

НАРЕДБА за качеството на социалните услуги (Приложение - Приложение 25)

17

Приета с ПМС № 135 от 22.06.2022 г., обн., ДВ, бр. 50 от 1.07.2022 г.

(Продължава от брой 49)

Приложение 17

към чл. 11, ал. 4

Стандарти и критерии за качество на интегрираната здравно-социална услуга

Резидентна грижа за деца с агресивно и проблемно (високорисково¹) поведение, включително младежи до 20 г.²

А. Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга Резидентна грижа за деца с агресивно и проблемно поведение (РГДАПП) е длъжен да осигури следните стандарти за организация и управление на социалната услуга:

Стандарт 1: Управление

Системата за управление на интегрираната здравно-социална услуга РГДАПП се прилага ефективно и цялостно, като насърчава култура на качеството, следваща най-добрите интереси на потребителите. Услугата гарантира, че целите на интегрираната здравно-социална услуга, индивидуалните потребности на потребителите и постигнатите резултати за тях се реализират по възможно най-ефективен начин, като се ангажира с развиване и прилагане на добри практики.

Критерий 1.1: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга прилага система за управление на качеството, която включва управление на служителите и ресурсите. Системата за управление на качеството е в съответствие с актуалните медицински стандарти.

Индикатор	Източник на информация
1) Разписана система за управление на качеството, в т.ч. на служителите и ресурсите.	– Доставчикът представя доказателства за наличие на система за управление – Писмени политики и процедури, правила, правилници
2) Интервюираните служители дават пример от своята практика по прилагане на система за управление.	– Наблюдение и описание на средата – Интервюта със служителите
3) Програмата за развитие на качеството и Годишният отчет към АКСУ отразяват постигнатите резултати.	– Съдържателен преглед на Програмата за развитие на качеството – Съдържателен преглед на обобщената информация – Годишен отчет с обобщена информация (към 31 март за АКСУ)
4) Всички служители са запознати със съдържанието на обобщената информация за постигнатите резултати и вземат под внимание всички обстоятелства от значение за подобряване на ежедневната им работа.	– Интервюта със служители

Критерий 1.2: Управлението на интегрираната здравно-социална услуга е ясно структурирано, като управляващото услугата лице е назначено за осъществяване на ръководство и е работодател на служителите, предоставящи услугата.

Индикатор	Източник на информация
5) Дейността на услугата се управлява от назначен от доставчика ръководител.	– Договор за назначаване (възлагане) на лицето, управляващо интегрираната здравно-социалната услуга – При приложимост, валидно пълномощно на ръководителя на услугата
6) Определени са отговорностите, нивата на вземане на решения (подчиненост) и задълженията на служителите.	– Длъжностни характеристики на служителите (вкл. органиграма)

Критерий 1.3: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга прилага методи за работа, съобразени с протоколите за работа и добрата медицинска практика, както и други проучени добри практики за работа с деца.

Индикатор	Източник на информация
7) Установяване на методи за работа в услугата, съобразени с проучени добри практики и подходи за работа с деца.	– Интервю с ръководителя на услугата – Създадени вътрешни документи/процедури – Информация, подписана от ръководителя на услугата
8) При възможност, ръководителят на услугата посочва поне една добра практика/иновация, приложена в услугата.	
9) Утвърдена политика и процедура за осигуряване на мерки за сигурност и безопасност на настанените деца, които целят да предотвратят негативни последици от високорисково поведение.	
10) Утвърдена процедура за овладяване на спешни и кризисни състояния на децата с цел подобряване на състоянието на детето и осигуряване на неговата безопасност и тази на околните.	

Стандарт 2: Организация на дейностите
Интегрираната здравно-социална услуга РГДАПП организира ежедневието на потребителите, дейностите с тях и работата на служителите според предварително изготвени правила за организация и ритъм на живота на децата.

Критерий 2.1: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга е организиран животът на потребителите в зависимост от възрастта им и индивидуалните им потребности. Груповият живот е организиран така, че да се използва като ресурс за развитие.

Индикатор	Източник на информация
11) Всяко дете има индивидуален режим, съобразен с възрастта и здравословното му състояние.	– Дневен режим – Наблюдение – При приложимост, интервюта с потребители – Индивидуален график на потребителите
12) При възможност, най-малко една дейност на потребителите седмично е в среда извън услугата за резидентна грижа.	
13) За всяко дете е осигурена терапевтична подкрепа от специалист(и) извън услугата за резидентна грижа.	
14) За детето е осигурена консултативна подкрепа.	– Наблюдение и описание на средата – Интервюта със служители
15) Интервюираните служители дават пример от своята практика по прилагане на система за управление – в частта относно организацията на дейностите.	

Критерий 2.2: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга осигурява на децата среда на живот, близка до семейната, в която се зачита правото им на лично пространство и уединение в условията на сигурност и зачитане на достойнството им.

Индикатор	Източник на информация
16) Всички деца разполагат с лични вещи, облекло и обувки, които съхраняват в определен за тях гардероб/шкаф, до който имат осигурена възможност за непрекъснат и лесен достъп.	– Наблюдение – При приложимост, интервюта с потребители – Интервюта със служители – При приложимост, разходно-оправдателни документи (за купувани артикули)
17) За всяко дете са осигурени условия за уединение (за къпане, обличане, личен тоалет, конфиденциален разговор, медицински грижи и др.) при гарантиране на защита от посегателство над потребителите.	

Критерий 2.3: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга осигурява единен подход в работата с потребителите.

Индикатор	Източник на информация
18) Всички служители имат споделено разбиране за индивидуалните нужди на всеки потребител, поставените цели в индивидуалния план и методите за постигането им.	– Индивидуални планове на потребителите – Протоколи от вътрешноекспертни срещи по случаи – Интервюта със служители – При приложимост, интервюта с потребители – Вътрешните правила за работа и организация на дейността
19) В услугата има подходящи форми на съвместно обсъждане между служители и потребители в зависимост от възрастта и степента им на разбиране, на живота в групата (например общи събрания, специално време за среща на потребител с представител на ръководството и др.).	

Критерий 2.4: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга въвежда ритуали за изпълнение на ежедневните дейности като хранене, събуждане, лягане, които се установяват с участие на децата в услугата и са общоприети от групата.

Индикатор	Източник на информация
20) Служителите представят на потребителите ритуалите за събуждане, за хранене, за подготовка за лягане и др.	– Дневен режим – Интервюта със служители – При приложимост, интервюта с потребители
21) При възможност, потребителите споделят за индивидуализиран режим за събуждане, за хранене, за подготовка за лягане и др.	
22) При възможност, всеки потребител разказва най-малко за една съвместна дейност със служителите.	
23) Децата познават правилата на живот в услугата.	

Критерий 2.5: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга организира 24-часова грижа и подкрепа на потребителите.

Индикатор	Източник на информация
24) Във всеки момент на денонощието са осигурени достатъчно на брой и по състав служители.	– Одобрен месечен график – Наблюдение – Рапортна книга – Интервюта със служители

25) Предаването и приемането на смените се организират чрез срещи на съответните служители за обмен на информация.	
26) Информацията относно възникнал здравословен проблем се отразява писмено.	

Стандарт 3: Място на предоставяне

Мястото за предоставяне на интегрираната здравно-социална услуга РГДАПП способства за задоволяване на потребностите на настанените в услугата деца и насърчава тяхната самостоятелност.

Критерий 3.1: Общността разполага с работещи и достъпни услуги – образователни, здравни, терапевтични, както и за организация на свободното време и други. Мястото на интегрираната здравно-социална услуга е комуникативно. Услугата има административен адрес на предоставяне.

Индикатор	Източник на информация
27) Интервюираните служители потвърждават, че средата, в която се намира и функционира интегрираната здравно-социална услуга, е подходяща по отношение на прилежащата инфраструктура.	– Интервюта със служители – Наблюдение и описание на средата
28) В населеното място има следната здравна инфраструктура: – амбулатории за специализирана медицинска помощ по психиатрия при възможност с наличие на лекар с призната специалност детска психиатрия; – центрове за психично здраве, лечебни заведения за специализирана психиатрична извънболнична помощ; – лечебни заведения за стационарна психиатрична помощ или специализирани психиатрични отделения към многопрофилните болници.	– Наблюдение и описание на средата – Интервю с ръководителя на услугата
29) В населеното място се предоставят социални услуги за: а) информиране и консултиране – специализирана социална услуга; б) застъпничество и посредничество; в) терапия и рехабилитация; г) обучение за придобиване на умения – специализирана социална услуга.	
30) РГДАПП е разположена самостоятелно – не е разположена в една сграда с друга услуга за	– Наблюдение и описание на средата

резидентна грижа и/или разполага със собствен вход и изход.	
31) РГДАПП не се предоставя в лечебно заведение.	
32) За достъпа до РГДАПП няма прегради и пречки като бариери, забрана за спиране.	
33) Установяване на административен адрес на услугата.	– Решение на общинския съвет, а в случаите, когато социалната услуга е делегирана от държавата дейност, и Заповед на изпълнителния директор на Агенцията за социално подпомагане – Регистър на АКСУ

Критерий 3.2: Специализираната среда (материалната база) на интегрираната здравно-социална услуга разполага с прилежаща територия, която се обособява като част от услугата и има лесен достъп до външните прилежащи пространства.

Индикатор	Източник на информация
34) Специализираната среда на интегрираната здравно-социална услуга разполага с прилежащо дворно пространство за организиране на занимания на открито и/или отдих на потребителите.	– Наблюдение и описание на средата –
35) Дворното пространство е добре поддържано.	
36) При възможност, интервюираните потребители потвърждават, че дворното пространство е достъпно за тях.	– При приложимост, интервюта с потребители

Стандарт 4: Специализирана среда

Интегрираната здравно-социална услуга РГДАПП създава и поддържа специализирана среда с подходящи и устойчиви условия за живот и подкрепа на потребителите.

Критерий 4.1: Помещенията за нощувка, дневни занимания, хранене и приготвяне/разпределяне на храна са достатъчно на брой, достъпни, обзаведени съобразено с функционалното им предназначение и потребностите на потребителите.

Индикатор	Източник на информация
37) Всички потребители нощуват в индивидуална стая с минимум 8 м ² полезна площ.	– Наблюдение и описание на помещенията – При приложимост, интервюта с потребители – Интервюта със служители – Регистър на потребителите
38) Спалните помещения са обзаведени съобразно възрастта, пола, здравословното състояние и индивидуалните нужди на настанените потребители.	

39) В спалните помещения е осигурена възможност за пускане на осветлението от леглото за страничното и общото осветление на стаите.	– Наблюдение и описание на помещенията
40) Поне едно помещение за дневни занимания с потребителите, в което могат да се съберат поне половината потребители (по 5 м ² на потребител).	
41) Всяко помещение за дневни занимания е обзаведено съобразно възрастта, здравословното състояние и индивидуалните нужди на настанените потребители.	
42) "Мека стая" с площ от не по-малко от 10 м ² (с тапицирани стени и под с минимум 5 см облицовка, без оборудване и контакти) и оборудвана само с различни по форма меки модули.	
43) Помещение за прегледи, консултации и манипулации със стандартна мебелировка и оборудване.	
44) Мебелите и съоръженията в услугата са обезопасени (заоблени ръбове, обезопасени електрически контакти; протектори за ъглите, протектори на канали и електрически контакти и др.).	– Наблюдение и описание на помещенията – При приложимост, интервюта с потребители – Интервюта със служители – Регистър на потребителите
45) Всички прозорци и врати са обезопасени с механизми за заключване и предпазни прегради, като прозорците са от нечупливо стъкло (както и огледалата) или са облепени с противоударно фолио.	
46) Поне едно кухненско помещение за приготвяне на храна с пространство за съхранение на хранителни продукти, оборудвано с необходимите уреди.	
47) Поне едно помещение за хранене (трапезария), в което могат да се съберат поне половината потребители.	
48) Обособено място или помещение за пране и сушене на дрехи.	
49) Поне едно помещение за индивидуална работа с потребителите.	
50) Поне едно помещение за служителите.	
51) Условия за съхранение на лична документация на потребителите и архив (напр. метален шкаф, който се заключва).	
52) Налично е необходимо оборудване при съблюдаване на професионалните норми и изисквания – домофон, телефонен пост, интернет връзка, видеонаблюдение (в общи помещения, коридори, входове), сигнална инсталация (по възможност, във всички	– Наблюдение и описание на помещенията – Правила за достъп до помещенията и документацията

помещения, където пребивават постоянно деца).	
---	--

Критерий 4.2: Санитарно-хигиенните помещения (бани, тоалетни) в интегрираната здравно-социална услуга са достатъчно на брой и са съобразени с възрастта, здравословното състояние и индивидуалните нужди на настанените потребители.

Индикатор	Източник на информация
53) Всички потребители ползват баня и тоалетна в близост до спалните им помещения.	– Наблюдение и описание на помещенията
54) При приложимост/необходимост, санитарните възли разполагат с вана, подвижни души, снабдени с терморегулатори на водата, парпети, които позволяват самостоятелност и сигурност за потребителите.	
55) Служителите ползват санитарен възел, различен от тези на настанените потребители.	
56) Всички санитарни съоръжения (в т.ч. кранове и души за студена и топла вода и др.) са работещи.	

Критерий 4.3: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга спазва санитарно-хигиенните изисквания по отношение осветление, отопление и вентилация на всички помещения.

Индикатор	Източник на информация
57) Всички помещения се отопляват, като се поддържа постоянна температура от 21°C (отоплението през различните годишни сезони се регулира съобразно температурата на атмосферния въздух с цел осигуряване на оптимални температурни условия и недопускане на прегряване или преохлаждане на децата).	– Наблюдение и описание на помещенията (термометър в услугата) – Интервюта със служители – При приложимост, интервюта с потребители
58) Помещенията са проветрени и нямат специфичен мирис.	
59) Няма наличие на влага и мухъл в помещенията.	
60) Общите помещения и помещенията за живеене (вкл. и	

тези за ношуване) имат естествен източник на светлина.	
--	--

Критерий 4.4: Специализираната среда, в която се предоставя интегрираната здравно-социална услуга, е в състояние да посрещне потребители със специални потребности при придвижване.

Индикатор	Източник на информация
61) Помещенията позволяват лесен достъп на деца с физически и/или сензорни увреждания и лесен преход от едно помещение в друго.	– Наблюдение и описание на средата
62) Разположението на мебелите и съоръженията в услугата позволява лесно придвижване на деца с физически и/или сензорни увреждания, като мебелите и съоръженията са обезопасени.	
63) Функционираща рампа или други подходящи приспособления (напр. асансьор, подежник) на подходящо и леснодостъпно входно място към РГДАПП.	– Наблюдение и описание на средата – Документи за въвеждане в експлоатация на съответното съоръжение
64) Санитарните помещения са приспособени за ползване от потребители с инвалидна количка.	
65) Вратите позволяват ползване от потребители със затруднения при придвижване – нямат прагове, отварят се навън, по възможност с автоматична фотоклетка, или бравите са на достъпна за потребителите височина.	
66) Широчината на всички коридори и врати по пътя на движение позволяват безпрепятствено преминаване на инвалидна количка или болнично легло.	
67) За улесняване на придвижването по коридорите и там, където е необходимо, има ръкохватки и парапети.	

Стандарт 5: Безопасност и сигурност

Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга РГДАПП осигурява сигурна и безопасна среда за потребителите и служителите според действащите нормативни изисквания, като регулярно съгласува действията си с препоръките на компетентните органи.

Критерий 5.1: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга осигурява аварийна и пожарна безопасност за потребителите и служителите.

Индикатор	Източник на информация
68) Разработен План за защита при бедствия и аварии.	– План за защита при бедствия и аварии
69) Интервюираните служители са запознати със своите задължения по План за защита при бедствия и аварии.	– Интервюта със служители – План за защита при бедствия и аварии – Протоколи от проведени учебни евакуационни мероприятия – Предписания на Служба "Пожарна безопасност и защита на населението" – Пожарно досие/Процедура за реакция при пожар
70) Има обозначен аварийен изход, работещо евакуационно осветление.	– Протоколи/предписания от Служба "Пожарна безопасност и защита на населението" – Наблюдение
71) Евакуационен план – поставен на видно място и в едър план.	– Наблюдение

Критерий 5.2: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга прилага процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества и процедура за съхранение на опасни отпадъци.

Индикатор	Източник на информация
72) Налична писмена процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества.	– Процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества
73) Налична писмена процедура за съхранение и предаване на опасни отпадъци.	– Процедура за съхранение и предаване на опасни отпадъци – Договор за транспортиране и унищожаване на опасни отпадъци.
74) Писмени указания за начина и дозировката на използване на препаратите за дезинфекция на ръцете на служителите, потребителите и на повърхностите.	– Наблюдение на помещенията – Интервюта със служители
75) Перилните, миешите средства и други потенциално вредни вещества са ясно обозначени и се съхраняват отделно от храните, в специални за това места, които са недостъпни за децата.	

Критерий 5.3: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга прилага Програма за превенция и план за действие при възникване на епидемична ситуация. Доставчикът осигурява лични предпазни средства за служителите и потребителите на услугата.

Индикатор	Източник на информация
76) Разработена Програма за превенция и план за действие при възникване на епидемична ситуация.	– Програма за превенция и план за действие при възникване на епидемична ситуация
77) Всички служители са запознати с разписаната Програма за превенция и план за действие при възникване на епидемична ситуация, както и със своите задължения по Програмата.	– Документ, удостоверяващ, че на служителите е предоставена Програмата – Интервюта със служители – Документ, удостоверяващ провеждане на периодичен инструктаж на служителите
78) Всички потребители и служители имат лични предпазни средства – маски, ръкавици и др., включително еднократни престилки, облекло и обувки за служителите, които се използват само в услугата.	– Наблюдение на средата – Интервюта със служители

Критерий 5.4: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга гарантира закрилата на потребителите при настъпване на инцидент/смърт, застрашаващ живота и здравето на потребител.

Индикатор	Източник на информация
79) Утвърдена Процедура за уведомяване и действие при инцидент/смърт.	– Процедура за уведомяване и действие при инцидент/смърт на потребител
80) Всички служители са запознати със своите задължения съгласно Процедурата.	– Интервюта със служители – Протокол/и за предприети действия и резултатите от тях
81) Проведен инструктаж/обучение на служителите за оказване на първа медицинска помощ поне веднъж през последните 12 месеца.	– Протокол от проведен инструктаж/обучение
82) При възможност всички деца и родители са информирани по подходящ начин за реда на информиране при случай на инцидент/смърт на потребител.	– При приложимост, интервюта с потребители

Стандарт 6: Поверителност и сигурност на информацията
Интегрираната здравно-социална услуга РГДАПП гарантира в максимална степен защита на поверителността, сигурността на личните данни и информацията за потребителите.

Критерий 6.1: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга разработва и прилага политики и процедури за сигурността и поверителността на личните данни за децата.

Индикатор	Източник на информация
83) Всички служители са запознати с политиката и процедурите за защита на личните данни в услугата и са наясно с отговорностите си за поддържане на поверителността на информацията за децата и семействата.	– Писмена политика и процедури относно защитата на личните данни и информацията за потребителите и семействата – Интервюта със служители
84) Желаетелите да ползват социалната услуга (родителите/законните представители) са подписали Декларация за съгласие за предоставяне и обработване на лични данни за целите на изготвянето на ИОП и ИПГ/ИПП.	– Подписани Декларации

Критерий 6.2: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга архивира досиетата на потребителите и ги съхранява съгласно изискванията на Вътрешни правила за архивиране на информацията.

Индикатор	Източник на информация
85) Всички документи се архивират по Правила за архивиране на информацията.	– Вътрешни правила за архивиране с номенклатурни единици, одобрени от Държавен архив – Заповед, определяща състава на експертна комисия от служители на услугата за архивиране съобразно вътрешните правила
86) Процедурата за защита на личните данни на потребителите съдържа условията, времето и реда за унищожаване на личните данни.	– Процедура за защита на личните данни на потребителите

Стандарт 7: Работа с общността

Работата с общността и системната комуникация на интегрираната здравно-социална услуга РГДАПП с партньори, други доставчици, държавни и общински служби, бизнес, медии, читалища, спортни клубове и други допринасят за социалното включване на потребителите в обществото.

Критерий 7.1: Доставчикът предоставя интегрираната здравно-социална услуга чрез взаимодействие с други доставчици на социални, образователни, здравни, културни и други услуги и спортни дейности.

Индикатор	Източник на информация
87) Услугите за всички деца се реализират координирано с други доставчици на социални, здравни и	– Протоколи от проведени срещи за координация на ИПГ/ИПП и дейностите

образователни услуги, организации и институции.	– Преглед на Вътрешните правила за работа и организация на дейността
88) Доставчикът съдейства на всички потребители за достъп до други форми на подкрепа съобразно индивидуалните им възможности, потребности и желания.	– Досиета на потребителите – ИПГ/ИПП на потребителите – Интервюта със служители
89) Доставчикът съдейства на всички потребители за осигуряване на улеснен достъп до услуги за застъпничество и правна защита.	

Критерий 7.2: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга има разработена и налична актуална информация за изпълняваните дейности за целите на външна и вътрешна комуникация.

Индикатор	Източник на информация
90) Информационните материали, предназначени за общността, са актуални и съдържат само обобщена информация за услугата.	– Информационни материали, налични в услугата – При необходимост, материали, подходящи за лица с ограничения в зрението, слуха или говора и за лица с интелектуални затруднения
91) Информационните материали за потребителите са в подходящ вид съобразен с възрастта и степента на развитието им.	
92) Служители и потребители могат да посочат примери за информационна работа с общността и други заинтересовани страни.	– При приложимост, интервюта с потребители – Интервюта със служители
93) Актуална информация за услугата се предоставя минимум веднъж годишно на ДСП и РЗИ.	– Изходяща поща

Стандарт 8: Финансов ресурс*

Добро финансово управление на интегрираната здравно-социална услуга РГДАПП.

(*) *Неприложим, когато услугата изцяло се финансира и управлява от частен доставчик.*

Критерий 8.1: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга планира и разходва финансовите средства за предоставянето ѝ законосъобразно, ефективно, отчетно и отговорно.

Индикатор	Източник на информация
94) Годишният размер на средствата за финансиране на услугата е приет от общинския съвет като част от бюджета на общината за всички социални и интегрирани здравно-социални услуги, делегирани от държавата	– Решение на общинския съвет

дейности.	
95) Годишен план и отчет към определен период на средствата за финансиране на услугата по параграфи съгласно Единната бюджетна класификация за съответната година.	– Бюджетна бланка за разпределяне на разходите – Отчет на направените разходи към определен период – Информация, подписана от ръководителя на услугата
96) Размерът на работните заплати на служителите съответства на Наредбата за стандартите за заплащане на труда на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги, които се финансират от държавния бюджет, а при възможност – и на Колективния трудов договор за отрасъл "Здравеопазване".	– Поименно щатно разписание – Ведомости за работни заплати
97) Месечните средства за джобни разходи за ученици са планирани в бюджетната бланка.	– Бюджетна бланка за разпределяне на разходите – Вътрешен документ, удостоверяващ изплащанията

Б. Доставчикът на Интегрираната здравно-социална услуга за резидентна грижа за деца с агресивно и проблемно поведение (РГДАПП) е длъжен да осигури следните стандарти за квалификация и професионално развитие на служителите, които осъществяват дейността по предоставянето на услугата:

Стандарт 9: Структура и квалификация на служителите

Интегрираната здравно-социална услуга РГДАПП осигурява възможно най-високо качество на човешките ресурси, необходими за ефективно предоставяне на услугата, съобразно нейната специфика.

Критерий 9.1: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга осигурява достатъчно на брой и с необходимата професионална подготовка служители съобразно изискванията, определящи длъжностите и броя на служителите в социалните услуги.

Индикатор	Източник на информация
98) За всички позиции има разработени и одобрени длъжностни характеристики с включено задължение за съдействие по чл. 7 от ЗЗДет.	– Актуални длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите
99) Наетите на трудов договор служители познават длъжностните си характеристики.	– Актуални длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите – Интервюта със служители
100) В изискванията за заемане на длъжностите са заложили специални умения, като: – умения за бърза, адекватна реакция и вземане на решение в ситуация на криза, емоционален конфликт, умения за адекватно поведение при работа с деца с увреждания и/или с агресивно/автоагресивно поведение и други; – разбиране на различията и особеностите на деца с увреждания и познаване на	– Длъжностни характеристики – Обяви за набиране на служители

особеностите в психичното развитие на деца от различни възрастови групи; – умения за работа в екип – в самата услуга и при междуйнституционално сътрудничество и взаимодействие; – умения за работа и комуникация с родители, близки и роднини; – умения за разпознаване на симптоми/белези на насилие и проявите му при деца.	
101) Всички наети лица съответстват по квалификация на изискванията, заложи в длъжностните им характеристики.	– Трудови досиета на всички служители
102) Интервюираните служители са запознати с нормативната уредба в сферата на социалните и здравните услуги и закрилата на детето, както и с Етичния кодекс на работещите с деца, Етичния кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги, и Кодекса на професионалната етика на медицинските сестри, акушерките и асоциираните медицински специалисти.	– Интервюта със служителите
103) Щатното разписание е запълнено на минимум 75%.	– Длъжностно щатно разписание: 0 основни специалисти: социален работник/психолог/социален/специален педагог; медицински специалисти; 0 при необходимост, препоръчителни специалисти: ерготерапевт; 0 служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите: детегледач/здравен асистент; 0 при необходимост, подпомагащи служители: готвач; хигиенист; шофьор/поддръжка
104) Доставчикът е осигурил следните категории служители в услугата: а) специалисти – основни специалисти, необходими за функционирането на услугата, и препоръчителни специалисти; б) служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите, и служители, подпомагащи функционирането на услугата.	– Поименно щатно разписание
105) Минималният брой по основните категории служители е съобразен с броя на потребителите в РГДАПП* (*) Минимален брой на децата, ползващи социалната услуга – 6, и максимален брой деца, ползващи социалната услуга – 8.	– Длъжностно щатно разписание – Коефициент за определяне числеността на служителите (3)
106) Всички служители са с редовни лични здравни книжки.	– Лична здравна книжка – заверена за всяка календарна година
107) Всички служители са годни и правоспособни за работа с деца в услугата.	– Медицински документи за всеки служител – при постъпване на работа – Свидетелство за съдимост за всеки служител – при постъпване на работа – Съответен на длъжността документ за образователен ценз
108) Интервюираните служители потвърждават, че организацията на сменния	– Интервюта със служители – Трудови договори на всички служители

режим на работа за осигуряването на 24-часова грижа за потребителите е според договорните им отношения.	– Преглед на документи – Работни графици за последните 4 месеца
109) Установяване текучество на кадри за последните 12 месеца – по позиции и брой.	– Поименно длъжностно щатно разписание – Договори за назначаване и прекратяване
110) Брой сключени договори/споразумения за наемане на допълнителни служители/специалисти – фактическо състояние по позиции и брой.	– Договори за назначаване и прекратяване – Счетоводна документация
111) Всички служители са с подписани трудови договори/договори за извършване на определена работа/за предоставяне на определена услуга.	– Трудови досиета
112) Оценката на служителите се извършва веднъж годишно и отразява целите и мерките за професионалното им развитие в интегрираната здравно-социална услуга.	– Формуляр за оценка – Процедура за оценка
113) Резултатите от оценката на всеки служител се обсъждат лично.	– Подписан от ръководителя и служителя Формуляр за оценка

Критерий 9.2: Процедурата на доставчика на интегрираната здравно-социална услуга за подбор на служителите описва процесите и необходимите документи за подбор, наемане и сключване на договори със служителите (и доброволците). При приложимост, доставчикът привлича в дейността на услугата стажанти.

Индикатор	Източник на информация
114) Процедурата за подбор се спазва при назначаване на всеки служител.	– Процедура за подбор на служителите – Интервюта със служители – Преглед на трудови досиета
115) Обявите за свободни работни места съответстват на длъжностната характеристика за всяка позиция.	– Позиции, обяви за работа, протоколи от интервюта с кандидатстващи за работа, длъжностни характеристики и др.
116) При приложимост, подборът на доброволци е в съответствие с писмена процедура за подбор на доброволци.	– При приложимост, процедура за набиране на доброволци
117) При приложимост, функциите, задълженията и ограниченията са разписани за всяка доброволческа позиция.	– При приложимост, договор с всеки доброволец
118) При приложимост, сътрудничество с учебни заведения за провеждане на учебни стажове.	– Сключени споразумения с учебни заведения – Графици за стаж – Всички стажанти са запознати с функциите, задълженията и ограниченията за всяка позиция

Стандарт 10: Развитие на служителите

Интегрираната здравно-социална услуга РГДАПП прилага ефективна система за управление на човешките ресурси с подходящи мерки за професионална подкрепа и личностно развитие на служителите при условия за учене през целия живот.

Критерий 10.1: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга осигурява условия за професионално развитие на служителите.

Индикатор	Източник на информация
119) Служителите имат достъп до програми за квалификация и обучителни курсове, съответстващи на разписаните им задължения и отговорности в длъжностните им характеристики.	– Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите
120) При необходимост, доставчикът осъществява партньорства с различни обучителни организации или обучители.	– Сключени договори за квалификационни курсове – Автобиографии на обучители – Процедура/и за удостоверяване на придобитите компетентности
121) Служителите в услугата участват в научно-практически курсове, обмяна на опит и/или добри практики.	– Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите – Индивидуална оценка на всеки служител – Протоколи от проведени вътрешни колегиуми по предварително разработен план в началото на всяка календарна година
122) Налична програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите.	– Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите за настоящата календарна година – Индивидуална оценка на изпълнението за всеки служител – Индивидуални планове за професионално развитие на всеки служител

Критерий 10.2: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга осигурява въвеждащи и надграждащи/специализирани обучения за служителите.

Индикатор	Източник на информация
123) Всички новоназначени служители са преминали въвеждащо обучение от минимум 36 академични часа.	– Трудови досиета с налични документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (например сертификати) – Списък на участници и обучители от проведени въвеждащи обучения
124) Служителите са преминали	– Трудови досиета с налични

през последните 12 месеца специализирано обучение от минимум 24 академични часа (за основни специалисти, осъществяващи дейности по ръководство и предоставяне на социални услуги, препоръчителни специалисти и служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите) и минимум 12 академични часа за служителите, подпомагащи функционирането на социалната услуга.	документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (например сертификати)
125) Интервюираните служители познават своите Индивидуални планове за професионално развитие.	– Интервюта със служители – Индивидуални планове за професионално развитие на всеки служител
126) Ръководителят на услугата е преминал през последните 12 месеца поне едно обучение, свързано с управленските функции.	– Трудово досие с налични документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (например сертификати)

Критерий 10.3: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга осигурява на служителите професионална подкрепа чрез наставничество, групова и индивидуална супервизия.

Индикатор	Източник на информация
127) Всеки новопостъпил служител без опит в системата на интегрираните здравно-социални и/или социални услуги има назначен наставник, определен за период от 6 месеца от датата на назначаване.	– Заповед за определяне на наставник – Досиета на новопостъпили служители без опит в системата на интегрираните здравно-социални и/или социални услуги – При приложимост, интервю с определения наставник и служител
128) Служителите са преминали минимум една групова супервизия – от външен за услугата специалист – на всеки 2 месеца (за последните 12 месеца).	– График на супервизиите – по видове – Протоколи/отчети от проведените супервизионни сесии – Автобиографии на специалистите по супервизия (независимо дали се предоставят пряко от лице или от външна организация)
129) Служителите са преминали минимум една индивидуална супервизия – от външен за услугата специалист – на всеки 3 месец (за последните 12 месеца).	– Договори с външни специалисти и/или доставчици на услуги по супервизия
130) При необходимост, извънредни екипни и/или индивидуални супервизии.	

В. Доставчикът на Интегрираната здравно-социална услуга за резидентна грижа за деца с агресивно и проблемно поведение (РГДАПП) е длъжен да осигури следните стандарти за ефективност на услугата с оглед на постигнатите резултати за лицата, които я ползват, в отговор на потребностите им:

Стандарт 11: Вход в услугата*

Настаняването в интегрираната здравно-социална услуга РГДАПП е планирано и договорено между органа по насочване (ДСП като орган за закрила на детето), доставчика, потребителя, родителите и е добре подготвено.

Критерий 11.1: При настаняване на потребител в РГДАПП доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга изисква следните задължителни документи:

- Заповед на директора на дирекция "Социално подпомагане" за настаняване на дете в услугата (и съдебно решение за настаняване, ако то вече е постановено);
- Специализирана експертна оценка на здравословното състояние и потребностите на детето от медицински грижи от лечебни заведения за болнична помощ, определени със заповед на министъра на здравеопазването;
- Социален доклад на дирекция "Социално подпомагане" с включена оценка на потребностите на детето;
- План за действие на дирекция "Социално подпомагане";
- Медицинско удостоверение от личния лекар на потребител, че не е бил в контакт със заразно болни/заразоносителство;
- Резултати от изследване за бацилоносителство/паразити;
- Талон за здравословното състояние с нанесени имунизации, лична амбулаторна карта;
- Направления/заповеди за ползване на други социални услуги.

() В изключителни случаи на спешно настаняване на потребител се допуска то да се извърши без изискващите се медицински документи.*

Индикатор	Източник на информация
131) За всеки потребител доставчикът създава лично досие, съдържащо съответните документи.	– Досиета на потребителите
132) За всеки потребител – документ за постъпване/настаняване на потребител в интегрираната здравно-социална услуга.	
133) За всяко дете е определен персонално отговорен служител.	

