



BULGARIAN-SWISS COOPERATION PROGRAMME
БЪЛГАРО-ШВЕЙЦАРСКА ПРОГРАМА ЗА СЪТРУДНИЧЕСТВО

**ПРОЕКТ „ТЕЛЕКЕЪР МРЕЖА В ПОДКРЕПА НА ХОРА С
УВРЕЖДЕНИЯ”**

Договор за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ
№ CSP 014 – 035/10.07.13

Проектът се реализира с финансовата подкрепа на Конфедерация Швейцария чрез
Фонд за реформи, свързани с участието на гражданското общество. Фондът
предоставя финансиране в размер на 123 157.88 швейцарски франка или 90% от
общата стойност на проекта.

МЕТОДИКА ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ТЕЛЕКЕЪР

/апробиран в практиката документ/

2015 г.



Фондация ИСУО
1202 София, ул. „Г. С.
Раковски”N:61,ет.3, ап.8,
тел. +359 2 983 21 49,
www.icss-bg.org

Фондация “ИСУО” носи цялата отговорност за съдържанието на настоящия документ. Швейцарската агенция за развитие и сътрудничество и Швейцарското междинно звено не носят отговорност за каквото и да е използване на информацията, съдържаща се в него.



СЪДЪРЖАНИЕ

Въведение
I. Същност на Телекеър
1. Определение на Телекеър
2. Цел и целеви групи потребители
3. Принципи на подкрепа
4. Екип за предоставяне и управление
5. Обхват на услугата
6. Телекеър оборудване
7. Координация с други услуги и институции
II. Предоставяне на Телекеър
1. Насочване към услугата Телекеър
2. Оценка на потребностите и рисковете
3. Договаряне на услугата
4. Индивидуален план
5. Предоставяне на услугата
6. Мониторинг на услугата
7. Прекратяване на услугата
III. Управление на Телекеър
1. Етични принципи при предоставяне на Телекеър
2. Безопасност и сигурност при предоставяне на Телекеър
3. Местоположение, материални и технологични ресурси
4. Организация и отчетност на работата на Телекеър екип
5. Финансово управление на услугата
6. Обучение на Телекеър екип
7. Популяризиране на услугата
8. Работа в Телекеър мрежа
IV. Перспективи на развитие на Телекеър
Заклучение
Използвана литература





МЕТОДИКА ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ТЕЛЕКЕЪР

ВЪВЕДЕНИЕ

Телекеър е иновативна за България услуга, която в Европа, САЩ и Япония се предоставя повече от 25 години и която е популярна с високото си качеството, достъпност и с ефекта на спестяване на публични средства, инвестирани в социални и здравни услуги, както и в програми за превенция.

Понятието „Телекеър” е въведено през 80-те години на XX в., за да опише появата на нови системи за предоставяне на дистанционни услуги (Telecare - „теле” от гр. ез. – дистанция, „care” от англ. ез. - грижа). Първоначално Телекеър включва прости алармени системи, които подават сигнал за наличие на риск и нужда от помощ на потребителя към определено лице. Постепенно Телекеър се усложнява с нови устройства, като:

- сензори за наблюдение и алармиране на промени в дома или в състоянието и движението на потребителя;
- датчици за наблюдение и алармиране на рискови ситуации, инциденти и промяна в сигурността и безопасността на средата;
- комуникационни технологии за периодичен и навременен контакт на потребителя с избрано от него лице (близък или подкрепящ специалист).

Устройствата се ползват поотделно (като алармена система) или в пакет от услуги (с мобилна или друга помощ), в зависимост от възрастта и потребностите на нуждаещите се. Те регистрират настъпили събития по отношение на състоянието на човека и неговата ежедневна среда – в дома и в общността. Всеки сигнал за риск, подаден по жичен или безжичен път, води до определено действие в подкрепа на човека – разговор по телефона с лицето за контакт, посещение в дома от социален работник или друг помагач, насочване към друга навременна услуга (бърза помощ, полиция, пожарна служба, др.).

В рамките на настоящия проект бе направено проучване на европейската практика на предоставяне на Телекеър, което представя развитието на услугата в 10 държави (включително в България) и предлага сравнителен анализ на основни компоненти на услугата, като: целеви групи, доставчици на услуги, видове оборудване (алармени системи, Телекеър и Телездраве оборудване), описание и характер на услугите, финансиране, както и положителни и рискови фактори пред развитието им. Проучването е достъпно за всички заинтересовани страни на уеб секцията на проекта (<http://telecare.icss-bg.org>).

Потребността от развитие на Телекеър в България е проучена и идентифицирана сред различни групи в риск и професионални групи и е обоснована от действието на устойчиви обективни фактори: демографски, социални и икономически. Основните и взаимосвързани фактори сред тях са:

- Броят на населението на България намалява ежегодно, като за последните 10 години населението е намаляло с 564 331 човека.
- Увеличава се броят на възрастните хора, а в резултат, и броят на неактивните на пазара на труда лица, като тази тенденция въздейства върху икономиката и заетостта, чрез тях – и върху броя на помагачите лица.





**ПРОЕКТ „ТЕЛЕКЕЪР МРЕЖА В ПОДКРЕПА НА ХОРА С
УВРЕЖДЕНИЯ”**

Договор за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ
№ CSP 014 – 035/10.07.13

Проектът се реализира с финансовата подкрепа на Конфедерация Швейцария чрез Фонд за реформи, свързани с участието на гражданското общество. Фондът предоставя финансиране в размер на 123 157.88 швейцарски франка или 90% от общата стойност на проекта.

- Демографските проблеми оказват силен икономически натиск върху здравната и социалната системи, поради нарастващите потребности от подкрепа и дългосрочни услуги.

Настоящата методика на дистанционната услуга Телекеър има краткосрочната цел да представи информация и единни методически указания за същността и процеса на предоставяне на Телекеър в българската социална практика, както и дългосрочната цел да подпомогне развитието на капацитет сред доставчиците на социални услуги да пилотират Телекеър в различни населени места и да въздейства върху факторите за устойчиво развитие на услугата в страната.

Документът е разработен в съответствие с европейския професионален опит в предоставяне на дистанционни услуги на хора с увреждания и възрастни хора и за целите на проект “Телекеър мрежа в подкрепа на хора с увреждания”, договор за безвъзмездна финансова помощ №: CSP – 035/10.07.13. Проектът се осъществява от Фондация „Институт за социални услуги в общността” с финансовата подкрепа на Конфедерация Швейцария чрез Фонд за реформи, свързани с участието на гражданското общество в рамките на Българо-Швейцарската програма за сътрудничество

Методиката е консултирана в рамките на проекта от широк кръг мултидисциплинарни специалисти, представители на Министерство на труда и социалната политика, Агенция за социално подпомагане, Столична община и неправителствени организации.

Апробирана е от Телекеър екипа на проекта, който предоставя услугата на хора с увреждания в Столична община и чийто практически опит въздейства върху развитието на документа.

Редакцията и разширяването на методиката е в резултат на проведения мониторинг на качеството на услугата и анализа на обратната връзка от потребителите, техните близки и помагачи лица.

Надяваме се методиката да бъде полезна на доставчици на социални услуги, държавни институции и всички заинтересовани страни в страната.





I. СЪЩНОСТ НА ТЕЛЕКЕЪР

Днес Телекеър е част от бързо развиващите се технологии за „асистенция” (подкрепа) и е важен аспект на превенцията на риска и на подкрепата за независим живот в домашна среда. Терминът няма единно изчерпателно описание, а технологията е отворена и непрекъснато развиваща се в международната практика.

1. Определение на услугата Телекеър

Най-общо, Телекеър представлява дистанционна услуга в подкрепа на хора с увреждания и възрастни хора, която се осъществява с помощта на техническо оборудване за сигнализиране при риск за здравето и безопасността на лицето или за сигурността в дома му.

По-конкретно, Телекеър представлява услуга за наблюдение, алармиране, контакт и навременна подкрепа при наличие на риск или инцидент за потребителя. В резултат на подадения сигнал за риск, избрано от потребителя лице за контакт (роднина, близък, асистент, личен лекар, други помагачи професионалисти) осъществява контакт и проучва риска за човека. Веднага след проведеня разговор или - ако такъв не може да се проведе - след приемане на сигнала за риск, избраното лице предприема определени действия в подкрепа на потребителя. Оборудването се избира и ползва в зависимост от конкретните нужди на потребителя, така че да осигурява сигурност и лесен контакт, както и 24-часово наблюдение през цялата седмица и през цялата година.

В този смисъл Телекеър е колкото комплекс от високи технологии, телекомуникационни и социални услуги, толкова и философия за правото на независим живот на всеки човек, както и за правото на избор на живот в собствения дом, с помощта на гъвкави подходи и инструменти.

2. Цел и целеви групи потребители

Услугата Телекеър има две ключови цели:

- превенция, сигнализация и подкрепа при риск на лица с увреждания или ограничена самостоятелност, така че потребителите на услугата да запазят своята самостоятелност и да живеят нормален и активен живот в собствения дом;
- подкрепа на помагачите лица (роднини, близки, асистенти, др.) за намаляване на натоварването и стреса в ежедневните им грижи за лицата с увреждания.

Услугата е подходяща за широк кръг лица, изложени на риск от влошаване на здравословното състояние, падане, напускане на дома без подкрепа, рискове в дома, като наводнение, пожар, изтичане на газ и др.

В европейската практика Телекеър се предоставя основно на две групи потребители:

- хора с увреждания;
- възрастни хора (обикновено над 65 г., без тази възрастова граница да е задължително условие).





Въпреки че Телекеър се предоставя като индивидуална и гъвкава услуга за хора с различни оплаквания, могат да се изведат няколко групи затруднения, увреждания и хронични заболявания, при наличието на които услугата е подходяща и има доказано въздействие. Между тях са:

- двигателни увреждания;
- сензорни увреждания;
- интелектуални увреждания;
- множествена склероза;
- деменция;
- затруднения от аутистичния спектър;
- други специфични ограничения на възрастни хора, свързани със затруднена самостоятелност, за които няма достъпни други социални услуги.

В международната практика Телекеър се предоставя приоритетно на възрастни хора, но има и практики на подкрепа на млади хора над 18 год., както и, в по-ограничена степен, на деца (с обучителни затруднения, затруднения от аутистичния спектър и др.).

В рамките на настоящия проект, Телекеър се предоставя само на възрастни лица и лица с увреждания или хронични заболявания. Критериите за избор се формулират в процедурата за оценка на потребностите, като се основават на утвърдени международни критерии, например:

- идентифицирана или наблюдавана потребност от подкрепа през нощта;
- идентифицирана или наблюдавана потребност от дневна грижа;
- затруднения в придвижването;
- наличие на падания или на висок риск от падане;
- когнитивни нарушения или объркване;
- трудности на предоставящия грижи в домашна среда близък човек или асистент.

