЛИЩНА ПОДКРЕПА
- ОБГРИЖВАЩИ В ЖИЛИЩНА СРЕДА

• Предлагане и организиране на подкрепа в мястото на живеене

# БОЛНИЧНА ГРИЖА



- **КООРДИНАТОР НА БОЛНИЧНАТА ГРИЖА**
- **ХОРА, ПОЛАГАЩИ БОЛНИЧНА ГРИЖА**

**• Предлагане и организиране на болнична грижа**

# УЪРКШОПОВЕ

- **КООРДИНАТОР**
- **УЪРКШОПОВЕ**
- **УЪРКШОП ОБУЧИТЕЛИ**



• **Предлагане и организиране на уъркшопове**

# СЪСТАВ НА ЕКИПА: ПРИМЕРИ

**Обучители на  
екипи,  
провеждащи  
уъркшопове**

Професионални  
терапевти

Учители, педагози

Спациалисти

Креативен терапевт

# СЪСТАВ НА ЕКИПА: ПРИМЕРИ

**Консултанти**

Ортопедагог

Педагог

Социален работник

Психолог

Логопед

# НАЛИЧНИ УСЛУГИ В ОБЩЕСТВОТО

- БОЛНИЧЕН ПОМОЩНИК
- ДОСТАВЧИЦИ НА УСЛУГИ
- ТЕРАПЕВТИ



•Клиентът използва различните услуги и терапии.

-Болничният помощник координира тези различни услуги.



SNOWBALL