Стандарт 12: Управление на случая

Интегрираната здравно-социална услуга РГДАПП организира ефективно управление на случая за всяко дете съобразно неговите индивидуални потребности, ресурси и желания. Услугата осигурява участието на потребителите, техните семейства/законни представители в процеса на оценка, планиране, предоставяне и оценяване на постигнатите резултати.

Критерий 12.1: Предоставянето на интегрираната здравно-социална услуга се извършва съобразно индивидуална оценка на потребностите (ИОП) на потребителите, индивидуален план за грижа/подкрепа (ИПГ/ИПП) и заложените резултати в синхрон с Плана за действие на ДСП, като гарантира участие на потребителя и други заинтересовани страни (родители, законни представители и др.) в цялостния процес на оценка и планиране.

Индикатор	Източник на информация
134) За всеки потребител на интегрираната здравно-социална услуга има налични подписани ИОП – от членовете на мултидисциплинарния екип и	– Регистър на потребителите – ИОП на потребителите – Документ, определящ членовете на мултидисциплинарния екип – При приложимост, интервюта с

потребителя (над 14-годишна възраст) и/или – при възможност – от родителя/законния представител.	потребители – При възможност, интервюта с родители/законни представители
135) ИОП на всяко дете отразява Специализираната експертна оценка на здравословното състояние и потребностите на детето от медицински грижи.	– Съдържателен преглед на ИОП на потребителите
136) ИОП за всеки потребител покрива минимум следното: – история на детето и семейството; – области на развитие: физическо, психическо, здравно, познавателно и образователно, емоционално и социално развитие; – идентичност; – специални нужди и потребности, включително специфика на храненето (например диети, алергии); – силни страни и ресурси на потребителя, неговото семейство, значими хора и средата.	– Съдържателен преглед на ИОП на потребителите
137) Структурата и съдържанието на ИПГ/ИПП отговарят на изискванията на нормативната уредба и съдържат конкретни, реалистични и измерими цели и резултати.	– Съдържателен преглед на всички ИПГ/ИПП на потребителите – Сравнителен преглед на произволно избрани ИПГ/ИПП на поне 5 потребители – Интервюта със служители
138) ИОП и ИПГ/ИПП на потребителите са изработени и актуализирани в срок.	– Първите ИОП и ИПГ/ИПП са изработени във възможно най-кратък срок (според спешността на случая), но не по-късно от 20 дни от началната дата на заявяване на желанието за ползване на услугата/настаняването – ИОП и ИПГ на потребителите са актуализирани в сроковете, определени в чл. 16а, ал. 5 от ППЗЗД/чл. 33, ал. 3 или чл. 34, ал. 1 от ППЗСУ – Изпратен доклад до ДСП за осъществените дейности и постигнатите резултати с детето на всеки 3 месеца (ППЗЗД, чл. 22, ал. 2)
139) За всички потребители са налични подписани ИПГ/ИПП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя (над 14-годишна възраст) – и/или при приложимост – родител/законен представител.	– Преглед на всички ИПГ/ИПП на потребителите – Подписани ИПГ/ИПП от всички заинтересовани страни (вкл. мултидисциплинарен екип) – Протоколи от процеса на обсъждане
140) Дейностите във всички	– Съдържателен преглед на ИОП с

прегледани ИПГ/ИПП отразяват установените в ИОП потребности.	ИПГ/ИПП на потребителите
141) За всички потребители над 18-годишна възраст са налични Договори (с приложени съответни ИПП), подписани от доставчика на услугата и потребителя и/или негов родител/законен представител.	– Преглед на Договорите на потребителите – При приложимост, Заповед за упълномощаване на служител да подписва договори
142) Структурата и съдържанието на Договорите отговарят на изискванията на нормативната уредба.	– Съдържателен преглед на Договорите на потребителите

Критерий 12.2: Прекратяване на ползването на интегрираната здравно-социална услуга от всеки потребител е планирано и се подготвя съвместно с ДСП, като доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга подкрепя потребителя в процеса на преход към новия начин на живот.

Индикатор	Източник на информация
143) Индивидуалният план за подготовка на детето за напускане е съобразен с неговата възраст, здравословно състояние и с предстоящия нов начин на живот.	– Анализ на Индивидуални планове за напускане на детето – ако е приложимо – При наличие – протоколи от процеса на обсъждане
144) Всяко прекратяване ползването на услугата се документира.	– Документи, удостоверяващи прекратяване ползването на услугата – Регистър на потребителите – Материали от събития по напускане

Стандарт 13: Здраве и хранене

Интегрираната здравно-социална услуга РГДАПП осигурява на всяко дете съдействие за достъп до здравни грижи и медицинска помощ, в т.ч. профилактика, лечение и рехабилитация. Доставчикът осигурява здравословно хранене.

Критерий 13.1: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга осигурява на всяко дете съдействие и придружаване за получаване на медицинска помощ и здравни грижи, както и поддържа индивидуална медицинска документация за всеки потребител.

Индикатор	Източник на информация
145) Всички потребители имат избран до 2 седмици след настаняването си личен лекар, практикуващ в района на местоположение на услугата, и осигурена дентална помощ.	– Лична здравноосигурителна книжка на всеки потребител – Информация, подписана от ръководителя на услугата за ползване на дентален лекар – При приложимост, интервюта с потребители

146) Всички потребители имат План за здравни грижи (ПЗГ) съобразени с потребностите им.	– ИПГ/ИПП на потребителите – ПЗГ на потребителите
147) Индивидуалната медицинска документация на всеки потребител се съхранява в личното му досие.	– Досиета на потребителите
148) Всички потребители са преминали необходимия брой профилактични и диспансерни прегледи съобразно тяхната възраст и здравословно състояние, включително дентални прегледи.	– Лична амбулаторна карта/амбулаторен лист на всеки потребител – Досиета на потребителите, съдържащи документ(и), удостоверяващ(и) извършени прегледи – Регистър на потребителите
149) Всички потребители, подлежащи на задължителни профилактични имунизации и реимунизации, са обхванати съгласно имунизационния календар на Република България, от настаняването им в услугата.	– Лична амбулаторна карта/амбулаторен лист на всеки потребител – Талон за здравословното състояние с нанесени имунизации – При приложимост, документ, удостоверяващ отлагане на имунизация по медицински индикации – Лична здравноосигурителна книжка на всеки потребител
150) На всички потребители е осигурен достъп до болнично лечение при състояния, които налагат хоспитализация.	– Лична амбулаторна карта/амбулаторен лист от преглед – Направление за хоспитализация – Епикриза
151) На всички потребители е осигурено проследяване на състоянието от детски психиатър (или – при приложимост – психиатър).	– График – Карта за процедури
152) Всички потребители са придружени от служител(и) на услугата и/или от родител/законен представител при посещение в лечебно заведение.	– График – при планови посещения – Рапортна книга – при спешни случаи

Критерий 13.2: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга поддържа в наличност основни лекарствени продукти за оказване на първа помощ и медицинско обслужване, както и създава условия за осигуряване на потребителите на лекарствени продукти, на медицински изделия и на диетични храни за специални медицински цели, заплащани напълно или частично от НЗОК.

Индикатор	Източник на информация
153) Основните лекарствени продукти за оказване на първа помощ и медицинско обслужване са	– Налични лекарствени продукти – Документ(и), удостоверяващ(и) изписани лекарствени продукти

налични и се съхраняват на специално място, в заключен спешен шкаф, до който децата нямат достъп.	– Наблюдение на мястото за съхраняване на лекарствени продукти и определен ред за достъп до тях (напр. в Правилник за вътрешния ред, заповед и т.н.)
154) Лекарствените продукти, медицинските изделия и диетичните храни за специални медицински цели се осигуряват за потребителите по Процедура за снабдяване, съхранение, изписване и прилагане на лекарствени продукти, медицински изделия и диетични храни за специални медицински цели.	– Процедура за снабдяване, съхранение, изписване и прилагане на лекарствени продукти, медицински изделия и диетични храни за специални медицински цели – Документ(и), удостоверяващ(и) изписани и отпуснати лекарствени продукти, медицински изделия и диетични храни за специални медицински цели – Терапевтичен лист с назначени лекарствени продукти
155) На потребителите се дават по график необходимите лекарствени продукти, предписани от лекар.	– Лична амбулаторна карта/амбулаторен лист от преглед, рецепта – Терапевтичен лист с назначени лекарствени продукти – Рапортна книга

Критерий 13.3: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга осигурява необходимата по количество и качество храна на потребителите, съобразена с техните потребности и с установените стандарти за детско хранене съгласно нормативната уредба. Доставчикът насърчава развиване на умения за самостоятелност при храненето на потребителите независимо от тяхното увреждане.

Индикатор	Източник на информация
156) Обстановката и оборудването в местата за хранене са съобразени с броя, възрастта, конкретните потребности и състоянието на потребителите.	– Наблюдение и описание на средата
157) Храната отговаря на физиологичните потребности за съответната възраст и заболяване.	– Предписани диети – Седмични менюта – Протоколи от проверки на РЗИ
158) Ежеседмичното меню се изготвя с участие на медицински специалист и се одобрява от ръководителя на услугата.	
159) Менюто включва разнообразна, балансирана и питателна храна, като осигурява здравословно и/или диетично хранене, съобразено с физиологичните потребности от енергия и хранителни вещества.	
160) Храната отговаря на всички изисквания и хигиенни норми, като при приготвянето и	– Наблюдение и описание на средата – Седмични менюта

предоставянето ѝ се съблюдават нормите за правилно съхранение на продуктите и хигиена на пространствата и помещенията, които са в досег с нея.	– При приложимост, предписания на ОДБХ
161) Ежеседмичното меню е съобразено с личните предпочитания на потребителите.	– При приложимост, интервюта с потребители
162) Интервюираните потребители потвърждават удовлетвореност от предоставяната храна като количество и качество.	
163) На всички нуждаещи се от диетично хранене потребители се изработват индивидуални менюта след консултация със специалист и са съобразени с основното заболяване на потребителя.	– При приложимост, заповедна книга (за ежедневно требване храната на потребителите) – Препоръка за диетично хранене – Преглед на ИПГ/ИПП с ПЗГ с включена информация за необходимостта от прилагане на диетично хранене – Индивидуално меню
164) Броят на служителите в смяна е съобразен с необходимостта от подкрепа за развитие на уменията на потребителите при хранене.	– Наблюдение – Седмичен график
165) Броят и организацията на храненията са съобразени с възрастта, здравословното състояние и ежедневните дейности на потребителите.	– Наблюдение и описание на средата – Дневен режим, в който са определени часовете за хранене според възрастта и конкретните потребности – Интервюта със служители – При приложимост, интервюта с потребители

Стандарт 14: Образование, обучение и трудова заетост

Интегрираната здравно-социална услуга РГДАПП осигурява подкрепа на всяко дете за достъп до предучилищно и училищно образование и възпитание; при приложимост, на децата/младежите над 16 г. – услугата съдейства за включване в обучителни програми за придобиване на трудови умения и включване в подходяща трудова дейност.

Критерий 14.1: За всички деца в интегрираната здравно-социална услуга РГДАПП е осигурена възможност да се обучават в задължителните за възрастта им форми на образование – детска градина, училище, Център за специална образователна подкрепа и/или Център за подкрепа за личностно развитие.

Индикатор	Източник на информация
166) За потребителите е осигурена възможност за обучение в съответните институции в системата на предучилищното и училищното образование, съобразена с неговите здравни нужди, обучителни и поведенчески трудности.	– Документ от съответната институция – При приложимост, интервюта с потребители – Интервюта със служители – ИПГ/ИПП на потребителите
167) Всички ИПГ/ИПП съдържат специфични дейности за подкрепа на потребителите в процеса на образование.	

168) За всички потребители са осигурени необходимите учебни материали, пособия, помагала и др.	
169) Всички потребители получават допълнителна подкрепа чрез подходящи за целта услуги (например консултиране, терапия и др.).	

Критерий 14.2: При приложимост, доставчикът на социалната услуга подкрепя младежите в процеса на професионално ориентиране и/или включването им в обучителни курсове за придобиване на професионални умения.

Индикатор	Източник на информация
170) Според нуждите и възрастта на потребителите ИПГ/ИПП на всички младежи включват дейности за професионално ориентиране и подкрепа за търсене на работа и/или обучителни курсове за придобиване на професионални умения.	- При приложимост, интервюта с потребители над 16-годишна възраст - Интервюта със служители - ИПГ/ИПП на потребителите

Стандарт 15: Жизнени умения за самостоятелен и независим живот, отдых и свободно време

Интегрираната здравно-социална услуга РГДАПП създава условия за подкрепа на всеки потребител за придобиване на знания и развиване на умения за живот в максимална степен в зависимост от възможностите и индивидуалния потенциал на децата, дава им възможност да изпитват радост, да се забавляват, да преживяват успех и придобият доверие в себе си.

Критерий 15.1: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга разработва и прилага Програма за развитие на практически умения за живот на потребителите в зависимост от тяхната възраст и възможности.

Индикатор	Източник на информация
171) Дейности от Програмата са заложи в ИПГ/ИПП на всеки потребител.	– Програма за развитие на практически умения за живот – ИПГ/ИПП на потребителите – При приложимост, интервюта с потребители – Интервюта със служители
172) При възможност, в разказ или с поведението си потребителят посочва пример(и) за прояви на самостоятелност, вземане на лични решения и правене на избори.	
173) Служителите могат да посочат поне два примера, с които да представят насърчаване и подкрепа на потребителите в развитието на умения за самостоятелност, вземане на лични решения и правене на избори.	

Критерий 15.2: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга осигурява условия за включване на потребителите в дейности, занимания и инициативи съобразно индивидуалните им интереси по начин, който насърчава личностното им развитие и им носи удоволствие, чувство за успех, себеуважение и самоувереност. Дейностите се планират заедно с потребителите, представляват неразделна част от ежедневието им и подпомагат тяхното физическо, емоционално и социално развитие.

Индикатор	Източник на информация
174) Доставчикът разработва и прилага Програма за организиране на свободното време.	– Програма за организиране на свободното време – ИПГ/ИПП на потребителите
175) Дейности от Програмата са заложиени в ИПГ/ИПП на всеки потребител.	
176) При възможност, в разказ или с поведението си потребителят посочва пример(и) за организацията на свободното си време, съобразено с негови предпочитания.	– При приложимост, интервюта с потребители – При приложимост, документи, удостоверяващи посещение/участие на детето в спортни, културни и други мероприятия
177) Служителите могат да дадат по два примера, с които да представят насърчаване развитието на детето в рамките на организацията на свободното му време и ИПГ/ИПП.	– Интервюта със служители – ИПГ/ИПП на потребителите – При приложимост, интервюта с потребители

Критерий 15.3: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга поощрява активното общуване на потребителите с техните родители, връстници и други значими за тях хора.

Индикатор	Източник на информация
178) Посещенията/контактите на потребителите са регламентирани.	– Плана за действие и/или Социален доклад, и/или Становище (на ДСП) – ИПГ/ИПП на потребителите – Книга за посещенията – Записи в досиетата
179) Служителите могат да опишат осъществяваните контакти на децата с родители/семейства/значими хора.	– Интервюта със служители – ИПГ/ИПП на потребителите
180) Доставчикът е създал възможност за присъствие през деня на родителите/семействата и участие в грижите за детето (напр. родителите и семействата на потребителите са канени на всички важни събития в живота на детето – рождени дни, тържества по повод	– Записи в Книгата за посещенията – Снимков материал и други – досиета на потребителите – Интервюта с родители/законни представители

конкретно постижение на детето).	
181) При осъществяване на контактите са зачетени желанията на потребителите.	– При приложимост, интервюта с потребители – Материали от проведени срещи
182) Родителите на децата се обучават за полагането на специфични грижи за децата.	– Наличие на протоколи за проведени обучения – Интервюта с родители/законни представители

Стандарт 16: Идентичност

Интегрираната здравно-социална услуга РГДАПП подкрепя децата да развиват своята идентичност и чувство на принадлежност към техните семейства, приятели, култура, религия и общност.

Критерий 16.1: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга създава условия децата да познават личната си история и да формират позитивна идентичност. Съществуващите социални и общностни връзки на децата се поддържат.

Индикатор	Източник на информация
183) Всички ИПГ/ИПП съдържат дейности за формиране и поддържане на идентичност.	– ИПГ/ИПП на потребителите
184) Доставчикът работи с детето по Книга на живота.	– Книга на живота на всяко дете
185) Значими за потребителите документи, записи на постижения, снимки и предмети със сантиментална стойност.	– Съответни документи

Стандарт 17: Взаимоотношения деца – служители

Интегрираната здравно-социална услуга РГДАПП осигурява условия за изграждане на отношения, основани на взаимно уважение и разбиране между децата и служителите. Служителите имат знания и прилагат стратегии за справяне с предизвикателно и агресивно поведение на потребителите.

Критерий 17.1: Стратегията за справяне и/или индивидуалният подход към всяко дете е резултат от обсъждането на случая му в екип и се съобразява с етичните принципи на работа в услугата за резидентна грижа. Развита е култура и политика на чувствителност към травмата на детето.

Индикатор	Източник на информация
186) Служителите споделят наблюденията си върху всяко дете и обсъждат подходите и стратегиите за работа с него.	– Протоколи и решения, взети на екипни срещи за обсъждане на работата с всяко дете
187) Установяване на проведени обучения за разпознаване на травма на детето и подходи на работа.	– Интервюта със служители
188) Интервюираните служители споделят за приложени методи на работа за разпознаване на травмата на детето и подходи на работа.	
189) Установяване на проведени обучения за овладяване на спешни и	– Интервю с ръководителя на услугата

кризисни състояния на децата.	– Документи, удостоверяващи преминати обучения (например сертификати)
-------------------------------	---

Критерий 17.2: Служителите на интегрираната здравно-социална услуга прилагат позитивни възпитателни методи за постигане на приемливо поведение на настанените деца/младежи, като подходът към всеки потребител е индивидуален – на базата на личната му история, индивидуалните му нужди и способности и нивото на развитие.

Индикатор	Източник на информация
190) Служителите са обучени да прилагат позитивни възпитателни методи за постигане на приемливо поведение на настанените потребители.	– Програма за преминато обучение
191) Ежеседмични екипни срещи за обсъждане на случаи на потребители.	– Документ, удостоверяващ провеждани екипни срещи
192) Интервюираните потребители споделят примери за собствените си силни страни.	– При приложимост, интервюта с потребители

Критерий 17.3: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга разработва и прилага Политика и Процедура за действие при проява на неприемливо и агресивно поведение от страна на потребител.

Индикатор	Източник на информация
193) Доставчикът има разработена Политика и Процедура за действие при проява на неприемливо и агресивно поведение от страна на потребител.	– Политика за действие при проява на неприемливо и агресивно поведение от страна на потребител – Процедура за действие при проява на неприемливо и агресивно поведение от страна на потребител
194) Има писмени доказателства, че потребителите на услугата и техните близки са запознати с Политиката и Процедурата.	– Правилник за вътрешния ред – Интервюта със служители – При приложимост, интервюта с потребители
195) ИПГ/ИПП на потребителите съдържат информация за проблемно или специфично поведение, което има нужда от специален отговор.	– ИПГ/ИПП на потребителите – Интервюта със служители – При приложимост, интервюта с потребители
196) Приложените мерки по Процедурата са регистрирани в специална книга и в досието на потребителите.	– Книга/регистър на налаганите мерки – Досиета на потребителите

Критерий 17.4: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга прилага ефективна комуникация, разбира комуникативните ограничения и поведението на потребителите и реагира подходящо в съответните ситуации.

Индикатор	Източник на информация
197) Служителите са обучени да прилагат алтернативна и допълваща комуникация с потребителите с ограничения в комуникацията.	– Материали от преминато обучение – Програма за въвеждащо и надграждащи обучения
198) Служителите прилагат алтернативна и допълваща комуникация с потребители с ограничения в комуникацията.	– Материали за подпомогната комуникация – Интервюта със служители

Стандарт 18: Права и закрила на децата

Интегрираната здравно-социална услуга РГДАПП създава условия за спазване на правата на потребителите, осигурява на децата закрила от всякакви форми на насилие, злоупотреба и небрежност, включително правото на закрила на личността. Услугата подкрепя децата да изразяват мнение по въпроси, които ги касаят или тревожат.

Критерий 18.1: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга подкрепя децата да познават и осъществяват правата си.

Индикатор	Източник на информация
199) Всички служители познават Конвенцията на ООН за правата на детето и Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания.	– Програма за въвеждащо и надграждащи обучения – Документи доказващи, че са запознати – Доказателства от проведени информационни и/или обучителни дейности – Интервюта със служители
200) Всички деца познават правата си – съобразно възрастта и степента на разбиране.	– При приложимост, интервюта с потребители – Адаптирани материали – Доказателства от проведени информационни и/или обучителни дейности

Критерий 18.2: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга гарантира в максимална степен зачитане личното достойнство на децата и защита на потребителите от злоупотреба и насилие.

Индикатор	Източник на информация
201) Утвърдена Процедура за подаване на жалби.	– Процедура за подаване на жалби
202) Интервюираните потребители познават Процедурата за подаване на жалби в услугата.	– Материали по представяне на Процедурата за подаване на жалби по достъпен за децата начин – При приложимост, интервюта с потребители

203) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са вписани в Регистър за жалбите.	– Регистър за жалбите – При приложимост, интервюта с потребители
204) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са разгледани и са предложени решения от Комисията по жалбите.	– Заповед на ръководителя на РГДАПП за създаване на Комисия – Досие за всяка жалба (описание на жалбата, протоколи и решения от заседания на Комисията) – Доклад на Комисията до ръководителя на РГДАПП – Отговор(и) до жалбоподателя
205) Утвърдена Процедура за закрила от насилие, злоупотреби, тормоз и дискриминация.	– Процедура за закрила от насилие, злоупотреби, тормоз и дискриминация.
206) Интервюираните служители познават Процедурата за закрила от насилие, злоупотреби, тормоз и дискриминация.	– Регистър на сигналите и тяхното развитие – Интервюта със служителите
207) Интервюираните потребители са запознати с правото си на защита от всякакви форми на насилие и злоупотреба.	– При приложимост, интервюта с потребители
208) Служителите преминават веднъж годишно обучение за закрила от насилие.	– Удостоверение от обучение – Интервюта със служителите – Програма за въвеждащо и надграждащи обучения
209) При регистрирани случаи на насилие услугата РГДАПП е осигурила необходимите външни специалисти за оказване на психологическа и/или социална подкрепа на потребител, жертва на насилие и това се отразява в ИПГ/ИПП.	– Регистър на сигналите и тяхното развитие – Протоколи от проведени сесии за подкрепа/рехабилитация – ИПГ/ИПП на потребителите
210) На видно място е поставена информация за НТЛД 116 111 и спешна телефонна линия 112.	– Наблюдение на средата
211) На потребителите е осигурен достъп до телефон, който може да бъде използван от тях свободно, без присъствие на служители.	– Наблюдение на средата – При приложимост, интервюта с потребители

Критерий 18.3: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга създава условия за изслушване на мнението на детето в процеса на предоставяне на услугата, като гарантира, че изразените мнения на потребителите няма да доведат до негативни последствия за тях. Доставчикът подкрепя по достъпен начин участието на потребителите във вземането на решения по всички въпроси, засягащи живота им.

Индикатор	Източник на информация
-----------	------------------------

212) Мнението на потребителите се изслушва и зачита.	– ИОП на потребителите – ИПГ/ИПП на потребителите – При приложимост, интервюта с потребители – Протоколи от участие на потребителите в екипни обсъждания по важни въпроси на живота в услугата, както и от лични срещи с отговорния за него служител
213) На потребителите със затруднена комуникация са осигурени възможности да изразяват мнението си и да се запознаят с взетите решения.	– Използвани материали/подходи

Критерий 18.4: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга търси активно мнението на потребителите при оценка на изпълнението на Програмата за развитие на качеството.

Индикатор	Източник на информация
214) Разработени форми/материали за търсене на мнението на потребителите в текст, лесен за четене/разбиране.	– Форми/материали за търсене на мнението на потребители – Програма за развитие на качеството
215) Поне едно проучване на удовлетвореността на потребителите в рамките на всеки 12 месеца.	– При приложимост, интервюта с потребители – При приложимост, въпросниците са адаптирани за лица с ограничения в зрението, слуха или говора и за лица с интелектуални затруднения – Налична обобщена информация от проучването
216) Програмата за развитие на качеството и Годишният отчет към АКСУ отразяват постигнатите резултати от проучването на удовлетвореността.	– Съдържателен преглед на Програмата за развитие на качеството – Съдържателен преглед на обобщената информация от проучването – Годишен отчет с обобщена информация (към 31 март за АКСУ)

Интегрираната здравно-социална услуга РГДАПП се предоставя **самостоятелно или комплексно** ³ със следните социални услуги:

- информиране и консултиране – като специализирана социална услуга;
- застъпничество и посредничество;

– терапия и рехабилитация (извън специализираната среда на услугата);
– обучение за придобиване на умения – като специализирана социална услуга.
Услугите "дневна грижа", "резидентна грижа" и "осигуряване на подслон" или комбинация от две от тях не могат да се предоставят комплексно, тъй като и трите услуги имат за цел задоволяване на ежедневни потребности и осигуряване на безопасна среда за потребителите и ще се дублират дейности за подкрепа, осъществявани в тези социални услуги.
Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга РГДАПП може да привлича/включва в дейността на услугата доброволци съгласно разработена от доставчика програма. Включването на стажанти е след сключване на споразумения между доставчика и съответните висши учебни заведения.

¹ Високорисковото поведение се разбира като всяко извършено или пропуснато действие от детето/младежа, което поставя в опасност живота и здравето му, и всяко поведение, което носи риск за здравето и интегритета/безопасността на околните.

² До завършване на средно образование.

³ При комплексно предоставяне на социални услуги доставчикът по своя преценка може да разработва общи или отделни програми, правила, регистри и други документи за различните видове социални услуги. При прилагане на подхода за общи документи за всички предоставяни комплексно услуги следва да има ясна и добре структурирана информация за всички видове социални услуги, които доставчикът предоставя, както и за всички видове социални услуги, които всяко от лицата ползва комплексно от един доставчик.

Приложение 18

към чл. 12

Стандарти и критерии за качество на специализирана социална услуга Осигуряване на подслон за бездомни лица и семейства
А. Доставчикът на специализираната социална услуга Осигуряване на подслон за бездомни лица и семейства (ОПБЛС) е длъжен да осигури следните стандарти за организация и управление на социалната услуга:
Стандарт 1: Управление
Системата за управление на специализираната социална услуга ОПБЛС се прилага ефективно и цялостно, като насърчава културата на качеството. Услугата гарантира, че целите на социалната услуга, индивидуалните потребности на потребителите и постигнатите резултати за тях се реализират по възможно най-ефективен начин, като се ангажира с развиване и прилагане на добри практики.
Критерий 1.1: Доставчикът на социалната услуга прилага система за управление на служителите, ресурсите и качеството.

Индикатор	Източник на информация
1) Разписана система за управление на качеството, в т.ч. на служителите и ресурсите.	– Доставчикът представя доказателства за наличие на система за управление – Писмени политики и процедури, правила, правилници – Информация, подписана от ръководителя на услугата
2) Обобщена информация (справка) относно резултата за потребителите за активните и приключени случаи.	– Попълнена форма с обобщена информация (период от време, брой обхванати потребители, проблеми (разрешени и неразрешени), общи тенденции и др.) – Анкети от обратни връзки от потребители – ИПП на потребителите
3) Програмата за развитие на	– Съдържателен преглед на

качеството и Годишният отчет към АКСУ отразяват постигнатите резултати.	Програмата за развитие на качеството – Съдържателен преглед на обобщената информация – Годишен отчет с обобщена информация (към 31 март за АКСУ)
4) Всички служители са запознати със съдържанието на обобщената информация за постигнатите резултати и вземат под внимание всички обстоятелства от значение за подобряване на ежедневната им работа.	– Интервюта със служители

Критерий 1.2: Управлението на социалната услуга ОПБЛС е ясно структурирано, като управляващото услугата лице е назначено от доставчика на услугата за осъществяване на ръководство и е работодател на служителите, предоставящи услугата.

Индикатор	Източник на информация
5) Дейността на услугата се управлява от назначен от доставчика ръководител.	– Договор за назначаване (възлагане) на лицето, управляващо социалната услуга – При приложимост, валидно пълномощно на ръководителя на услугата
6) Определени са отговорностите, нивата на вземане на решения (подчиненост) и задълженията на служителите.	– Длъжностни характеристики на служителите (вкл. органиграма)

Критерий 1.3: Доставчикът на социалната услуга прилага методи за работа, съобразени с проучени добри практики за работа с потребителите.

Индикатор	Източник на информация
7) При възможност, установяване на методи за работа в услугата, съобразени с проучени добри практики и подходи.	– Интервю с ръководителя на услугата – Информация, подписана от ръководителя на услугата
8) При възможност, ръководителят на услугата посочва поне една добра практика/иновация, приложена в услугата.	

Стандарт 2: Организация на дейностите

Специализираната социална услуга ОПБЛС организира безопасността на подслонените в услугата потребители, дейностите с тях в периода на ограничено във времето пребиваване, както и работата на служителите, според предварително изготвени правила за организация и функциониране на услугата.

Критерий 2.1: Доставчикът на социалната услуга осигурява на потребителите безопасна среда за временно пребиваване (за определена част от денонощието), в която се зачита правото им на лично пространство и уединение в условията на сигурност и зачитане на достойнството. Потребителите се насърчават според възможностите си да участват в поддържането в добър и хигиеничен вид на помещенията, които използват.

Индикатор	Източник на информация
9) За всяко лице са осигурени условия за уединение (за къпане, обличане, личен тоалет, конфиденциален разговор и др.).	– Наблюдение
10) За всеки потребител е осигурен гардероб/шкаф за съхранение на лични вещи за времето на пребиваването му в услугата. При необходимост се осигуряват облекло, обувки и тоалетни принадлежности.	– Наблюдение – Интервюта с потребители – Интервюта със служители – При приложимост, разходооправдателни документи (закупуване на артикули със средства на доставчика)
11) Интервюираните потребители потвърждават, че разполагат с индивидуално място за съхранение на лични вещи.	– Интервюта с потребители
12) Налични са периодично изработвани графици за почистването на помещенията.	– Наблюдение – Интервюта с потребители – Интервюта със служители

Критерий 2.2: Доставчикът на социалната услуга ОПБЛС въвежда правила за изпълнение на ежедневните дейности като хранене, хигиена, режим на влизане и излизане и други и съблюдава за тяхното прилагане.

Индикатор	Източник на информация
13) Наличен Правилник за вътрешния ред в услугата.	– Правилник за вътрешния ред
14) Всички служители са запознати с Правилника и съблюдават спазването му.	– Наблюдение – Интервюта със служители
15) Потребителите са запознати с правилника и го спазват.	– Наблюдение – Интервюта с потребители – Документ, удостоверяващ, че потребителят е запознат с Правилника за вътрешния ред

Критерий 2.3: Доставчикът на социалната услуга организира дейностите за осигуряване на временна подкрепа на потребителите за определена (тъмната) част от денонощието за

период не по-дълъг от 6 месеца през текущата календарна година.

Индикатор	Източник на информация
16) Във всеки момент на пребиваването в услугата е осигурено присъствието на служители.	– Одобрен месечен график – Наблюдение – Рапортна книга – Интервюта със служители – Документ, удостоверяващ провеждани екипни срещи
17) Предаването и приемането на смените се организира чрез срещи на съответните служители за обмен на информация.	
18) Минимум един път месечно се провеждат общи екипни срещи за обсъждане на организацията на работа, както и за споделяне на информация от значение за развитието на отделните случаи.	

Стандарт 3: Място на предоставяне

Общността, в която е разположена специализираната социална услуга ОПБЛС, е в достатъчна степен безопасна и позволява удобни комуникации с държавните институции, общинските власти, здравни, образователни и други услуги.

Критерий 3.1: Социалната услуга ОПБЛС е разположена в близост и/или с удобен достъп до местата на обичайно пребиваване на целевата група, като мястото на социалната услуга е комуникативно и леснооткриваемо. Услугата има административен адрес на предоставяне.

Индикатор	Източник на информация
19) Услугата се намира на удобно място за пешеходен достъп и/или с публичен транспорт до местата на обичайно пребиваване на бездомни лица.	– Наблюдение и описание на средата
20) Средата на ОПБЛС е подходяща по отношение на прилежащата инфраструктура.	
21) ОПБЛС е разположена самостоятелно – не е разположена в една сграда със социална услуга за резидентна грижа и/или разполага със собствен вход и изход.	
22) Установяване на административен адрес на услугата.	– Решение на общинския съвет, а в случаите, когато социалните услуги са делегирани от държавата дейности, и Заповед на изпълнителния директор на Агенцията за социално подпомагане – Регистър на АКСУ

Критерий 3.2: При възможност, специализираната среда на социалната услуга ОПБЛС разполага с прилежаща територия, която се обособява като част от услугата, и има лесен достъп до външните прилежащи пространства.*

(*) При липса на дворно място на територията на социалната услуга този критерий не се проверява.

Индикатор	Източник на информация
23) Специализираната среда на социалната услуга разполага с прилежащо дворно пространство.	– Наблюдение и описание на средата
24) Дворното пространство е добре поддържано.	
25) Интервюираните потребители потвърждават, че дворното пространство е достъпно за тях.	– Интервюта с потребители

Стандарт 4: Специализирана среда

Специализираната среда, в която се предоставя социалната услуга ОПБЛС, създава подходящи и устойчиви условия за престой и подкрепа на потребителите.