3. Принципи на работа

Методологията, както и цялостната работа на Телекеър екипа, се основава на етичните принципи и стандарти за социална работа.

Принципите на работа включват:

- **Защита на правата.** Правата на потребителя на Телекеър трябва да бъдат уважавани и осигурявани, без дискриминация от какъвто и да било вид. При всяко действие на екипа се прави преценка по отношение на правата на потребителите – правото на избор, правото на здравословен и активен живот, правото на неприкосновеност на личния живот и лична информация и др.
- **Най-добър интерес.** Водещ е най-добрият интерес, сигурност и самостоятелност на потребителя. Услугата се договаря с всеки потребител, по отношение на инсталирането на оборудването, настройките за сигнализация, наличието, броя и передността на лицата за контакт, към които се насочва сигнала за риск, вида





подкрепа в протокола на действие при риск, други.

- **Съгласие за Телекеър.** Услугата се предоставя само след детайлно описание на същността и оборудването и след изричното съгласие на нуждаещия се и на неговите близки. Ако потребителят открие рискове или дискомфорт по време на ползване на услугата, той може да прекрати услугата, като уведоми екипа за решението си.
- **Индивидуален подход.** Услугата не е стандартно предлаган пакет, тя трябва да подкрепя превенцията и преодоляването на конкретен риск, на който е изложен конкретният потребител (здравословен риск, риск от падане, риск от напускане на дома, нарушен прием на лекарства, др.). Рисковете за всеки потребител са съобщени и оценени като актуалност и прояви и са достъпни като информация във всеки момент на предоставяне на услугата (чрез софтуерната система в Мониторинг центъра и в досието на потребителя).
- **Участие на потребителя.** Мнението на потребителя относно услугата, оборудването и комуникацията с помагачното лице се проучва и има приоритетно значение.
- **Избор на потребителя.** Услугата осигурява контакт с избрано от потребителя лице – близък, съсед, помагачо лице.
- **Информирание, правилно ползване и тестване на оборудването.** Потребителят и близките са информирани за целите и работата на оборудването и не надценяват неговата роля. Оборудването е съобразено с вида риск, потребността от подкрепа и степента на самостоятелност на потребителя, като това съответствие се тества задължително при инсталиране на оборудването и се наблюдава в хода на предоставяне на услугата. Основен принцип е превенция на риска от неправилно използване на оборудването, както и информирание и обучение, докато потребителят се почувства спокоен да го ползва.
- **Протокол за действие.** При сигнал за риск за потребителя, помагачият действа съобразно утвърден протокол с описани стъпки. Документът е одобрен от потребителя и близките му. Протоколът на действие е индивидуален план за действие, който отчита специфичната среда и нужди на потребителя. Той има задължителни компоненти – очаквани рискове, лица за контакт, поредност на лицата за контакт (съобразно възможност за реакция, достъп до дома, опит и други)
- **Комуникативност.** Телекеър е приоритетно комуникационна социална услуга и работещите са обучени в ефективна комуникация и общуване в ситуация на риск. Всеки член на екипа, съобразно разработен протокол на разговор с потребителите, има умения да:
 - установява контакт с потребителя (периодичен, тестови, извънреден);
 - събира информация за потребителя и актуалното му състояние;
 - оказва дистанционна подкрепа, според потребностите на лицето.

При затруднения в общуването с конкретен потребител (при проблеми във възприемането или разбирането), се предприемат мерки – провеждане на разговор с близък на потребителя, посещение на място, др.).

При грешно подаден сигнал, дежурният успокоява потребителя и анализира вида грешка, така че този тип реакция да бъде ограничена в бъдеще, по възможност.

- **Аналитичност.** Телекеър включва непрекъснато наблюдение на рисковете,





оборудването, динамиката на потребностите и текущите резултати за конкретния потребител и в този смисъл тя има различен фокус и специфика – превантивен, комуникативен и реактивен. Анализът на услугата за всеки потребител съдържа ценна информация за наличието, периодичността и нарастването на рисковете, както и за успешните действия в подкрепа на лицето. Анализът се прави периодично по отношение на всеки потребител и на групата потребители като цяло. В процеса участват Ръководителят екип и всички членове на екипа, самите потребители и техните близки.

- **Целеполагане.** Телекеър включва баланс между дългосрочните цели (за сигурност и самостоятелен живот в дома) и краткосрочните цели (наблюдение и действие при конкретен риск). Услугата се вписва естествено в живота на възрастните хора и хората с увреждания, като осигурява конкретна подкрепа при необходимост и допринася за чувството за спокойствие и сигурност сред потребителите и техните близки.
- **Професионална отговорност.** Телекеър специалистите носят професионална отговорност за ефективна подкрепа в ситуация на риск за здравето, благополучието и живота на потребителя. Екипът гарантира текущ контакт и наблюдение над актуалното състояние и среда на потребителите, чувствителност към проблемите и аналитичност по отношение на рисковете за здравето и активността им. При необходимост от конкретна подкрепа при риск, екипът действа съобразно договорения протокол на действие, като водещи са потребностите и интересите на потребителите.
- **Взаимодействие с други услуги.** Телекеър се предоставя във взаимодействие и координация с други услуги (при потребност от такива за потребителите), така че потребителите да не бъдат изолирани и зависими от тази единична услуга, а да имат достъп до други услуги и помагачи. Допълнителни услуги могат да бъдат предоставяни както от самия доставчик на Телекеър, така и от други организационно-доставчици на услуги. При подобно взаимодействие, Телекеър екипът обменя информация с другите помагачи, с цел разширяване на обхвата на подкрепящата мрежа и навременна реакция в случай на необходимост.
- **Екипност.** Телекеър специалистите работят в екип в рамките на проекта и собствената организация и в координация с други услуги и помагачи. Екипността в рамките на проекта се осъществява посредством софтуерната система, където се въвежда актуална информация за потребителите, подали сигнал към Мониторинг центъра, така че всеки член на екипа да има достъп до тази информация, да проследи състоянието на потребителя до неговото нормализиране и да може да предоставя информация на заинтересованите лица (близки, други помагачи, доставчици на услуги). Координацията с други услуги се осъществява посредством взаимен обмен на информация относно състоянието и подкрепата на потребителя, така че да се осъществява превенция на рисковете и да се предоставя навременна помощ, при необходимост.
- **Оценка на въздействието.** Екипът и доставчикът на Телекеър правят периодична оценка на:
 - удовлетвореността на потребителя от услугата;
 - въздействието на услугата върху живота на потребителя.





При споделена негативна оценка или притеснение от страна на потребителя, екипът анализира информацията и предприема мерки за подобряване на качеството на услугата.

- Спазват се и два основни принципа, които са пряко свързани със социалната политика и имат въздействие върху нея, а именно:
 - Принципът „Човекът на първо място” описва гъвкавия характер на услугата и баланса между нуждите на потребителя и наличните ресурси за предоставяне на услугата;
 - Принципът „Справедлив достъп до подкрепящи услуги” описва изискването, когато услугата се предоставя безплатно или в ограничен обхват, достъп до нея да имат нуждаещите се в най-голяма степен – хора, които без подобна услуга, ще бъдат принудени да напуснат дома си и да отидат в институционална грижа.

4. Екип за предоставяне и управление на услугата

Пряката социална работа с потребителите на услугата се осъществява от Телекеър екип в състав:

- ръководител екип – 1 л.
- социални работници (4 л.);
- асистенти Телекеър (4 л.).
- технически специалист (1 л.);

В подкрепа на екипа работят Експерт социални услуги.

В зависимост от потребностите на потребителите може да бъдат включени и други специалисти – личен лекар, клиничен социален работник и други помагачи – представители на Телекеър мрежата.

Функциите на Телекеър екип са:

- Да прави оценка на рисковете за потребителя и на потребностите му от подкрепа;
- Да предлага и обсъжда с потребителя и с близките му подходящото оборудване и неговото ползване;
- Да предлага и обсъжда с потребителя и с близките му подходящите последващи действия при наличие на риск;
- Да поддържа периодичен контакт за проследяване на състоянието на потребителя и работата на оборудването;
- Да предоставя подкрепа, в зависимост от рисковете и потребностите на потребителя.
- Да проследява обратната връзка от потребителя и близките му и, при необходимост, да променя услугата.





Телекеър екипът работи в Мониторинг център и в домовете на потребителите. Процесът на работа е описан в част III. Предоставяне на Телекеър.

Цялостното управление на Телекеър се осъществява от екип за управление (ръководител и/или координатор, счетоводител), с подкрепата на обучители, експерт социални дейности, технически консултант.

5. Обхват на Телекеър

В рамките на настоящия проект, Телекеър се предоставя на 30 възрастни лица –потребители на услугата.

„Потребител” е всяко лице, с което се сключва Договор за предоставяне на услуги. Потребители на Телекеър могат да самозаявили се лица или лица, насочени от други услуги, институции или организации. Потребителят ползва Телекеър, има периодичен контакт с екипа Телекеър и получава подкрепа в рискови ситуации. Потребителят дава обратна връзка за своята удовлетвореност от услугата и за това как тя въздейства върху живота и ежедневието му.

В допълнение, Телекеър екипът поддържа контакти и с роднини, близки или други помагачи на лицето, с което е сключен договора. Близките получават информация за услугата, както и консултация за справяне с рискови ситуации за потребителя. Те участват в дейности в подкрепа при спешни случаи (когато са посочени като лица за контакт) и в дейности за оценка на въздействието от услугата.

6. Телекеър оборудване

Телекеър оборудването включва най-общо две групи устройства:

- Оборудване за индивидуална превенция и сигнализация при риск за здравето и живота на потребителя (lifeline Telecare);
- Оборудване за превенция и сигнализация при риск в средата на живот на потребителя (сензори, датчици).

Изборът на оборудване става след:

- детайлно информиране на потребителя и неговите близки за различните видове устройства;
- оценка на потребностите и рисковете за потребителя (профилиране на потребностите);
- демонстрация и тестване на устройството от потребителя;
- проследяване работата на потребителя с устройството през първия месец.





7. Координация с други социални услуги в общността

Телекеър е иновативна услуга, която отговаря на потребностите на потребителите от гъвкава и навременна подкрепа. Услугата се оказва ефективна при няколко групи проблеми, с които хората с увреждания се срещат:

- Здравословни проблеми (наличие на увреждане или хронично заболяване, влошаване на здравословното състояние и задълбочаване на хроничните заболявания, др.) и проблеми при приема на лекарства;
- Проблеми в мобилността (затруднение при придвижване в дома и навън, качване и слизане, посещения на институции, личен лекар и др.) и справяне с ежедневните дейности (дейности за самообслужване и поддържане на дома, домакинството и собствената активност);
- Проблеми в сигурността и самостоятелността на потребителя (нужда от подкрепа за справяне с дейности, с които потребителят се е справял сам преди);
- Проблеми в сигурността и безопасността на дома на потребителя (риск от нападение, риск от извънредни ситуации - пожар, наводнение, замърсяване, др.).