Критерий 4.1: Помещенията за нощуване, готвене/разпределяне на храна, хранене, лична хигиена и други са достатъчно на брой, достъпни и обзаведени, съобразено с функционалното им предназначение и потребностите на потребителите.

Индикатор	Източник на информация
26) За всички настанени потребители е осигурен индивидуално легло в спалните помещения.	– Наблюдение и описание на помещенията – Интервюта с потребители – Регистър на потребителите – Правила за достъп до помещенията и документацията
27) Налично е поне едно кухненско помещение с пространство за приготвяне на храна/разпределяне на храна, за съхранение на хранителни продукти, оборудвано с необходимите уреди.	
28) Налично е поне едно помещение за хранене и занимания, в което могат да се съберат поне половината потребители.	
29) Обособено е място или помещение за пране и сушене на дрехи.	
30) Налично е поне едно помещение за служителите.	
31) При възможност, ОПБЛС осигурява условия за инцидентно настаняване на членовете на едно семейство отделно от останалите потребители.	
32) Услугата осигурява условия за обособяване на част от помещенията, с включени и санитарни такива с функции за изолиране на потребители по	

епидемични показания.	
33) Услугата осигурява условия за съхранение на лични вещи на потребителите по време на техния престой.	
34) Услугата има здравен кабинет.	– Наблюдение и описание на помещенията
35) Здравният кабинет в услугата е оборудван съгласно нормативните изисквания.	
36) Налице са условия за съхранение на лична документация на потребителите и архив (напр. метален шкаф, който се заключва).	– Правила за достъп до помещенията и документацията – Наблюдение и описание
37) Налично е необходимо оборудване при съблюдаване на професионалните норми и изисквания – домофон, телефонен пост, интернет връзка, видеонаблюдение (в общи помещения, коридори, входове), сигнална инсталация, ако е приложимо.	

Критерий 4.2: Санитарно-хигиенните помещения (бани, тоалетни) в социалната услуга ОПБЛС са достатъчно на брой.

Индикатор	Източник на информация
38) ОПБЛС осигурява бани и тоалетни отделно за жени и мъже.	– Наблюдение и описание на помещенията
39) Санитарните съоръжения са съобразени с потребностите на потребителите.	
40) Служителите ползват санитарен възел, различен от тези на потребителите.	
41) Всички санитарни съоръжения са работещи.	

Критерий 4.3: Доставчикът на социалната услуга спазва санитарно-хигиенните изисквания по отношение на осветление, отопление и вентилация на всички помещения.

Индикатор	Източник на информация
42) Всички помещения се отопляват, като през зимния период се поддържа постоянна температура в съответствие с хигиенните	– Наблюдение и описание на помещенията (термометър в услугата) – Интервюта с потребители

изисквания, в спалните – 18-22С°, а в дневната – 20С°, когато се използват от потребителите.	– Интервюта със служители
43) Помещенията са проветрени и нямат специфичен мирис.	– Наблюдение и описание на помещенията
44) Няма наличие на влага и мухъл в помещенията.	
45) Общите помещения и помещенията за нощувка имат естествен източник на светлина.	

Критерий 4.4: Специализираната среда (материалната база), в която се предоставя социалната услуга ОПБЛС, е в състояние да посрещне потребители със специални потребности при придвижване.

Индикатор	Източник на информация
46) Функционираща рампа или други подходящи приспособления (напр. асансьор, подежник) на подходящо и леснодостъпно входно място към ОПБЛС.	– Наблюдение и описание на средата – Документи за въвеждане в експлоатация на съответното съоръжение – При възможност, интервюта с потребители
47) При необходимост, има санитарен възел, приспособен за ползване от потребители с инвалидни колички.	
48) Вратите позволяват ползване от потребители със затруднения при придвижване – нямат прагове, бравите са на достъпна за потребителите височина.	
49) Широчината на всички коридори и врати по пътя на движение позволяват безпрепятствено преминаване на инвалидна количка.	

Стандарт 5: Безопасност и сигурност

Специализираната социална ОПБЛС осигурява сигурна и безопасна среда за потребителите и служителите според действащите нормативни изисквания, като доставчикът регулярно съгласува действията си с препоръките на компетентните органи.

Критерий 5.1: Доставчикът на социалната услуга осигурява аварийна и пожарна безопасност за потребителите и служителите.

Индикатор	Източник на информация
50) Разработен План за защита при бедствия и аварии.	– План за защита при бедствия и аварии
51) Интервюираните служители са запознати със своите задължения по Плана за защита при бедствия и аварии	– Интервюта със служители – План за защита при бедствия и аварии

аварии.	– Протоколи от проведени учебни евакуационни мероприятия – Предписания на Служба "Пожарна безопасност и защита на населението" – Пожарно досие/Процедура за реакция при пожар
52) Има обозначен аварийен изход, работещо евакуационно осветление.	– Протоколи/предписания от Служба "Пожарна безопасност и защита на населението" – Наблюдение
53) Евакуационен план – поставен на видно място и в едър план.	– Наблюдение

Критерий 5.2: Доставчикът на социалната услуга прилага процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества.

Индикатор	Източник на информация
54) Налична писмена процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества.	– Процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества – Наблюдение на помещенията – Интервюта със служители
55) Има писмени указания за начина и дозировката на използване на препаратите за дезинфекция на ръцете на служителите, потребителите и на повърхностите.	
56) Перилните, миешките средства и други потенциално вредни вещества са ясно обозначени и се съхраняват отделно от храните в специални за това места, които са недостъпни за потребителите.	

Критерий 5.3: Доставчикът на социалната услуга прилага Програма за превенция и план за действие при възникване на епидемична ситуация. Доставчикът осигурява лични предпазни средства за служителите и потребителите на услугата.

Индикатор	Източник на информация
57) Разработена Програма за превенция и план за действие при възникване на епидемична ситуация.	– Програма за превенция и план за действие при възникване на епидемична ситуация
58) Всички служители са запознати с разписаната Програма за превенция и план за действие при възникване на епидемична	– Документ, удостоверяващ, че на служителите е предоставена Програмата – Документ, удостоверяващ, че се

ситуация.	провежда периодичен инструктаж – Интервюта със служители
59) Всички потребители и служители имат лични предпазни средства – маски, ръкавици и други, включително еднократни престилки, облекло и обувки за служителите, които се използват само в услугата.	– Наблюдение на помещенията – Интервюта със служители

Критерий 5.4: Доставчикът на социалната услуга гарантира закрилата на потребителите при настъпване на инцидент, застрашаващ живота и здравето на потребител.

Индикатор	Източник на информация
60) Утвърдена Процедура за уведомяване и действие при инцидент/смърт на потребител.	– Процедура за уведомяване и действие при инцидент/смърт на потребител – Интервюта със служители – Протокол(и) за предприети действия и резултатите от тях
61) Всички служители са запознати със своите задължения съгласно Процедурата.	– Интервюта със служители – Протокол(и) за предприети действия и резултатите от тях
62) Проведен инструктаж/обучение на служителите за оказване на първа помощ поне веднъж през последните 12 месеца.	– Информация, подписана от ръководителя на услугата – Протокол от проведен инструктаж/обучение
63) Всички потребители са информирани по подходящ начин за реда на информиране при случай на инцидент/смърт с потребител.	– При приложимост, интервюта с потребители

Критерий 5.5: Доставчикът на социалната услуга осигурява защита на потребителите от външни за услугата лица.

Индикатор	Източник на информация
64) ОПБЛС установява пропускателен режим за външни лица.	– Процедура за пропускателния режим – Регистър на посетителите
65) При възможност, ОПБЛС осигурява физическа охрана.	– Наблюдение и описание – Договори за охрана – Интервю с ръководителя на услугата

Стандарт 6: Поверителност и сигурност на информацията

Специализираната социална услуга ОПБЛС гарантира в максимална степен защита на

поверителността, сигурността на личните данни и информацията за потребителите.

Критерий 6.1: Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага политики и процедури за сигурността и поверителността на личните данни за потребителите.

Индикатор	Източник на информация
66) Всички служители са запознати с политиката и процедурите за защита на личните данни и са наясно с отговорностите си за поддържане на поверителността на информацията за потребителите.	– Писмена политика и процедури относно защитата на личните данни и информацията за потребителите – Интервюта със служители – Информация, подписана от ръководителя на услугата
67) Желаетелите да ползват социалната услуга са подписали Декларация за съгласие за предоставяне и обработване на лични данни за целите на изготвянето на ИОП и ИПП.	– Декларации на потребителите – Подписани Декларации

Критерий 6.2: Доставчикът на социалната услуга архивира досиетата на потребителите и ги съхранява съгласно изискванията на Вътрешни правила за архивиране на информацията.

Индикатор	Източник на информация
68) Всички документи се архивират по Правила за архивиране на информацията.	– Правила за архивиране на информацията – Заповед, определяща състава на Комисия от служители за архивиране
69) Процедурата за защита на личните данни на потребителите съдържа условията, времето и реда за унищожаване на личните данни.	– Процедура за защита на личните данни на потребителите

Стандарт 7: Работа с общността

Работата с общността и системната комуникация на специализираната социална услуга ОПБЛС с държавни и общински служби, партньори, други доставчици на услуги и други допринасят за социалното включване на потребителите в обществото.

Критерий 7.1: Доставчикът предоставя социалната услуга ОПБЛС чрез взаимодействие с други доставчици на социални, здравни и други услуги.

Индикатор	Източник на информация
70) Услугите за потребителите се реализират координирано с други социални услуги, организации и институции.	– Протоколи от проведени срещи за координация на ИПП и дейностите – Преглед на Вътрешните правила за работа и организация на дейността
71) Доставчикът съдейства на всички потребители за достъп до други форми на подкрепа съобразно индивидуалните им потребности и желания.	– ИПП на потребителите

Критерий 7.2: Доставчикът на социалната услуга има разработена актуална информация за целите на външната и вътрешната комуникация.

Индикатор	Източник на информация
72) Информационните материали, предназначени за общността, са актуални и съдържат само обобщена информация за услугата.	– Информационни материали, налични в услугата – При необходимост, материали, подходящи за лица с ограничения в зрението, слуха или говора и за лица с интелектуални затруднения
73) Информационните материали за потребителите са в подходящ вид.	
74) Служители и потребители могат да посочат примери от съвместна работа с общността и други заинтересовани страни.	– При наличие – материали от събития и дейности – Интервюта с потребители – Интервюта със служители
75) Актуална информация за услугата се предоставя поне два пъти годишно на насочващите органи.	– Изходяща поща – Информационни материали, налични в услугата – Информация, подписана от ръководителя на услугата

Стандарт 8: Финансов ресурс*

Добро финансово управление на специализираната социална услуга ОПБЛС.

(*) Този стандарт не се проверява, когато социалната услуга изцяло се финансира и управлява от частен доставчик.

Критерий 8.1: Доставчикът планира и разходва финансовите средства за предоставяне на социалната услуга ОПБЛС законосъобразно, ефективно, отчетно и отговорно.

Индикатор	Източник на информация
76) Годишният размер на средствата за финансиране на услугата е приет от общинския съвет като част от бюджета на общината за всички социални услуги, делегирани от държавата дейности.	– Решение на общинския съвет
77) Годишен план и отчет към определен период на средствата за финансиране на услугата по параграфи съгласно Единната бюджетна класификация за съответната година.	– Бюджетна бланка за разпределяне на разходите – Отчет на направените разходи към определен период – Информация, подписана от ръководителя на услугата
78) Размерът на работните заплати на служителите съответства на Наредба за стандартите за заплащане на труда на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги, които се финансират от държавния бюджет.	– Поименно щатно разписание – Ведомости за работни заплати

Б. Доставчикът на специализираната социална услуга Осигуряване на подслон за бездомни лица и семейства (ОПБЛС) е длъжен да осигури следните стандарти за квалификация и професионално развитие на служителите, които осъществяват дейността по предоставянето на услугата:

Стандарт 9: Структура и квалификация на служителите

Специализираната социална услуга ОПБЛС осигурява възможно най-високо качество на човешките ресурси, необходими за ефективно предоставяне на услугата, съобразно нейната специфика.

Критерий 9.1: Доставчикът на социалната услуга осигурява достатъчно на брой и с необходимата професионална подготовка служители.

Индикатор	Източник на информация
79) За всички позиции има разработени и одобрени длъжностни характеристики – при приложимост – с включено задължение по чл. 7, ал. 2 от ЗЗДет.	– Актуални длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите
80) Наетите на трудов договор служители познават длъжностните си характеристики.	– Длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите – Интервюта със служители
81) В изискванията за заемане на длъжностите са заложили специални умения, като: – способност за работа с бездомни лица, семейства, лица от уязвими групи и други; – умения за бърза, адекватна реакция и вземане на решение в ситуация на криза, емоционален конфликт, осъществяване на кризисни интервенции, умения за адекватно поведение при работа с лица с агресивно/автоагресивно поведение и други; – добри комуникативни умения и умения за работа в екип – в самата услуга и при междуинституционално сътрудничество и взаимодействие.	– Длъжностни характеристики – Обява за набиране на служители
82) Всички наети лица съответстват по квалификация на изискванията, заложили в длъжностните им характеристики.	– Длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите – Трудови досиета на всички служители – Индивидуална годишна оценка на изпълнението на длъжността за всеки служител
83) Интервюираните служители са запознати с нормативната уредба в сферата на социалните услуги и с Етичния кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги.	– Интервюта със служители
84) Щатното разписание е изпълнено на минимум 75%.	– Длъжностно щатно разписание: 0 основни специалисти: социален работник; медицинска сестра;
85) Доставчикът е осигурил следните категории служители в услугата: а) специалисти – основни специалисти, необходими за функционирането на услугата	0 при необходимост, препоръчителни специалисти: специалист социални дейности;

и препоръчителни специалисти; б) служители, подпомагащи функционирането на социалната услуга.	0 при необходимост, подпомагащи служители: готвач; хигиенист – Поименно щатно разписание
86) Минималният брой по основните категории служители е съобразен с броя на потребителите в ОПБЛС.* (* Минимален брой на лицата, ползващи социалната услуга – 10, и максимален брой лица, ползващи социалната услуга – 50.	– Длъжностно щатно разписание – Поименно щатно разписание – Коефициент за определяне числеността на служителите (0,2, при минимална численост от 4 служители)
87) Всички служители са годни и правоспособни за работа с потребителите в услугата.	– Медицински документи за всеки служител – при постъпване на работа – Свидетелство за съдимост за всеки служител – при постъпване на работа – Съответен на длъжността документ за образователен ценз
88) Всеки служител е с редовна лична здравна книжка.	– Лични здравни книжки на служителите – заверени за всяка календарна година
89) Интервюираните служители потвърждават, че организацията на сменния режим на работа е според договорните им отношения.	– Интервюта със служители – Трудови договори на всички служители – Интервюта с ръководителя на услугата – Преглед на счетоводни документи – Работни графици за последните 4 месеца
90) Установяване на текучество на кадри за последните 12 месеца – по позиции и брой.	– Длъжностно щатно разписание – Информация, подписана от ръководителя – Преглед на счетоводни документи, ведомости за работни заплати на служителите
91) Брой сключени договори/споразумения за наемане на допълнителни служители/специалисти – фактическо състояние по позиции и брой.	– Наблюдение и описание на средата – Счетоводна документация – Информация, подписана от ръководителя на услугата
92) Всички служители са с подписани трудови договори/договори за извършване на определена работа/за предоставяне на определена услуга.	– Трудови досиета
93) Оценката на служителите се извършва веднъж годишно и отразява целите и мерките за професионалното им развитие в ОПБЛС.	– Формуляр за оценка – Процедура за оценка
94) Резултатите от оценката на всеки служител се обсъждат лично.	– Подписан от ръководителя и служителя Формуляр за оценка

Критерий 9.2: Процедурата на доставчика на социалната услуга за подбор на служителите описва процесите и необходимите документи за подбор, наемане и сключване на договори със служителите (и доброволците). При приложимост, доставчикът привлича в дейността на услугата стажанти.

Индикатор	Източник на информация
95) Процедурата за подбор се спазва при назначаване на всеки служител.	– Процедура за подбор на служителите

96) Обявите за свободни работни места съответстват на длъжностната характеристика за всяка позиция.	– Интервюта със служители – Преглед на трудови досиета – позиции, обяви за работа, протоколи от интервюта с кандидатстващи за работа, длъжностни характеристики и др.
97) При приложимост, подборът на доброволци е в съответствие с писмена процедура.	– При приложимост, процедура за набиране на доброволци
98) При приложимост, функциите, задълженията и ограниченията са разписани за всяка доброволческа позиция.	– При приложимост, договор с всеки доброволец
99) При приложимост, сътрудничество с учебни заведения за провеждане на учебни стажове.	– Сключени споразумения с учебни заведения – Графици за стажуване

Стандарт 10: Развитие на служителите

Специализираната социална услуга ОПБЛС прилага ефективна система за управление на човешките ресурси с подходящи мерки за професионална подкрепа и личностно развитие на служителите при условия за учене през целия живот.

Критерий 10.1: Доставчикът на социалната услуга осигурява условия за професионално развитие на служителите.

Индикатор	Източник на информация
100) Служителите имат достъп до програми за квалификация и обучителни курсове, съответстващи на разписаните им задължения и отговорности в длъжностните им характеристики.	– Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите
101) При необходимост доставчикът осъществява партньорства с различни обучителни организации или обучители.	– Сключени договори за квалификационни курсове – Автобиографии на обучители
102) Служителите в услугата участват в научно-практически курсове, обмяна на опит и/или добри практики.	– Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите – Индивидуална оценка на всеки служител
103) Налична програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите.	– Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите за настоящата календарна година – Индивидуална оценка на изпълнението за всеки служител – Индивидуални планове за професионално развитие на всеки служител

Критерий 10.2: Доставчикът на социалната услуга осигурява въвеждащи и надграждащи/специализирани обучения за служителите.

Индикатор	Източник на информация
104) Всички новоназначени служители са преминали въвеждащо обучение от минимум 36 академични часа.	– Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите – Списък на участници и обучители от проведени въвеждащи обучения
105) Служителите са преминали през последните 12 месеца специализирано обучение от минимум 24 академични часа (за основни специалисти, осъществяващи дейности по ръководство и предоставяне на социални услуги и препоръчителни специалисти) и минимум 12 академични часа за служителите, подпомагащи функционирането на социалната услуга.	– Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати) – Поименно щатно разписание
106) Интервюираните служители познават своите Индивидуални планове за професионално развитие.	– Интервюта със служители – Индивидуални планове за професионално развитие на всеки служител
107) Ръководителят на услугата е преминал през последните 12 месеца поне едно обучение, свързано с управленските функции.	– Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати)
108) Налична програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите.	– Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите за настоящата календарна година – Индивидуална оценка на изпълнението за всеки служител – Индивидуални планове за професионално развитие на всеки служител

Критерий 10.3: Доставчикът на социалната услуга осигурява на служителите професионална подкрепа чрез наставничество, групова и индивидуална супервизия.

Индикатор	Източник на информация
109) Всеки новопостъпил служител без опит в системата на социалните услуги има назначен наставник, определен за	– Заповед за определяне на наставник – Досиета на новопостъпили служители без опит в системата на

период от 6 месеца от датата на назначаване.	социални услуги – Интервю с ръководителя на услугата – При приложимост, интервю с определения нас- тавник
110) Служителите са преминали външна групов супервизия – на всеки 6 месеца (за последните 12 месеца).	– График на супервизиите – Протоколи/отчети/доклади от проведените супервизионни сесии – Автобиографии на специалистите по супервизия (независимо дали се предоставя пряко от лице или от външна организация)
111) Служителите са преминали индивидуална супервизия – от външен за услугата специалист – най-малко веднъж на всеки 6 месеца (за последните 12 месеца) и/или по-често, при заявка.	– Договори с външни специалисти и/или доставчици на услуги по супервизия

В. Доставчикът на специализираната социална услуга Осигуряване на подслон за бездомни лица и семейства (ОПБЛС) е длъжен да осигури следните стандарти за ефективност на услугата с оглед на постигнатите резултати за лицата, които я ползват, в отговор на потребностите им:

Стандарт 11: Вход в услугата

Приемането на потребители в специализираната социална услуга ОПБЛС е съобразно желанието и индивидуалните потребности и се извършва от доставчика на социалната услуга в съответствие с изискванията на нормативната уредба.

Критерий 11.1: При приемане на потребител в социалната услуга ОПБЛС доставчикът изисква следните задължителни документи:

- Искане/Заявление за ползване на услугата към доставчика;
- Предварителна оценка на потребностите (ПОП).

Индикатор	Източник на информация
112) За всеки потребител доставчикът създава лично досие, съдържащо съответните документи.	– Досиета на потребителите – Входяща кореспонденция – Регистър на потребителите
113) Прилага се процедура за прием на потребители.	– Процедура за прием – Интервюта със служители – Информация за услугата

Критерий 11.2: При спешно приемане на потребители в социалната услуга ОПБЛС, осъществен без предварително насочване, доставчикът уведомява незабавно ДСП/общината за приема, като изготвянето на задължителните документи от насочващия орган и предоставянето им на доставчика се извършват след това съгласно регламентирания за това ред.

Индикатор	Източник на информация
114) Доставчикът уведомява ДСП/общината за приема на всяко лице, за което не е била изготвена ПОП.	– Писмено информиране от доставчика до ДСП/общината за приема на лица без предварително насочване – Досиета на потребители

115) За всеки потребител – Регистър на потребителите Протокол за приемане на – Протоколи за прием на потребител в ОПБЛС. потребители
--

Стандарт 12: Управление на случай

Специализираната социална услуга ОПБЛС осигурява ефективно управление на случая за всеки потребител. Сумарният престой на потребител в ОПБЛС не е по-дълъг от 6 месеца за текущата календарна година.

Критерий 12.1: Предоставянето на социалната услуга ОПБЛС се извършва съобразно индивидуалните оценки на потребностите (ИОП) на потребителите, индивидуалните планове за подкрепа (ИПП) и заложените в плана резултати.

Индикатор	Източник на информация
116) За всеки потребител е наличен договор (с приложен ИПП), подписан от доставчика на услугата и потребителя.	– Регистър на потребителите – Преглед на договорите на потребителите – При приложимост, Заповед за упълномощаване на служител да подписва договори
117) Структурата и съдържанието на договорите отговарят на изискванията на нормативната уредба.	– Съдържателен преглед на договорите на потребителите
118) Всеки потребител е регистриран в услугата.	– Регистър на потребителите
119) За всеки потребител на социалната услуга има налични подписани ИОП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя.	– Регистър на потребителите – ИОП на потребителите – Документ, определящ членовете на мултидисциплинарния екип
120) Процесът на актуализиране на ИОП демонстрира взаимовръзка между нея и предходните оценки, планове и доклади.	– Съдържателен преглед на активните ИОП – Регистър на потребителите
121) Структурата и съдържанието на ИПП отговарят на изискванията на нормативната уредба и съдържат конкретни, реалистични и измерими цели и резултати.	– Съдържателен преглед на всички ИПП на потребителите – Сравнителен преглед на произволно избрани ИПП на поне 5 потребители – Интервюта със служители
122) ИОП и ИПП на потребителите са разработени и актуализирани в срок.	– ИОП и ИПП на потребителите – Първите ИОП и ИПП на потребителите са разработени във възможно най-кратък срок (според спешността на случая), но не по-късно от 20 дни от началната дата на заявяване на желанието за ползване на услугата/настаняването (при спешно настаняване) – ИОП и ИПП на потребителите са актуализирани в сроковете, определени в чл. 33, ал. 3 или чл. 34, ал. 1, т. 1 от ППЗСУ

123) За всички потребители са налични подписани ИПП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя.	– ИПП на потребителите – Подписани ИПП от всички заинтересовани страни (включително мултидисциплинарен екип) – При наличие – протоколи от процеса на обсъждане
124) Дейностите във всички прегледани ИПП отразяват установените в ИОП потребности.	– Съдържателен преглед на ИОП с ИПП на потребителите

Критерий 12.2: Прекратяване на ползването на социалната услуга ОПБЛС става според условията на договора с потребителя.

Индикатор	Източник на информация
125) За всички случаи на прекратяване ползването на услугата съответните документи (актуализирани ИОП, ИПП с препоръки или Доклад за оценка на постигнатите резултати с препоръки) са предоставени на насочващия орган (ДСП или община).	– Изходяща поща – Доклади за оценка на постигнатите резултати с препоръки – на случаен принцип
126) Всяко прекратяване ползването на услугата се документира.	– Документи, удостоверяващи прекратяване ползването на услугата – Регистър на потребителите

Стандарт 13: Здраве и хранене

Специализираната социална услуга ОПБЛС осигурява храна и съдействие за достъп до здравни грижи и лечение на потребителите.

Критерий 13.1: Доставчикът на социалната услуга осигурява на всеки потребител съдействие за получаване на първа помощ и достъп до здравни услуги.

Индикатор	Източник на информация
127) При спешни състояния потребителите са получили първа помощ.	– Интервюта с потребители – Интервюта със служители – Лична амбулаторна карта/амбулаторен лист от проведени прегледи/лечения
128) При приложимост, доставчикът е попълнил и предоставил на общината Декларация "Данни за здравно осигуряване на лица, осигурени от държавния бюджет".	– Декларация "Данни за здравно осигуряване на лица, осигурени от държавния бюджет" – на електронен и хартиен носител, подадена от ръководителя на услугата за здравно неосигурените лица – Изходяща поща

Критерий 13.2: Доставчикът на социалната услуга поддържа в наличност основни лекарствени продукти за оказване на първа помощ и медицинско обслужване, за които не се изисква лекарско предписание.

Индикатор	Източник на информация
129) Основните лекарствени продукти за оказване на първа помощ и медицинско обслужване се съхраняват на специално място, до което потребителите нямат достъп.	– Наблюдение на мястото за съхраняване на лекарствени продукти и определен ред за достъп до тях (напр. в Правилник за вътрешния ред, заповед и/или др.)
130) Лекарствени продукти се осигуряват за потребителите по Процедура за снабдяване, съхранение, изписване и прилагане на лекарствени продукти.	– Процедура за снабдяване, съхранение, изписване и прилагане на лекарствени продукти – Документи, удостоверяващи реда за снабдяване, съхранение и употреба на лекарствени продукти

Критерий 13.3: Доставчикът на социалната услуга осигурява хранене на потребителите.

Индикатор	Източник на информация
131) Потребителите получават храна вечер и сутрин.	– Наблюдение – Разходо-оправдателни документи
132) Потребителите получават подходящи за сезона напитки.	– Интервюта със служители – Интервюта с потребители
133) Обстановката в мястото за готвене и за хранене е съобразена с броя и потребностите на потребителите.	– Наблюдение и описание на средата – Интервюта с потребители
134) Храната отговаря на всички изисквания и хигиенни норми, като при приготвянето ѝ се съблюдават нормите за правилно съхранение на продуктите и хигиена на пространствата и помещенията, които са в досег с нея.	– Наблюдение и описание на средата – Седмични менюта – Предписания на ОДБХ
135) Всички нуждаещи се от диетично хранене потребители получават възможност за диетично хранене.	– При приложимост, заповедна книга (за ежедневно требване храната на потребителите) – Информация, подписана от ръководителя на услугата – ИПП на всички нуждаещи се от диетично хранене потребители – Седмични менюта
136) Има ясни правила за това как се ползват общите помещения във връзка с приготвянето и/или консумирането на храна, както и складовите помещения за съхранение на	– Наблюдение и описание на средата – При приложимост, интервюта с потребители – Разписани правила

продукти и консумативи (напр. шкафове, хладилник) – съвместно или индивидуално.	
---	--

Стандарт 14: Интегрирана подкрепа

Специализираната социална услуга ОПБЛС осигурява на потребителите комплексна подкрепа за посрещане на индивидуалните им и специални нужди.

Критерий 14.1: Доставчикът на социалната услуга оказва съдействие на потребителите за получаване на интегрирана подкрепа в съответствие с установените потребности и заявено желание от страна на потребителите.

Индикатор	Източник на информация
137) При управлението на всички случаи се осигурява синхронизиране на дейностите за подкрепа, заложиени в ИПП за всеки потребител.	– Съдържателен преглед на всички активни ИПП на потребителите – Интервюта със служители – При възможност, интервюта с потребители
138) Всички нуждаещи се потребители получават информация за посрещане на специфичните им потребности и съдействие за получаване на необходимата им интегрирана подкрепа – ползване на социални и/или други услуги.	– ИПП на потребителите – Регистър на потребителите – Информационни материали на други услуги – Доклади/протоколи от работата по дейности за подкрепа – ПОП от ДСП/община – Съвместен план за интегрирано предоставяне на подкрепа
139) За потребителите с допълнителни потребности са заложиени и изпълнявани дейности в техните ИПП.	– ИПП на потребителите – Информация, подписана от ръководителя на услугата – Интервюта със служители

Стандарт 15: Взаимоотношения потребители – служители

Специализираната социална услуга ОПБЛС създава условия за изграждане на отношения, основани на разбиране между потребителите и служителите, в които личните граници се зачитат.

Критерий 15.1: Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага ясни правила за взаимодействие между служителите и потребителите, като при необходимост служителите прилагат стратегии за справяне с конфликтни ситуации.

Индикатор	Източник на информация
140) Има ясно разписани правила за взаимодействие между служителите и потребителите.	– Разписани правила на взаимодействие между служителите и потребителите
141) Служителите са запознати с правилата за взаимодействие и ги прилагат във взаимоотношенията си с потребителите.	– Наблюдение – Интервюта със служители – примери за прилагани правила на взаимодействие
142) Потребителите са запознати по подходящ и разбираем за тях начин с правилата.	– При приложимост, интервюта с потребители – споделяне на мнение за взаимоотношенията им със служителите
143) Служителите имат необходимите знания и прилагат	– Интервюта със служители – примери за справяне с конфликтни

стратегии за справяне с конфликтни ситуации, при необходимост.	ситуации – Регистрирани и докладвани инциденти, при приложимост
--	--

Критерий 15.2: Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от страна на потребител.

Индикатор	Източник на информация
144) Доставчикът има разработена Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от страна на потребител.	– Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от страна на потребител/Правилник за вътрешния ред
145) Служителите в услугата са запознати с Процедурата и я прилагат при необходимост.	– Интервюта със служители – При приложимост, интервюта с потребители
146) Потребителите на услугата са запознати по подходящ начин с Процедурата.	
147) Приложените мерки по Процедурата са регистрирани.	– Книга/регистър на наложените мерки – Досиета на потребителите

Стандарт 16: Права и закрила

Специализираната социална услуга ОПБЛС осигурява на потребителите закрила от всякакви форми на насилие, злоупотреба и небрежност и създава условия за спазване на техните права, включително правото на закрила на личността. Потребителите се подкрепят да изразяват мнение по въпроси, които ги касаят.

Критерий 16.1: Доставчикът на социалната услуга гарантира в максимална степен зачитане личното достойнство и защита на потребителите от злоупотреба и насилие.

Индикатор	Източник на информация
148) Интервюираните потребители познават Процедурата за подаване на жалби в услугата.	– Процедура за подаване на жалби – При приложимост, интервюта с потребители
149) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са нанесени в Регистър за жалбите.	– Регистър за жалбите
150) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са разгледани и са предложени решения от Комисията по жалбите.	– Заповед на ръководителя на ОПБЛС за създаване на Комисия – Досие за всяка жалба (описание на жалбата, протоколи и решения от заседания на Комисията) – Доклад на Комисията до ръководителя на ОПБЛС – Отговор до жалбоподателя
151) Интервюираните служители познават Процедурата за закрила от насилие, злоупотреби, тормоз и дискриминация	– Процедурата за закрила от насилие, злоупотреби, тормоз и дискриминация

дискриминация.	– Регистър на сигналите и тяхното развитие – Интервюта със служители
152) Интервюираните потребители са запознати с правото си на защита от всякакви форми на насилие и злоупотреба.	– При приложимост, интервюта с потребители – ИПП на потребителите – планирани дейности
153) Служителите преминават веднъж годишно обучение за закрила от насилие.	– Удостоверение от обучение – Интервюта със служителите – Информация, подписана от ръководителя на услугата

Критерий 16.2: Доставчикът на социалната услуга създава условия за изслушване мнението на потребителите в процеса на предоставяне на услугата, като гарантира, че изразените мнения на потребителите няма да доведат до негативни последствия за тях. Доставчикът подкрепя участието на потребителите във вземането на решения по важни за тях въпроси.

Индикатор	Източник на информация
154) Мнението на потребителите се изслушва и зачита.	– ИОП на потребителите – ИПП на потребителите – Интервюта с потребители – Протоколи от участие на потребителите в екипни обсъждания по важни въпроси за живота в услугата, както и от лични срещи с отговорния за него специалист
155) На потребителите със затруднена комуникация са осигурени възможности да изразяват мнението си и да се запознаят с взетите решения.	– Използвани материали/подходи

Критерий 16.3: Доставчикът на социалната услуга търси активно мнението на потребителите при оценка на изпълнението на Програмата за развитие на качеството.