Във връзка с тези проблеми, Телекеър им за цел да осигури връзка и координирани действия с други услуги, като:

- контакт с личен лекар, Бърза помощ или друг помагач специалист;
- контакт с близък човек или асистент, помагач в ежедневните дейности;
- сигнализация към национална система 112 или друга услуга при риск.

Дейностите за постигане на координация с други услуги в общността най-общо включват:

- издирване на подходящи социални услуги в съответната община;
- инициране и провеждане на работни срещи с доставчици на услуги в общината;
- публично представяне на същността, метода и обхвата на Телекеър;
- договаряне на работа в мрежа и осъществяване на взаимно информиране, координиране и обратна връзка с другите доставчици относно социалната работа с потребителите, както и относно методически, обучителни и други професионални въпроси, свързани със социалната работа с възрастни хора с увреждания и с техните близки.

Работата на Телекеър мрежата се разработва съобразно индивидуалните потребности на всеки потребител и представлява част от индивидуалния план за услугата, протокола за действие в случай на риск или фактическото предоставяне на подкрепата.





BULGARIAN-SWISS COOPERATION PROGRAMME
БЪЛГАРО-ШВЕЙЦАРСКА ПРОГРАМА ЗА СЪТРУДНИЧЕСТВО

ПРОЕКТ „ТЕЛЕКЕЪР МРЕЖА В ПОДКРЕПА НА ХОРА С УВРЕЖДЕНИЯ”

Договор за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ
№ CSP 014 – 035/10.07.13

Проектът се реализира с финансовата подкрепа на Конфедерация Швейцария чрез
Фонд за реформи, свързани с участието на гражданското общество. Фондът
предоставя финансиране в размер на 123 157.88 швейцарски франка или 90% от
общата стойност на проекта.

Координацията и работата в мрежа изисква общо разбиране за потребностите на
възрастните хора и хората с увреждания и капацитет за информиране и подкрепа.

Капацитетът включва:

- Използване на релеватни информационни материали за популяризиране на Телекеър
(в международната практика и у нас);
- Обучение и прилагане на Методиката за предоставяне на Телекеър;
- Познаване на видовете и функциите на Телекеър оборудването;
- Познаване на работата на Мониторинг центъра;
- Познаване и прилагане на всички процедури и правила за работа с потребителите,
работа в екип и мрежа.



Фондация ИСУО
1202 София, ул. „Г. С.
Раковски”N:61,ет.3, ап.8,
тел. +359 2 983 21 49,
www.icss-bg.org

*Фондация “ИСУО” носи цялата отговорност за съдържанието на настоящия
документ. Швейцарската агенция за развитие и сътрудничество и Швейцарското
междинно звено не носят отговорност за каквото и да е използване на
информацията, съдържаща се в него.*



II. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ТЕЛЕКЕЪР

Процесът на предоставяне на Телекеър обхваща насочването и включването в слугата, нейното договаряне и предоставяне в домашна среда и чрез Мониторинг център, наблюдение и оценка на въздействието и, накрая, нейното прекратяване.

1. Насочване към услугата Телекеър

Обща информация

Насочването представлява заявка от или за лице, което се нуждае от услугата Телекеър.

1.1. Насочването е много важна част от процеса на Телекеър. То може да се иницира от самото нуждаещо се лице, от членове на семейството му, специалисти от други услуги или ангажирани институции. Насочването към Телекеър е доброволен процес.

Представител на Телекеър екипа посещава потенциалния клиент на услугата в дома му, за да представи същността на услугата и условията за ползването ѝ.

1.2. Доставчикът на социалната услуга има процедура, която:

- осигурява ясна и на лесен за разбиране език информация за услугата, като допринася за информирания избор от страна на потребителите;
- описва процеса на събиране и документиране на заявленията за полване на услугата;
- осигурява разглеждането на заявленията в оптимален срок (напр. в рамките на 10 работни дни).

1.3. При желание за участие, кандидат-потребителят попълва заявление, с което заявява съгласието си за ползване на Телекеър. Лицето предоставя и медицински документи, които описват увреждането или хроничното заболяване.

Насочването задейства цялостния процес на Телекеър, както е представено по-долу.





2. Оценка на потребностите и рисковете (профилиране)

Обща информация

Профилирането представлява дейност, при която доставчикът прави оценка на потребностите и рисковете за потребителя и как те биха могли да бъдат удовлетворени чрез Телекеър.

Телекеър представлява услуга за дистанционна подкрепа, която се осъществява чрез информационни и комуникационни технологии. Това е продължителен процес на наблюдение чрез дистанционни устройства (сензори, датчици), които се задействат в ситуация на риск и промяна в обичайните ежедневни дейности, като водят до контакт и подкрепа от екипа на услугата.

Профилирането се прави от гледна точка на актуалното състояние на лицето по отношение на наличието на:

- затруднена мобилност (в зависимост от степента и вида увреждане/ хронично заболяване);
- конкретен риск/ проблем на лицето (самостоятелност в конкретна дейност, риск от падане, пропускане на прием на лекарства, влошаване на здравословното състояние, напускане на дома, загубване, др.)
- потребност/ ползване на други услуги.

1.2. Въведение в профилирането

- Профилирането на потребителите се основава на потребностите на конкретното лице, в контекста на дома, обичайните дейности и околната среда. Профилирането определя и онези рискове, които могат да повлияят върху жизнеспособността на потребителя, върху възможността да живее в собствения си дом и да бъде активен. Профилирането е важен фактор и инструмент за повишаване на качеството на живот, с фокус върху предпочитанията и досегашния опит на лицето. Всеки желаещ да ползва дистанционна услуга е информиран за целите на профилирането, така че подаваната информация да бъде точна, актуална и изчерпателна и да даде възможност за планиране и предоставяне на фокусирана, индивидуална и качествена услуга.

1.3. Определяне на потребностите и потенциалните рискове

- Процесът на оценка на потребностите гарантира цялостен и задълбочен анализ, непосредствено преди старта на доставката на Телекеър.





**ПРОЕКТ „ТЕЛЕКЕЪР МРЕЖА В ПОДКРЕПА НА ХОРА С
УВРЕЖДЕНИЯ”**

Договор за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ
№ CSP 014 – 035/10.07.13

Проектът се реализира с финансовата подкрепа на Конфедерация Швейцария чрез
Фонд за реформи, свързани с участието на гражданското общество. Фондът
предоставя финансиране в размер на 123 157.88 швейцарски франка или 90% от
общата стойност на проекта.

- Доставчикът на услугата, като част от дейностите по профилиране, прави оценка и на потенциалния риск от насилие или negliжиране от страна на други хора в близост до него.
- Потенциалните рискове пред независимостта на потребителя и как те биха могли да бъдат ограничавани чрез Телекеър, се анализират чрез разработен от доставчика инструмент за оценка на потребностите и рисковете, който има насочващ характер и подпомага дейността на екипа.

1.4. Провеждане на оценката на потребностите и рисковете

- Доставчикът на Телекеър ползва утвърдени политики, процедури и документация за оценка на потребностите (в рамките на настоящия проект, доставчикът ползва стандартизирани британски документи за предоставяне на Телекеър).
- Процесът по профилиране дава достатъчно информация на потребителя и той участва активно в процеса.
- Провеждащите оценката на потребностите проявяват задълбоченост и гъвкавост, когато усещат, че потребностите трябва да бъдат по-обстойно дискутирани.
- Оценката на потребностите касае приоритетно услугата Телекеър, но тя взема предвид и по-широки потребности на клиента. При наличие на такива, доставчикът на Телекеър може да насочи лицето към доставчици на други услуги (като допълваща или водеща услуга), със съгласието на лицето, и да проследи предприетите от тях действия.
- Оценката на потребностите включва:

- обща информация за потребителя и дома му;

- проучване на здравословното състояние и наличните увреждания, заболявания и оплаквания;

- причини за ползване на Телекеър (информация от доставчика потребителя и, при възможност, от грижещ се за лицето човек);

- възможности за вземане на решение (ментални характеристики и потенциални трудности, с оглед на сключването на договор);

- мобилност и сръчност;

- потенциални сензорни нарушения (зрителни, слухови);

- други услуги/ подкрепа, които потребителят получава или от които има потребност.





ПРОЕКТ „ТЕЛЕКЕЪР МРЕЖА В ПОДКРЕПА НА ХОРА С
УВРЕЖДЕНИЯ”

Договор за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ
№ CSP 014 – 035/10.07.13

Проектът се реализира с финансовата подкрепа на Конфедерация Швейцария чрез
Фонд за реформи, свързани с участието на гражданското общество. Фондът
предоставя финансиране в размер на 123 157.88 швейцарски франка или 90% от
общата стойност на проекта.

- Доставчикът на услугата гарантира, че екипът, който осъществява оценката, е подходящо обучен за целта, развил е чувствителност към потребностите на конкретното лице и уважава правото на самооценка, избор и контрол.
- Екипът описва на подходящ език същността на Телекеър, резултатите, които могат да се постигнат с нея, и как могат да се постигнат.
- Информацията от оценката на потребностите се записва и съхранява от доставчика на услугата, съобразно изискванията за поверителност на личната информация. Информацията се използва при разработване на индивидуалния план и при предоставяне на подкрепата на потребителя.
- Там, където потребителят изказва несъгласие с оценката на потребностите, мнението му се записва, заедно с аргументите за това.
- Ако кандидат-потребител не бъде одобрен да ползва Телекеър, екипът го информира за това, като го насочва към по-подходящи услуги. Информира се и лицето, насочващо към Телекеър (близък, социален работник, др.).
- Стартът на услугата Телекеър съвпада с инсталирането и тестването на оборудването в дома на потребителя.





3. Договаряне на Телекеър

Процесът на договаряне на Телекеър включва три стъпки, описани по-долу.

Стъпка I: Детайлно информиране за Телекеър

Доставчикът запознава всеки кандидат-потребител и близките му (при възможност) с процедурата за ползване на Телекеър, с оборудването, което ще ползва (в зависимост от потребностите), и с работата на екипа. Обсъждат се всички значими за лицето въпроси, рискове и потребности от подкрепа, близки хора, които могат да участват в услугата, етични въпроси.

Стъпка II: Сключване на договор за услугата Телекеър

След получаване на заявление от кандидат-потребител за желанието му за ползване на Телекеър, ръководителят Телекеър екип определя социален работник за индивидуална социална работа по конкретния случай.

Социалният работник запознава лицето с Правилника за вътрешния ред, Процедурата за подаване и разглеждане на жалби, Процедурата за защита от дискриминация и други документи, свързани с управлението на Телекеър (представени в част III. Управление на Телекеър).