Индикатор	Източник на информация
156) Разработени форми/материали за търсене на мнението на потребителите.	– Форми/материали за търсене на мнението на потребители – Програма за развитие на качеството
157) Поне едно проучване на удовлетвореността на потребителите в рамките на всеки 6 месеца или при прекратяване на	– Интервюта с потребители – При приложимост, въпросниците са адаптирани за лица с ограничения в зрението, слуха или

услугата от всеки потребител чрез целенасочена обратна връзка.	говора и за лица с интелектуални затруднения – Налична обобщена информация от проучването
158) Програмата за развитие на качеството и Годишният отчет към АКСУ отразяват постигнатите резултати от проучването на удовлетвореността.	– Съдържателен преглед на Програмата за развитие на качеството – Съдържателен преглед на обобщената информация от проучването – Годишен отчет с обобщена информация (към 31 март за АКСУ)

Специализираната социална услуга ОПБЛС се предоставя **комплексно**¹ със следните социални услуги:

- информиране и консултиране – като специализирана социална услуга;
- застъпничество и посредничество;
- терапия;
- обучение за придобиване на умения – като специализирана социална услуга.

Социалните услуги "дневна грижа", "резидентна грижа" и "осигуряване на подслон" или комбинация от две от тях не могат да се предоставят комплексно, тъй като и трите услуги имат за цел задоволяване на ежедневни потребности и осигуряване на безопасна среда за потребителите и ще се дублират дейности за подкрепа, осъществявани в тези социални услуги.

Доставчикът на социалната услуга ОПБЛС може да привлича/включва в дейността на услугата доброволци съгласно разработена от доставчика програма. Включването на стажанти е след сключване на споразумения между доставчика и съответните висши учебни заведения.

¹ При комплексно предоставяне на социални услуги доставчикът по своя преценка може да разработва общи или отделни програми, правила, регистри и други документи за различните видове социални услуги. При прилагане на подхода за общи документи за всички предоставяни комплексно услуги следва да има ясна и добре структурирана информация за всички видове социални услуги, които доставчикът предоставя, както и за всички видове социални услуги, които всяко от лицата ползва комплексно от един доставчик.

Приложение 19

към чл. 12

Стандарти и критерии за качество на специализирана социална услуга Осигуряване на подслон за лица в кризисна ситуация

А. Доставчикът на специализираната социална услуга Осигуряване на подслон за лица в кризисна ситуация (ОПЛКС) е длъжен да осигури следните стандарти за организация и управление на социалната услуга:

Стандарт 1: Управление

Системата за управление на специализираната социална услуга ОПЛКС се прилага ефективно и цялостно, като насърчава културата на качеството. Услугата гарантира, че целите на социалната услуга, индивидуалните потребности на потребителите и постигнатите резултати за тях се реализират по възможно най-ефективен начин, като се ангажира с развиване и прилагане на добри практики.

Критерий 1.1: Доставчикът на социалната услуга прилага система за управление на служителите, ресурсите и качеството.

Индикатор	Източник на информация
1) Разписана система за управление на качеството, в т.ч. на	– Доставчикът представя доказателства за наличие на

служителите и ресурсите.	система за управление – Писмени политики и процедури, правила, правилници – Информация, подписана от ръководителя на услугата
2) Обобщена информация (справка) относно резултата за потребителите за активните и приключени случаи.	– Попълнена форма с обобщена информация (период от време, брой обхванати потребители, проблеми (разрешени и неразрешени), общи тенденции и др.) – Анкети от обратни връзки от потребители – ИПП на потребителите
3) Програмата за развитие на качеството и Годишният отчет към АКСУ отразяват постигнатите резултати.	– Съдържателен преглед на Програмата за развитие на качеството – Съдържателен преглед на обобщената информация – Годишен отчет с обобщена информация (към 31 март за АКСУ)
4) Всички служители са запознати със съдържанието на обобщената информация за постигнатите резултати и вземат под внимание всички обстоятелства от значение за подобряване на ежедневната им работа.	– Интервюта със служители

Критерий 1.2: Управлението на социалната услуга ОПЛКС е ясно структурирано, като управляващото услугата лице е назначено от доставчика на услугата за осъществяване на ръководство и е работодател на служителите, предоставящи услугата.

Индикатор	Източник на информация
5) Дейността на услугата се управлява от назначен от доставчика ръководител.	– Договор за назначаване (възлагане) на лицето, управляващо социалната услуга – При приложимост, валидно пълномощно на ръководителя на услугата
6) Определени са отговорностите, нивата на вземане на решения (подчиненост) и задълженията на служителите.	– Длъжностни характеристики на служителите (вкл. органиграма)

Критерий 1.3: Доставчикът на социалната услуга прилага методи за работа, съобразени с проучени добри практики за работа с потребителите.

Индикатор	Източник на информация
7) При възможност, установяване на методи за работа в услугата, съобразени с проучени добри практики и подходи за работа с лица в кризисна ситуация.	– Интервю с ръководителя на услугата – Информация, подписана от ръководителя на услугата
8) При възможност, ръководителят на услугата посочва поне една добра практика/иновация, приложена в услугата.	

Стандарт 2: Организация на дейностите

Специализираната социална услуга ОПЛКС организира безопасността на настанените в услугата потребители, дейностите с тях, както и работата на служителите, според предварително изготвени правила за организация и функциониране на услугата.

Критерий 2.1: Доставчикът на социалната услуга осигурява на потребителите среда за временно пребиваване, в която се зачита правото им на лично пространство и уединение в условията на сигурност и зачитане на достойнството. Потребителите се насърчават според възможностите си да участват в поддържането в добър и хигиеничен вид на помещенията, които използват.

Индикатор	Източник на информация
9) Всеки потребител има лично пространство в спалното помещение и място за лични вещи.	– Наблюдение – Интервюта с потребители – Интервюта със служители – При приложимост, разходооправдателни документи (за купувани артикули)
10) За всяко лице са осигурени условия за уединение (за къпане, обличане, личен тоалет, конфиденциален разговор и др.).	– Наблюдение – Интервюта с потребители
11) Всички потребители разполагат с лични вещи, облекло и обувки, които се съхраняват в определен гардероб/шкаф, до който потребителят има непрекъснат достъп.	– Наблюдение – Интервюта с потребители – Интервюта със служители – При приложимост, разходооправдателни документи (закупуване на артикули)
12) Интервюираните потребители потвърждават, че разполагат с индивидуално място за съхранение на лични вещи.	– Интервюта с потребители
13) Налични са периодично изработвани графици за почистването на помещенията.	– Наблюдение – Интервюта с потребители – Интервюта със служители

Критерий 2.2: Доставчикът на социалната услуга въвежда правила за изпълнение на ежедневните дейности като хранене, хигиена, режим на влизане и излизане и други и съблюдава за тяхното прилагане.

Индикатор	Източник на информация
14) Наличен Правилник за вътрешния ред в услугата.	– Правилник за вътрешния ред
15) Всички служители са запознати с Правилника и съблюдават спазването му.	– Наблюдение – Интервюта със служители
16) Потребителите са запознати с Правилника и го спазват.	– Наблюдение – Интервюта с потребители – Документ, удостоверяващ, че потребителят е запознат с Правилника за вътрешния ред

Критерий 2.3: Доставчикът дейностите в социалната услуга ОПЛКС за осигуряване на временна подкрепа на потребителите за период не по-дълъг от 3 месеца за текущата година.

Индикатор	Източник на информация
17) Във всеки момент на пребиваването в услугата е осигурено присъствието на служител/охрана.	– Одобрен месечен график (включително и на охраната) – Наблюдение – Рапортна книга – Интервюта със служители
18) Предаването и приемането на дежурствата се организира чрез обмен на информация между съответните служители.	
19) Минимум един път месечно се провеждат общи екипни срещи за обсъждане на организацията на работа, както и за споделяне на информация от значение за развитието на отделните случаи.	

Стандарт 3: Място на предоставяне

Мястото за предоставяне на социалната услуга ОПЛКС способства за постигане на целите на услугата, свързана с осигуряване на временно настаняване в безопасна среда на лица в кризисна ситуация и преодоляване на кризисната ситуация.

Критерий 3.1: Общността е в достатъчна степен безопасна и позволява удобни комуникации с държавните институции, общинските власти и други ключови услуги. Мястото на социалната услуга ОПЛКС е комуникативно. Услугата има административен адрес на предоставяне.

Индикатор	Източник на информация
20) Средата на ОПЛКС е подходяща по отношение на прилежащата инфраструктура.	– Наблюдение и описание на средата
21) ОПЛКС е разположена самостоятелно – не е разположена в една сграда със социална услуга за	

резидентна грижа и/или разполага със собствен вход и изход.	
22) За достъпа до услугата няма прегради и пречки като бариери, забрана за спиране.	
23) Установяване на административен адрес на услугата.	– Решение на общинския съвет, а в случаите, когато социалните услуги са делегирани от държавата дейности, и Заповед на изпълнителния директор на Агенцията за социално подпомагане – Регистър на АКСУ

Критерий 3.2: При възможност, специализираната среда на социалната услуга ОПЛКС разполага с прилежаща територия, която се обособява като част от услугата, и има лесен достъп до външните прилежащи пространства.*

(*) При липса на дворно място на територията на социалната услуга този критерий не се проверява.

Индикатор	Източник на информация
24) Специализираната среда на социалната услуга разполага с прилежащо дворно пространство.	– Интервюта с потребители – Наблюдение и описание на средата
25) Дворното пространство е добре поддържано.	
26) Интервюираните потребители потвърждават, че дворното пространство е достъпно за тях.	

Стандарт 4: Специализирана среда

Специализираната среда, в която се предоставя социалната услуга ОПЛКС, създава подходящи и устойчиви условия за настаняване, временен престой и подкрепа на потребителите.

Критерий 4.1: Помещенията за готвене, хранене, санитарните възли, дневна са достатъчно на брой, достъпни, обзаведени съобразено с функционалното им предназначение и потребностите на потребителите.

Индикатор	Източник на информация
27) За всеки настанен потребител е осигурено индивидуално легло в спалните помещения.	– Наблюдение и описание на помещенията – Интервюта с потребители – Регистър на потребителите – Правила за достъп до помещенията и документацията
28) Налично е поне едно кухненско помещение с пространство за приготвяне на храна/разпределяне на храна, за съхранение на хранителни продукти, оборудвано с необходимите уреди.	
29) Налично е поне едно помещение за хранене и занимания, в което	

могат да се съберат поне половината потребители.	
30) Обособено е място или помещение за пране и сушене на дрехи.	
31) Налично е поне едно помещение за служителите.	
32) При възможност, ОПЛКС осигурява условия за инцидентно настаняване членовете на едно семейство отделно от останалите потребители.	
33) Услугата осигурява условия за обособяване на част от помещенията с включени и санитарни такива с функции за изолиране на потребители по епидемични показания.	
34) Услугата осигурява условия за съхранение на лични вещи на потребителите по време на техния престой.	
35) Услугата има здравен кабинет.	– Наблюдение и описание на помещенията
36) Здравният кабинет в услугата е оборудван съгласно нормативните изисквания.	
37) Налице са условия за съхранение на лична документация на потребителите и архив (напр. метален шкаф, който се заключва).	– Правила за достъп до помещенията и документацията – Наблюдение и описание
38) Налично е необходимо оборудване при съблюдаване на професионалните норми и изисквания – домофон, телефонен пост, интернет връзка, видеонаблюдение (в общи помещения, коридори, входове), сигнална инсталация, ако е приложимо.	

Критерий 4.2: Санитарно-хигиенните помещения (бани, тоалетни) в социалната услуга ОПЛКС са достатъчно на брой.

Индикатор	Източник на информация
39) ОПЛКС осигурява бани и тоалетни отделно за жени и мъже.	– Наблюдение и описание на помещенията
40) Санитарните съоръжения са съобразени с потребностите на	

потребителите.	
41) Служителите ползват санитарен възел, различен от тези на потребителите.	
42) Всички санитарни съоръжения са работещи.	

Критерий 4.3: Доставчикът на социалната услуга спазва санитарно-хигиенните изисквания по отношение осветление, отопление и вентилация на всички помещения.

Индикатор	Източник на информация
43) Всички помещения се отопляват, като през зимния период се поддържа постоянна температура в съответствие с хигиенните изисквания, в спалните – 18-22°C, а в дневната – 20°C, когато се използват от потребителите	– Наблюдение и описание на помещенията (термометър в услугата) – Интервюта с потребители – Интервюта със служители
44) Помещенията са проветрени и нямат специфичен мирис.	– Наблюдение и описание на помещенията
45) Няма наличие на влага и мухъл в помещенията.	
46) Общите помещения и помещенията за нощувка имат естествен източник на светлина.	

Критерий 4.4: Специализираната среда (материалната база), в която се предоставя социалната услуга ОПЛКС, е в състояние да посрещне потребители със специални потребности при придвижване.

Индикатор	Източник на информация
47) Функционираща рампа или други подходящи приспособления (напр. асансьор, подежник) на подходящо и лесно достъпно входно място към ОПЛКС.	– Наблюдение и описание на средата – Документи за въвеждане в експлоатация на съответното съоръжение
48) При приложимост, има санитарен възел, приспособен за ползване от потребители с инвалидни колички.	– При възможност, интервюта с потребители – Наблюдение и описание на средата
49) Вратите позволяват ползване от потребители със затруднения при придвижване – нямат прагове, бравите са на достъпна за потребителите височина.	
50) Широчината на всички	

коридори и врати по пътя на движение позволяват безпрепятствено преминаване на инвалидна количка.	
---	--

Стандарт 5: Безопасност и сигурност

Специализираната социална услуга ОПЛКС осигурява сигурна и безопасна среда за потребителите и служителите според действащите нормативни изисквания, като доставчикът регулярно съгласува действията си с препоръките на компетентните органи.

Критерий 5.1: Доставчикът на социалната услуга осигурява аварийна и пожарна безопасност за потребителите и служителите.

Индикатор	Източник на информация
51) Интервюираните служители са запознати със своите задължения по Плана за защита при бедствия и аварии.	– Интервюта със служители – План за защита при бедствия и аварии – Протоколи от проведени учебни евакуационни мероприятия – Предписания на Служба "Пожарна безопасност и защита на населението" – Пожарно досие/Процедура за реакция при пожар
52) Има обозначен аварийен изход, работещо евакуационно осветление.	– Протоколи/предписания от Служба "Пожарна безопасност и защита на населението" – Наблюдение
53) Евакуационен план – поставен на видно място и в едър план.	– Наблюдение

Критерий 5.2: Доставчикът на социалната услуга има разработена процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества.

Индикатор	Източник на информация
54) Налична писмена процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества.	- Процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества - Наблюдение на помещенията - Интервюта със служители
55) Има писмени указания за начина и дозировката на използване на препаратите за дезинфекция на ръцете на служителите, потребителите и на повърхностите.	
56) Перилните, миещите средства и други потенциално вредни вещества са ясно обозначени и - при приложимост - се съхраняват отделно от храните, в специални за това места, които са недостъпни за потребителите.	

Критерий 5.3: Доставчикът на социалната услуга прилага Програма за превенция и план за действие при възникване на епидемична ситуация. Доставчикът осигурява лични предпазни средства за служителите и потребителите на услугата.

Индикатор	Източник на информация
57) Разработена Програма за превенция и план за действие при възникване на епидемична ситуация.	- Програма за превенция и план за действие при възникване на епидемична ситуация
58) Всички служители са запознати с разписаната Програма за превенция и план за действие при възникване на епидемична ситуация.	- Документ, удостоверяващ, че на служителите е предоставена програмата - Документ, удостоверяващ, че се провежда периодичен инструктаж - Интервюта със служители
59) Всички потребители и служители имат лични предпазни средства - маски, ръкавици и други, включително еднократни престилки, облекло и обувки за служителите, които се използват само в услугата.	- Наблюдение на помещенията - Интервюта със служители

Критерий 5.4: Доставчикът на социалната услуга гарантира закрилата на потребителите при настъпване на инцидент, застрашаващ живота и здравето на потребител.

Индикатор	Източник на информация
60) Утвърдена Процедура за уведомяване и действие при инцидент/смърт на потребител.	- Процедура за уведомяване и действие при инцидент/смърт на потребител - Интервюта със служители - Протокол(и) за предприети действия и резултатите от тях
61) Всички служители са запознати със своите задължения съгласно Процедурата.	- Интервюта със служители - Протокол(и) за предприети действия и резултатите от тях
62) Проведен инструктаж/обучение на служителите за оказване на първа помощ поне веднъж през последните 12 месеца.	- Информация, подписана от ръководителя на услугата - Протокол от проведен инструктаж/обучение
63) Всички потребители са информирани по подходящ начин за реда на информиране при случай на инцидент/смърт на потребител.	- При приложимост, интервюта с потребители

Критерий 5.5: Доставчикът на социалната услуга осигурява защита на потребителите от външни за услугата лица.

Индикатор	Източник на информация
64) ОПЛКС установява пропускателен режим за външни лица.	- Процедура за пропускателния режим - Регистър на посетителите
65) При възможност, ОПЛКС осигурява физическа охрана.	- Наблюдение и описание - Договори за охрана - Интервю с ръководителя на услугата

Стандарт 6: Поверителност и сигурност на информацията

Специализираната социална услуга ОПЛКС гарантира в максимална степен защита на поверителността, сигурността на личните данни и информацията за потребителите.

Критерий 6.1: Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага политики и процедури за сигурността и поверителността на личните данни за потребителите.

Индикатор	Източник на информация
66) Всички служители са запознати с политиката и процедурите за защита на личните данни и са наясно с отговорностите си за поддържане на поверителността на информацията за потребителите.	- Писмена политика и процедури относно защитата на личните данни и информацията за потребителите - Интервюта със служители - Информация, подписана от ръководителя на услугата
67) Желаетелите да ползват социалната услуга са подписали Декларация за съгласие за предоставяне и обработване на лични данни за целите на изготвянето на ИОП и ИПП.	- Подписани Декларации

Критерий 6.2: Доставчикът на социалната услуга архивира досиетата на потребителите и ги съхранява съгласно изискванията на Вътрешни правила за архивиране на информацията.

Индикатор	Източник на информация
68) Всички документи се архивират по Правила за архивиране на информацията.	- Правила за архивиране на информацията - Заповед, определяща състава на Комисия от служители за архивиране
69) Процедурата за защита на личните данни на потребителите съдържа условията, времето и реда за унищожаване на личните данни.	- Процедура за защита на личните данни на потребителите

Стандарт 7: Работа с общността

Работата с общността и системната комуникация на специализираната социална услуга ОПЛКС с партньори, други доставчици, държавни и общински служби, бизнес, медии, читалища и други допринасят за социалното включване на потребителите в обществото.

Критерий 7.1: Доставчикът предоставя социалната услуга ОПЛКС чрез взаимодействие с други доставчици на социални, образователни, здравни, културни и други услуги.

Индикатор	Източник на информация
70) Услугите за потребителите се реализират координирано с други социални услуги, организации и институции.	- Протоколи от проведени срещи за координация на ИПП и дейностите - Преглед на Вътрешните правила за работа и организация на дейността - ИПП на потребителите
71) Доставчикът съдейства на всички потребители за достъп до други форми на подкрепа съобразно индивидуалните им потребности и желания.	

Критерий 7.2: Доставчикът на социалната услуга има разработена и налична актуална информация за целите на външна и вътрешна комуникация.

Индикатор	Източник на информация
-----------	------------------------

72) Информационните материали, предназначени за общността, са актуални и съдържат само обобщена информация за услугата.	- Информационни материали, налични в услугата - При необходимост, материали, подходящи за лица с ограничения в зрението, слуха или говора и за лица с интелектуални затруднения
73) Информационните материали за потребителите са в подходящ вид, съобразен с възрастта и степента на развитието им.	
74) Служители и потребители могат да посочат примери от съвместна работа с общността и други заинтересовани страни.	- При наличие - материали от събития и дейности - Интервюта с потребители - Интервюта със служители
75) Актуална информация за услугата се предоставя поне два пъти годишно на ДСП.	- Изходяща поща - Информационни материали, налични в услугата - Информация, подписана от ръководителя на услугата

Стандарт 8: Финансов ресурс*

Добро финансово управление на специализираната социална услуга ОПЛКС.

(*) Този стандарт не се проверява, когато социалната услуга изцяло се финансира и управлява от частен доставчик.

Критерий 8.1: Доставчикът на услуга планира и разходва финансовите средства за предоставяне на социалната услуга ОПЛКС законосъобразно, ефективно, отчетно и отговорно.

Индикатор	Източник на информация
76) Годишният размер на средствата за финансиране на услугата е приет от общинския съвет като част от бюджета на общината за всички социални услуги, делегирани от държавата дейности.	- Решение на общинския съвет
77) Годишен план и отчет към определен период на средствата за финансиране на услугата по параграфи съгласно Единната бюджетна класификация за съответната година.	- Бюджетна бланка за разпределяне на разходите - Отчет на направените разходи към определен период - Информация, подписана от ръководителя на услугата
78) Размерът на работните заплати на служителите съответства на Наредба за стандартите за заплащане на труда на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги, които се финансират от държавния бюджет.	- Поименно щатно разписание - Ведомости за работни заплати

Критерий 8.2: При приложимост, дължимите такси за ползване на социалната услуга ОПЛКС от потребителите се събират редовно в определения за потребителя размер и са отразени в счетоводната документация на доставчика на услугата.

Индикатор	Източник на информация
79) Размерът на събраните такси не надхвърля	- Таксова книга

размера на дължимите такси.	- Разходо-оправдателен документ за внесена такса - Регистър на потребителите
80) Поне 80% от дължимите от потребителите такси са събрани от доставчика за последните 12 месеца.	- Установяване на брой и размер на дължими такси - Таксова книга - Разходо-оправдателен документ за внесена такса - Регистър на потребителите

Б. Доставчикът на специализираната социална услуга Осигуряване на подслон за лица в кризисна ситуация (ОПЛКС) е длъжен да осигури следните стандарти за квалификация и професионално развитие на служителите, които осъществяват дейността по предоставянето на услугата:

Стандарт 9: Структура и квалификация на служителите

Специализираната социална услуга ОПЛКС осигурява възможно най-високо качество на човешките ресурси, необходими за ефективно предоставяне на услугата, съобразно нейната специфика.

Критерий 9.1: Доставчикът на социалната услуга осигурява достатъчно на брой и с необходимата професионална подготовка служители.

Индикатор	Източник на информация
81) За всички позиции има разработени и одобрени длъжностни характеристики - при приложимост - с включено задължение за съдействие по чл. 7 от ЗЗДет.	- Актуални длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите
82) Наетите на трудов договор служители познават длъжностните си характеристики	- Длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите - Интервюта със служители
83) В изискванията за заемане на длъжностите за служителите са заложили специални умения, като: - способност за работа с лица в кризисна ситуация, семейства, лица от уязвими групи и други; - умения за бърза, адекватна реакция и вземане на решение в ситуация на криза, емоционален конфликт, осъществяване на кризисни интервенции, умения за адекватно поведение при работа с лица с агресивно/автоагресивно поведение и други; - добри комуникативни умения и умения за работа в екип - в самата услуга и при междуинституционално сътрудничество и взаимодействие.	- Длъжностни характеристики - Обява за набиране на служители
84) Всички наети лица съответстват по квалификация на изискванията, заложили в длъжностните им характеристики.	- Длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите - Трудови досиета на всички служители - Индивидуална годишна оценка на изпълнението на длъжността за всеки служител
85) Интервюираните служители са запознати с нормативната уредба в сферата на социалните услуги, както и с Етичния	- Интервюта със служители

кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги.	
86) Щатното разписание е запълнено на минимум 75%.	- Длъжностно щатно разписание: 0 основни специалисти: социален работник; медицинска сестра; при необходимост, препоръчителни специалисти: специалист социални дейности;
87) Доставчикът е осигурил следните категории служители в услугата: а) специалисти - основни специалисти, необходими за функционирането на услугата и препоръчителни специалисти; б) служители, подпомагащи функционирането на социалната услуга.	0 при необходимост, подпомагащи служители: хигиенист; поддръжка - Поименно щатно разписание
88) Минималният брой по основните категории служители е съобразен с броя на потребителите в ОПЛКС.* (*) Минимален брой на лицата, ползващи социалната услуга - 10, и максимален брой лица, ползващи социалната услуга - 15.	- Длъжностно щатно разписание - Поименно щатно разписание - Коефициент за определяне числеността на служителите (0,35)
89) Всеки служител е с редовна лична здравна книжка.	- Лични здравни книжки на служителите - заверени за всяка календарна година
90) Всички служители са годни и правоспособни за работа с потребителите в услугата.	- Медицински документи за всеки служител - при постъпване на работа - Свидетелство за съдимост за всеки служител - при постъпване на работа - Съответен на длъжността документ за образователен ценз
91) Интервюираните служители потвърждават, че организацията на работа е според договорните им отношения.	- Интервюта със служители - Трудови договори на всички служители - Интервюта с ръководителя на услугата - Преглед на счетоводни документи
92) Установяване текучество на кадри за последните 12 месеца - по позиции и брой.	- Длъжностно щатно разписание - Информация, подписана от ръководителя - Преглед на счетоводни документи, ведомости за работни заплати на служителите
93) Брой сключени договори/споразумения за наемане на допълнителни служители/специалисти - фактическо състояние по позиции и брой.	- Наблюдение и описание на средата - Счетоводна документация - Информация, подписана от ръководителя на услугата
94) Всички служители са с подписани трудови договори/договори за извършване на определена работа/за предоставяне на определена услуга.	- Трудови досиета
95) Оценката на служителите се извършва веднъж годишно и отразява целите и мерките за професионалното им развитие в ОПЛКС.	- Формуляр за оценка - Процедура за оценка
96) Резултатите от оценката на всеки служител се обсъждат лично.	- Подписан от ръководителя и служителя Формуляр за оценка

Критерий 9.2: Процедурата на доставчика на социалната услуга за подбор на служителите описва процесите и необходимите документи за подбор, наемане и сключване на договори

със служителите (и доброволците). При приложимост, доставчикът привлича в дейността на услугата стажанти.

Индикатор	Източник на информация
97) Процедурата за подбор се спазва при назначаване на всеки служител.	- Процедура за подбор на служителите - Интервюта със служители - Преглед на трудови досиета - позиции, обяви за работа, протоколи от интервюта с кандидатстващи за работа, длъжностни характеристики и др.
98) Обявите за свободни работни места съответстват на длъжностната характеристика за всяка позиция.	
99) При приложимост, подборът на доброволци е в съответствие с писмена процедура.	- При приложимост, процедура за набиране на доброволци
100) При приложимост, функциите, задълженията и ограниченията са разписани за всяка доброволческа позиция.	- При приложимост, договор с всеки доброволец
101) При приложимост, сътрудничество с учебни заведения за провеждане на учебни стажове.	- Сключени споразумения с учебни заведения - Графици за стажуване

Стандарт 10: Развитие на служителите

Специализираната социална услуга ОПЛКС прилага ефективна система за управление на човешките ресурси с подходящи мерки за професионална подкрепа и личностно развитие на служителите при условия за учене през целия живот.

Критерий 10.1: Доставчикът на социалната услуга осигурява условия за професионално развитие на служителите.

Индикатор	Източник на информация
102) Служителите имат достъп до програми за квалификация и обучителни курсове, съответстващи на разписаните им задължения и отговорности в длъжностните им характеристики.	- Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите
103) При необходимост доставчикът осъществява партньорства с различни обучителни организации или обучители.	- Сключени договори за квалификационни курсове - Автобиографии на обучители
104) Служителите в услугата участват в научно-практически курсове, обмяна на опит и/или добри практики.	- Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите - Индивидуална оценка на всеки служител
105) Налична програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите.	- Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите за настоящата календарна година - Индивидуална оценка на изпълнението за всеки служител - Индивидуални планове за професионално развитие на всеки служител

Критерий 10.2: Доставчикът на социалната услуга осигурява въвеждащи и надграждащи/специализирани обучения за служителите.

Индикатор	Източник на информация
106) Всички новоназначени служители са преминали въвеждащо обучение от минимум 36 академични часа.	- Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите - Списък на участници и обучители от проведени въвеждащи обучения
107) Служителите са преминали през последните 12 месеца специализирано обучение от минимум 24 академични часа (за основни специалисти, осъществяващи дейности по ръководство и предоставяне на социални услуги и препоръчителни специалисти) и минимум 12 академични часа за служителите, подпомагащи функционирането на социалната услуга.	- Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати) - Поименно щатно разписание
108) Интервюираните служители познават своите Индивидуални планове за професионално развитие.	- Интервюта със служители - Индивидуални планове за професионално развитие на всеки служител
109) Ръководителят на услугата е преминал през последните 12 месеца поне едно обучение, свързано с управленските функции.	- Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати)

Критерий 10.3: Доставчикът на социалната услуга осигурява на служителите професионална подкрепа чрез наставничество, групова и индивидуална супервизия.

Индикатор	Източник на информация
110) Всеки новопостъпил служители без опит в системата на социалните услуги има назначен наставник, определен за период от 6 месеца от датата на назначаване.	- Заповед за определяне на наставник - Досиета на новопостъпили служители без опит в системата на социални услуги - Интервю с ръководителя на услугата - При приложимост, интервю с определения наставник
111) Служителите са преминали групова супервизия на всеки 6 месеца (за последните 12 месеца) и/или индивидуална супервизия по желание на служителя или по преценка на ръководителя на услугата.	- График на супервизиите - по видове - Протоколи/отчети от проведените супервизионни сесии - Автобиографии на специалистите по супервизия (независимо дали се предоставя пряко от лице, или от външна организация) - При приложимост, договори с външни специалисти и/или доставчици на услуги по супервизия

В. Доставчикът на специализираната социална услуга Осигуряване на подслон за лица в кризисна ситуация (ОПЛКС) е длъжен да осигури следните стандарти за ефективност на услугата с оглед на постигнатите резултати за лицата, които я ползват, в отговор на потребностите им:

Стандарт 11: Вход в услугата

Приемането в специализираната социална услуга ОПЛКС е съобразно индивидуалните потребности на потребителя и се извършва от доставчика на социалната услуга в съответствие с изискванията на нормативната уредба.

Критерий 11.1: При приемане на потребител в социалната услуга ОПЛКС доставчикът

изисква следните задължителни документи:

- Искане/Заявление за ползване на услугата към доставчика;
- Предварителна оценка на потребностите (ПОП).

Индикатор	Източник на информация
112) За всеки потребител доставчикът създава лично досие, съдържащо съответните документи.	- Досиета на потребителите

Критерий 11.2: При спешно приемане на потребител(и) в социалната услуга ОПЛКС, осъществен без предварително насочване, съгласно чл. 77, ал. 3 от ЗСУ, доставчикът уведомява незабавно ДСП за приема, като изготвянето на задължителните документи от насочващия орган и предоставянето им на доставчика се извършват след настаняването на лицето в услугата съгласно регламентирания за това ред.

Индикатор	Източник на информация
113) Доставчикът уведомява ДСП за приема на всяко лице, за което не е била изготвена ПОП.	- Писмено информиране от доставчика до ДСП за приема на лица без предварително насочване - Досиета на потребители
114) За всеки потребител - Протокол за приемане на потребител в ОПЛКС.	- Регистър на потребителите - Протоколи за прием на потребители

Стандарт 12: Управление на случай

Специализираната социална услуга ОПЛКС осигурява ефективно управление на случая за всеки потребител. Сумарният престой на потребител в ОПЛКС не е по-дълъг от 3 месеца за текущата година.

Критерий 12.1: Доставчикът предоставя социалната услуга ОПЛКС съобразно индивидуалните оценки на потребностите (ИОП) на потребителите, индивидуален план за подкрепа (ИПП) и заложените в Плана резултати, като гарантира участие на потребителя и други заинтересовани страни.

Индикатор	Източник на информация
115) За всеки потребител е наличен договор (с приложен ИПП), подписан от доставчика на услугата и потребителя.	- Регистър на потребителите - Преглед на договорите на потребителите - При приложимост, Заповед за упълномощаване на служител да подписва договори
116) Структурата и съдържанието на договорите отговарят на изискванията на нормативната уредба.	- Съдържателен преглед на договорите на потребителите
117) Всеки потребител е регистриран в услугата.	- Регистър на потребителите
118) За всеки потребител на социалната услуга има налични подписани ИОП - от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя.	- Регистър на потребителите - ИОП на потребителите - Документ, определящ членовете на мултидисциплинарния екип
119) Процесът на актуализиране на ИОП демонстрира взаимовръзка между актуалната ИОП и предходни оценки, планове и доклади.	- Съдържателен преглед на активните ИОП - Регистър на потребителите
120) Структурата и съдържанието на ИПП отговарят на изискванията на нормативната	- Съдържателен преглед на всички ИПП на потребителите

уредба и съдържат конкретни, реалистични и измерими цели и резултати.	- Сравнителен преглед на произволно избрани ИПП на поне 5 потребители - Интервюта със служители
121) ИОП и ИПП на потребителите са разработени и актуализирани в срок.	- ИОП и ИПП на потребителите - Първите ИОП и ИПП на потребителите са разработени във възможно най-кратък срок (според спешността на случая), но не по-късно от 20 дни от началната дата на заявяване на желанието за ползване на услугата/настаняването (при спешно настаняване) - ИОП и ИПП на потребителите са актуализирани в сроковете, определени в чл. 33, ал. 3 или чл. 34, ал. 1, т. 1 от ППЗСУ
122) За всички потребители са налични подписани ИПП - от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя.	- ИПП на потребителите - Подписани ИПП от всички заинтересовани страни (включително мултидисциплинарен екип) - При наличие - протоколи от процеса на обсъждане
123) Дейностите във всички прегледани ИПП отразяват установените в ИОП потребности.	- Съдържателен преглед на ИОП с ИПП на потребителите

Критерий 12.2: Доставчикът планира и подготвя прекратяване ползването на социалната услуга ОПЛКС от всеки потребител съвместно с ДСП.