Потребителят декларира познаването на документацията и правилата на ползване на социалната услуга, както и съгласието си за предоставяне на лични данни по Закона за защита на личните данни.

След регистриране на заявлението, между потребителя и доставчика се сключва Договор за социална услуга Телекеър.

Договорът е в съответствие със следните изисквания.

- Договорът се сключва с нуждаещото се лице.
- В договора се посочват вида на предлаганата подкрепа, срокът и условията на ползване на услугата, правата и задълженията на страните.
- Договорът се обсъжда с лицето и се подписва в два екземпляра;
- След подписване на договора, лицето-потребител се вписва в Регистър на потребителите на Телекеър, съобразен с изискванията на Закона за защита на личните данни. При невъзможност да се установи контакт с лицето по регистрираното заявление в срок от 10 дни, или лицето не подписва договор за социални услуги в рамките на 30 дни, Ръководителят екип оформя протокол за невъзможността да бъде предоставена услугата, като в него посочва конкретните причини и действията, които са извършени от Телекеър екип.





След сключването на договора, Телекеър екипът стартира дейности за подготовка на доставката на услугата за конкретния потребител.

Социалният работник води досието на всеки потребител, с когото работи пряко и в което прилага всички събрани по случая документи и координира дейностите по изготвянето и изпълнението на индивидуалния план за предоставяне на услугата.

Социалният работник координира работата по случай със съответния потребител, релевантните държавни институции и други доставчици на услуги, като следи за постигането на поставените цели.

Стъпка III: Оформяне и поддържане на документацията

Ръководителят Телекеър екип работи и проследява документацията в досието на всяко лице-потребител. Досието включва:

- Заявление от потребителя за ползване на социалната услуга;
- Медицински документи, удостоверяващи здравословното състояние на лицето;
- Договор за социални услуги;
- Оценка на потребностите и рисковете за лицето, изготвена от доставчика на социалната услуга;
- Индивидуален план за работа с протокол за предоставяне на услугата;
- Документи, удостоверяващи предоставяната услуга и постигнатите резултати (софтуерна програма, формуляр за домашно посещение, др.);
- Други;
- Опис на документите в досието на потребителя.

4. Индивидуален план за работа с потребителя

Обща информация

Индивидуалният план е договорен с потребителя план за това как ще се предоставя услугата Телекеър.

4.1. Цел и същност на индивидуалния план

- Доставчикът на услугата гарантира разработването на индивидуален план за предоставяне на Телекеър на всеки от потребителите. Планът има за цел удовлетворяване на потребностите, идентифицирани по време на профилирането.





- Доставчикът включва в плана мнението на потребителя и, при възможност, мнението на грижещия се за него човек, близки и други лица, относно индивидуалния план.
- Индивидуалният план за ползване на базово Телекеър устройство се проследява чрез база данни в Мониторинг център. Индивидуалният план може да бъде в електронен вид или на хартиен носител.
- Доставчикът на услугата гарантира, че индивидуалният план се съхранява съобразно изискванията и се ползва единствено от съответния екип. Копие на индивидуалния план се предоставя на потребителя.
- Информацията за индивидуалния план започва да се попълва със старта на инсталацията на оборудването.

4.2. Структура на индивидуалния план

- Индивидуалният план е фокусиран върху елиминирането, ограничаването или реагирането на разпознат риск.
- Планът може да включва и по-широки потребности на потребителя, заедно с информация за насочване към други услуги.
- Доставчикът на услугата има процедура за преразглеждане на индивидуалния план, така че да осигурява текуща оценка на актуалните потребности и възможността той да бъде разгледан отново при необходимост. В плана се посочва периодичността на неговото преразглеждане, така че потребителят и близките да бъдат информирани.
- Планът включва договорения период за преразглеждане.

4.3. Промени в индивидуалния план

- Доставчикът има процедура, с която да проследява промените в потребностите на потребителя и/ или появата на рискове за него. В резултат на оценените промени, индивидуалният план може да бъде преразгледан и променен.

4.4. Съгласие на потребителя с индивидуалния план

- Доставчикът разработва формат на индивидуален план. Индивидуалният план се разработва за период от 6 месеца, като първият месец е тестови период. След този период или при необходимост, индивидуалният план се актуализира съобразно нуждите на потребителя.
- Доставчикът на услугата гарантира, че по индивидуалния план или друг значим документ за услугата има информираното съгласие на потребителя и, при възможност, това на лицето, предоставящо грижи. Съгласието е осигурено чрез подписания индивидуален план.





BULGARIAN-SWISS COOPERATION PROGRAMME
БЪЛГАРО-ШВЕЙЦАРСКА ПРОГРАМА ЗА СЪТРУДНИЧЕСТВО

ПРОЕКТ „ТЕЛЕКЕЪР МРЕЖА В ПОДКРЕПА НА ХОРА С УВРЕЖДЕНИЯ”

Договор за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ
№ CSP 014 – 035/10.07.13

Проектът се реализира с финансовата подкрепа на Конфедерация Швейцария чрез
Фонд за реформи, свързани с участието на гражданското общество. Фондът
предоставя финансиране в размер на 123 157.88 швейцарски франка или 90% от
общата стойност на проекта.

Индивидуалният план включва следните компоненти:

- Обща информация (данни за лицето и близките, индивидуалния план и услугата)
- Цели на Телекеър
- Договорено оборудване
- Дати/ период за преглед на плана
- Резултати от прегледа на плана
- Бележки – мнение на потребителя, на представителя на екипа.

Индивидуалният план гарантира общо разбиране за услугата и нейните компоненти – както за екипа, така и за потребителя и неговите близки.



Фондация ИСУО
1202 София, ул. „Г. С.
Раковски”N:61,ет.3, ап.8,
тел. +359 2 983 21 49,
www.icss-bg.org

Фондация “ИСУО” носи цялата отговорност за съдържанието на настоящия документ. Швейцарската агенция за развитие и сътрудничество и Швейцарското междинно звено не носят отговорност за каквото и да е използване на информацията, съдържаща се в него.



5. Избор на оборудване

Обща информация

Изборът на оборудване допринася за т.нар. „напасване” на услугата към потребностите на потребителя, разпознати в процеса на профилиране, и договорените цели на услугата в индивидуалния план.

5.1. Оперативна съвместимост на оборудването

- Доставчикът на услугата преценява съвместимостта на Телекеър оборудването с техническите условия в дома на потребителя и с възможностите на Мониторинг центъра.

5.2. Телекеър оборудване и избор на потребителя

- Доставчикът идентифицира подходящото Телекеър оборудване, което удовлетворява потребностите на потребителя. Когато е възможно, на потребителя се предоставя възможност за избор на оборудване, подкрепена с информация за предимствата и ограниченията на всяко устройство. Примери от практиката показват, че някои потребители предпочитат аларменото устройство да е на китката, а други – на врата. При детектор за падане, някои потребители предпочитат устройството да е прикрепено на кръста, а други – в джоба или на гърдите.
- Когато Телекеър оборудването проследява рисковете в дома на потребителя, услугата предполага наблюдение на обичайното поведение и активност на потребителя. В най-опростен вариант, това може да бъде информация за движението на лицето чрез просто устройство или чрез няколко детектора. Доставчикът преценява местоположението на оборудването.
- Технологиите за проследяване на лицето се ползват при риск от объркване на лицето за собственото му местоположение и движение. Устройството може да алармира грижещото се лице, че потребителят се е отдалечил от определено безопасно място или да проследява движението му.

5.3. Избор на специфично оборудване

- Доставчикът може да използва таблицата по-долу като основа за избор на подходящо оборудване.

Потенциални рискове	Възможни решения
Падане на земята и нараняване	Детектор за падане Комбиниран детектор за падане и сигнализиране





ПРОЕКТ „ТЕЛЕКЕЪР МРЕЖА В ПОДКРЕПА НА ХОРА С
УВРЕЖДЕНИЯ”

Договор за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ
№ CSP 014 – 035/10.07.13

Проектът се реализира с финансовата подкрепа на Конфедерация Швейцария чрез
Фонд за реформи, свързани с участието на гражданското общество. Фондът
предоставя финансиране в размер на 123 157.88 швейцарски франка или 90% от
общата стойност на проекта.

	Детектор за движение Сензор на леглото (регистрира ставане, отсъствие) Сензор на стола (регистрира ставане, отсъствие)
Невъзможност лицето да повика спешна помощ	Телекеър базово устройство Допълнително, периферно устройство
Пропускане/ забавяне на приема на предписани лекарства	Диспенсер за хапчета Напомнящо обаждане Предварително записано обаждане, записано и програмирано на телефона
Обгазяване	Детектор за газ
Отворени водопроводни кранове	Детектор за наводнение Самозатваряща се капачка за мивка
Объркване за местоположение или за това какво лицето трябва да прави	Сензор на външната врата Детектор за движение
Напускане на дома през нощта	Сензор на външната врата Детектор за движение
Измръзване	Сензор за температура
Пожар	Сензор за дим Сензор за температура
Нападение, нахлуване в дома	Детектор за движение





5.4. Информиране и демонстрация на оборудването

Екипът предоставя информация и демонстрира избраното оборудване с цел запознаване на потребителя и неговите близки със следните основни въпроси:

- Как работи оборудването;
- Каква е ролята на оборудването;
- Видове обаждания – извънредни (при риск за потребителя) и периодични подкрепящи обаждания (за проследяване на състоянието на потребителя, за проверка на оборудването);
- Нуждата от ежемесечна проверка на оборудването и използването на тестови обаждания;
- Опасностите, произтичащи от изключване на оборудването;
- Мерките за осигуряване поверителност на данните на потребителя;
- Процесът за съобщаване за промени на личните данни;
- Процедурата за съобщение за повредено оборудване
- Предупреждение как действието на основните Телекеър единици може да се повлияе от добавянето на друго оборудване, прикачени към телефонната система на потребителя (например, факс).
- Ако е приложимо, дали оборудването може да бъде използвано безопасно в банята, напр. висящ сигнализатор.

Екипът обяснява и демонстрира на потребителя (и близките му) как функционира и се използва оборудването, като:

- Описва необходимостта от връзка с телефонната и електрическите мрежи;
- Описва необходимостта от смяна на батерии и т.н.
- Обяснява целта на всички контроли, индикатори и сензори;
- Описва зоната на обхват на устройствата за пускане и всички условия, при които тази зона може да е ограничена (например, стена, която пречи)
- Описва други условия, оборудване или услуга, които могат да намалят функцията на оборудването.
- Обяснява отговорността, която потребителят носи по отношение на щетите върху оборудването. Екипът трябва да се убеди, че всички необходими действия са разбрани от потребителя, като го подкрепя да изпробва оборудването и неговите различни функции, например натискане на личен бутон, телефонно обаждане, др.