Индикатор	Източник на информация
124) Мултидисциплинарна среща с участието на потребителя или законния представител, на която се обсъждат постигнатите резултати и необходимостта от прекратяване на услугата.	- Протоколи от процеса на обсъждане, подписани от потребителя и/или негов законен представител
125) Изготвяне на доклад/предложение до насочващия орган, съдържащ: а) цялостна информация по развитие на случая, б) оценка на постигнатите резултати и в) предложение за прекратяване ползването на услугата.	- Доклади/предложения за прекратяване на услугата
126) Всяко прекратяване ползването на услугата се документира.	- Документи, удостоверяващи прекратяване ползването на услугата - Регистър на потребителите

Стандарт 13: Здраве и хранене

Специализираната социална услуга ОПЛКС осигурява храна и съдействие за достъп до здравни грижи и лечение на потребителите по време на престоя им в услугата.

Критерий 13.1: Доставчикът на социалната услуга осигурява на всеки потребител съдействие за получаване на първа помощ и достъп до здравни услуги.

Индикатор	Източник на информация
127) При спешни състояния потребителите са получили първа помощ.	- Интервюта с потребители - Интервюта със служители - Лична амбулаторна карта/амбулаторен лист от проведени прегледи/лечения

128) При приложимост, доставчикът е попълнил и предоставил на общината Декларация "Данни за здравно осигуряване на лица, осигурени от държавния бюджет".	- Декларация "Данни за здравно осигуряване на лица, осигурени от държавния бюджет" - на електронен и хартиен носител, подадена от ръководителя на услугата за здравно неосигурените лица - Изходяща поща
--	---

Критерий 13.2: Доставчикът на социалната услуга поддържа в наличност основни лекарствени продукти за оказване на първа помощ и медицинско обслужване, за които не се изисква лекарско предписание.

Индикатор	Източник на информация
129) Основните лекарствени продукти за оказване на първа помощ и медицинско обслужване се съхраняват на специално място, до което потребителите нямат достъп.	- Наблюдение на мястото за съхраняване на лекарствени продукти и определен ред за достъп до тях (напр. в Правилник за вътрешния ред, заповед и/или др.)
130) Лекарствени продукти се осигуряват за потребителите по Процедура за снабдяване, съхранение, изписване и прилагане на лекарствени продукти.	- Процедура за снабдяване, съхранение, изписване и прилагане на лекарствени продукти - Документи, удостоверяващи реда за снабдяване, съхранение и употреба на лекарствени продукти

Критерий 13.3: Доставчикът на социалната услуга осигурява хранене на потребителите.

Индикатор	Източник на информация
131) Потребителите получават храна вечер и сутрин.	- Наблюдение
132) Потребителите получават подходящи за сезона напитки.	- Разходо-оправдателни документи - Интервюта със служители - Интервюта с потребители
133) Обстановката в мястото за готвене и за хранене е съобразена с броя и потребностите на потребителите.	- Наблюдение и описание на средата - Интервюта с потребители
134) Храната отговаря на всички изисквания и хигиенни норми, като при приготвянето ѝ се съблюдават нормите за правилно съхранение на продуктите и хигиена на пространствата и помещенията, които са в досег с нея.	- Наблюдение и описание на средата - Седмични менюта - Предписания на ОДБХ
135) Всички, нуждаещи се от диетично хранене потребители, получават възможност за диетично хранене.	- При приложимост, заповедна книга (за ежедневно требване храната на потребителите) - Информация, подписана от ръководителя на услугата - ИПП на всички нуждаещи се от диетично хранене потребители - Седмични менюта
136) Прилагат се ясни правила за ползване на общите помещения във връзка с приготвянето	- Наблюдение и описание на средата - При приложимост, интервюта с

и/или консумирането на храна, както и складовите помещения за съхранение на продукти и консумативи (напр. шкафове, хладилник) - съвместно или индивидуално.	потребители - Разписани правила
---	------------------------------------

Стандарт 14: Интегрирана подкрепа

Специализираната социална услуга ОПЛКС осигурява на потребителите комплексна подкрепа за посрещане на индивидуалните им и специални нужди.

Критерий 14.1: Доставчикът на социалната услуга оказва съдействие на потребителите за получаване на интегрирана подкрепа в съответствие с установените потребности и заявка от страна на потребителите.

Индикатор	Източник на информация
137) При управлението на всички случаи се осигурява синхронизиране на дейностите за подкрепа, заложи в ИПП за всеки потребител.	- Съдържателен преглед на всички активни ИПП на потребителите - Интервюта със служители - При възможност, интервюта с потребители
138) Всички, нуждаещи се потребители, получават информация за посрещане на специфичните им потребности и съдействие за получаване на необходимата им интегрирана подкрепа - ползване на социални и/или други услуги.	- ИПП на потребителите - Регистър на потребителите - Информационни материали на други услуги - При възможност, интервюта с потребители - посочват поне един пример на съдействие - Интервюта със служители - посочват поне два примера на съдействие
139) Услугата взаимодейства активно с други социални услуги, както и с различните системи с цел ефективност и комплексност на подкрепата.	- Преглед на ИПП на нуждаещите се потребители - Доклади/Протоколи от работата по дейностите за подкрепа - ПОП от ДСП, направления (при приложимост) - Съвместен план за интегрирано предоставяне на подкрепа

Стандарт 15: Взаимоотношения потребители – служители

Специализираната социална услуга ОПЛКС осигурява условия за изграждане на отношения, основани на разбиране между потребителите и служителите, в които личните граници се зачитат.

Критерий 15.1: Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага ясни правила за взаимодействие между служителите и потребителите, като при необходимост служителите прилагат стратегии за справяне с конфликтни ситуации.

Индикатор	Източник на информация
140) Услугата прилага ясно разписани правила за взаимодействие между служителите и потребителите.	- Разписани правила на взаимодействие между служителите и потребителите
141) Служителите са запознати с правилата за взаимодействие и ги прилагат във взаимоотношенията си с потребителите.	- Наблюдение - Интервюта със служители - примери за прилагани правила на взаимодействие
142) Потребителите са запознати по подходящ и разбираем за тях начин с правилата.	- При приложимост, интервюта с потребители - споделяне на мнение за взаимоотношенията им със служителите
143) Служителите имат необходимите знания и прилагат стратегии за справяне с конфликтни ситуации, при необходимост.	- Интервюта със служители - примери за справяне с конфликтни ситуации - Регистрирани и докладвани инциденти, при

	приложимост
--	-------------

Критерий 15.2: Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от страна на потребител.

Индикатор	Източник на информация
144) Доставчикът прилага разработена Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от страна на потребител.	- Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от страна на потребител/Правилник за вътрешния ред
145) Служителите в услугата са запознати с Процедурата и я прилагат при необходимост.	- Интервюта със служители - При приложимост, интервюта с потребители
146) Потребителите на услугата са запознати по подходящ начин с Процедурата.	
147) Приложените мерки по Процедурата са регистрирани.	- Книга/регистър на наложените мерки - Досиета на потребителите

Стандарт 16: Права и закрила

Специализираната социална услуга ОПЛКС осигурява на потребителите закрила от всякакви форми на насилие, злоупотреба и небрежност и създава условия за спазване на техните права, включително правото на закрила на личността. Услугата подкрепя потребителите да изразяват мнение по въпроси, които ги касаят.

Критерий 16.1: Доставчикът на социалната услуга гарантира в максимална степен зачитане личното достойнство и защита на потребителите от злоупотреба и насилие.

Индикатор	Източник на информация
148) Интервюираните потребители познават Процедурата за подаване на жалби в услугата.	- Процедура за подаване на жалби - При приложимост, интервюта с потребители
149) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са нанесени в Регистър за жалбите.	- Регистър за жалбите
150) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са разгледани и са предложени решения от Комисията по жалбите.	- Заповед на ръководителя на услугата за създаване на Комисия - Досие за всяка жалба (описание на жалбата, протоколи и решения от заседания на Комисията) - Доклад на Комисията до ръководителя на услугата - Отговор до жалбоподателя
151) Интервюираните служители познават Процедурата за закрила от насилие, злоупотреби, тормоз и дискриминация.	- Процедурата за закрила от насилие, злоупотреби, тормоз и дискриминация - Регистър на сигналите и тяхното развитие - Интервюта със служители
152) Интервюираните потребители са запознати с правото си на защита от всякакви форми на насилие и злоупотреба.	- При приложимост, интервюта с потребители - ИПП на потребителите - планирани дейности
153) Служителите преминават веднъж годишно обучение за закрила от насилие.	- Удостоверение от обучение - Интервюта със служителите - Информация, подписана от ръководителя на услугата

Критерий 16.2: Доставчикът на социалната услуга създава условия за изслушване мнението на потребителите в процеса на предоставяне на услугата, като гарантира, че изразените мнения на потребителите няма да доведат до негативни последствия за тях. Доставчикът подкрепя участието на потребителите във вземането на решения по важни за тях въпроси.

Индикатор	Източник на информация
154) Мнението на потребителите се изслушва и зачита.	- ИОП на потребителите - ИПП на потребителите - Интервюта с потребители - Протоколи от участие на потребителите в екипни обсъждания по важни въпроси за живота в услугата, както и от лични срещи с отговорния за него специалист
155) При приложимост, на потребителите със затруднена комуникация са осигурени възможности да изразяват мнението си и да се запознаят с взетите решения.	- Използвани материали/подходи

Критерий 16.3: Доставчикът на социалната услуга търси активно мнението на потребителите при оценка на изпълнението на Програмата за развитие на качеството.

Индикатор	Източник на информация
156) Разработени форми/материали за търсене на мнението на потребителите.	- Форми/материали за търсене на мнението на потребители - Програма за развитие на качеството
157) Поне едно проучване на удовлетвореността на потребителите в рамките на всеки 6 месеца или при прекратяване на услугата от всеки потребител чрез целенасочена обратна връзка.	- Интервюта с потребители - При приложимост, въпросниците са адаптирани за лица с ограничения в зрението, слуха или говора и на лица с интелектуални затруднения - Налична обобщена информация от проучването
158) Програмата за развитие на качеството и Годишният отчет към АКСУ отразяват постигнатите резултати от проучването на удовлетвореността.	- Съдържателен преглед на Програмата за развитие на качеството - Съдържателен преглед на обобщената информация от проучването - Годишен отчет с обобщена информация (към 31 март за АКСУ)

Специализираната социална услуга ОПЛКС се предоставя **комплексно**¹ със следните социални услуги:

- информиране и консултиране – като специализирана социална услуга;
- застъпничество и посредничество;
- терапия;
- обучение за придобиване на умения.

Социалните услуги "дневна грижа", "резидентна грижа" и "осигуряване на подслон" или комбинация от две от тях не могат да се предоставят комплексно, тъй като и трите услуги

имат за цел задоволяване на ежедневни потребности и осигуряване на безопасна среда за потребителите и ще се дублират дейности за подкрепа, осъществявани в тези социални услуги.

Доставчикът на социалната услуга ОПЛКС може да привлича/включва в дейността на услугата доброволци съгласно разработена от доставчика програма. Включването на стажанти е след сключване на споразумения между доставчика и съответните висши учебни заведения.

¹ При комплексно предоставяне на социални услуги доставчикът по своя преценка може да разработва общи или отделни програми, правила, регистри и други документи за различните видове социални услуги. При прилагане на подхода за общи документи за всички предоставяни комплексно услуги следва да има ясна и добре структурирана информация за всички видове социални услуги, които доставчикът предоставя, както и за всички видове социални услуги, които всяко от лицата ползва комплексно от един доставчик.

Приложение 20
към чл. 12

Стандарти и критерии за качество на специализирана социална услуга
Осигуряване на подслон за деца, пострадали от домашно насилие, и деца – жертви на трафик

А. Доставчикът на специализираната социална услуга Осигуряване на подслон за деца, пострадали от домашно насилие, и деца – жертви на трафик (ОПДНТ), е длъжен да осигури следните стандарти за организация и управление на социалната услуга:

Стандарт 1: Управление

Системата за управление на специализираната социалната услуга ОПДНТ се прилага ефективно и цялостно, като насърчава култура на качеството. Услугата гарантира, че целите на социалната услуга, индивидуалните потребности на потребителите и постигнатите резултати за тях се реализират по възможно най-ефективен начин, като се ангажира с развиване и прилагане на добри практики.

Критерий 1.1: Доставчикът на социалната услуга прилага система за управление на служителите, ресурсите и качеството.

Индикатор	Източник на информация
1) Разписана система за управление на качеството, в т.ч. на служителите и ресурсите.	- Доставчикът представя доказателства за наличие на система за управление - Писмени политики и процедури, правила, правилници - Информация, подписана от ръководителя на услугата
2) Обобщена информация (справка) относно резултата за потребителите за активните и приключените случаи.	- Попълнена форма с обобщена информация (период от време, брой обхванати потребители, проблеми (разрешени и неразрешени), общи тенденции и др.) - ИПГ/ИПП на потребителите
3) Програмата за развитие на качеството и Годишният отчет към АКСУ отразяват постигнатите резултати.	- Съдържателен преглед на Програмата за развитие на качеството - Съдържателен преглед на обобщената информация - Годишен отчет с обобщена информация (към 31 март за АКСУ)
4) Всички служители са запознати със съдържанието на обобщената информация за постигнатите резултати и взимат под внимание всички обстоятелства от значение за подобряване на ежедневната им работа.	- Интервюта със служители

Критерий 1.2: Управлението на социалната услуга ОПДНТ е ясно структурирано, като управляващото услугата лице е назначено от доставчика на услугата за осъществяване на ръководство и е работодател на служителите, предоставящи услугата.

Индикатор	Източник на информация
5) Дейността на услугата се управлява от назначен от доставчика ръководител.	- Договор за назначаване (възлагане) на лицето, управляващо социалната услуга - При приложимост, валидно пълномощно на ръководителя на услугата
6) Определени са отговорностите, нивата на вземане на решения (подчиненост) и задълженията на служителите.	- Длъжностни характеристики на служителите (вкл. органиграма)

Критерий 1.3: Доставчикът на социалната услуга прилага методи за работа, съобразени с проучени добри практики за работа с деца, жертви на насилие и/или трафик.

Индикатор	Източник на информация
7) При възможност, установяване на методи за работа в услугата, съобразени с проучени добри практики и подходи.	- Интервю с ръководителя на услугата - Информация, подписана от ръководителя на услугата
8) При възможност, ръководителят на услугата посочва поне една добра практика/иновация приложена в услугата.	- Писмена обосновка за избора на избрания подход или добра практика, придружена със справка за постигнати резултати като резултат от приложения подход/практика

Стандарт 2: Организация на дейностите
 Специализираната социална услуга ОПДНТ организира пребиваването на потребителите в услугата, дейностите с тях, както и работата на служителите, според предварително изготвени правила за организация и функциониране на услугата.
Критерий 2.1: Доставчикът на социалната услуга е организирал живота на потребителите в зависимост от възрастта им и индивидуалните им потребности. Груповият живот е организиран така, че да се използва като ресурс за развитие.

Индикатор	Източник на информация
9) За всяка група потребители по възраст има разписан дневен режим, поставен на видно място.	- Дневен режим - Наблюдение - Интервюта с потребители
10) Най-малко една дейност на потребителите седмично е в среда извън ОПДНТ, ако това е допустимо спрямо безопасността по случая.	- Индивидуален график на потребителите
11) Интервюираните служители дават пример от своята практика по прилагане на система за управление - в частта относно организацията на дейностите.	- Наблюдение и описание на средата - Интервюта със служители - Информация, подписана от ръководителя на услугата

Критерий 2.2: Доставчикът на социалната услуга осигурява на децата в ОПДНТ среда на живот, близка до семейната, в която се зачита правото им на лично пространство и уединение в условията на сигурност и зачитане на достойнството им.

Индикатор	Източник на информация
12) Всяко дете разполага с лични вещи, облекло и обувки, които да съхранява в определен за него гардероб/шкаф, до който има непрекъснат достъп.	- Наблюдение - Интервюта с потребители - Интервюта със служители - При приложимост, разходооправдателни документи (закупуване на артикули)
13) В спалните помещения за всеки потребител е обособено лично пространство.	- Наблюдение - Интервюта с потребители - Интервюта със служители
14) За всяко дете са осигурени условия за уединение (за къпане, обличане, личен тоалет, конфиденциален разговор и др.).	

Критерий 2.3: Доставчикът на социалната услуга осигурява единен подход в работата с децата в услугата ОПДНТ.

Индикатор	Източник на информация
15) Всички служители имат споделено разбиране за индивидуалните нужди на всеки потребител, поставената цел в ИПГ/ИПП и методите за постигането им.	- ИПГ/ИПП на потребителите - Протоколи от вътрешноекипни срещи - Интервюта с потребители - Интервюта със служители
16) В услугата има регулярни форми на съвместно обсъждане между служители и потребители (напр. общи събрания, специално време за среща на потребител с представител на ръководството и др.).	- Документ, удостоверяващ провеждани екипни срещи

Критерий 2.4: Доставчикът на социалната услуга въвежда правила в изпълнение на ежедневните дейности, като хранене, хигиена и други, които се реализират с участие на децата в услугата и са общоприети от групата.

Индикатор	Източник на информация
17) Служителите представят режима за събуждане, за хранене, за подготовка за лягане и други дейности.	- Наблюдение на ежедневието в услугата - Интервюта със служители - Интервюта с потребители
18) Потребителите споделят за индивидуален режим за събуждане, хранене, подготовка за лягане и др.	- Наблюдение на ежедневието в услугата - Интервюта с потребители
19) Всеки потребител разказва най-малко за една съвместна дейност със служителите и останалите потребители.	
178) Наличен Правилник за вътрешния ред в услугата.	- Правилник за вътрешния ред
21) Всички служители са запознати с Правилника и съблюдают спазването му.	- Наблюдение на ежедневието в услугата - Интервюта със служители - представят правилата за изпълнение на ежедневните дейности

Критерий 2.5: Доставчикът на социалната услуга организира 24-часова грижа и подкрепа на децата.

Индикатор	Източник на информация
22) Във всеки момент на денонощието са осигурени достатъчно на брой и по състав служители.	- Одобрен месечен график - Наблюдение - Рапортна книга - Интервюта със служители
23) Предаването и приемането на смените се организира чрез срещи на съответните служители за обмен на информация.	
24) Минимум един път месечно се провеждат общи екипни срещи за обсъждане на организацията на работа, както и за споделяне на информация от значение за развитието на отделните случаи.	- Протоколи от екипни срещи - Интервюта със служители

Стандарт 3: Място на предоставяне

Мястото за предоставяне на специализираната социална услуга ОПДНТ способства за осъществяване правата на ползващите услугата деца и тяхното временно настаняване в безопасна среда.

Критерий 3.1: Общността е в достатъчна степен безопасна и позволява удобни комуникации с държавните институции, общинските власти, здравни, образователни, терапевтични, спортни и други услуги. Услугата има административен адрес на предоставяне.

Индикатор	Източник на информация
25) Средата на ОПДНТ е подходяща по отношение на прилежащата инфраструктура.	- Наблюдение и описание на средата
26) ОПДНТ е разположена самостоятелно - не е разположена в една сграда със социална услуга за резидентна грижа и/или разполага със собствен вход и изход.	
27) Установяване на административен адрес на услугата.	- Решение на общинския съвет, а в случаите, когато социалните услуги са делегирани от държавата дейности - и Заповед на изпълнителния директор на Агенцията за социално подпомагане - Регистър на АКСУ
28) Адресът/мястото на услугата не е публично, като не се указва чрез табели, знаци, не е публикуван в интернет или други обозначения.	- Наблюдение и описание на средата

Критерий 3.2: При възможност, специализираната среда на социалната услуга ОПДНТ разполага с прилежаща територия, която се обособява като част от услугата, и има лесен достъп до външните прилежащи пространства.*

(*) При липса на дворно място на територията на социалната услуга този критерий не се проверява.

Индикатор	Източник на информация
-----------	------------------------

29) Специализираната среда на социалната услуга разполага с прилежащо дворно пространство за организиране на занимания на открито и отдиш на потребителите.	- Наблюдение и описание на средата
30) Дворното пространство е добре поддържано.	
31) Интервюираните потребители потвърждават, че дворното пространство е достъпно за тях.	- Интервюта с потребители

Стандарт 4: Специализирана среда

Специализираната среда, в която се предоставя социалната услуга ОПДНТ създава подходящи и устойчиви условия за престой и подкрепа на потребителите.

Критерий 4.1: Помещенията за живеене, нощувка, дневни занимания, хранене и приготвяне/разпределяне на храна и други са достатъчно на брой, достъпни и са обзаведени съобразено с функционалното им предназначение и потребностите на потребителите.

Индикатор	Източник на информация
32) При възможност, всички потребители нощуват в стая с не повече от две места за спане.	- Наблюдение и описание на помещенията - Интервюта с потребители - Регистър на потребителите
33) Всички потребители нощуват в стая с друг потребител от същия пол (изключения са възможни за братя и сестри).	
34) Всички помещения за живеене, нощувка и дневни занимания са обзаведени съобразно възрастта и индивидуалните нужди на настанените потребители.	
35) ОПДНТ осигурява условия за самоподготовка на децата (напр. отделно помещение или достатъчно по големина спално помещение с подходящо обзавеждане).	
36) Мебелите и съоръженията в услугата са обезопасени (заоблени ръбове, обезопасени електрически контакти и др.).	
37) Поне едно кухненско помещение за приготвяне на храна с пространство за съхранение на хранителни продукти, оборудвано с необходимите уреди.	
38) Поне едно помещение за хранене (трапезария), в което могат да се съберат поне половината потребители.	
39) Поне едно помещение за дневни занимания, в което могат да се съберат половината потребители.	
40) Обособено място или помещение за пране и сушене на дрехи.	
41) Поне едно помещение за индивидуална работа с потребителите/място за срещи с родители и близки.	
42) При възможност, ОПДНТ разполага със склад и със стая за изолация при спешно	

настаняване.	
43) Поне едно помещение за служителите.	
44) Услугата има здравен кабинет.	- Наблюдение и описание на помещенията
45) Здравният кабинет в услугата е оборудван съгласно нормативните изисквания.	
46) Условия за съхранение на лична документация на потребителите и архив (напр. метален шкаф, който се заключва).	- Наблюдение и описание на помещенията - Правила за достъп до помещенията и документацията
47) Налично е необходимо оборудване при съблюдаване на професионалните норми и изисквания - домофон с камера, телефонен пост, интернет връзка, видеонаблюдение (в общи помещения, коридори, входове), сигнална инсталация, ако е приложимо.	

Критерий 4.2: Санитарно-хигиенните помещения (бани, тоалетни) в социалната услуга ОПДНТ са достатъчно на брой и са в изправност.

Индикатор	Източник на информация
48) Санитарните съоръжения са съобразени с потребностите на потребителите.	- Наблюдение и описание на помещенията
49) Служителите ползват санитарен възел, различен от тези на потребителите.	
50) Всички санитарни съоръжения (в т.ч. кранове за студена и топла вода и др.) са работещи.	

Критерий 4.3: Доставчикът на социалната услуга спазва санитарно-хигиенните изисквания по отношение осветление, отопление и вентилация на всички помещения.

Индикатор	Източник на информация
51) Всички помещения се отопляват, като през зимния период се поддържа постоянна температура в съответствие с хигиенните изисквания, в спалните - 18 - 22°C, в дневната - 20°C, когато се използват от потребителите.	- Наблюдение и описание на помещенията (термометър в услугата) - Интервюта с потребители - Интервюта със служители
52) Помещенията са проветрени и нямат специфичен мирис.	- Наблюдение и описание на помещенията
53) Няма наличие на влага и мухъл в помещенията.	
54) Общите помещения и помещенията за живеене имат естествен източник на светлина.	

Критерий 4.4: Специализираната среда (материалната база), в която се предоставя

социалната услуга ОПДНТ, е в състояние да посрещне потребители със специални потребности при придвижване.

Индикатор	Източник на информация
55) Функционираща рампа или други подходящи приспособления (напр. асансьор, подемпник) на подходящо и леснодостъпно входно място към ОПДНТ.	- Наблюдение и описание на средата - Документи за въвеждане в експлоатация на съответното съоръжение - При възможност, интервюта с потребители
56) При необходимост, има санитарен възел, приспособен за ползване от потребители с инвалидни колички.	
57) Вратите позволяват ползване от потребители със затруднения при придвижване - нямат прагове, бравите са на достъпна за потребителите височина.	
58) Широчината на всички коридори и врати по пътя на движение позволяват безпрепятствено преминаване на инвалидна количка.	

Стандарт 5: Безопасност и сигурност

Специализираната социална услуга ОПДНТ осигурява сигурна и безопасна среда за потребителите и служителите според действащите нормативни изисквания, като доставчикът регулярно съгласува действията си с препоръките на компетентните органи.

Критерий 5.1: Доставчикът на социалната услуга осигурява аварийна и пожарна безопасност за потребителите и служителите.

Индикатор	Източник на информация
59) Разработен План за защита при бедствия и аварии.	- План за защита при бедствия и аварии
60) Интервюираните служители са запознати със своите задължения по План за защита при бедствия и аварии.	- Интервюта със служители - План за защита при бедствия и аварии - Протоколи от проведени учебни евакуационни мероприятия - Предписания на Служба "Пожарна безопасност и защита на населението" - Пожарно досие/Процедура за реакция при пожар
61) Има обозначен аварийен изход, работещо евакуационно осветление.	- Протоколи/предписания от Служба "Пожарна безопасност и защита на населението" - Наблюдение
62) Евакуационен план - поставен на видно място и в едър план.	- Наблюдение

Критерий 5.2: Доставчикът на социалната услуга прилага процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества.

Индикатор	Източник на информация
63) Налична писмена процедура за	- Процедура за съхранение и използване на

съхранение и използване на потенциално вредни вещества.	потенциално вредни вещества - Наблюдение на помещенията - Интервюта със служители
64) Има писмени указания за начина и дозировката на използване на препаратите за дезинфекция на ръцете на служителите, потребителите и на повърхностите.	
65) Перилните, миешите средства и други потенциално вредни вещества са ясно обозначени и се съхраняват отделно от храните, в специални за това места, които са недостъпни за децата.	

Критерий 5.3: Доставчикът на социалната услуга прилага Програма за превенция и план за действие при възникване на епидемична ситуация. Доставчикът осигурява лични предпазни средства за служителите и потребителите на услугата.

Индикатор	Източник на информация
66) Разработена Програма за превенция и план за действие при възникване на епидемична ситуация.	- Програма за превенция и план за действие при възникване на епидемична ситуация
67) Всички служители са запознати с разписаната Програма за превенция и план за действие при възникване на епидемична ситуация.	- Документ, удостоверяващ, че на служителите е предоставена програмата. - Документ, удостоверяващ, че се провежда периодичен инструктаж - Интервюта със служители
68) Всички потребители и служители имат лични предпазни средства - маски, ръкавици и други, включително еднократни престилки, облекло и обувки за служителите, които се използват само в услугата.	- Наблюдение на помещенията - Интервюта със служители

Критерий 5.4: Доставчикът на социалната услуга гарантира закрилата на потребителите при настъпване на инцидент, застрашаващ живота и здравето на потребител, както и при отсъствие на потребител без основателна причина или предупреждение.

Индикатор	Източник на информация
69) Утвърдена Процедура за уведомяване и действие при инцидент/смърт на потребител.	- Процедура за уведомяване и действие при инцидент/смърт на потребител - Интервюта със служители - Протокол/и за предприети действия и резултатите от тях
70) Утвърдена Процедура за действие при отсъствие на потребител без основателна причина или предупреждение.	- Процедура за действие при отсъствие на потребител без основателна причина или предупреждение
71) Всички служители са запознати със своите задължения съгласно Процедурите.	- Интервюта със служители - Протокол/и за предприети действия и резултатите от тях
72) Проведен инструктаж/обучение на служителите за оказване на първа помощ поне	- Информация, подписана от ръководителя на услугата

веднъж през последните 12 месеца.	- Протокол от проведен инструктаж/обучение
73) Всички потребители са информирани по подходящ начин за реда на информиране при случай на инцидент/смърт и при отсъствие на потребител от услугата без основателна причина.	- При приложимост, интервюта с потребители

Критерий 5.5: Доставчикът на социалната услуга осигурява защита на децата от външни за услугата лица.

Индикатор	Източник на информация
74) ОПДНТ установява пропускателен режим за външни лица.	- Процедура за пропускателния режим - Регистър на посетителите
75) При възможност, ОПДНТ осигурява физическа охрана.	- Наблюдение и описание - Договори за охрана - Интервю с ръководителя на услугата

Стандарт 6: Поверителност и сигурност на информацията

Специализираната социална услуга ОПДНТ гарантира в максимална степен защита на поверителността, сигурността на личните данни и информацията за потребителите.

Критерий 6.1: Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага политики и процедури за сигурността и поверителността на личните данни за децата.

Индикатор	Източник на информация
76) Всички служители са запознати с политиката и процедурите за защита на личните данни и са наясно с отговорностите си за поддържане на поверителността на информацията за децата и семействата.	- Писмена политика и процедури относно защитата на личните данни и информацията за потребителите и семействата - Интервюта със служители - Информация, подписана от ръководителя на услугата
77) Желаетелите да ползват социалната услуга (родителите/законните представители) са подписали Декларация за съгласие за предоставяне и обработване на лични данни за целите на изготвянето на ИОП и ИПГ/ИПП.	- Подписани Декларации

Критерий 6.2: Доставчикът на социалната услуга архивира досиетата на потребителите и ги съхранява съгласно изискванията на Вътрешни правила за архивиране на информацията.

Индикатор	Източник на информация
78) Всички документи се архивират по Правила за архивиране на информацията.	- Правила за архивиране - Заповед, определяща състава на Комисия от служители на услугата за архивиране съобразно вътрешните правила
79) Процедурата за защита на личните данни на потребителите съдържа условията, времето и реда за унищожаване на личните данни.	- Процедура за защита на личните данни на потребителите

Стандарт 7: Работа с общността

Работата с общността и системната комуникация на специализираната социална услуга ОПДНТ с държавни и общински служби, партньори, други доставчици на услуги, бизнес, медии, читалища, спортни клубове и други допринасят за социалното включване на потребителите в обществото.

Критерий 7.1: Доставчикът предоставя социалната услуга ОПДНТ чрез взаимодействие с други доставчици на социални, образователни, здравни, културни и други услуги и спортни дейности съобразно спецификата в състоянието на всяко дете и индивидуалните му потребности.

Индикатор	Източник на информация
80) Доставчикът координира дейностите си със структурите на ДСП, МВР, Център за спешна медицинска помощ, прокуратура, здравни и лечебни заведения, общински служби.	- Протоколи от проведени срещи за координация на ИПГ/ИПП и дейностите - Преглед на Вътрешните правила за работа и организация на дейността - ИПГ/ИПП на потребителите/Съвместен план за интегрирано предоставяне на подкрепа
81) Услугите за всички деца се реализират координирано с други доставчици на социални услуги, организации и институции.	
82) Доставчикът съдейства на всички потребители за достъп до други форми на подкрепа, съобразно индивидуалните им потребности, емоционално състояние и желания.	

Критерий 7.2: Доставчикът на социалната услуга има разработена и налична актуална информация за целите на външна и вътрешна комуникация.

Индикатор	Източник на информация
83) Информационните материали, предназначени за общността, са актуални и съдържат само обобщена информация за услугата.	- Информационни материали, налични в услугата - При необходимост, материали, подходящи за лица с ограничения в зрението, слуха или говора и за лица с интелектуални затруднения
84) Информационните материали за потребителите са в подходящ вид, съобразен с възрастта и степента на развитието им.	
85) Служители и потребители могат да посочат примери от съвместна работа с общността и други заинтересовани страни.	- При наличие на събития и дейности - Интервюта с потребители - Интервюта със служители
86) Актуална информация за услугата се предоставя поне два пъти годишно на ДСП.	- Изходяща поща - Информационни материали, налични в услугата - Информация, подписана от ръководителя на услугата

Стандарт 8: Финансов ресурс*

Добро финансово управление на специализираната социална услуга ОПДНТ.

(*) Този стандарт не се проверява, когато социалната услуга изцяло се финансира и управлява от частен доставчик.

Критерий 8.1: Доставчикът планира и разходва финансовите средства за предоставяне на социалната услуга ОПДНТ законосъобразно, ефективно, отчетно и отговорно.

Индикатор	Източник на информация
87) Годишният размер на средствата за финансиране на услугата е приет от общинския съвет като част от бюджета на общината за всички социални услуги, делегирани от държавата дейности.	- Решение на общинския съвет
88) Годишен план и отчет към определен период на средствата за финансиране на услугата по параграфи съгласно Единната бюджетна класификация за съответната година.	- Бюджетна бланка за разпределяне на разходите - Отчет на направените разходи към определен период - Информация, подписана от ръководителя на услугата
89) Размерът на работните заплати на служителите съответства на Наредба за стандартите за заплащане на труда на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги, които се финансират от държавния бюджет.	- Поименно щатно разписание - Ведомости за работни заплати
90) Месечните средства за джобни разходи за ученици са планирани в бюджетната бланка.	- Бюджетна бланка за разпределяне на разходите - Вътрешен документ, удостоверяващ изплащанията

Б. Доставчикът на специализираната социална услуга Осигуряване на подслон за деца, пострадали от домашно насилие, и деца – жертви на трафик (ОПДНТ), е длъжен да осигури следните стандарти за квалификация и професионално развитие на служителите, които осъществяват дейността по предоставянето на услугата:

Стандарт 9: Структура и квалификация на служителите

Специализираната социална услуга ОПДНТ осигурява възможно най-високо качество на човешките ресурси, необходими за ефективно предоставяне на услугата, съобразно нейната специфика.