5.5. Инсталиране и поддръжка на Телекеър

Инсталирането на Телекеър оборудването се извършва от техническия експерт, който е обучен и компетентен за извършване на монтаж, поддръжка или подмяна на устройствата, при възможност.

Най-важният момент при монтажа на оборудването е намирането на най-добра локация за базовото устройство. Необходим е достъп до електрическата мрежа и до телефонната такава – най-често през контакт. Разстоянието от контакта до устройството винаги е ограничено от дължината на кабела. Затова - в идеалния случай - контактът за телефона трябва да се намира непосредствено до основния контакт, но дори и при разстояние от три метра между двете е възможно базовото устройство да бъде разположена удобно.

Дългите кабели могат да доведат до опасност от спъване и трябва да бъдат предприети стъпки за минимизиране на риска от всяка потенциална опасност. Най-добре е да бъде монтиран допълнителен електрически контакт от квалифицирано лице или да бъдат добавени удължителни телефонни контакти.

Базовото устройство на Телекеър трябва да бъде монтирано към основния телефонен контакт в дома, а не към някой от вторичните такива. Въпреки че много хора използват безжични телефони, използващи технологията Digital Enhanced Cordless Telecommunications (DECT), която им позволява да имат няколко стационарни телефона в дома си, базовата единица на Телекеър трябва да бъде свързана към основния контакт, освен ако не използва специални адаптери. Те трябва да бъдат пъкнати във всеки телефонен контакт, което след това ще му позволи да бъде конфигуриран като "основен" контакт, към който да бъде монтирана базовата единица на Телекеър.

Ако се използва система с адаптери на контакти, е възможно базовото устройство да бъде разположено в други стаи, където би имало по-голяма полза. Например, ако потребител на услугата има проблеми със слуха (които могат да се усложнят през нощта, когато слуховият апарат на клиента е изключен), може да е по-добре базовото устройство да се използва в спалнята, което да позволява на Центъра за наблюдение да се свърже с потребителя, в случай на необходимост. Доставчикът се уверява, че проблемите със слуха или други сензорни увреждания се взимат под внимание, когато се монтира оборудването.

Техническият експерт прави отчет за посещението си, който съдържа информация за монтажа, местоположението и конфигурацията на оборудването, както и за проведените тестове на монтираното оборудване.

Телекеър оборудването е проектирано, за да бъде използвано в критични за безопасността случаи, така че е важно всички устройства да бъдат тествани редовно. Екипът окуражава потребителите да тестват своето оборудване поне веднъж месечно, за да се уверят, че имат връзка с екипа Телекеър.





6. Предоставяне на услугата

Социалните работници и асистенти, с помощта на Ръководителят екип, работят индивидуално с лицето – в дома и с помощта на Мониторинг център, съобразно индивидуалния план и разработен протокол за услугата. Екипът използва разнообразни методи, техники и инструменти за социална работа и специализирана професионална подкрепа на лицето с увреждане. Техническият експерт организира, осъществява и проследява работата на потребителите с Телекеър оборудването.

Разпределението на случаите между социалните работници става на базата на компетентностите на съответния професионалист и неговата натовареност. За качествено предоставяне на услугата, препоръчително е отворените случаи да се разпределят равнопоставено между социалните работници и асистенти. Взема се предвид и районирането на случаите, с оглед времето за придвижване до дома на лицето-потребител.

Доставчикът на услугата осигурява екипа, извършващ посещението, с необходимата информация преди самото посещение.

Тази информация включва:

- име и адрес на потребителя, телефонен номер и способност да разговаря ефективно;
- имена, адреси и телефонни номер на определените лица за контакт;
- информация за ключове, достъп до дома на потребителя;
- подходящи здравословни данни;
- данни за професионални лица за контакт, напр. личен лекар, асистент, др.;
- монтирано оборудване и срок на годност;
- управление на риска за потребителя на услугата в неговия дом;
- специални инструкции и забележки (например, скорошен инцидент, лечение в болнично заведение или други значими събития и преживявания).

Доставчикът осигурява документ за идентификация на членовете на екипа Телекеър. Документът включва име на специалиста, снимка и подпис, име на доставчика на услугата, телефон за контакт. Всеки член на Телекеър екипа носи този документ при посещения в домовете на потребителите и се легитимира пред заинтересованите лица.

Технологията на предоставяне на услугата Телекеър включва пряка работа с потребителя (чрез Мониторинг центъра и в дома на потребителя) и работа с мрежата за подкрепа, както следва:

- Текуща социална работа съобразно индивидуалния план за подкрепа на конкретния потребител;
- Предоставяне на пряка подкрепа на потребителя чрез т.нар. услуги за реакция;
- Работа с мрежата за подкрепа.

6.1. Текуща социална работа съобразно индивидуалния план на потребителя

Социалната работа включва:





- Поддържане на периодична комуникация на социалния работник с потребителя и неговите близки (при възможност) чрез телефонно обаждане. Периодичността се договаря в индивидуалния план, съобразно потребностите и предпочитанията на потребителя (ежеседмичен контакт, на 2 седмици, др.), като не може да бъде по-рядко от веднъж на месец.
- Рутинно посещение в дома на потребителя, за да се предостави необходимата подкрепа, съобразно индивидуалния план (индивидуална подкрепа в дома, битови дейности, общуване, наблюдение на здравословното състояние, оценка на риска, др.). Периодичността на посещенията също се договаря в индивидуалния план, като не може да бъде по-рядко от веднъж на месец.
- Проверка на оборудването - в рамките на домашното посещение или чрез системата в Мониторинг центъра.

За осъществяване на рутинни посещения, екипът има процедури за действие при специфични обстоятелства (най-често договорени със самия потребител), например:

- Действия при липса на отговор на планирано посещение;
- Осъществяване на контакт и насочване към общопрактикуващ лекар/семејство/партньори от мрежата в подкрепа на потребителя на услугата;
- Посещение на потребители, претърпели падане/изписване от болница/насилие/кражба с взлом и т.н., гарантирайки, че след посещението на екипа се предоставя осъвременена информация.

Потребителят е информиран за максималния брой/ часове посещения на месец от социалния работник, техническия експерт и асистента Телекеър. Конкретният брой не включва посещенията при спешни случаи.

Социалната работа с конкретния потребител се описва като процес и резултат във Формуляр за домашно посещение.

Резултатите се обсъждат от екипа Телекеър ежемесечно, така че целият екип да е информиран за състоянието и потребностите на конкретния потребител.

6.2. Предоставяне на пряка подкрепа на потребителя чрез услуга за реакция

Извън рутинното посещение на потребителя на услугата, за да му се окаже подкрепа и да се провери неговото здравословно състояние, при всеки сигнал за риск от самия потребител или от Телекеър оборудването, доставчикът предоставя своевременна подкрепа чрез услуга за реакция. Реакцията може да включва различни мерки, съобразно потребностите:

- Извънредно посещение на потребителя на услугата (вследствие на алармен сигнал или отчет за повреда на критично важно оборудване в дома на потребителя) и предоставяне на подкрепа;





- Своевременно насочване на сигнала за риск към посочен от потребителя близък или към друга подходяща услуга (Бърза помощ, телефон 112, др.);
- Проследяване на състоянието на потребителя и резултатите от предоставената подкрепа.

Извънредното посещение в дома на потребителя изисква предварително договаряне на:

- Условието на своевременно достъп до дома на потребителя;
- Необходимостта от информиране на лице, близко на потребителя (роднина, съсед, друг близък) за извънредното посещение;
- Други специфични обстоятелства, договорени с конкретния потребител.

Доставчикът разработва и спазва процедура за достъп и влизане в дома на потребителя, която да осигурява безопасността на потребителя и навременните действия на екипа. Процедурата включва определяне на нивата на достъп до дома; достъпа, ползването и съхранението на ключове, влизане и напускане на дома.

6.3. Работа с мрежата за подкрепа

Работата с мрежата за подкрепа се планира съобразно потребностите на потребителите на Телекеър и индивидуалния им план за услуги, както и в зависимост от наличните ресурси за подкрепа в общността.

Мрежата включва:

- Близки на потребителя хора, с готовност за предоставяне на подкрепа и/ или за участие в процеса на предоставяне на услугата (съсед, роднини, приятели);
- Специалисти, ангажирани с наблюдение на здравословното състояние на потребителя, с отговорност за предоставяне на подкрепа;
- Помагачи от други услуги (асистенти, домашен патронаж, домашни помощници, др.);
- Специалисти, ангажирани с превенция и управление на рискови ситуации.

Доставчикът поддържа връзка с участниците в мрежата, като се информира и предоставя информация за промени в състоянието на потребителя, рисковете и резултатите от тяхното преодоляване.

7. Работа на Мониторинг центъра

Обща информация

Мониторингът гарантира качеството на предоставяната услуга с помощта на ясни протоколи за действие с недвусмислени решения, подходящи за потребностите на потребителя.





Работата на Мониторинг центъра е осигурена от екип Телекеър, така че да осигури наблюдение и, при необходимост, подкрепа в рамките на 24 часа, 7 дни в седмицата.

Работата на Мониторинг центъра включва разговор с потребителите, анализ на получените или предприети обаждания, предприети действия съобразно протокола за реакция, проследяване и оценка на резултатите.

7.1. Провеждане на разговор

Доставчикът на услугата разработва процедура за водене на разговор и събиране/предоставяне на информация, за да гарантира качеството на услугата.

Процедурата включва:

- Поздрав към потребителя;
- Въвеждаща информация за обаждането
- Договаряне на ден и час за посещение в дома;
- Потвърждение на имената и легитимността на представителите на екипа, които правят домашно посещение;
- Осигуряване на достъп до дома, при необходимост;
- Докладване при грешка;
- Потвърждение, че Мониторинговия център работи 24 часа, 7 дни в седмицата.

7.2. Анализ на получените обаждания и индикаторите за риск

Доставчикът прави преглед и анализ на получените различни обаждания, съобразно различни индикатори:

- Време за приемане на обажданията;
- Оценка на обажданията и приоритизиране;
- Категоризация на обажданията (спешни и не спешни случаи)
- Обажданията, свързани с един потребител – падане, пожар, липса на отговор, кражба с взлом, внезапна смърт;
- Обажданията в конкретен период от време на работа с потребителите – с цел проследяване на натоварването на екипа, други важни за качеството на услугата въпроси;

7.3. Протокол за действие при сигнал за риск

Протоколът за действие при сигнал за риск следва общите изисквания за предоставяне на навременна подкрепа, безопасност на потребителя и специфични обстоятелства в средата, в която живее.