Критерий 9.1: Доставчикът на социалната услуга осигурява достатъчно на брой и с необходимата професионална подготовка служители.

Индикатор	Източник на информация
91) За всички позиции има разработени и одобрени длъжностни характеристики с включено задължение за съдействие по чл. 7 от ЗЗДет.	- Актуални длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите
92) Наетите на трудов договор служители познават длъжностните си характеристики.	- Длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите - Интервюта със служители
93) В изискванията за заемане на длъжностите за служители са заложили специални умения, като: - умения за работа с деца, жертви на насилие и трафик и техните семейства; - умения за бърза, адекватна реакция и вземане на решение в ситуация на криза, емоционален конфликт, осъществяване на кризисни интервенции, умения за адекватно поведение при работа с лица с агресивно/автоагресивно поведение и други;	- Длъжностни характеристики - Обява за набиране на служители

- прилагане на индивидуален подход и оценка на потребностите на детето; - специфични умения, свързани с необходимостта от оказване на консултации, предоставяне на подкрепа за преодоляване на последствията от травмата; - добри комуникативни умения и умения за работа в екип - в самата услуга и при междуинституционално сътрудничество и взаимодействие.	
94) Всички наети лица съответстват по квалификация на изискванията, заложи в длъжностните им характеристики.	- Длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите - Трудови досиета на всички служители - Индивидуална годишна оценка на изпълнението на длъжността за всеки служител
95) Интервюираните служители са запознати с нормативната уредба в сферата на социалните услуги и закрилата на детето, както и с Етичния кодекс на работещите с деца и Етичния кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги.	- Интервюта със служителите
96) Щатното разписание е изпълнено на минимум 75%.	- Длъжностно щатно разписание: 0 основни специалисти: социален работник; медицинска сестра; 0 при необходимост, препоръчителни специалисти: психолог; специалист социални дейности; 0 служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите: сътрудник социални дейности; 0 при необходимост, подпомагащи служители: готвач; хигиенист; шофьор/поддръжка - Поименно щатно разписание
97) Доставчикът е осигурил следните категории служители в услугата: а) специалисти - основни специалисти, необходими за функционирането на услугата и препоръчителни специалисти; б) служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите, и служители, подпомагащи функционирането на социалната услуга.	
98) Минималният брой по основните категории служители е съобразен с броя на потребителите в ОПДНТ.[*] (*) Минимален брой на децата, ползващи социалната услуга - 4, и максимален брой деца, ползващи социалната услуга - 10.	- Длъжностно щатно разписание - Поименно щатно разписание - Коефициент за определяне числеността на служителите (0,9)
99) Всички служители са годни и правоспособни за работа с деца в услугата.	- Медицински документи за всеки служител - при постъпване на работа - Свидетелство за съдимост за всеки служител - при постъпване на работа - Съответен на длъжността документ за образователен ценз
100) Всички служители са с редовни лични здравни книжки.	- Лични здравни книжки на служителите - заверени за всяка календарна година
101) Интервюираните служители потвърждават, че организацията на сменния режим на работа е според договорните им	- Интервюта със служители - Трудови договори на всички служители - Интервюта с ръководителя на услугата

отношения.	- Преглед на счетоводни документи - Работни графици за последните 4 месеца
102) Установяване текучество на кадри за последните 12 месеца - по позиции и брой.	- Длъжностно щатно разписание - Информация, подписана от ръководителя - Преглед на счетоводни документи, ведомости за работни заплати на служителите
103) Брой сключени договори/споразумения за наемане на допълнителни служители - фактическо състояние по позиции и брой.	- Наблюдение и описание на средата - Счетоводна документация - Информация, подписана от ръководителя на услугата
104) Всички служители са с подписани трудови договори/договори за извършване на определена работа/за предоставяне на определена услуга.	- Трудови досиета
105) Оценката на служителите се извършва веднъж годишно и отразява целите и мерките за професионалното им развитие в ОПДНТ.	- Формуляр за оценка - Процедура за оценка
106) Резултатите от оценката на всеки служител се обсъждат лично.	- Подписан от ръководителя и служителя Формуляр за оценка

Критерий 9.2: Процедурата на доставчика на социалната услуга за подбор на служителите описва процесите и необходимите документи за подбор, наемане и сключване на договори със служителите (и доброволците). При приложимост, доставчикът привлича в дейността на услугата стажанти.

Индикатор	Източник на информация
107) Процедурата за подбор се спазва при назначаване на всеки служител.	- Процедура за подбор на служителите - Интервюта със служители
108) Обявите за свободни работни места съответстват на длъжностната характеристика за всяка позиция.	- Преглед на трудови досиета - позиции, обяви за работа, протоколи от интервюта с кандидатстващи за работа, длъжностни характеристики и др.
109) При приложимост, подборът на доброволци е в съответствие с писмена процедура.	- При приложимост, процедура за набиране на доброволци
110) При приложимост, функциите, задълженията и ограниченията са разписани за всяка доброволческа позиция.	- При приложимост, договор с всеки доброволец
111) При приложимост, сътрудничество с учебни заведения за провеждане на учебни стажове.	- Сключени споразумения с учебни заведения - Графици за стажуване

Стандарт 10: Развитие на служителите

Специализираната социална услуга ОПДНТ прилага ефективна система за управление на човешките ресурси с подходящи мерки за професионална подкрепа и личностно развитие на служителите при условия за учене през целия живот.

Критерий 10.1: Доставчикът на социалната услуга осигурява условия за професионално развитие на служителите.

Индикатор	Източник на информация
-----------	------------------------

112) Служителите имат достъп до програми за квалификация и обучителни курсове, съответстващи на разписаните им задължения и отговорности в длъжностните им характеристики.	- Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите
113) При необходимост доставчикът осъществява партньорства с различни обучителни организации или обучители.	- Сключени договори за квалификационни курсове - Автобиографии на обучители
114) Служителите в услугата участват в научно-практически курсове, обмяна на опит и/или добри практики.	- Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите - Индивидуална оценка на всеки служител
115) Налична програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите.	- Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите за настоящата календарна година - Индивидуална оценка на изпълнението за всеки служител - Индивидуални планове за професионално развитие на всеки служител

Критерий 10.2: Доставчикът на социалната услуга осигурява въвеждащи и надграждащи/специализирани обучения за служителите.

Индикатор	Източник на информация
116) Всички новоназначени служители са преминали въвеждащо обучение от минимум 36 академични часа.	- Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите - Списък на участници и обучители от проведени въвеждащи обучения
117) Служителите са преминали през последните 12 месеца специализирано обучение от минимум 24 академични часа (за основни специалисти, осъществяващи дейности по ръководство и предоставяне на социални услуги, препоръчителни специалисти и служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите) и минимум 12 академични часа за служителите, подпомагащи функционирането на социалната услуга.	- Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати) - Поименно щатно разписание
118) Интервюираните служители познават своите Индивидуални планове за професионално развитие.	- Интервюта със служители - Индивидуални планове за професионално развитие на всеки служител
119) Ръководителят на услугата е преминал през последните 12 месеца поне едно обучение, свързано с управленските функции.	- Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати)

Критерий 10.3: Доставчикът на социалната услуга осигурява на служителите професионална подкрепа чрез наставничество, групова и индивидуална супервизия.

Индикатор	Източник на информация
120) Всеки новопостъпил служители без опит в системата на социалните услуги има назначен наставник, определен за период от 6 месеца от датата на назначаване.	- Заповед за определяне на наставник - Досиета на новопостъпили служители без опит в системата на социални услуги - Интервю с ръководителя на услугата - При приложимост, интервю с определения наставник
121) Служителите са преминали групова супервизия - всеки месец (за последните 12 месеца).	- График на супервизиите - Протоколи/отчети от проведените супервизионни сесии
122) Служителите са преминали индивидуална супервизия - от външен за услугата специалист - най-малко веднъж на всеки 3 месеца (за последните 12 месеца) и/или по-често при заявка.	- Автобиографии на специалистите по супервизия (независимо дали се предоставя пряко от лице, или от външна организация) - Договори с външни специалисти и/или доставчици на услуги по супервизия

В. Доставчикът на специализираната социална услуга Осигуряване на подслон за деца, пострадали от домашно насилие, и деца – жертви на трафик (ОПДНТ), е длъжен да осигури следните стандарти за ефективност на услугата с оглед на постигнатите резултати за лицата, които я ползват, в отговор на потребностите им:

Стандарт 11: Вход в услугата

Насочването/приемането в специализираната социална услуга ОПДНТ е съобразно индивидуалните потребности на детето и е извършено от ДСП координирано (при необходимост) с други заинтересовани страни – по Координационния механизъм при насилие (координатор ДСП) или Координационен механизъм за рефериране и обгрижване на случаи на непридружени деца и деца – жертви на трафик, завръщащи се от чужбина (координатор: ДАЗД и МВР).

Критерий 11.1: При приемане на потребител в ОПДНТ, доставчикът на социалната услуга изисква от насочващия орган следните задължителни документи:*

- Заповед на директора на дирекция "Социално подпомагане";
- Социален доклад на дирекция "Социално подпомагане" с включена оценка на потребностите на детето;
- План за действие на дирекция "Социално подпомагане";
- Удостоверение за завършен клас, степен на образование;
- Медицинско удостоверение от личния лекар на потребител, че не е бил в контакт със заразно болни/заразоносителство;
- Талон за здравословното състояние с нанесени имунизации и лична амбулаторна карта;
- При приложимост, документи, удостоверяващи увреждането на потребител, налични епикризи;
- Направления/заповеди за ползване на други социални услуги.

(*) В изключителни случаи на спешно настаняване се допуска то да се извърши без изискваните се медицински документи и документи от образователната система.

Индикатор	Източник на информация
123) За всеки потребител доставчикът създава лично досие, съдържащо съответните документи.	- Досиета на потребителите - Регистър на потребителите - Протоколи за прием на деца
124) За всеки потребител - Протокол за приемане на потребител в ОПДНТ.	

Стандарт 12: Управление на случай

Специализираната социална услуга ОПДНТ организира ефективно управление на случая на всеки потребител с оглед задоволяване в максимална степен на неговите потребности и постигане на ефективно социално включване. Престоят на дете в ОПДНТ е не е по-дълъг от 6 месеца за текущата година.

Критерий 12.1: Предоставянето на социалната услуга ОПДНТ се извършва съобразно индивидуална оценка на потребностите (ИОП) на потребителите, индивидуален план за

грижа/подкрепа (ИПГ/ИПП) и заложените в синхрон с Плана за действие на ДСП резултати, като гарантира участие на потребителя и други заинтересовани страни (при приложимост – родители/законни представители и др.) в цялостния процес на оценка и планиране.

Индикатор	Източник на информация
125) За всеки потребител на социалната услуга има налични подписани ИОП - от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя (над 14-годишна възраст) или - при приложимост - от негов родител/законен представител.	- Регистър на потребителите - ИОП на потребителите - Документ, определящ членовете на мултидисциплинарния екип
126) ИОП покрива минимум следното: - История на детето и семейството; - Области на развитие: физическо, здравно, познавателно и образователно, емоционално и социално развитие; - Идентичност; - Специални нужди и потребност от специални здравни грижи; - Силни страни и ресурси на детето/младежа, неговото семейство и средата.	- Съдържателен преглед на ИОП на потребителите
127) Структурата и съдържанието на ИПГ/ИПП отговарят на изискванията на нормативната уредба и съдържат конкретни, реалистични и измерими цели и резултати.	- Съдържателен преглед на всички ИПГ/ИПП на потребителите - Сравнителен преглед на произволно избрани ИПГ/ИПП на поне 5 потребители - Интервюта със служители
128) ИОП и ИПГ/ИПП на потребителите са разработени и актуализирани в срок.	- Първите ИОП и ИПГ/ИПП са разработени във възможно най-кратък срок (според спешността на случая), но не по-късно от 20 дни от началната дата на настаняването - ИОП и ИПП на потребителите са актуализирани в сроковете, определени в чл. 33, ал. 3 или чл. 34, ал. 1, т. 1 от ППЗСУ
129) За всички потребители са налични подписани ИПГ/ИПП - от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя (над 14-годишна възраст) и/или - при приложимост - от негов родител/законен представител.	- Преглед на всички ИПГ/ИПП на потребителите - Подписани ИПГ/ИПП от всички заинтересовани страни (включително мултидисциплинарен екип) - При наличие - протоколи от процеса на обсъждане
130) Дейностите във всички прегледани ИПГ/ИПП отразяват установените в ИОП потребности.	- Съдържателен преглед на ИОП с ИПГ/ИПП на потребителите
131) Установяване на продължителност на престой за всяко дете в ОПДНТ.	- Регистър на потребителите - Информация, подписана от ръководителя на услугата

Критерий 12.2: Доставчикът на социалната услуга планира и подготвя съвместно с всеки потребител и с ДСП прекратяването на ползването на социалната услуга ОПДНТ.

Индикатор	Източник на информация
-----------	------------------------

132) Индивидуалният план за подготовка на детето за напускане е съобразена с неговата възраст, индивидуалност и с предстоящия нов начин на живот.	- Анализ на Индивидуалните планове за напускане на детето/младежа - ако е приложимо - При наличие - протоколи от процеса на обсъждане
133) Всяко прекратяване ползването на услугата се документира.	- Документи, удостоверяващи прекратяванията на ползването на социалната услуга - Регистър на потребителите

Стандарт 13: Здраве и хранене

Специализираната социална услуга ОПДНТ осигурява храна и достъп до здравна профилактика, здравни грижи и лечение на потребителите по време на престоя им в нея.

Критерий 13.1: Доставчикът на социалната услуга осигурява на всяко дете съдействие за получаване на медицинска помощ, както и достъп до здравни услуги. До 2 седмици след настаняването на дете в ОПДНТ за него се избира личен лекар, практикуващ в района на местоположение на услугата и се осигурява достъп до дентална помощ.

Индикатор	Източник на информация
134) Всички потребители имат личен лекар и осигурена дентална помощ.	- При приложимост, лична здравно-осигурителна книжка на всеки потребител - Интервюта с потребители - Интервюта със служители - Декларация "Данни за здравно осигуряване на лица, осигурени от държавния бюджет" - на електронен и хартиен носител, подадена от ръководителя на услугата за здравно неосигурените лица - Лична амбулаторна карта/амбулаторен лист от проведени прегледи/лечения
135) При необходимост всяко дете е преминало в срок до 48 ч. след настаняването медицински преглед, вкл. и при специалист.	- Лична амбулаторна карта на всеки потребител - Регистър на потребителите
136) Потребителите, подлежащи на имунизация/ваксинация от постъпване в социалната услуга, са с поставена такава - според техния здравен статус и съобразно имунизационния календар на Република България.	- Талон за здравословното състояние с нанесени имунизации или лична амбулаторна карта

Критерий 13.2: Доставчикът на социалната услуга поддържа в наличност основни лекарствени продукти за оказване на първа помощ и медицинско обслужване, за които не се изисква лекарско предписание.

Индикатор	Източник на информация
137) Основните лекарствени продукти за оказване на първа помощ и медицинско обслужване се съхраняват на специално място, до което децата нямат достъп.	- Наблюдение на мястото за съхраняване на лекарствени продукти и определен ред за достъп до тях (напр. в Правилник за вътрешния ред, заповед и/или др.)
138) Лекарствени продукти се осигуряват за потребителите по Процедура за снабдяване, съхранение, изписване и прилагане на	- Процедура за снабдяване, съхранение, изписване и прилагане на лекарствени продукти

лекарствени продукти.	- Документ(и), удостоверяващ(и) изписани лекарствени продукти
-----------------------	---

Критерий 13.3: Доставчикът на социалната услуга наблюдава здравословното състояние на потребителите и при необходимост, при възникнали здравословни проблеми, осигурява придружаването им за ползване на медицински услуги, както и закупува лекарствени продукти по предписание.

Индикатор	Източник на информация
139) Всички потребители получават своевременна здравна помощ.	- Досиета на потребителите - Документ(и), удостоверяващ(и) закупуване на лекарствени продукти за лечение, предписани от специалист (копия на рецепти) - При възможност, интервюта с потребители
140) При приложимост интервюираните потребители потвърждават, че са придружавани от служител при посещение на лекар.	

Критерий 13.4: Доставчикът на социалната услуга осигурява съобразена с възрастта на потребителите здравна промоция и превенция, както и здравно образование по въпроси, касаещи здравословно хранене, здравословен начин на живот, вредни навици, употреба на психоактивни вещества и отговорно сексуално поведение.

Индикатор	Източник на информация
141) Доставчикът разработва Програма за здравословен начин на живот и отговорно сексуално поведение и я прилага съобразно спецификата в състоянието на детето.	- Програма за здравословен начин на живот и отговорно сексуално поведение - ИПГ/ИПП на потребителите - Обучителни/помощни материали
142) Всички ИПГ/ИПП съдържат дейности, включени в Програмата.	

Критерий 13.5: Доставчикът на социалната услуга осигурява необходимата по количество и качество храна на потребителите, съобразена с техните потребности и с установените стандарти за детско хранене, съгласно нормативната уредба.

Индикатор	Източник на информация
143) Обстановката в местата за хранене е съобразена с броя, възрастта и конкретните потребности на потребителите.	- Наблюдение и описание на средата
144) Насърчено е развитието на умения за самостоятелност на потребителите - чрез участие в пазаруване, приготвяне на храна, сервиране, отсервиране и др.	
145) Храната отговаря на физиологичните потребности за съответната възраст и заболяване.	- Предписани диети - Седмични менюта - Протоколи от проверки на РЗИ
146) Ежеседмичното меню се изготвя с участие на медицински специалист и одобрява от ръководителя на услугата.	

147) Менюто включва разнообразна, балансирана и питателна храна, като осигурява здравословно и/или диетично хранене, съобразено с физиологичните потребности от енергия и хранителни вещества.	
148) Ежеседмичното меню е съобразено с личните предпочитания на потребителите.	- Наблюдение и описание на средата - При приложимост, интервюта с потребители - Седмични менюта
149) Интервюираните потребители потвърждават участие в избора на храна.	
150) Интервюираните потребители потвърждават удовлетвореност от предоставяната храна като количество и качество.	
151) Храната отговаря на всички изисквания и хигиенни норми, като при приготвянето и предоставянето ѝ се съблюдават нормите за правилно съхранение на продуктите и хигиена на пространствата и помещенията, които са в досег с нея.	- Наблюдение и описание на средата - Седмични менюта - Предписания на ОДБХ
152) Всички, нуждаещи се от диетично хранене потребители, получават диетично хранене след консултация със специалист.	- При приложимост, заповедна книга (за ежедневно требване храната на потребителите) - Информация, подписана от ръководителя на услугата - ИПГ/ИПП на всички, нуждаещи се от диетично хранене потребители - Седмични менюта
153) На потребителите са осигурени не по-малко от три хранения на ден	- Наблюдение и описание на средата - Седмични менюта - При възможност, интервюта с потребители - Информация, подписана от ръководителя на услугата

Стандарт 14: Образование и обучение

Специализираната социална услуга ОПДНТ осигурява подкрепа на всяко дете за достъп до подходяща институция за предучилищно и училищно образование и възпитание и съдейства за включване в обучителни програми за придобиване на умения.

Критерий 14.1: Всички деца в социалната услуга ОПДНТ посещават задължителните за възрастта им форми на образование – детска градина, училище, Център за специална образователна подкрепа и/или Център за подкрепа за личностно развитие.

Индикатор	Източник на информация
154) Всички потребители посещават съответните институции в системата на предучилищното и училищното образование съобразно възрастта и възможностите си.	- Наблюдение - Интервюта с потребители - Интервюта със служители - ИПГ/ИПП на потребителите
155) Всички ИПГ/ИПП съдържат специфични дейности за подкрепа на потребителите в процеса на образование.	
156) За всички потребители са осигурени необходимите учебни материали, пособия, помагала и др.	

Критерий 14.2: При констатирано изоставане в развитието на потребител в услугата ОПДНТ доставчикът на социалната услуга съдейства за адекватна подкрепа за посрещане на специалните потребности.

Индикатор	Източник на информация
157) Всички потребители с изоставане в развитието са преминали своевременно оценка и са определени терапевтични действия.	- ИОП на потребителите - При приложимост, съответен документ за извършена оценка
158) Нуждаещите се потребители получават консултиране, терапия и/или рехабилитация от друга специализирана услуга.	- ИПГ/ИПП на потребителите - При приложимост, направление за ползване на услуга за подкрепа - Регистър на потребителите - При приложимост, съответни документи от специалисти - Съвместен план за интегрирано предоставяне на подкрепа

Стандарт 15: Умения за живот, отдих и свободно време

Специализираната социална услуга ОПДНТ създава условия за подкрепа на всеки потребител за придобиване на знания и развиване на практически умения за живот в зависимост от техните възможности и индивидуален потенциал, дава им възможност да изпитват радост, да се забавляват, да преживяват успех и придобият доверие в себе си.

Критерий 15.1: Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага Програма за развитие на практически умения за живот на децата в зависимост от възрастта им.

Индикатор	Източник на информация
159) Дейности от програмата са заложиени в ИПГ/ИПП на всеки потребител.	- Програма за развитие на умения за живот - ИПГ/ИПП на потребителите - Интервюта с потребители - Интервюта със служители
160) При приложимост/възможност, Програмата се изпълнява с участието на други (социални) услуги.	
161) В разказ за ежедневието потребителят посочва поне два примера за прояви на самостоятелност, взимане на лични решения и правене на избори.	
162) Служителите могат да посочат поне два примера, с които да представят насърчаване на потребителите в развитието на умения за самостоятелност, вземане на лични решения и правене на избори.	

Критерий 15.2: Доставчикът на социалната услуга организира свободното време на потребителите по начин, който насърчава личностното им развитие и който им носи удоволствие, чувство за успех, себеуважение и самоувереност.

Индикатор	Източник на информация
163) Доставчикът разработва и прилага Програма за организиране на свободното време.	- Програма за организиране на свободното време - ИПГ/ИПП на потребителите

164) Дейности от Програмата са заложени в ИПГ/ИПП на всеки потребител.	
165) В разказ за ежедневието потребителите включват поне два примера за организация на свободното им време, съобразено с техните предпочитания.	- Интервюта с потребители - При приложимост, документи, удостоверяващи посещение/участие на детето в спортни, културни и други мероприятия
166) Служителите могат да дадат по два примера, с които да представят насърчаване развитието на детето в рамките на организацията на свободното му време и ИПГ/ИПП.	- Интервюта със служители - ИПГ/ИПП на потребителите - Интервюта с потребители

Стандарт 16: Взаимоотношения потребители – служители

Специализираната социална услуга ОПДНТ осигурява условия за изграждане на отношения, основани на взаимно уважение и разбиране между децата и служителите. Служителите имат знания и умения и прилагат стратегии за справяне с предизвикателно поведение на потребителите.

Критерий 16.1: Стратегията за справяне и/или индивидуалния подход към всяко дете е резултат от обсъждането на случая му в екип и се съобразява с етичните принципи на работа с деца.

Индикатор	Източник на информация
167) Служителите споделят наблюденията си върху всяко дете и обсъждат подходите и стратегиите за справяне в екипа, преди да предприемат конкретни действия и стъпки спрямо детето.	- Протоколи и решения, взети на екипни срещи за обсъждане на работата с всяко дете
168) Екипни и/или индивидуални супервизии при случаи на потребители с проблемно поведение.	- Протоколи/доклади от проведени супервизии

Критерий 16.2: Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага политика и процедура за възпитание и дисциплина, както и за подкрепа на потребителите в отговор на предизвикателно поведение.

Индикатор	Източник на информация
169) Доставчикът има разработена политика и процедура за възпитание и дисциплина.	- Политика за възпитание и дисциплина - Процедура за възпитание и дисциплина
170) Общите правила за поведение и съответните дисциплиниращи мерки са разработени и договорени с участието на всички потребители.	- Правилник за вътрешния ред - Интервюта с потребители - Интервюта със служители
171) Всички потребители знаят за какви нарушения на дисциплината, какви дисциплиниращи мерки се прилагат.	- Интервюта с потребители - Интервюта със служители
172) Приложените дисциплинарни и ограничителни мерки са регистрирани в специална книга и досието на потребителите.	- Книга/регистър на налаганите мерки - Досиета на потребителите

Критерий 16.3: Служителите на социалната услуга ОПДНТ прилагат позитивни възпитателни методи за постигане на приемливо поведение на настанените деца, като

подходът към всеки потребител е индивидуален – на базата на личната му история, индивидуалните му нужди и способности и нивото на развитие.

Индикатор	Източник на информация
173) Служителите са обучени да прилагат позитивни възпитателни методи за постигане на приемливо поведение на настанените потребители.	- Програма за преминато обучение
174) Екипни/индивидуални супервизии при случаи на потребители с проблемно поведение.	- Протоколи/доклади от проведени супервизии
175) Екипни срещи за обсъждане на случаи на деца с предизвикателно поведение.	- Протоколи от проведени екипни срещи

Стандарт 17: Права и закрила на децата

Специализираната социална услуга ОПДНТ осигурява на децата закрила от всякакви форми на насилие, злоупотреба и небрежност и създава условия за спазване на техните права, включително правото на закрила на личността. Услугата подкрепя децата да изразяват мнение по въпроси, които ги касаят или тревожат, и да получават своевременен отговор на тях.

Критерий 17.1: Доставчикът на социалната услуга гарантира в максимална степен зачитане личното достойнство и защита на потребителите от злоупотреба и насилие.

Индикатор	Източник на информация
176) Процедурата за подаване на жалби е представена по достъпен начин на потребителите.	- Процедура за подаване на жалби - Интервюта с потребители - При приложимост, материалът е адаптиран за лица с ограничения в зрението, слуха или говора и на лица с интелектуални затруднения
177) Интервюираните потребители познават Процедурата за подаване на жалби в услугата.	- Интервюта с потребители - Постъпили жалби от потребители - Регистър на жалбите
178) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са вписани в Регистър за жалбите.	- Регистър за жалбите - Интервюта с потребители
179) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са разгледани и са предложени решения от Комисията по жалбите.	- Заповед на ръководителя на ОПДНТ за създаване на Комисия - Досие за всяка жалба (описание на жалбата, протоколи и решения от заседания на Комисията) - Доклад на Комисията до ръководителя на ОПДНТ - Отговор до жалбоподателя
180) Интервюираните служители познават Процедурата за сигнали и докладване на случаи на насилие.	- Процедура за сигнали и докладване на случаи на насилие - Регистър на сигналите и тяхното развитие - Интервюта със служителите
181) Интервюираните потребители са запознати с правото си на защита от всякакви форми на насилие и злоупотреба.	- Интервюта с потребители
182) При необходимост, служителите преминават веднъж годишно обучение за	- Удостоверение от обучение - Интервюта със служителите

закрила от насилие.	- Информация, подписана от ръководителя на услугата
183) При регистрирани случаи на насилие услугата ОПДНТ е осигурила необходимите външни специалисти за оказване на психологическа и/или социална подкрепа на потребител, жертва на насилие и това се отразява в ИПГ/ИПП.	- Регистър на сигналите и тяхното развитие - Протоколи от проведени сесии за подкрепа/рехабилитация - ИПГ/ИПП на потребителите
184) На видно място е поставена информация за НТЛД 116 111 и спешна телефонна линия 112.	- Наблюдение на средата

Критерий 17.2: Децата се подкрепят и овластяват да познават правата си.

Индикатор	Източник на информация
185) Всички служители познават Конвенцията на ООН за правата на детето.	- Програма за въвеждащо и надграждащи обучения - Интервюта със служители
186) Всички деца познават правата си съобразно възрастта и степен на развитие.	- Интервюта с потребители - Адаптирани материали - Доказателства от проведени информационни и/или обучителни дейности

Критерий 17.3: Доставчикът на социалната услуга създава условия за изслушване мнението на детето в процеса на предоставяне на услугата, като гарантира, че изразените мнения на потребителите няма да доведат до негативни последствия за тях. Доставчикът подкрепя участието на потребителите във вземането на решения по важни за тях въпроси.

Индикатор	Източник на информация
187) Мнението на потребителите се изслушва и зачита.	- ИОП на потребителите - ИПГ/ИПП на потребителите - Интервюта с потребители - Протоколи от участие на потребителите в екипни обсъждания по важни въпроси за живота в услугата, както и от лични срещи с отговорния за него служител
188) На потребителите със затруднена комуникация са осигурени възможности да изразяват мнението си и да се запознаят с взетите решения.	- Използвани материали/подходи

Критерий 17.4: Доставчикът на социалната услуга търси активно мнението на потребителите при оценка на изпълнението на Програмата за развитие на качеството.

Индикатор	Източник на информация
189) Разработени форми/материали за търсене на мнението на потребителите.	- Форми/материали за търсене на мнението на потребители

	- Програма за развитие на качеството
190) При напускане на услугата за всеки потребител се провежда допитване за неговата удовлетвореност от получената подкрепа.	- Интервюта с потребители - При приложимост, въпросниците са адаптирани за лица с ограничения в зрението, слуха или говора и на лица с интелектуални затруднения - Налична обобщена информация от проучването
191) Програмата за развитие на качеството и Годишният отчет към АКСУ отразяват постигнатите резултати от проучването на удовлетвореността.	- Съдържателен преглед на Програмата за развитие на качеството - Съдържателен преглед на обобщената информация от проучването - Годишен отчет с обобщена информация (към 31 март за АКСУ)

Специализираната социална услуга ОПДНТ се предоставя **комплексно**¹ със следните социални услуги:

- информирание и консултиране – като специализирана социална услуга;
- застъпничество и посредничество;
- терапия;
- обучение за придобиване на умения – като специализирана социална услуга.

Социалните услуги "дневна грижа", "резидентна грижа" и "осигуряване на подслон" или комбинация от две от тях не могат да се предоставят комплексно, тъй като и трите услуги имат за цел задоволяване на ежедневни потребности и осигуряване на безопасна среда за потребителите и ще се дублират дейности за подкрепа, осъществявани в тези социални услуги.

Доставчикът на социалната услуга ОПДНТ може да привлича/включва в дейността на услугата доброволци съгласно разработена от доставчика програма. Включването на стажанти е след сключване на споразумения между доставчика и съответните висши учебни заведения.

¹ При комплексно предоставяне на социални услуги доставчикът по своя преценка може да разработва общи или отделни програми, правила, регистри и други документи за различните видове социални услуги. При прилагане на подхода за общи документи за всички предоставяни комплексно услуги следва да има ясна и добре структурирана информация за всички видове социални услуги, които доставчикът предоставя, както и за всички видове социални услуги, които всяко от лицата ползва комплексно от един доставчик.

Приложение 21

към чл. 12

Стандарти и критерии за качество на специализирана социална услуга

Осигуряване на подслон за лица, пострадали от домашно насилие, и лица – жертви на трафик

А. Доставчикът на специализираната социална услуга Осигуряване на подслон за пълнолетни лица, пострадали от домашно насилие, и лица – жертви на трафик (ОПЛНТ), е длъжен да осигури следните стандарти за организация и управление на социалната услуга:

Стандарт 1: Управление

Системата за управление на специализираната социална услуга ОПЛНТ се прилага ефективно и цялостно, като насърчава култура на качеството. Услугата гарантира, че целите на социалната услуга, индивидуалните потребности на потребителите и постигнатите резултати за тях се реализират по възможно най-ефективен начин, като се ангажира с развиване и прилагане на добри практики.

Критерий 1.1: Доставчикът на социална услуга прилага система за управление на служителите, ресурсите и качеството.

Индикатор	Източник на информация
-----------	------------------------

1) Разписана система за управление на качеството, в т.ч. на служителите и ресурсите.	- Доставчикът представя доказателства за наличие на система за управление - Писмени политики и процедури, правила, правилници - Информация, подписана от ръководител на услугата
2) Обобщена информация (справка) относно резултата за потребителите за активните и приключените случаи.	- Попълнена форма с обобщена информация (период от време, брой обхванати потребители, разрешени и неразрешени проблеми, общи тенденции и др.) - Анкети от обратни връзки от потребители - ИПП на потребителите
3) Програмата за развитие на качеството и Годишният отчет към АКСУ отразяват постигнатите резултати.	- Съдържателен преглед на Програмата за развитие на качеството - Съдържателен преглед на обобщената информация - Годишен отчет с обобщена информация (към 31 март за АКСУ)
4) Всички служители са запознати със съдържанието на обобщената информация за постигнатите резултати и вземат под внимание всички обстоятелства от значение за подобряване на ежедневната им работа.	- Интервюта със служители

Критерий 1.2: Управлението на социалната услуга ОПЛНТ е ясно структурирано, като управляващото услугата лице е назначено от доставчика на услугата за осъществяване на ръководство и е работодател на служителите, предоставящи услугата.

Индикатор	Източник на информация
5) Дейността на услугата се управлява от назначен от доставчика ръководител.	- Договор за назначаване (възлагане) на лицето, управляващо социалната услуга - При приложимост, валидно пълномощно на ръководителя на услугата
6) Определени са отговорностите, нивата на вземане на решения (подчиненост) и задълженията на служителите.	- Длъжностни характеристики на служителите (вкл. органиграма)

Критерий 1.3: Доставчикът на социалната услуга прилага методи за работа, съобразени с проучени добри практики за работа с лица, жертви на насилие и/или трафик.

Индикатор	Източник на информация
7) При възможност, установяване на методи за работа в услугата, съобразени с проучени добри практики и подходи.	- Интервю с ръководителя на услугата - Информация, подписана от ръководителя на услугата
8) При възможност, ръководителят на услугата посочва поне една добра практика/иновация, приложена в услугата.	- Писмена обосновка за избора на избрания подход или добра практика, придружена със справка за постигнати резултати като резултат от приложения подход

Стандарт 2: Организация на дейностите

Специализираната социална услуга ОПЛНТ организира пребиваването на потребителите в услугата, дейностите с тях, както и работата на служителите според предварително изготвени правила за организация и функциониране на услугата.

Критерий 2.1: Доставчикът на социалната услуга осигурява на потребителите среда на живот, близка до семейната, в която се зачита правото им на лично пространство и уединение в условията на сигурност и зачитане на достойнството им, като потребителите сами полагат грижи за поддържане на общите помещения за живеене.

Индикатор	Източник на информация
9) Всеки потребител има лично пространство в спалното помещение и място за съхранение на лични вещи.	- Наблюдение - Интервюта с потребители - Интервюта със служители - При приложимост, разходооправдателни документи (за купувани артикули)
10) За всяко лице са осигурени условия за уединение (за къпане, обличане, личен тоалет, конфиденциален разговор и др.).	- Наблюдение
11) Интервюираните потребители потвърждават, че разполагат с индивидуално място за съхранение на лични вещи.	- Интервюта с потребители
12) Налични са периодично разработвани графици за почистването на помещенията.	- Наблюдение - Интервюта с потребители - Интервюта със служители

Критерий 2.2: Доставчикът на социалната услуга осигурява единен подход в работата с потребителите, като зачита правата и интересите им.

Индикатор	Източник на информация
13) Всички служители имат споделено разбиране за индивидуалните нужди на всеки потребител, поставената цел в ИПП и методите за постигането им.	- ИПП на потребителите - Документ, удостоверяващ провеждани екипни срещи - Интервюта с потребители - Интервюта със служители
14) В услугата има форми на съвместно обсъждане между служители и потребители (например общи събрания, специално време за среща на потребител с представител на ръководството и др.).	

Критерий 2.3: Доставчикът на социалната услуга въвежда правила за изпълнение на ежедневните дейности като хранене, хигиена и други и съблюдава за тяхното прилагане.

Индикатор	Източник на информация
15) Наличен Правилник за вътрешния ред в услугата.	- Правилник за вътрешния ред
16) Всички служители са запознати с Правилника и съблюдават спазването му.	- Наблюдение - Интервюта със служители
17) Потребителите за запознати с Правилника и го спазват.	- Наблюдение - Интервюта с потребители - Документ, удостоверяващ, че потребителите

Критерий 2.4: Доставчикът на социалната услуга организира 24-часова грижа и подкрепа на потребителите.

Индикатор	Източник на информация
18) Във всеки момент на денонощието е осигурено присъствието на служители.	- Одобрен месечен график - Наблюдение
19) Предаването и приемането на смените се организират чрез срещи на съответните служители за обмен на информация.	- Рапортна книга - Интервюта със служители
20) Минимум един път месечно се провеждат общи екипни срещи за обсъждане на организацията на работа, както и за споделяне на информация от значение за развитието на отделните случаи.	- Документ, удостоверяващ провеждани екипни срещи - Интервюта със служители

Стандарт 3: Място на предоставяне

Мястото за предоставяне на специализираната социална услуга ОПЛНТ способства за осъществяване правата на ползващите услугата лица и тяхното временно настаняване в безопасна среда.

Критерий 3.1: Общността е в достатъчна степен безопасна и позволява удобни комуникации с държавните институции, общинските власти, здравни, образователни и други услуги. Мястото на социалната услуга ОПЛНТ е комуникативно. Услугата има административен адрес на предоставяне.

Индикатор	Източник на информация
21) Средата на ОПЛНТ е подходяща по отношение на прилежащата инфраструктура.	- Наблюдение и описание на средата
22) ОПЛНТ е разположена самостоятелно - не е разположена в една сграда със социална услуга за резидентна грижа и/или разполага със собствен вход и изход.	
23) Установяване на административен адрес на услугата.	- Решение на общинския съвет, а в случаите, когато социалната услуга е делегирана от държавата дейност - и Заповед на изпълнителния директор на Агенцията за социално подпомагане - Регистър на АКСУ
24) Адресът/мястото на услугата не е публично, като не се указва чрез табели, знаци, не е публикуван в интернет или други обозначения.	- Наблюдение и описание на средата

Критерий 3.2: При възможност, специализираната среда на социалната услуга ОПЛНТ разполага с прилежаща територия, която се обособява като част от услугата и има лесен достъп до външните прилежащи пространства.*

(*) При липса на дворно място на територията на социалната услуга този критерий не се проверява.

Индикатор	Източник на информация
25) Специализираната среда на социалната услуга разполага с прилежащо дворно пространство за организиране на занимания на открито и отдиш на потребителите.	- Наблюдение и описание на средата
26) Дворното пространство е добре поддържано.	
27) Интервюираните потребители потвърждават, че дворното пространство е достъпно за тях.	- Интервюта с потребители

Стандарт 4: Специализирана среда

Специализираната среда, в която се предоставя социалната услуга ОПЛНТ, създава подходящи и устойчиви условия за престой и подкрепа на потребителите.

Критерий 4.1: Помещенията за живеене, нощувка, дневни занимания, хранене и приготвяне/разпределение на храна и други са достатъчно на брой, достъпни, обзаведени съобразено с функционалното им предназначение и потребностите на потребителите.

Индикатор	Източник на информация
28) Всички помещения за нощуване и дневни занимания са обзаведени съобразно възрастта и индивидуалните нужди на настанените потребители.	- Наблюдение и описание на помещенията - Интервюта с потребители - Регистър на потребителите - Правила за достъп до помещенията и документацията
29) Налично е поне едно кухненско помещение с пространство за приготвяне на храна, за съхранение на хранителни продукти, оборудвано с необходимите уреди и обособено място за хранене.	
30) Налично е поне едно помещение за дневни занимания, в което могат да се съберат поне половината потребители.	
31) Обособено е място или помещение за пране и сушене на дрехи.	
32) Налично е поне едно помещение за индивидуална работа с потребителите.	
33) Налично е поне едно помещение за служителите.	
34) Услугата има здравен кабинет.	- Наблюдение и описание на помещенията
35) Здравният кабинет в услугата е оборудван съгласно нормативните изисквания.	
36) Налице са условия за съхранение на лична документация на потребителите и архив (например метален шкаф, който се заключва).	- Наблюдение и описание на помещенията - Правила за достъп до помещенията и документацията
37) Налично е необходимо оборудване при съблюдаване на професионалните норми и изисквания - домофон, телефонен пост, интернет връзка, видеонаблюдение (в общи помещения, коридори, входове), сигнална инсталация, ако е приложимо.	

Критерий 4.2: Санитарно-хигиенните помещения (бани, тоалетни) в социалната услуга ОПЛНТ са достатъчно на брой и са в изправност.

Индикатор	Източник на информация
38) Санитарните съоръжения са съобразени с потребностите на потребителите.	- Наблюдение и описание на помещенията
39) Служителите ползват санитарен възел, различен от тези на потребителите.	
40) Всички санитарни съоръжения (в т.ч. кранове за студена и топла вода и др.) са работещи.	

Критерий 4.3: Доставчикът на социалната услуга спазва санитарно-хигиенните изисквания по отношение осветление, отопление и вентилация на всички помещения.

Индикатор	Източник на информация
41) Всички помещения се отопляват, като през зимния период се поддържа постоянна температура в съответствие с хигиенните изисквания, в спалните - 18 - 22°C, в дневната - 20°C, когато се използват от потребителите.	- Наблюдение и описание на помещенията (термометър в услугата) - Интервюта с потребители - Интервюта със служители
42) Помещенията са проветрени и нямат специфичен мирис.	- Наблюдение и описание на помещенията
43) Няма наличие на влага и мухъл в помещенията.	
44) Общите помещения и помещенията за живеене имат естествен източник на светлина.	

Критерий 4.4: Специализираната среда (материалната база), в която се предоставя социалната услуга ОПЛНТ, е в състояние да посрещне потребители със специални потребности при придвижване.

Индикатор	Източник на информация
45) Функционираща рампа или други подходящи приспособления (например асансьор, подежник) на подходящо и леснодостъпно входно място към ОПЛНТ.	- Наблюдение и описание на средата - Документи за въвеждане в експлоатация на съответното съоръжение - При възможност, интервюта с потребители
46) При необходимост, има санитарен възел, приспособен за ползване от потребители с инвалидни колички.	
47) Вратите позволяват ползване от потребители със затруднения при придвижване - нямат прагове, бравите са на достъпна за потребителите височина.	
48) Широчината на всички коридори и врати	

по пътя на движение позволяват безпрепятствено преминаване на инвалидна количка.	
--	--

Стандарт 5: Безопасност и сигурност

Специализираната социална услуга ОПЛНТ осигурява сигурна и безопасна среда за потребителите и служителите според действащите нормативни изисквания, като доставчикът регулярно съгласува действията си с препоръките на компетентните органи.

Критерий 5.1: Доставчикът на социалната услуга осигурява аварийна и пожарна безопасност за потребителите и служителите.

Индикатор	Източник на информация
49) Разработен План за защита при бедствия и аварии.	- План за защита при бедствия и аварии
50) Интервюираните служители са запознати със своите задължения по План за защита при бедствия и аварии.	- Интервюта със служители - План за защита при бедствия и аварии - Протоколи от проведени учебни евакуационни мероприятия - Предписания на Служба "Пожарна безопасност и защита на населението" - Пожарно досие/Процедура за реакция при пожар
51) Има обозначен аварийен изход, работещо евакуационно осветление.	- Протоколи/предписания от Служба "Пожарна безопасност и защита на населението" - Наблюдение
52) Евакуационен план - поставен на видно място и в едър план.	- Наблюдение

Критерий 5.2: Доставчикът на социалната услуга прилага процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества.

Индикатор	Източник на информация
53) Налична писмена процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества.	- Процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества - Наблюдение на помещенията - Интервюта със служители
54) Има писмени указания за начина и дозировката на използване на препаратите за дезинфекция на ръцете на служителите, потребителите и на повърхностите.	
55) Перилните, миещите средства и други потенциално вредни вещества са ясно обозначени и се съхраняват отделно от храните, в специални за това места, които са недостъпни за потребителите.	

Критерий 5.3: Доставчикът на социалната услуга прилага Програма за превенция и план за действие при възникване на епидемична ситуация. Доставчикът осигурява лични предпазни средства за служителите и потребителите на услугата.

Индикатор	Източник на информация
56) Разработена Програма за превенция и план за действие при възникване на епидемична ситуация.	- Програма за превенция и план за действие при възникване на епидемична ситуация
57) Всички служители са запознати с разписаната Програма за превенция и план за действие при възникване на епидемична ситуация.	- Документ, удостоверяващ, че на служителите е предоставена програмата - Документ, удостоверяващ, че се провежда периодичен инструктаж - Интервюта със служители
58) Всички потребители и служители имат лични предпазни средства - маски, ръкавици и др., включително еднократни престилки, облекло и обувки за служителите, които се използват само в услугата.	- Наблюдение на помещенията - Интервюта със служители

Критерий 5.4: Доставчикът на социалната услуга гарантира закрилата на потребителите при настъпване на инцидент, застрашаващ живота и здравето на потребител, както и при отсъствие на потребител без основателна причина или предупреждение.

Индикатор	Източник на информация
59) Утвърдена Процедура за уведомяване и действие при инцидент/смърт на потребител.	- Процедура за уведомяване и действие при инцидент/смърт на потребител - Интервюта със служители - Протокол/и за предприети действия и резултатите от тях
60) Утвърдена Процедура за действие при отсъствие на потребител без основателна причина или предупреждение.	- Процедура за действие при отсъствие на потребител без основателна причина или предупреждение
61) Всички служители са запознати със своите задължения съгласно Процедурите.	- Интервюта със служители - Протокол/и за предприети действия и резултатите от тях
62) Проведен инструктаж/обучение на служителите за оказване на първа помощ поне веднъж през последните 12 месеца.	- Информация, подписана от ръководителя на услугата - Протокол от проведен инструктаж/обучение
63) Всички потребители са информирани по подходящ начин за реда на информиране при случай на инцидент/смърт и при отсъствие на потребител от услугата без основателна причина или предупреждение.	- При приложимост, интервюта с потребители

Критерий 5.5: Доставчикът на социалната услуга осигурява защита на потребителите от външни за услугата лица.

Индикатор	Източник на информация
64) ОПЛНТ установява пропускателен режим за външни лица.	- Процедура за пропускателния режим - Регистър на посетителите
65) При възможност, ОПЛНТ осигурява физическа охрана.	- Наблюдение и описание - Договори за охрана

Стандарт 6: Поверителност и сигурност на информацията

Специализираната социална услуга ОПЛНТ гарантира в максимална степен защита на поверителността, сигурността на личните данни и информацията за потребителите.

Критерий 6.1: Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага политики и процедури за сигурността и поверителността на личните данни за потребителите.

Индикатор	Източник на информация
66) Всички служители са запознати с политиката и процедурите за защита на личните данни и са наясно с отговорностите си за поддържане на поверителността на информацията за потребителите.	- Писмена политика и процедури относно защитата на личните данни и информацията за потребителите - Интервюта със служители - Информация, подписана от ръководителя на услугата
67) Желаетелите да ползват социалната услуга са подписали Декларация за съгласие за предоставяне и обработване на лични данни за целите на изготвянето на ИОП и ИПП.	- Подписани Декларации

Критерий 6.2: Доставчикът на социалната услуга архивира досиетата на потребителите и ги съхранява съгласно изискванията на Вътрешни правила за архивиране на информацията.

Индикатор	Източник на информация
68) Всички документи се архивират по Правила за архивиране на информацията.	- Правила за архивиране на информацията - Заповед, определяща състава на Комисия от служители за архивиране
69) Процедурата за защита на личните данни на потребителите съдържа условията, времето и реда за унищожаване на личните данни.	- Процедура за защита на личните данни на потребителите

Стандарт 7: Работа с общността

Работата с общността и системната комуникация на специализираната социална услуга ОПЛНТ с държавни и общински служби, партньори, други доставчици на услуги, бизнес, читалища, спортни клубове са съобразени със спецификата на целевата група и допринасят за социалното включване на потребителите в обществото.

Критерий 7.1: Доставчикът предоставя социалната услуга ОПЛНТ чрез взаимодействие с други доставчици на социални, образователни, здравни, културни и други услуги.

Индикатор	Източник на информация
70) Услугите за потребителите се реализират координирано с други социални услуги, организации и институции.	- Протоколи от проведени срещи за координация на ИПП и дейностите - Преглед на Вътрешните правила за работа и организация на дейността - ИПП на потребителите
71) Доставчикът съдейства на всички потребители за достъп до други форми на подкрепа съобразно индивидуалните им потребности и желания.	

Критерий 7.2: Доставчикът на социалната услуга има разработена актуална информация за целите на външната и вътрешната комуникация.

Индикатор	Източник на информация
72) Информационните материали, предназначени за общността, са актуални и съдържат само обобщена информация за услугата.	- Информационни материали, налични в услугата - При необходимост, материали, подходящи за лица с ограничения в зрението, слуха или говора и за лица с интелектуални затруднения
73) Информационните материали за потребителите са в подходящ вид.	
74) Служители и потребители могат да посочат примери от съвместна работа с общността и други заинтересовани страни.	- При наличие - материали от събития и дейности - Интервюта с потребители - Интервюта със служители
75) Актуална информация за услугата се предоставя поне два пъти годишно на ДСП.	- Изходяща поща - Информационни материали, налични в услугата - Информация, подписана от ръководителя на услугата

Стандарт 8: Финансов ресурс*

Добро финансово управление на специализираната социална услуга ОПЛНТ.

(*) Този стандарт не се проверява, когато социалната услуга изцяло се финансира и управлява от частен доставчик.

Критерий 8.1: Доставчикът планира и разходва финансовите средства за предоставяне на социалната услуга ОПЛНТ законосъобразно, ефективно, отчетно и отговорно.

Индикатор	Източник на информация
76) Годишният размер на средствата за финансиране на услугата е приет от общинския съвет като част от бюджета на общината за всички социални услуги, делегирани от държавата дейности.	- Решение на общинския съвет
77) Годишен план и отчет към определен период на средствата за финансиране на услугата по параграфи съгласно Единната бюджетна класификация за съответната година.	- Бюджетна бланка за разпределяне на разходите - Отчет на направените разходи към определен период - Информация, подписана от ръководителя на услугата
78) Размерът на работните заплати на служителите съответства на Наредба за стандартите за заплащане на труда на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги, които се финансират от държавния бюджет.	- Поименно щатно разписание - Ведомости за работни заплати

Б. Доставчикът на специализираната социална услуга Осигуряване на подслон за пълнолетни лица, пострадали от домашно насилие, и лица – жертви на трафик (ОПЛНТ), е длъжен да осигури следните стандарти за квалификация и професионално развитие на служителите, които осъществяват дейността по предоставянето на услугата:

Стандарт 9: Структура и квалификация на служителите

Специализираната социална услуга ОПЛНТ осигурява възможно най-високо качество на човешките ресурси, необходими за ефективно предоставяне на услугата съобразно нейната специфика.

Критерий 9.1: Доставчикът на социалната услуга осигурява достатъчно на брой и с необходимата професионална подготовка служители.

Индикатор	Източник на информация
79) За всички позиции има разработени и одобрени длъжностни характеристики с включено задължение за съдействие по чл. 7, ал. 2 от ЗЗДет.	- Актуални длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите
80) Наетите на трудов договор служители познават длъжностните си характеристики.	- Длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите - Интервюта със служители
81) В изискванията за заемане на длъжностите на служителите са заложили специални умения, като: - способност за работа с лица, жертви на насилие и трафик, с деца, семейства, лица от уязвими групи и други; - умения за предоставяне на подкрепа за преодоляване на последствията от травмата; - умения за бърза, адекватна реакция и вземане на решение в ситуация на криза, емоционален конфликт, осъществяване на кризисни интервенции, умения за адекватно поведение при работа с лица с агресивно/автоагресивно поведение и други; - добри комуникативни умения и умения за работа в екип - в самата услуга и при междуинституционално сътрудничество и взаимодействие.	- Длъжностни характеристики - Обява за набиране на служители
82) Всички наети лица съответстват по квалификация на изискванията, заложили в длъжностните им характеристики.	- Длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите - Трудови досиета на всички служители - Индивидуална годишна оценка на изпълнението на длъжността за всеки служител
83) Интервюираните служители са запознати с нормативната уредба в сферата на социалните услуги и закрилата на детето, както и с Етичния кодекс на работещите с деца и Етичния кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги.	- Интервюта със служители
84) Щатното разписание е изпълнено на минимум 75%.	- Длъжностно щатно разписание: 0 основни специалисти: социален работник; медицинска сестра; 0 при необходимост, препоръчителни специалисти: психолог; специалист социални дейности; 0 служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите: сътрудник социални дейности; 0 при необходимост, подпомагащи служители: хигиенист; шофьор/поддръжка
85) Доставчикът е осигурил следните категории служители в услугата: а) специалисти - основни специалисти, необходими за функционирането на услугата, и препоръчителни специалисти; б) служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите, и служители, подпомагащи функционирането на социалната услуга.	- Поименно щатно разписание

86) Минималният брой по основните категории служители е съобразен с броя на потребителите в ОПЛНТ. (*) Минимален брой на лицата, ползващи социалната услуга - 6, и максимален брой лица, ползващи социалната услуга - 10.	- Длъжностно щатно разписание - Поименно щатно разписание - Коефициент за определяне числеността на служителите (0,9)
87) Всички служители са годни и правоспособни за работа с потребителите в услугата.	- Медицински документи за всеки служител - при постъпване на работа - Свидетелство за съдимост за всеки служител - при постъпване на работа - Съответен на длъжността документ за образователен ценз
88) Всички служители са с редовни лични здравни книжки.	- Лична здравна книжка - заверена за всяка календарна година
89) Интервюираните служители потвърждават, че организацията на сменния режим на работа е според договорните им отношения.	- Интервюта със служители - Трудови договори на всички служители - Интервюта с ръководителя на услугата - Преглед на счетоводни документи - Работни графици за последните 4 месеца
90) Установяване на текучество на кадри за последните 12 месеца - по позиции и брой.	- Длъжностно щатно разписание - Информация, подписана от ръководителя - Преглед на счетоводни документи, ведомости за работни заплати на служителите
91) Брой сключени договори/споразумения за наемане на допълнителни служители/специалисти - фактическо състояние по позиции и брой.	- Наблюдение и описание на средата - Счетоводна документация - Информация, подписана от ръководителя на услугата
92) Всички служители са с подписани трудови договори/договори за извършване на определена работа/за предоставяне на определена услуга.	- Трудови досиета
93) Оценката на служителите се извършва веднъж годишно и отразява целите и мерките за професионалното им развитие в ОПЛНТ.	- Формуляр за оценка - Процедура за оценка
94) Резултатите от оценката на всеки служител се обсъждат лично.	- Подписан от ръководителя и служителя Формуляр за оценка

Критерий 9.2: Процедурата на доставчика на социалната услуга за подбор на служителите описва процесите и необходимите документи за подбор, наемане и сключване на договори със служителите (и доброволците). При приложимост доставчикът на социалната услуга привлича в дейността на услугата стажанти.

Индикатор	Източник на информация
95) Процедурата за подбор се спазва при назначаване на всеки служител.	- Процедура за подбор на служителите - Интервюта със служители
96) Обявите за свободни работни места съответстват на длъжностната характеристика за всяка позиция.	- Преглед на трудови досиета - позиции, обяви за работа, протоколи от интервюта с кандидатстващи за работа, длъжностни характеристики и др.

97) При приложимост подборът на доброволци е в съответствие с писмена процедура.	- При приложимост, процедура за набиране на доброволци
98) При приложимост функциите, задълженията и ограниченията са разписани за всяка доброволческа позиция.	- При приложимост, договор с всеки доброволец
99) При приложимост, сътрудничество с учебни заведения за провеждане на учебни стажове.	- Сключени споразумения с учебни заведения - Графици за стажуване

Стандарт 10: Развитие на служителите

Специализираната социална услуга ОПЛНТ прилага ефективна система за управление на човешките ресурси с подходящи мерки за професионална подкрепа и личностно развитие на служителите при условия за учене през целия живот.

Критерий 10.1: Доставчикът на социалната услуга осигурява условия за професионално развитие на служителите.

Индикатор	Източник на информация
100) Служителите имат достъп до програми за квалификация и обучителни курсове, съответстващи на разписаните им задължения и отговорности в длъжностните им характеристики.	- Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите
101) При необходимост доставчикът осъществява партньорства с различни обучителни организации или обучители.	- Сключени договори за квалификационни курсове - Автобиографии на обучители
102) Служителите в услугата участват в научно-практически курсове, обмяна на опит и/или добри практики.	- Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите - Индивидуална оценка на всеки служител
103) Налична програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите.	- Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите за настоящата календарна година - Индивидуална оценка на изпълнението за всеки служител - Индивидуални планове за професионално развитие на всеки служител

Критерий 10.2: Доставчикът на социалната услуга осигурява въвеждащи и надграждащи/специализирани обучения за служителите.

Индикатор	Източник на информация
104) Всички новоназначени служители са преминали въвеждащо обучение от минимум 36 академични часа.	- Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите - Списък на участници и обучители от проведени въвеждащи обучения
105) Служителите са преминали през последните 12 месеца специализирано обучение от минимум 24 академични часа (за основни специалисти, осъществяващи дейности по ръководство и предоставяне на социални услуги, препоръчителни специалисти и служители, пряко	- Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати) - Поименно щатно разписание

ангажирани с обслужването на потребителите) и минимум 12 академични часа за служителите, подпомагащи функционирането на социалната услуга.	
106) Интервюираните служители познават своите Индивидуални планове за професионално развитие.	- Интервюта със служители - Индивидуални планове за професионално развитие на всеки служител
107) Ръководителят на услугата е преминал през последните 12 месеца поне едно обучение, свързано с управленските функции.	- Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати)

Критерий 10.3: Доставчикът на социалната услуга осигурява на служителите професионална подкрепа чрез наставничество, групова и индивидуална супервизия.

Индикатор	Източник на информация
108) Всеки новопостъпил служител без опит в системата на социалните услуги има назначен наставник, определен за период от 6 месеца от датата на назначаване.	- Заповед за определяне на наставник - Досиета на новопостъпили служители без опит в системата на социалните услуги - Интервю с ръководителя на услугата - При приложимост, интервю с определения наставник
109) Служителите са преминали групова супервизия - всеки месец (за последните 12 месеца).	- График на супервизиите - Протоколи/отчети/доклади от проведените супервизионни сесии
110) Служителите са преминали индивидуална супервизия - от външен за услугата специалист - най-малко веднъж на всеки 3 месеца (за последните 12 месеца) и/или по-често при заявка.	- Автобиографии на специалистите по супервизия (независимо дали се предоставят пряко от лице, или от външна организация) - Договори с външни специалисти и/или доставчици на услуги по супервизия

В. Доставчикът на специализираната социална услуга Осигуряване на подслон за пълнолетни лица, пострадали от домашно насилие, и лица – жертви на трафик (ОПЛНТ), е длъжен да осигури следните стандарти за ефективност на услугата с оглед на постигнатите резултати за лицата, които я ползват, в отговор на потребностите им:

Стандарт 11: Вход в услугата

Насочването/настаняването в специализираната социална услуга ОПЛНТ е съобразно индивидуалните потребности на потребителя и е извършено от ДСП, координирано (при необходимост) с други заинтересовани страни.

Критерий 11.1: При приемане на потребител в социалната услуга ОПЛНТ доставчикът на социалната услуга изисква следните задължителни документи:*

- Искане/Заявление за ползване на услугата към доставчика;
- Предварителна оценка на потребностите (ПОП);
- При приложимост, Направление за ползване на социални услуги на директора на дирекция "Социално подпомагане" – при настаняване на родител с дете/деца;
- При приложимост, Социален доклад на дирекция "Социално подпомагане";
- При приложимост, План за действие на дирекция "Социално подпомагане".

(*) В изключителни случаи на спешно настаняване се допуска то да се извърши без изискваните се медицински документи.

Индикатор	Източник на информация
-----------	------------------------

111) За всеки потребител доставчикът създава лично досие, съдържащо съответните документи.	- Досиета на потребителите - Входяща кореспонденция - Регистър на потребителите
--	---

Критерий 11.2: При спешно настаняване на потребител в социалната услуга ОПЛНТ, осъществено без предварително насочване от насочващ орган съгласно чл. 77, ал. 3 от ЗСУ, доставчикът уведомява незабавно ДСП за приема на пълнолетно лице заедно с придружаващите го деца съгласно чл. 9 от ППЗСУ, като изготвянето на задължителните документи от насочващия орган и предоставянето им на доставчика се извършват след това съгласно регламентирания за това ред.

Индикатор	Източник на информация
112) Доставчикът уведомява ДСП за приема на всяко лице, за което не е била изготвена ПОП.	- Писмено информиране от доставчика до ДСП за приема на лица без предварително насочване - Досиета на потребители
113) За всеки потребител - Протокол за приемане на потребител в ОПЛНТ.	- Регистър на потребителите - Протоколи за прием на потребители

Стандарт 12: Управление на случай

Специализираната социална услуга ОПЛНТ организира процеса по управление на случая на всеки потребител с оглед задоволяване в максимална степен на неговите потребности и осигуряване на безопасна среда. Престоят на потребител в ОПЛНТ не е по-дълъг от 6 месеца.

Критерий 12.1: Предоставянето на социалната услуга ОПЛНТ се извършва съобразно индивидуалните оценки на потребностите на потребителите (ИОП), индивидуалните планове за подкрепа (ИПП) и заложените в Плана резултати, както и при придружаващи непълнолетни лица – в синхрон с резултатите в Плана за действие на ДСП, като гарантира участие на потребителя и други заинтересовани страни (родители/законни представители и др.) в цялостния процес на оценка и планиране.

Индикатор	Източник на информация
114) За всеки потребител е наличен Договор (с приложен ИПП), подписан от доставчика на услугата и потребителя и/или от негов законен представител.	- Регистър на потребителите - Преглед на Договорите на потребителите - При приложимост, Заповед за упълномощаване на служител да подписва договори - При приложимост, анекси/приложения към Договорите - за дете/деца, придружаващи потребителя
115) Структурата и съдържанието на Договорите отговарят на изискванията на нормативната уредба.	- Съдържателен преглед на Договорите на потребителите
116) Всеки потребител е регистриран в услугата.	- Регистър на потребителите
117) При приложимост, установяване на уведомления към МВР - при настаняване на потребител в непосредствена опасност за живота му.	- Изходяща кореспонденция - Информация, подписана от ръководителя на услугата
118) При приложимост, установяване на уведомления към ДСП - при спешно настаняване.	
119) За всеки потребител на социалната	- Регистър на потребителите

услуга има налични подписани ИОП - от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя.	- ИОП на потребителите - Документ, определящ членовете на мултидисциплинарния екип
120) Процесът на актуализиране на ИОП демонстрира взаимовръзка между нея и предходните оценки, планове и доклади.	- Съдържателен преглед на активните ИОП - Регистър на потребителите
121) Структурата и съдържанието на ИПП отговарят на изискванията на нормативната уредба и съдържат конкретни, реалистични и измерими цели и резултати.	- Съдържателен преглед на всички ИПП на потребителите - Сравнителен преглед на произволно избрани ИПП на поне 5 потребители - Интервюта със служители
122) ИОП и ИПП на потребителите са разработени и актуализирани в срок.	- ИОП и ИПП на потребителите - Регистър на потребителите - Интервюта със служители - Първите ИОП и ИПП на потребителите са разработени във възможно най-кратък срок, но не по-късно от 20 дни от началната дата на заявяване на желанието за ползване на услугата/настаняването (при спешно настаняване) - ИОП и ИПП на потребителите са актуализирани в сроковете, определени в чл. 33, ал. 3 и чл. 34, ал. 1, т. 1 от ППЗСУ
123) За всички потребители са налични подписани ИПП - от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя.	- ИПП на потребителите - Подписани ИПП от всички заинтересовани страни (включително мултидисциплинарен екип) - При наличие - протоколи от процеса на обсъждане
124) Дейностите във всички прегледани ИПП отразяват установените в ИОП потребности.	- Съдържателен преглед на ИОП с ИПП на потребителите
125) Ползването на социалната услуга от дете, заедно с негов родител, се извършва въз основа на направление от ОЗД към ДСП (по реда на ЗЗДет за деца в риск).	- Направление - Социален доклад - План за грижа
126) За всички деца - потребители на услугата, които я ползват заедно със свой родител, са налични оценка на потребностите и ИПП, които се изготвят и са актуализирани в срок.	- Съдържателен преглед на всички ИОП и ИПП
127) Установяване на продължителност на престой за всяко дете в ОПЛНТ.	- Регистър на потребителите - Информация, подписана от ръководителя на услугата

Критерий 12.2: Доставчикът на социалната услуга планира и подготвя съвместно с всеки от потребителите прекратяването на ползването на услугата – според условията на договора.

Индикатор	Източник на информация
128) За всички случаи на прекратяване ползването на услугата съответните	- Изходяща поща - Доклади за оценка на постигнатите

документи (актуализирани ИОП, ИПП с препоръки или Доклад за оценка на постигнатите резултати с препоръки) са предоставени на насочващия орган (ДСП).	резултати с препоръки - на случаен принцип
129) Всяко прекратяване ползването на услугата се документира.	- Документи, удостоверяващи прекратяване ползването на услугата - Регистър на потребителите

Стандарт 13: Здраве и хранене

Специализираната социална услуга ОПЛНТ осигурява храна и достъп до здравна профилактика, здравни грижи и лечение на потребителите по време на престоя им в нея.

Критерий 13.1: Доставчикът на социалната услуга осигурява на всеки потребител съдействие за получаване на медицинска помощ, както и достъп до здравни услуги, като оказва подкрепа при избор на личен лекар и достъп до дентална помощ в случай, че се налага да бъдат сменени и той се нуждае от съдействие.

Индикатор	Източник на информация
130) Всички потребители имат личен лекар и осигурена дентална помощ.	- При приложимост, лична здравноосигурителна книжка на всеки потребител - Интервюта с потребители - Интервюта със служители - Декларация "Данни за здравно осигуряване на лица, осигурени от държавния бюджет" - на електронен и хартиен носител, подадена от ръководителя на услугата за здравно неосигурените лица - Лична амбулаторна карта/амбулаторен лист от проведени прегледи/лечения

Критерий 13.2: Доставчикът на социалната услуга поддържа в наличност основни лекарствени продукти за оказване на първа помощ и медицинско обслужване, за които не се изисква лекарско предписание.

Индикатор	Източник на информация
131) Основните лекарствени продукти за оказване на първа помощ се съхраняват на специално място, до което потребителите нямат достъп.	- Наблюдение на мястото за съхраняване на лекарствени продукти и определен ред за достъп до тях (напр. в Правилник за вътрешния ред, заповед и/или др.)
132) Лекарствени продукти се осигуряват за потребителите по Процедура за снабдяване, съхранение, изписване и прилагане на лекарствени продукти.	- Процедура за снабдяване, съхранение, изписване и прилагане на лекарствени продукти - Документи, удостоверяващи реда за снабдяване, съхранение и употреба на лекарствени продукти

Критерий 13.3: Доставчикът на социалната услуга наблюдава здравословното състояние на потребителите и при необходимост, при възникнали здравни проблеми, своевременно им съдейства за достъп до медицинска помощ и за провеждане на предписаното лечение при невъзможност това да се извърши самостоятелно от потребителите.