Протоколът включва:

- Необходими действия при получаване на обаждане от потребителя или на сигнал от оборудването, инсталирано в дома на потребителя;
- Необходими действия при наличие на позвъняване, без разговор, за да бъде проследено състоянието на потребителя;
- Приключване на разговор при спешен случай, в който се дава информация на потребителя за действията, които ще бъдат предприети;





- Информирание на предварително избрания близък човек на потребителя за предприетите мерки;
- Договаряне с потребителя за ситуациите, в които не се предоставя услуга;
- Договаряне с потребителя за принудително влизане в дома му;
- Действия в случай на насилие над потребителя;
- Действия при оплаквания от страна на потребителя;
- При необходимост, поддържане на комуникация с потребителя по времето на посещението в дома му и запис на разговора;
- Информирание за завръщането на потребителя в дома му след настаняване в болница, пътуване, др.

8. Обратна връзка от потребителите

Доставчикът на услугата осигурява периодична оценка на степента на удовлетвореност на всеки потребител.

Обратната връзка се анализира чрез анкета сред ползвателите на услугата, която се провежда поне веднъж годишно сред поне 5% от потребителите.

Когато резултатите покажат поне 90% удовлетворение от потребителите за получената услуга, се приема, че услугата се предоставя с високо качество.

Анкетата включва обратна информация за:

- Качеството на услугата;
- Скоростта за отговор;
- Услужливостта на персонала.

9. Прекратяване на услугата Телекеър

Прекратяването на услугата става:

- След изтичане срока на договора за социална услуга и края на проекта;
- Преди изтичане срока на договора за социална услуга при следните случаи:
 - по желание на потребителя;
 - при установено наличие на риск за здравето на потребителя, който изисква друга услуга;
 - възникнали обстоятелства, които правят невъзможни предоставянето на услугата.
 - системно неспазване на задълженията по договора от страна на лицето, сключило договора с доставчика – при 3 отказа на планирани срещи /без основателна причина/, Телекеър екипът оформя констативен протокол и прави предложение за прекратяване на услугата към ръководителя проект.

Прекратяването на услугата преди края на договора следва следната процедура:

- При възможност, ръководителят Телекеър екип провежда работна среща с потребителя и/или близките на лицето, на която се обсъждат постигнатите





BULGARIAN-SWISS COOPERATION PROGRAMME
БЪЛГАРО-ШВЕЙЦАРСКА ПРОГРАМА ЗА СЪТРУДНИЧЕСТВО

ПРОЕКТ „ТЕЛЕКЕЪР МРЕЖА В ПОДКРЕПА НА ХОРА С УВРЕЖДЕНИЯ”

Договор за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ
№ CSP 014 – 035/10.07.13

Проектът се реализира с финансовата подкрепа на Конфедерация Швейцария чрез
Фонд за реформи, свързани с участието на гражданското общество. Фондът
предоставя финансиране в размер на 123 157.88 швейцарски франка или 90% от
общата стойност на проекта.

резултати, необходимостта от прекратяване на услугата или друг значим проблем.
Срещата се протоколира.

- При отказ от ползване на услугата, потребителят подписва декларация за отказ.

При приключване на услугата, при възможност, ползвателите попълват анкетна карта
относно удовлетвореността си от получената услуга. Информацията се анализира и обобщава в
посока формулиране на изводи към развитието на услугата и повишаване на нейната достъпност и
качество.



Фондация ИСУО
1202 София, ул. „Г. С.
Раковски”N:61,ет.3, ап.8,
тел. +359 2 983 21 49,
www.icss-bg.org

*Фондация “ИСУО” носи цялата отговорност за съдържанието на настоящия
документ. Швейцарската агенция за развитие и сътрудничество и Швейцарското
междинно звено не носят отговорност за каквото и да е използване на
информацията, съдържаща се в него.*



III. УПРАВЛЕНИЕ НА ТЕЛЕКЕЪР

Управлението на услугата се осъществява в съответствие с етичните принципи за предоставяне на Телекеър и с европейските професионални процедури за управление на Телекеър.

Доставчикът разработва индикатори за оценка на процеса на включване и предоставяне на услугата, с които проверява нейното качество и може да анализира ситуации на забавяне на услугата. Индикаторите касаят основните компоненти на Телекеър:

- Достъп до услугата (брой кандидат-потребители, потребители, информирани лица, достъпност на документацията, др.);
- Безопасност (процедури и действия за превенция, обучение за превантивни действия, сигнали за риск, услуги за реакция, др.);
- Поверителност и съхранение на личната информация (организация на досиетата на потребителите - на хартиен носител и в електронната система, правила за поверителност, подготовка на екипа за работа с лична информация, др.);
- Комуникация с потребителите (брой сигнали и контакти, ефективност на комуникацията, предложения и мнения на потребителите, др.);
- Планиране на услугата (оценка на потребностите и рисковете, индивидуални планове за предоставяне на услугата, др.);
- Предоставяне на услугата (брой и вид домашни посещения, брой и тип сигнали, подкрепящи дейности от екипа и мрежата, др.);
- Управление и отчетност;
- Екип и обучение;
- Работа с партньори и в мрежа;
- Управление на технологията;
- Бизнес развитие;
- Нормативна рамка.

Поради иновативния характер на услугата в българската социална практика, управлението на Телекеър стъпва на британския опит и се апробира в пряката работа с потребителите в рамките на проекта.





1. Етични принципи за предоставяне на Телекеър

Етичните принципи включват: автономност, благополучие, незлоупотреба и справедливост.

Автономност: Автономността се отнася до способността и възможността потребителят да прави избор. За хора с увреждания и различни затруднения, които получават подкрепа от професионални помагачи или членове на семейството, Телекеър може да увеличи чувствително степента на автономност. Например, намалява се зависимостта от непрекъснато наблюдение на състоянието на лицето от друг човек, увеличава се възможността на лицето да контролира средата, в която живее и да се справя с ежедневни задачи.

Предоставянето на Телекеър става съобразно етичния принцип за автономност, като изборът на оборудване става съобразно свободния избор на потребителя и с цел разширяване на самостоятелността му.

Благополучие. Благополучието е принцип на работа, насочен към повишаване на качеството на живот на потребителя. Телекеър увеличава комфорта в ежедневието и осигурява доверие в безопасността на средата и в актуалното състояние на лицето, което я ползва. Изборът на оборудване се основава на принципа за благополучие на потребителя, като се оценяват потенциалните ползи от употребата му за конкретния потребител.

Незлоупотреба. Принципът има за цел превенция на всякаква форма на вреда за потребителя. Въпреки че Телекеър носи много ползи, са възможни потенциални рискове за лицето. Например, ако потребителят прекарва прекалено дълго време в леглото или стола или не се завръща дълго време в леглото, и оборудването не засича нормалното ежедневно движение на потребителя, екипът Телекеър трябва да предприеме съответни действия (позвъняване по телефона, домашно посещение, др.). В някои случаи подобни действия могат да се възприемат като нарушаване на личното пространство, особено когато няма реален риск за лицето. Етичният принцип изисква търсенето на баланс между осигуряването на защита и спазване на правото на лично пространство.

Самото оборудване не трябва да привлича вниманието на другите хора и да води до стигматизиране, тъй като това би противоречило на целите на Телекеър – самостоятелност и активност.

Справедливост. Принципът на справедливост представлява моралната отговорност да се предоставя достъп до услугата за различни групи нуждаещи се хора. Т.е. потребностите на един потребител не трябва да влизат в конфликт с потребностите в общността. В рамките на дейността на един доставчик, принципът се прилага в ситуации на риск за повече от един потребител в един и същ период от време. Подкрепата се предоставя по възможност едновременно, но при невъзможност, приоритет има потребител в ситуация на по-висок риск.

Спазването на етичните принципи са осигурява с помощта на разписаните правила и процедури на работа с потребителите.





2. Безопасност и сигурност при предоставяне на Телекеър

2.1. Безопасност на потребителя

Цялостната работа на доставчика на услугата и на екипа Телекеър е насочена към гарантиране на безопасността на потребителя. Всяка процедура и протокол за действие включват аспекта безопасност.

Конкретните мерки за осигуряване на безопасност на потребителя се формулират в индивидуалния план и се проследяват при неговото изпълнение.

2.2. Безопасност на екипа Телекеър

Безопасността на екипа е приоритет за доставчика на услугата. Доставчикът прави оценка на риска за безопасността на екипа по отношение на работата с потребителя и по отношение на неговия дом. Рисковете се записват в досието на потребителя.

Оценката на риска се прави по отношение на:

- Средата на дома – лошо осветление, опасни стълби и повредени тръби, течове на газ или повреди на електрически уреди;
- Домашни животни - присъствието на потенциално опасни животни и тяхното влияние върху средата;
- Потребителя на услугата и/или други членове на семейството му – напр. сетивни или комуникационни проблеми, проблемно поведение, злоупотреба с вещества, липса на хигиена, др.
- Всички медицински проблеми на потребителя, за които екипът трябва да знае или от които да бъде защитен;
- Начина на живот на потребителя (сам ли живее, дневен режим, др.);
- История на оплаквания - от кражба, насилие от близък или от посещаващия екип;
- Околната среда - доколко безопасен е районът на потребителя за посещение.

Екипът е запознат с правата си да не влиза в дом, за който смята, че може да застраши здравето и безопасността на членовете му.

2.3. Управление на риска за оборудването

Доставчикът на услугата прави оценка на рисковете, произтичащи от дейността или повредата на оборудването и взема мерки за минимизирането на тези рискове.





3. Местоположение, материални и технологични ресурси

Мониторинг центърът за предоставяне на услугата Телекеър се намира в офиса на Фондация „Институт за социални услуги в общността“ (ИСУО), адрес: гр. София, ул. „Г.С.Раковски“ № 61, ет. 3, ап. 8.

Центърът разполага със следните материални ресурси:

- Телекеър оборудване – базови и периферни устройства за 30 потребители;
- Лаптопи, свързани със софтуерна система (2 бр.);
- Стационарни компютърни места;
- Мултимедиен проектор;
- Стационарна телефонна линия;
- Мобилни телефони.

Технологичните ресурси включват:

- Софтуерна система с база данни на потребителите на Телекеър, приети сигнали от потребителите, предприети мерки;
- Интернет ресурси.

4. Организация и отчетност на работата на Телекеър екип

Организацията на работата на Телекеър екипа се осъществява съобразно настоящата методология за предоставяне и управление на услугата, основана на британския опит, и нейното апробиране в българската социална практика и техническа среда.

Организацията и отчетността на работата имат две основни форми на документиране и анализ:

- документация на хартиен носител (всички приложения към методиката, които съдържат информация за потребителите и организират пряката работа с тях);
- документация в софтуерната система (основана на информацията от приложенията за профила на потребителите и допълнена с компонентите за комуникацията през Телекеър устройствата и оборудването в Мониторинг центъра).

Документирането на работата на екипа се осъществява с помощта на разработените методически инструменти, съпътстващи целия процес на предоставяне на Телекеър – заявление от лицето с увреждане за ползване на услугата, оценка на потребностите от подкрепа и рисковете за потребителите и средата, в която живеят, договаряне на услугата, планиране на услугата и изготвяне на протокол на действие в случай на риск, предоставяне на дистанционна услуга





(периодична подкрепа и подкрепа при риск), обратна връзка от потребителите и оценка на услугата. Документите за работата с всеки потребител се прилагат в личното му досие, така че процесът да може да бъде проследен хронологично във времето - от старта на услугата до нейното прекратяване (в края на проекта или по-рано, поради други причини).

Документацията в софтуерната система включва:

- Профил на потребителите (лични данни, телефони за контакт, адрес, документи, др.)
- Важни характеристики на всеки потребител (етикети), които извеждат ключова информация за лицето, при избор на неговия профил или при сигнал в системата.
- Заболявания (отбелязват се налични заболявания от списък с такива, като могат да се и други, неописани типове заболявания)
- Телекеър оборудване (номер на базовото Телекеър устройство към профила на всеки потребител с цел идентификация при получаване на сигнал)
- Бележки (информация за проведени разговори, идентифицирани рискове и потребности, протокол на действие, резултат от предприето действие, др.)
- Регистър на сигналите (брой, вид сигнали, информация за сигналите – технически параметри и съдържателна информация)
- Близки и роднини на потребителя (информация за лицата за контакт и тяхната последователност за позвъняване, както и бележка в свободен текст, която дава допълнителна значима информация)
- Период на ползване на услугата – начало и край на предоставяната услуга на конкретния потребител.

Доставчикът осигурява текущо и прецизно водене на документация по отношение на потребителите на услугата и работата на екипа.

Доставчикът прави годишен отчет за резултатите от предоставянето на услугата. Предоставя отчети на финансиращата организация, съобразно договора за изпълнение на проекта (3-месечни, 6-месечни и годишни отчети).





5. Финансово управление

Финансовото управление на услугата Телекеър се осъществява съобразно бюджета на проекта и изискванията за ефективен и прозрачен мениджмънт.

Доставчикът на услугата е отговорен пред финансиращата организация.

Той гарантира ефективното управление на услугата чрез:

- правилно разпределение на задачите в екипа Телекеър;
- оценка и управление на риска;
- разработване и прилагане на писмени процедури;
- анализ на резултатите за потребителите (съобразно индивидуалния план);
- оценка на удовлетвореността на потребителите;
- анализ на предложенията, оплакванията и похвалите от потребителите;
- значими постижения и подобрения на услугата.





6. Обучение на Телекеър екипа

6.1. Въведение на екипа

Доставчикът на услугата осигурява въвеждане на екипа в същността и процеса на предоставяне на услугата. Въвеждащата програма включва базисни теми по отношение на концептуалната и етичната рамка на предоставяне на Телекеър, а именно:

- Цели и задачи на Доставчика на услугата
- Предоставяни услуги
- Приложими законодателни политики
- Процедури за подаване на оплаквания
- Докладване на възможно насилие над лице в неравностойно положение
- Вътрешноорганизационни правилници и процедури
- Същност и граници на отношенията между персонала и потребителите на услугата.

Всеки член на екипа е запознат с длъжностната си характеристика.

6.2. Обучение на екипа

Доставчикът осигурява обучение на екипа, което го подготвя за предоставяне на услугата Телекеър.

Програмата на обучението включва:

- Запознаване със същността и технологията на Телекеър;
- Познаване на договорните отношения между Доставчика на услугата и индивидуалния потребител на услугата;
- Методите на подкрепа за потребителя;
- Проблеми, свързани с работата с различни групи потребители;
- Симптомите за насилие или злоупотреба;
- Справяне с агресивно поведение от страна на потребителите/гледачите/семейството.
- Правила и процедури за безопасност;
- Познаване на съответното законодателство;
- Правила за подаване на оплаквания от потребителите;
- Окуражаване на независимостта на потребителя;
- Правила за поверителност на личната информация;
- Лична безопасност;
- Вътрешни политики и процедури по отношение на извършваната от тях работа
- Роли и отговорности на партньорите (в мрежата);
- Получаване на достъп до домовете на потребителите;
- Осигуряване на дома на потребителя преди напускането му;
- Общуване и справяне с критични ситуации;





BULGARIAN-SWISS COOPERATION PROGRAMME
БЪЛГАРО-ШВЕЙЦАРСКА ПРОГРАМА ЗА СЪТРУДНИЧЕСТВО

ПРОЕКТ „ТЕЛЕКЕЪР МРЕЖА В ПОДКРЕПА НА ХОРА С УВРЕЖДЕНИЯ”

Договор за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ
№ CSP 014 – 035/10.07.13

Проектът се реализира с финансовата подкрепа на Конфедерация Швейцария чрез
Фонд за реформи, свързани с участието на гражданското общество. Фондът
предоставя финансиране в размер на 123 157.88 швейцарски франка или 90% от
общата стойност на проекта.

- Отчитане на дейността;
- Взаимодействие в екипа;
- Граници на взаимодействието между персонала и потребителите на услугата.

В допълнение на обучението, екипът обсъжда всеки случай, при който е подаден сигнал за риск и е имало предприето действие. Обсъждането има за цел анализ на рисковете, анализ на поведението на различните потребители в риск, спецификата и ефективността на протокола за действие, трудностите, изводите, необходимостта от нови стратегии, процедури и правила, необходимостта от допълнително обучение (справяне с професионалното прегаряне, ефективно общуване, развитие на уменията) и др.

Доставчикът води архив на проведените обучения на персонала и прави анализ на резултатите и идентифицираните нови потребности.



Фондация ИСУО
1202 София, ул. „Г. С.
Раковски”N:61,ет.3, ап.8,
тел. +359 2 983 21 49,
www.icss-bg.org

Фондация “ИСУО” носи цялата отговорност за съдържанието на настоящия документ. Швейцарската агенция за развитие и сътрудничество и Швейцарското междинно звено не носят отговорност за каквото и да е използване на информацията, съдържаща се в него.



7. Популяризиране на услугата

Популяризирането на Телекеър е важен приоритет в апробирането и развитието на услугата в българската социална практика.

Телекеър се популяризира посредством:

- Информационни материали (дипляна, плакат);
- Срещи и демонстрации на Телекеър устройствата пред потенциални потребители на услугата, специалисти, доставчици на услуги, администрация на местно и национално ниво, медии, академична общност;
- Работа на Телекеър форум за обсъждане на значими въпроси по отношение на услугата и формулиране на предложения за нормативни промени;
- Уеб-секция на проекта, с актуална информация за дейности и продукти;
- Обучения на НПО в цялата страна;
- Финална конференция за представяне на резултатите;
- Информирание за същността и методите на Телекеър сред широк кръг ангажирани и заинтересовани страни на публични събития на Фондация ИСУО и партньори (пресконференции, семинари, кръгли маси, работни срещи, дискусии, конференции, др.).

Процесът на популяризиране на Телекеър показва:

- интерес към Телекеър от страна на потенциални потребители, техни близки, доставчици на услуги и администрация;
- необходимост от информиране за Телекеър сред широката общественост, експерти от областта на здравеопазването, социалната работа, комуникациите, новите технологии, др.;
- необходимост от пилотни проекти за тестване на дистанционните услуги в различна социална и технологична среда;
- необходимост от развитие на нормативната среда в посока създаване на условия за предоставяне на интегрирани услуги (здравни, социални, комуникационни, услуги за свободното време, др. – цел, формулирана в програма Европа 2020;
- необходимост от изследователски проекти, които да събират обективни данни за връзката между здравни и социални услуги, за механизмите за спестяване на публични средства и други;
- необходимост от разпознаване на дистанционните услуги като допълващи превантивни и реактивни услуги с място в социалната практика и здравната грижа.

8. Работа в Телекеър мрежа

В общността Телекеър екип си сътрудничи със специалисти и доставчици на други публични услуги с цел подкрепа на самостоятелността и безопасността на потребителя.

Повечето потребители на Телекеър имат повече от едно хронично заболяване или увреждане и имат потребности от услуги в домашна среда или в общността. В случай, че





потребителят вече ползва друга услуга, Телекеър екипът инициира среща и представя работата си с цел взаимно информиране и координация на усилията.

Социалните работници от Телекеър екипа осъществяват връзки със специалисти, които работят пряко с лицето:

- личен лекар;
- диспансерен специалист;
- социален работник или друг помагач от друга услуга (Социален домашен патронаж, Личен или Социален асистент, Бюро за социални услуги, др.).

В случаите, когато потребителят не ползва друга услуга, но има нужда от такава, Телекеър екипът осъществява контакт с налични релевантни услуги и представя нуждите на потребителя (с негово съгласие и, по възможност, участие) с цел осигуряване на достъп до необходима услуга.

Телекеър екипът проследява и анализира обратната връзка от потребителя и, на тази основа, прави предложения към доставчика и договаря параметрите на работа в мрежа.

Специално внимание изисква работата в мрежа, в която участват доставчици на резидентна грижа (защитено жилище, преходно жилище, центрове за настаняване от семеен тип, др.) и чиито потребители имат нужда от дистанционна подкрепа.





IV. ПЕРСПЕКТИВИ НА РАЗВИТИЕ НА ТЕЛЕКЕЪР

1. Контекст и условия за развитие

Развитието на Телекеър се основава на опита в предоставяне на услугата и в контекста на социалната практика и живот на хората в риск, които имат потребност от дистанционна подкрепа (в кризисни ситуации, в определен период от живота или по-дългосрочно).

Социалната практиката в България – макар и от скоро обогатена с иновативната услуга Телекеър – показва необходимостта от включване на дистанционните услуги като превантивни услуги и като допълващи реактивни услуги.

Развитието на услугата в български контекст е процес на популяризиране, тестване и апробиране на Телекеър в подкрепа на различни групи потребители, в различни населени места. Развитието изисква ясна нормативна рамка, която дефинира услугата и я разпознава като част от услугите в общността, приоритетно в домашна среда.

В същото време, предоставянето на Телекеър отвъд границите на един или повече проекти изисква развитие на инфраструктурата на публични услуги посредством:

- подобряване на качеството и обхвата на телекомуникационните и телефонни услуги;
- подобряване на качеството на услугите по електрозахранване и електропренос;
- подобряване на качеството и достъпа до услугите за спешна помощ;
- обогатяване, индивидуализиране и устойчивост на социалните услуги и др.

Съществуват и конкретни нормативни условия, които са необходими за развитието на Телекеър в България – условия, разпознати не само от екипа на проекта, но и от участници в мрежата, а именно:

- Включване на дистанционните услуги **в нормативните документи и в списъка на социалните услуги** в общността, както и като допълваща подкрепа в услуги от резидентен тип (в ППЗСП, в Закон за социалните услуги);
- **Утвърждаване на Методиката** за предоставяне на Телекеър;
- Приемане и тестване на **система за индивидуален бюджет на лична помощ/асистенция**;
- Законодателна инициатива за въвеждане, управление и финансиране на интегрирани услуги (промени в **Закона за здравето** за връзката социални-здравни услуги, **Закона за интеграция на хората с увреждания**, др.);
- Законодателна инициатива за нов **Закон за личната помощ**;
- **Обединяване на здравни и социални услуги**, съгл. Програма Европа 2020 (домашен стационар или др.);
- Включване на Телекеър оборудването в **списъка с помощни средства**;
- Тестване на Телекеър като **самостоятелна** и като **допълваща услуга** в различни общини и с различни мрежи, след постигане на горните резултати.

В практиката, развитието на Телекеър преминава през разширяването на профила на потребителите, обогатяване на видовете дистанционна подкрепа, взаимодействието с другите необходими услуги и подкрепящи в общността, осигуряването на необходимите ресурси (технологични, технически, човешки, финансови, времеви, др.).





Възможните посоки на развитие, посочени по-долу, се основават на актуалния европейски и американски опит, в който в центъра се поставя човекът и услугите се планират и предоставят съобразно неговите потребности, рискове и ресурси.

2. Развитие чрез разширяване на профила на потребителите на Телекеър

- Хора с ментални проблеми
- Хора с комплексни потребности
- Хора с хронични заболявания
- Възрастни хора
- Самотно живеещи хора
- Хора с интелектуални увреждания
- Хора, изложени на здравен или социален риск.

3. Развитие чрез разширяване на спектъра на Телекеър услугите

- Превантивна подкрепа
 - Онлайн информирание
 - Онлайн консултиране
 - Видеоконференции
 - Информационна подкрепа чрез мобилни приложения
- Ранна интервенция
 - Телекеър кризисни центрове
 - Телекеър в услуги от резидентен тип (услуги с настаняване)
- Телекеър като интегрирана услуга
 - Телеоценка на състоянието
 - Телемониторинг
 - Телетерапия
 - Телерехабилитация
 - Телементорство за индивидуално насочване
 - Работа по случай – координиране на услуги
 - Пакет от услуги за кризисна интервенция
 - Пакет от услуги за следболнична помощ
 - Пакет от услуги за възстановяване и развитие
 - Програми за (само)подкрепа в общността.
- Телекеър като услуга за дългосрочно възстановяване
 - Програми за дългосрочно наблюдение, със стъпки и протокол на действие в различни ситуации за потребителя
 - Услуги за безопасна среда на живеене
 - Други, според специфичните потребности на лицата в риск.





4. Развитие чрез разширяване на индикаторите за наблюдение в Телекеър услугата и координация със здравните услуги

Проследяване на:

- Кръвно налягане
- Кръвна захар и диабет
- Ниво на холестерол/ липиди
- Тревожност
- Депресия
- Употреба на алкохол
- Употреба на наркотици
- Пушене
- Рискове в дома
- Рискове при придвижване в общността
- Объркване и лутане
- Други.

5. Развитие чрез укрепване капацитета на доставчиците и екипите, предоставящи Телекеър

Организациите-доставчици на Телекеър и преките помагачи се обучават в:

- общуване с емпатия;
- дистанционно общуване (без пряк контакт, без да се вижда потребителя);
- изграждане на доверие и коопериране с потребителите;
- подкрепа за подобряване на състоянието на потребителите;
- определяне на цели на подкрепата.

Потребители, които нямат интерес към дистанционни услуги, могат да бъдат подкрепени за подобряване на отношенията в семейството (с подкрепата на екипа), да се върнат на работа, да изградят или поддържат мрежа за подкрепа, да бъдат самостоятелни в ежедневието и в други лични цели.

6. Развитие чрез интегрирани Телекеър и Телездраве услуги

Целите на интегрираните услуги са:

- подобряване на достъпа до услуги на принципа: първоначален достъп до рутинни услуги или интензивен достъп до специалисти;
- намаляване на разходите, при запазване на добро качество на услугите;
- наличие на по-достъпни доставчици и екипи на местно ниво.





В международната практика има различни разновидности на интегрирани услуги, които могат да се прилагат и адаптират към нуждите на потребителите.

Между тях са:

- дистанционно консултиране с медицински екип (напр. медицинска сестра от местна услуга търси дистанционен съвет от специалист за онкологично болен);
- дистанционна подкрепа (чрез телефон или интернет) за здравна информация при здравен риск (например, случай на задух);
- дистанционен мониторинг (напр. детектор за падане в дома на потребител подава сигнал към мониторинг център);
- дистанционен психофизиологичен мониторинг (например, данните за кръвно налягане се изпращат в кардиологично отделение за разчитане);
- други.

Интегрираните здравни и социални услуги изискват привличането на медицински сестри и рехабилитатори/ кинезитерапевти, които имат ключова роля в програмите за Телекеър и Телездраве.

В същото време, разширяването на профила на екипа изисква допълнително обучение на екипа с цел развитие на:

- мениджърски умения за дизайн и управление на интегрирани програми;
- клинични компетенции;
- технически компетенции;
- оперативни компетенции;
- умения за комуникация без физически контакт;
- умения за водене на интервю, с цел оценка, консултиране, насочване към услуга/ специалист, интервенция, др.





- други специфични компетенции в зависимост от профила на потребителите (деца, възрастни, хора от изолирани райони, хора с комплексни потребности, хора с хронични заболявания, хора в кризисна ситуация, др.).

Доставчиците и екипите на интегрирани услуги следва да разработят и прилагат правила и процедури, гарантиращи спазването на професионални и етични стандарти, а именно:

- наличие на компетентност за управление на оборудването, осигуряващо достъпа до грижа;
- дефиниране кой носи отговорността за предоставянето на пряка подкрепа или грижа за потребителя;
- осигуряване на информирано съгласие преди употребата на Телекеър или Телездраве оборудване;
- определяне и информиране на потребителите за техните права и отговорности;
- уважение на личното пространство и личните данни (кой има право да ги проследява, анализира и насочва и към кого ги насочва);
- поверителност;
- осигуряване на интегритет на данните;
- осигуряване на сигурност на мрежата;
- договаряне и съгласие за съхраняването на телекеър и телездраве записите.

Доставчиците си поставят цели на развитие на знанието в следните 4 области:

- **Прилагане на знанието.** Знанието, натрупано в предоставянето на дистанционни услуги се използва за въздействие върху политиките и за вземането на решение и предприемане на стъпки за подкрепа. Доставчиците предоставят инструменти и подкрепят екипите си да развиват умения за вземане на решения, основани на доказателства, да откриват и адаптират инструменти в отговор на променящите се потребности.
- **Изграждане на знание и капацитет.** Доставчиците допринасят и развиват умения за откриване и запълване на празнини в стандартите за качество, управление и обучение в областта на дистанционната подкрепа и в областта на здравните и социалните услуги.





- **Гарантиране на знание.** Доставчиците развиват капацитет за анализ на практиката и обучение на екипите си да работят по стандартите за качество, като отчитат индивидуалните потребности и рискове за потребителите.
- **Споделяне на знание.** Натрупаното знание се разпространява сред партньорите, така че всички да използват това общо знание за повишаване на качеството на услугите. Съдържанието и формата на знание е релевантно за хора с различни нива на експертиза, роли и въздействие. Знанието мотивира екипите да правят изводи от досегашния си опит и да планират услугите в бъдеще.





ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Бързото и устойчиво развитие на технологиите е един от инструментите за справяне с нарастващите потребности и натиск върху традиционните услуги „лице-в-лице“ – както социални, така и здравни услуги.

Телекеър поставя въпроса за взаимодействието между потребностите на отделния човек, професионалната подкрепа на помагачите и новите технологии с цел предоставяне на достъпна, навременна, гъвкава и индивидуална подкрепа на човека в собствения му дом.

Това е въпрос не просто на технологично развитие, а въпрос на нова организация на услугите. Включвайки технологии и оборудване в своята структура и форми на подкрепа, социалните и здравни услуги поставят въпроса за интегрирането на подкрепата, за ролята на конкретния човек в риск и за компетентността този риск да бъде оценяван, контролиран или преодоляван заедно с човека, неговите близки и среда.

Пожелаваме успех на всички изследователи, вземащи решения, специалисти, преки помагачи и подпомагани, търсещи иновативни методи на комуникация, превенция, консултиране и подкрепа. Тези методи ще развият системата на социалните и здравните услуги и ще ги доближават до реалните нужди на хората – в конкретен момент на риск и в хода на живота им, в техните домове и общност.



ЛИТЕРАТУРА

1. Adult services directors want more evidence on the benefits of telecare, Carter R., Community Care, 2014, <http://www.communitycare.co.uk/adults>
2. Ageing well in the Information Society, Action Plan on Information and Communication Technologies and Ageing, Commission of European Communities, 2007, <http://www.ict-ageing.eu>
3. Assistive technology: Independence and well-being, Audit Commission, 2004, www.audit-commission.gov.uk/assistivetechology
4. At a glance 24: Ethical issues in the use of telecare, 2010, Social Care Institute for Excellence, www.scie.org.uk/publications/ataglance24.asp
5. Cason J., Telehealth: A Rapidly Developing Service Delivery Model for Occupational Therapy, www.telerehab.pitt.edu/ojs/index.php/Telerehab/article
6. Effects of Telecare on use of health and social care services: findings from the Whole Systems Demonstrator cluster randomized trial, Age and Ageing Advance Access published February 25, 2013
7. Human Factors (HF); Telecare services; Issues and recommendations for user aspects, ETSI, 2005, <http://www.etsi.org>
8. Levin S., Kenneth Miya, Ph.D. Assertive Community Treatment for Older Adults, PSYCHIATRIC SERVICES, January 2008 Vol. 59 No. 1, www.ps.psychiatryonline.org
9. Perry J., St.Beyer, J.Francis and P. Holmes, Ethical issues in the use of telecare, 2010, www.scie.org.uk
10. Steventon Adam and Martin Bardsley, The impact of telehealth on use of hospital care and mortality, Research summary, June 2012
11. The SOPHIA Telecare Service – a telecare deployment model addressing housing organisations, ICT and Aging - European Study on Users, Markets and Technology, 2009, www.ict-ageing.eu/?page_id=1353
12. Telecare Code of Practice, Telecare Services Association, 2011
13. Telecare Corporation Materials and Programmes, http://www.telecarecorp.com/images/medialibrary/CHANGES_Program_Article_November_2006.pdf
14. Telecare and Telehealth, http://www.rcn.org.uk/development/practice/e-health/telehealth_and_telecare
15. Primary care: Working differently – Telecare and telehealth& a game changer for health and social care, Deloitte Centre for Health Decision, <http://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/uk/Documents/life-sciences-health-care/deloitte-uk-telehealth-telecare.pdf>