Индикатор	Източник на информация
133) Всички потребители получават своевременно необходимата им специализирана медицинска помощ и лечение, включително и чрез прием в лечебно заведение, при необходимост.	- Досиета на потребителите - Документи, удостоверяващи проведено лечение, прием в здравно заведение, закупуване на лекарствени продукти за лечение, предписано от специалист или копия на рецепти - При възможност, интервюта с потребители - Интервюта със служители
134) При необходимост, доставчикът заплаща от средствата на бюджета медицински прегледи, изследвания и други здравни услуги .	- Лична амбулаторна карта/амбулаторен лист от проведени прегледи/лечения - Документ за платена такса за преглед, изследване, проведено лечение и/или оказана дентална помощ
135) Доставчикът заплаща от средствата на бюджета лекарствени продукти, изписвани по рецепта, при необходимост.	- Документи, удостоверяващи закупуване на лекарствени продукти за лечение, предписано от специалист - Копия на амбулаторни/карти/листи или рецепти

Критерий 13.4: Доставчикът на социалната услуга осигурява хранене на потребителите в зависимост от тяхната възраст, здравни потребности, нужда от подкрепа и предпочитанията им (при приложимост – и на придружаващите ги дете/деца).

Индикатор	Източник на информация
136) Обстановката в мястото за готвене и за хранене е съобразена с броя и потребностите на потребителите.	- Наблюдение и описание на средата - Интервюта с потребители
137) Храната отговаря на всички изисквания и хигиенни норми, като при приготвянето ѝ се съблюдават нормите за правилно съхранение на продуктите и хигиена на пространствата и помещенията, които са в досег с нея.	- Наблюдение и описание на средата - Седмични менюта - Предписания на ОДБХ
138) Всички, нуждаещи се от диетично хранене потребители, получават възможност за диетично хранене.	- При приложимост, заповедна книга (за ежедневно требване храната на потребителите) - Информация, подписана от ръководителя на услугата - ИПП на всички нуждаещи се от диетично хранене потребители - Седмични менюта
139) Има ясни правила за това как се ползват общите помещения във връзка с приготвянето и/или консумирането на храна, както и складовите помещения за съхранение на продукти и консумативи (напр. шкафове, хладилник) - съвместно или индивидуално.	- Наблюдение и описание на средата - При приложимост, интервюта с потребители - Разписани правила

Стандарт 14: Интегрирана подкрепа

Специализираната социална услуга ОПЛНТ осигурява на потребителите комплексна подкрепа за посрещане на индивидуалните им и специални нужди.

Критерий 14.1: Доставчикът на социалната услуга оказва съдействие на потребителите за получаване на интегрирана подкрепа.

Индикатор	Източник на информация
140) При управлението на всички случаи се осигурява синхронизиране на дейностите за подкрепа, заложиени в ИПП за всеки потребител.	- Съдържателен преглед на всички активни ИПП на потребителите - Интервюта със служители - При възможност, интервюта с потребители
141) Всички нуждаещи се потребители получават информация за посрещане на специфичните им потребности и съдействие за получаване на необходимата им интегрирана подкрепа - ползване на социални и/или други услуги.	- ИПП на потребителите - Регистър на потребителите - Информационни материали на други услуги - При възможност, интервюта с потребители - посочват поне един пример на съдействие
142) Нуждаещите се потребители получават съдействие за ползване на подкрепящи услуги (информирание и консултиране, застъпничество и посредничество, терапия и рехабилитация, обучение за придобиване на умения и други социални услуги).	- Интервюта със служители - посочват поне два примера на съдействие
143) Услугата взаимодейства активно с други социални услуги, както и с различните системи с цел ефективност и комплексност на подкрепата.	- Преглед на ИПП на нуждаещите се потребители - Доклади/Протоколи от работата по дейностите за подкрепа - ПОП/направления от ДСП - Съвместен план за интегрирано предоставяне на подкрепа
144) За потребителите с допълнителни потребности са заложиени и изпълнявани дейности в техните ИПП.	- ИПП на потребителите - Информация, подписана от ръководителя на услугата - Интервюта със служители

Стандарт 15: Взаимоотношения потребители – служители

Специализираната социална услуга ОПЛНТ осигурява условия за изграждане на отношения, основани на взаимно уважение и разбиране между потребителите и служителите, в които личните граници и особености се зачитат.

Критерий 15.1: Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага ясни правила за взаимодействие между служителите и потребителите, като при необходимост служителите прилагат стратегии за справяне с конфликтни ситуации.

Индикатор	Източник на информация
145) Има ясно разписани правила за взаимодействие между служителите и потребителите.	- Разписани правила на взаимодействие между служителите и потребителите
146) Служителите са запознати с правилата за взаимодействие и ги прилагат във взаимоотношенията си с потребителите.	- Наблюдение - Интервюта със служители - примери за прилагани правила на взаимодействие
147) Потребителите са запознати по подходящ и разбираем за тях начин с правилата.	- При приложимост, интервюта с потребители - споделяне на мнение за взаимоотношенията им със служителите
148) Служителите имат необходимите знания и прилагат стратегии за справяне с конфликтни ситуации - при необходимост.	- Интервюта със служители - примери за справяне с конфликтни ситуации - Регистрирани и докладвани инциденти, при приложимост

Критерий 15.2: Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от страна на потребител.

Индикатор	Източник на информация
149) Доставчикът има разработена Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от страна на потребител.	- Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от страна на потребител/Правилник за вътрешния ред
150) Служителите в услугата са запознати с Процедурата и я прилагат при необходимост.	- Интервюта със служители - При приложимост, интервюта с потребители
151) Потребителите на услугата са запознати по подходящ начин с Процедурата.	
152) Приложените мерки по Процедурата са регистрирани.	- Книга/регистър на наложените мерки - Досиета на потребителите

Стандарт 16: Права и закрила

Специализираната социална услуга ОПЛНТ осигурява на потребителите закрила от всякакви форми на насилие, злоупотреба и небрежност и създава условия за спазване на техните права, включително правото на закрила на личността. Услугата подкрепя потребителите да изразяват мнение по въпроси, които ги касаят или тревожат.

Критерий 16.1: Доставчикът на социалната услуга гарантира в максимална степен зачитане личното достойнство и защита на потребителите от злоупотреба и насилие.

Индикатор	Източник на информация
153) Интервюираните потребители познават Процедурата за подаване на жалби в услугата.	- Процедура за подаване на жалби - При приложимост, интервюта с потребители
154) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са нанесени в Регистър за жалбите.	- Регистър за жалбите
155) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са разгледани и са предложени решения от Комисията по жалбите.	- Заповед на ръководителя на ОПЛНТ за създаване на Комисия - Досие за всяка жалба (описание на жалбата, протоколи и решения от заседания на Комисията) - Доклад на Комисията до ръководителя на ОПЛНТ - Отговор до жалбоподателя
156) Интервюираните служители познават Процедурата за закрила от насилие, злоупотреби, тормоз и дискриминация.	- Процедурата за закрила от насилие, злоупотреби, тормоз и дискриминация - Регистър на сигналите и тяхното развитие - Интервюта със служители
157) Интервюираните потребители са запознати с правото си на защита от всякакви форми на насилие и злоупотреба.	- При приложимост, интервюта с потребители - ИПП на потребителите - планирани дейности
158) При необходимост служителите преминават веднъж годишно обучение за закрила от насилие.	- Удостоверение от обучение - Интервюта със служителите - Информация, подписана от ръководителя на услугата
159) При регистрирани случаи на насилие услугата ОПЛНТ е осигурила необходимите	- Регистър на сигналите и тяхното развитие - Протоколи от проведени сесии за

външни специалисти за оказване на психологическа и/или социална подкрепа на потребител, жертва на насилие, и това се отразява в ИПП.	подкрепа/рехабилитация - ИПП на потребителите
160) На видно място е поставена информация за спешна телефонна линия 112.	- Наблюдение на средата

Критерий 16.2: Доставчикът на социалната услуга създава условия за изслушване мнението на детето в процеса на предоставяне на услугата, като гарантира, че изразените мнения на потребителите няма да доведат до негативни последици за тях. Доставчикът подкрепя участието на потребителите във вземането на решения по важни за тях въпроси.

Индикатор	Източник на информация
161) Мнението на потребителите се изслушва и зачита.	- ИОП на потребителите - ИПП на потребителите - Интервюта с потребители - Протоколи от участие на потребителите в екипни обсъждания по важни въпроси на живота в услугата, както и от лични срещи с отговорния за него служител
162) На потребителите със затруднена комуникация са осигурени възможности да изразяват мнението си и да се запознаят с взетите решения.	- Използвани материали/подходи

Критерий 16.3: Доставчикът на социалната услуга търси активно мнението на потребителите при оценка изпълнението на Програмата за развитие на качеството.

Индикатор	Източник на информация
163) Разработени форми/материали за търсене на мнението на потребителите.	- Форми/материали за търсене на мнението на потребителите - Програма за развитие на качеството
164) Поне едно проучване на удовлетвореността на потребителите в рамките на всеки 6 месеца.	- Интервюта с потребители - При приложимост, въпросниците са адаптирани за лица с ограничения в зрението, слуха или говора и на лица с интелектуални затруднения - Налична обобщена информация от проучването
165) Програмата за развитие на качеството и Годишният отчет към АКСУ отразяват постигнатите резултати от проучването на удовлетвореността.	- Съдържателен преглед на Програмата за развитие на качеството - Съдържателен преглед на обобщената информация от проучването - Годишен отчет с обобщена информация (към 31 март за АКСУ)

социални услуги:

- информирание и консултиране – като специализирана социална услуга;
- застъпничество и посредничество;
- терапия;
- обучение за придобиване на умения – като специализирана социална услуга.

Социалните услуги "дневна грижа", "резидентна грижа" и "осигуряване на подслон" или комбинация от две от тях не могат да се предоставят комплексно, тъй като и трите услуги имат за цел задоволяване на ежедневни потребности и осигуряване на безопасна среда за потребителите и ще се дублират дейности за подкрепа, осъществявани в тези социални услуги.

Доставчикът на социалната услуга ОПЛНТ може да привлича/включва в дейността на услугата доброволци съгласно разработена от доставчика програма. Включването на стажанти е след сключване на споразумения между доставчика и съответните висши учебни заведения.

¹ При комплексно предоставяне на социални услуги доставчикът по своя преценка може да разработва общи или отделни програми, правила, регистри и други документи за различните видове социални услуги. При прилагане на подхода за общи документи за всички предоставяни комплексно услуги следва да има ясна и добре структурирана информация за всички видове социални услуги, които доставчикът предоставя, както и за всички видове социални услуги, които всяко от лицата ползва комплексно от един доставчик.

Приложение 22

към чл. 12

Стандарти и критерии за качество на специализирана социална услуга

Осигуряване на подслон за лица в кризисна ситуация – бременни жени и майки в риск

А. Доставчикът на специализираната социалната услуга Осигуряване на подслон за лица в кризисна ситуация – бременни жени и майки в риск (ОПБМР), е длъжен да осигури следните стандарти за организация и управление на социалната услуга:

Стандарт 1: Управление

Системата за управление на специализираната социална услуга ОПБМР се прилага ефективно и цялостно, като насърчава култура на качеството. Услугата гарантира, че целите на социалната услуга, индивидуалните потребности на потребителите и постигнатите резултати за тях се реализират по възможно най-ефективен начин, като се ангажира с развиване и прилагане на добри практики.

Критерий 1.1: Доставчикът на социалната услуга прилага система за управление на служителите, ресурсите и качеството.

Индикатор	Източник на информация
1) Разписана система за управление на качеството, в т.ч. на служителите и ресурсите.	- Доставчикът представя доказателства за наличие на система за управление - Писмени политики и процедури, правила, правилници - Информация, подписана от ръководителя на услугата
2) Обобщена информация (справка) относно резултата за потребителите за активните и приключените случаи.	- Попълнена форма с обобщена информация (период от време, брой обхванати потребители, проблеми (разрешени и неразрешени), общи тенденции и др.) - Анкети от обратни връзки от потребители - ИПП на потребителите
3) Програмата за развитие на качеството и Годишният отчет към АКСУ отразяват постигнатите резултати.	- Съдържателен преглед на Програмата за развитие на качеството - Съдържателен преглед на обобщената информация - Годишен отчет с обобщена информация (към 31 март за АКСУ)

4) Всички служители са запознати със съдържанието на обобщената информация за постигнатите резултати и взимат под внимание всички обстоятелства от значение за подобряване на ежедневната им работа.	- Интервюта със служители
--	---------------------------

Критерий 1.2: Управлението на социалната услуга ОПБМР е ясно структурирано, като управляващото услугата лице е назначено от доставчика на услугата за осъществяване на ръководство и е работодател на служителите, предоставящи услугата.

Индикатор	Източник на информация
5) Дейността на услугата се управлява от назначен от доставчика ръководител.	- Договор за назначаване (възлагане) на лицето, управляващо социалната услуга - При приложимост, валидно пълномощно на ръководителя на услугата
6) Определени са отговорностите, нивата на вземане на решения (подчиненост) и задълженията на служителите.	- Длъжностни характеристики на служителите (вкл. органиграма)

Критерий 1.3: Доставчикът на социалната услуга прилага методи за работа, съобразени с проучени добри практики за работа с бременни жени, майки в риск и деца.

Индикатор	Източник на информация
7) При възможност, установяване на методи за работа в услугата, съобразени с проучени добри практики и подходи за работа с бременни жени, майки в риск и деца.	- Интервю с ръководителя на услугата - Информация, подписана от ръководителя на услугата
8) При възможност, ръководителят на услугата посочва поне една добра практика/иновация, приложена в услугата.	

Стандарт 2: Организация на дейностите

Специализираната социална услуга ОПБМР организира работата в услугата, пребиваването на потребителите в услугата, дейностите с тях, както и работата на служителите според предварително изготвени правила за организация и функциониране на услугата.

Критерий 2.1: Доставчикът на социалната услуга е договорил и организирайл дейностите с всички бременни жени/майки по начин, който е съобразен с техните потребности и желания, както и с тези на детето/децата им, и който отчита правата и интересите и на останалите потребители в услугата.

Индикатор	Източник на информация
9) Правилата за живот на бременните жени/майките в услугата (например грижи за децата, поддържане на хигиената в спалните и общите помещения; пазаруване и приготвяне на храна; посещение на значими лица; временно отсъствие от услугата и др.) са определени в разписан Правилник за вътрешния ред на услугата.	- Правилник за вътрешния ред - Документ, удостоверяващ, че потребителят е запознат с Правилника за вътрешния ред - Наблюдение - Интервюта с потребители
10) Всеки потребител е запознат с	

Правилника за вътрешния ред.	
------------------------------	--

Критерий 2.2: Доставчикът на социалната услуга осигурява на бременните жени/майките и децата среда на живот, близка до семейната, в която се зачита правото им на лично пространство и уединение в условията на сигурност и зачитане на достойнството им. Майките сами полагат грижи за децата си, както и за поддържане на предоставените им помещения за живеене.

Индикатор	Източник на информация
11) Всяка майка и нейното бебе/деца има собствено помещение, което осигурява възможност за уединение и възможности за развиване на връзката майка - дете.	- Наблюдение - Интервюта с потребители - Интервюта със служители
12) Налични са периодично изработвани графици за почистването на общите помещения в мястото на живеене.	- Наблюдение - Интервюта със служители - Интервюта с потребители

Критерий 2.3: Доставчикът на социалната услуга оказва подкрепа на бременните жени/майките за организиране на дейностите и пребиваването в услугата на техните деца в зависимост от възрастта им и индивидуалните им потребности.

Индикатор	Източник на информация
13) За всяко дете е изготвен индивидуален дневен режим и е поставен на видно място в стаята на майката.	- Дневен режим - Наблюдение - Интервюта с потребители
14) Майката е подкрепена за изпълнение на дейностите, заложи в ИПП.	- Индивидуални досиета на майките и децата - ИОП и ИПП на потребителите

Критерий 2.4: Доставчикът на социалната услуга осигурява единен подход в работата с потребителите в ОПБМР.

Индикатор	Източник на информация
15) Всички служители имат споделено разбиране за индивидуалните нужди на всеки потребител, поставената цел в индивидуалния план и методите за постигането им.	- Индивидуални планове на потребителите - Протоколи от вътрешноекипни срещи по случаи - Интервюта с потребители - Интервюта със служители
16) В услугата има форми на съвместно обсъждане между служители и потребители на живота в услугата (например общи събрания, специално време за среща на потребител с представител на ръководството и др.).	

Критерий 2.5: Дейностите в социалната услуга ОПБМР са организирани да осигуряват 24-часова подкрепа на потребителите.

Индикатор	Източник на информация
17) Във всеки момент на денонощието е осигурено присъствието на служители.	- Одобрен месечен график - Наблюдение - Рапортна книга - Документ, удостоверяващ провеждани екипни срещи
18) Предаването и приемането на смените се организира чрез срещи на съответните служители за обмен на информация.	
19) Минимум един път месечно се провеждат общи екипни срещи за обсъждане на организацията на работа, както и за споделяне на информация от значение за развитието на отделните случаи.	

Стандарт 3: Място на предоставяне

Мястото за предоставяне на специализираната социалната услуга ОПБМР способства за задоволяване на потребностите на ползващите услугата бременни жени и майки в риск и насърчава тяхната самостоятелност.

Критерий 3.1: Общността разполага с работещи и достъпни услуги – здравни, при възможност – образователни, за организация на свободно време и др. Услугата има административен адрес на предоставяне.

Индикатор	Източник на информация
20) Средата на ОПБМР е подходяща по отношение на прилежащата инфраструктура.	- Наблюдение и описание на средата
21) ОПБМР е разположена самостоятелно - не е разположена в една сграда със социална услуга за резидентна грижа и/или разполага със собствен вход и изход.	
22) Установяване на административен адрес на услугата.	- Решение на общинския съвет, а в случаите, когато социалната услуга е делегирана от държавата дейност - и Заповед на изпълнителния директор на Агенцията за социално подпомагане - Регистър на АКСУ

Критерий 3.2: При възможност специализираната среда на социалната услуга ОПБМР разполага с прилежаща територия, която се обособява като част от услугата и има лесен достъп до външните прилежащи пространства.*

(*) При липса на дворно място на територията на социалната услуга този критерий не се проверява.

Индикатор	Източник на информация
23) Специализираната среда на социалната услуга разполага с прилежащо дворно пространство за организиране на занимания на открито и отпих на потребителите.	- Наблюдение и описание на средата
24) Дворното пространство е добре поддържано.	
25) Интервюираните потребители потвърждават, че дворното пространство е достъпно за тях.	- Интервюта с потребители

Стандарт 4: Специализирана среда

Специализираната среда, в която се предоставя социалната услуга ОПБМР, създава подходящи и устойчиви условия за престой и подкрепа на потребителите.

Критерий 4.1: Помещенията за живеене, нощувка, дневни занимания, хранене и приготвяне/разпределяне на храна и други са достатъчно на брой, достъпни, обзаведени съобразено с функционалното им предназначение и потребностите на потребителите.

Индикатор	Източник на информация
26) Услугата осигурява условия за съхранение и приготвяне на храна от майките с необходимото оборудване.	- Наблюдение и описание на помещенията - Интервюта с потребители - Регистър на потребителите
27) На всяка майка се предоставя набор от съдове и прибори за готвене и хранене.	
28) Поне едно помещение за дневни занимания, в което могат да се съберат поне половината потребители.	
29) Обособено място или помещение за пране и сушене на дрехи.	
30) Поне едно помещение за служителите.	
31) Всички настанени майки/бременни нощуват само- стоятелно в стая.	
32) В стаите за нощувка се осигурява легло за майката, детско креватче за бебето, гардероб, друго подходящо обзавеждане (например стол, маса).	
33) При възможност стаите за нощувка в услугата осигуряват допълнително легло - при необходимост от настаняване на друго дете заедно с майката.	
34) Интервюираните потребители потвърждават, че разполагат с индивидуално място за съхранение на лични вещи.	
35) Услугата има здравен кабинет.	- Наблюдение и описание на помещенията
36) Здравният кабинет в услугата е оборудван съгласно нормативните изисквания.	
37) Условия за съхранение на лична документация на потребителите и архив (например метален шкаф, който се заключва).	- Наблюдение и описание на помещенията - Правила за достъп до помещенията и документацията
38) Налично е необходимо оборудване при съблюдаване на професионалните норми и изисквания - домофон, телефонен пост, интернет връзка, видеонаблюдение (в общи помещения, коридори, входове), сигнална инсталация, ако е приложимо.	

Критерий 4.2: Санитарно-хигиенните помещения (бани, тоалетни) в социалната услуга ОПБМР са достатъчно на брой и са в изправност.

Индикатор	Източник на информация
-----------	------------------------

39) Всяка майка (с нейните деца) ползва самостоятелно санитарно помещение.	- Наблюдение и описание на помещенията
40) Служителите ползват санитарен възел, различен от тези на потребителите.	
41) Всички санитарни съоръжения (в т.ч. кранове и душове за студена и топла вода и др.) са работещи.	

Критерий 4.3: Доставчикът на социалната услуга спазва санитарно-хигиенните изисквания по отношение осветление, отопление и вентилация на всички помещения.

Индикатор	Източник на информация
42) Всички помещения се отопляват, като през зимния период се поддържа постоянна температура в съответствие с хигиенните изисквания, в спалните - 18 - 22°C, а в дневната - 20°C, когато се използват от потребителите.	- Наблюдение и описание на помещенията (термометър в услугата) - Интервюта с потребители - Интервюта със служители
43) Помещенията са проветрени и нямат специфичен мирис.	- Наблюдение и описание на помещенията
44) Няма наличие на влага и мухъл в помещенията.	
45) Общите помещения и помещенията за живеене имат естествен източник на светлина.	

Критерий 4.4: Специализираната среда (материалната база), в която се предоставя социалната услуга ОПБМР, е в състояние да посрещне потребители със специални потребности при придвижване.

Индикатор	Източник на информация
46) Функционираща рампа или други подходящи приспособления (например асансьор, подежник) на подходящо и леснодостъпно входно място към ОПБМР.	- Наблюдение и описание на средата - Документи за въвеждане в експлоатация на съответното съоръжение - При възможност, интервюта с потребители - Наблюдение и описание на средата
47) При необходимост - съответен брой спални помещения с баня и тоалетна са приспособени за ползване от потребители с инвалидни колички.	
48) Вратите позволяват ползване от потребители със затруднения при придвижване - нямат прагове, бравите са на достъпна за потребителите височина.	
49) Широчината на всички коридори и врати по пътя на движение позволяват безпрепятствено преминаване на инвалидна количка.	

Стандарт 5: Безопасност и сигурност

Специализираната социална услуга ОПБМР осигурява сигурна и безопасна среда за потребителите и служителите според действащите нормативни изисквания, като доставчикът регулярно съгласува действията си с препоръките на компетентните органи.

Критерий 5.1: Доставчикът на социалната услуга осигурява аварийна и пожарна безопасност за потребителите и служителите.

Индикатор	Източник на информация
50) Разработен План за защита при бедствия и аварии.	- План за защита при бедствия и аварии
51) Интервюираните служители са запознати със своите задължения по План за защита при бедствия и аварии.	- Интервюта със служители - План за защита при бедствия и аварии - Протоколи от проведени учебни евакуационни мероприятия - Предписания на Служба "Пожарна безопасност и защита на населението" - Пожарно досие/Процедура за реакция при пожар
52) Има обозначен аварийен изход, работещо евакуационно осветление.	- Протоколи/предписания от Служба "Пожарна безопасност и защита на населението"
53) Евакуационен план - поставен на видно място и в едър план.	- Наблюдение

Критерий 5.2: Доставчикът на социалната услуга прилага процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества.

Индикатор	Източник на информация
54) Налична писмена процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества.	- Процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества - Наблюдение на помещенията - Интервюта със служители
55) Има писмени указания за начина и дозировката на използване на препаратите за дезинфекция на ръцете на служителите, потребителите и на повърхностите.	
56) Перилните, миещите средства и други потенциално вредни вещества са ясно обозначени и се съхраняват отделно от храните в специални за това места, които са недостъпни за потребителите.	

Критерий 5.3: Доставчикът на социалната услуга прилага Програма за превенция и план за действие при възникване на епидемична ситуация. Доставчикът осигурява лични предпазни средства за служителите и потребителите на услугата.

Индикатор	Източник на информация
57) Разработена Програма за превенция и план за действие при възникване на епидемична ситуация.	- Програма за превенция и план за действие при възникване на епидемична ситуация

58) Всички служители са запознати с разписаната Програма за превенция и план за действие при възникване на епидемична ситуация.	- Документ, удостоверяващ, че на служителите е предоставена програмата - Документ, удостоверяващ, че се провежда периодичен инструктаж - Интервюта със служители
59) Всички потребители и служители имат лични предпазни средства - маски, ръкавици и др., включително еднократни престилки, облекло и обувки за служителите, които се използват само в услугата.	- Наблюдение на помещенията - Интервюта със служители

Критерий 5.4: Доставчикът на социалната услуга гарантира закрилата на потребителите при настъпване на инцидент, застрашаващ живота и здравето на потребител, както и при отсъствие на потребител без основателна причина или предупреждение.

Индикатор	Източник на информация
60) Утвърдена Процедура за уведомяване и действие при инцидент/смърт на потребител.	- Процедура за уведомяване и действие при инцидент/смърт на потребител - Интервюта със служители - Протокол(и) за предприети действия и резултатите от тях
61) Утвърдена Процедура за действие при отсъствие на потребител без основателна причина или предупреждение.	- Процедура за действие при отсъствие на потребител без основателна причина или предупреждение
62) Всички служители са запознати със своите задължения съгласно Процедурите.	- Интервюта със служители - Протокол(и) за предприети действия и резултатите от тях
63) Проведен инструктаж/обучение на служителите за оказване на първа помощ поне веднъж през последните 12 месеца.	- Информация, подписана от ръководителя на услугата - Протокол от проведен инструктаж/обучение
64) Всички потребители (включително и деца) са информирани по подходящ начин за реда на информиране при случай на инцидент/смърт и при отсъствие на потребител от услугата без основателна причина или предупреждение.	- При приложимост, интервюта с потребители

Стандарт 6: Поверителност и сигурност на информацията

Специализираната социална услуга ОПБМР гарантира в максимална степен защита на поверителността, сигурността на личните данни и информацията за потребителите.

Критерий 6.1: Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага политики и процедури за сигурността и поверителността на личните данни за потребителите.

Индикатор	Източник на информация
65) Всички служители са запознати с политиката и процедурите за защита на личните данни и са наясно с отговорностите си за поддържане на поверителността на информацията за децата и семействата.	- Писмена политика и процедури относно защитата на личните данни и информацията за потребителите и семействата - Интервюта със служители - Информация, подписана от ръководителя на услугата
66) Желаетелите да ползват социалната услуга	- Подписани Декларации

(родителите/законните представители) са подписали Декларация за съгласие за предоставяне и обработване на лични данни за целите на изготвянето на ИОП и ИПП.	
--	--

Критерий 6.2: Доставчикът на социалната услуга архивира досиетата на потребителите и ги съхранява съгласно изискванията на Вътрешни правила за архивиране на информацията.

Индикатор	Източник на информация
67) Всички документи се архивират по Правила за архивиране на информацията.	- Правила за архивиране - Заповед, определяща състава на Комисия от служители на услугата за архивиране съобразно вътрешните правила
68) Процедурата за защита на личните данни на потребителите съдържа условията, времето и реда за унищожаване на личните данни.	- Процедура за защита на личните данни на потребителите

Стандарт 7: Работа с общността

Работата с общността и системната комуникация на специализираната социална услуга ОПБМР със социални услуги, с партньори, други доставчици, държавни и общински служби, бизнес, медии, читалища и други допринасят за социалното включване на потребителите в обществото.

Критерий 7.1: Доставчикът предоставя социалната услуга ОПБМР чрез взаимодействие с други доставчици на социални, образователни, здравни, културни и други услуги.

Индикатор	Източник на информация
69) Услугите за потребителите се реализират координирано с други социални услуги, организации и институции.	- Протоколи от проведени срещи за координация на ИПП и дейностите - Преглед на Вътрешните правила за работа и организация на дейността - ИПП на потребителите
70) Доставчикът съдейства на всички потребители за достъп до други форми на подкрепа съобразно индивидуалните им потребности и желания.	

Критерий 7.2: Доставчикът на социалната услуга има разработена и налична актуална информация за целите на външна и вътрешна комуникация.

Индикатор	Източник на информация
71) Информационните материали, предназначени за общността, са актуални и съдържат само обобщена информация за услугата.	- Информационни материали, налични в услугата - При необходимост, материали, подходящи за лица с ограничения в зрението, слуха или говора и за лица с интелектуални затруднения
72) Информационните материали за потребителите съдържат подробна информация за услугата.	
73) Служители и потребители могат да посочат примери от съвместна работа с общността и други заинтересовани страни.	- При наличие - материали от събития и дейности - Интервюта с потребители - Интервюта със служители

74) Актуална информация за услугата се предоставя поне два пъти годишно на ДСП.	- Изходяща поща - Информационни материали, налични в услугата - Информация, подписана от ръководителя на услугата
---	---

Стандарт 8: Финансов ресурс*

Добро финансово управление на специализираната социална услуга ОПБМР.

(*) Този стандарт не се проверява, когато социалната услуга изцяло се финансира и управлява от частен доставчик.

Критерий 8.1: Доставчикът планира и разходва финансовите средства за предоставяне на социалната услуга ОПБМР законосъобразно, ефективно, отчетно и отговорно.

Индикатор	Източник на информация
75) Годишният размер на средствата за финансиране на услугата е приет от общинския съвет като част от бюджета на общината за всички социални услуги, делегирани от държавата дейности.	- Решение на общинския съвет
76) Годишен план и отчет към определен период на средствата за финансиране на услугата по параграфи съгласно Единната бюджетна класификация за съответната година.	- Бюджетна бланка за разпределяне на разходите - Отчет на направените разходи - Информация, подписана от ръководителя на услугата
77) Размерът на работните заплати на служителите съответства на Наредба за стандартите за заплащане на труда на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги, които се финансират от държавния бюджет.	- Поименно щатно разписание - Ведомости за работни заплати - Наредба за стандартите за заплащане на труда на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги, които са финансират от държавния бюджет
78) Доставчикът е в състояние да предложи и прилага - според необходимостта - подходяща финансова схема за подкрепа на всяка майка.	- Бюджетна бланка за разпределяне на разходите - Отчет на направените разходи - ИПП на потребителите - Разходооправдателни документи

Критерий 8.2: При приложимост дължимите такси за ползване на социалната услуга ОПБМР от потребителите се събират редовно в определения за потребителя размер и са отразени в счетоводната документация на доставчика на услугата.

Индикатор	Източник на информация
79) Размерът на събраните такси не надхвърля размера на дължимите такси.	- Таксова книга - Разходооправдателен документ за внесена такса - Регистър на потребителите
80) Поне 80% от дължимите от потребителите такси са събрани през последните 12 месеца.	- Установяване на брой и размер на дължими такси - Таксова книга - Разходооправдателен документ за внесена такса - Регистър на потребителите

Б. Доставчикът на специализираната социална услуга Осигуряване на подслон за лица в кризисна ситуация – бременни жени и майки в риск (ОПБМР), е длъжен да осигури следните стандарти за квалификация и професионално развитие на служителите, които осъществяват дейността по предоставянето на услугата:

Стандарт 9: Структура и квалификация на служителите

Специализираната социална услуга ОПБМР осигурява възможно най-високо качество на човешките ресурси, необходими за ефективно предоставяне на услугата съобразно нейната специфика.

Критерий 9.1: Доставчикът на социалната услуга осигурява достатъчно на брой и с необходимата професионална подготовка служители.

Индикатор	Източник на информация
81) За всички позиции има разработени и одобрени длъжностни характеристики с включено задължение за съдействие по чл. 7 от ЗЗДет.	- Актуални длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите
82) Наетите на трудов договор служители познават длъжностните си характеристики.	- Длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите - Интервюта със служители
83) В изискванията за заемане на длъжностите за служители са заложени специални умения, като: - способност за работа с лица в кризисна ситуация, семейства, лица от уязвими групи и други; - умения за бърза, адекватна реакция и вземане на решение в ситуация на криза, емоционален конфликт, осъществяване на кризисни интервенции, умения за адекватно поведение при работа с лица с агресивно/автоагресивно поведение и други; - добри комуникативни умения и умения за работа в екип - в самата услуга и при междуинституционално сътрудничество и взаимодействие.	- Длъжностни характеристики - Обява за набиране на служители
84) Всички наети лица съответстват по квалификация на изискванията, заложени в длъжностните им характеристики.	- Длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите - Трудови досиета на всички служители - Индивидуална годишна оценка на изпълнението на длъжността за всеки служител
85) Интервюираните служители са запознати с нормативната уредба в сферата на социалните услуги и закрилата на детето, както и с Етичния кодекс на работещите с деца и Етичния кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги.	- Интервюта със служители
86) Щатното разписание е запълнено на минимум 75%.	- Длъжностно щатно разписание: ? основни специалисти: социален работник; медицинска сестра;
87) Доставчикът е осигурил следните категории служители в услугата:	? при необходимост, препоръчителни

а) специалисти - основни специалисти, необходими за функционирането на услугата, и препоръчителни специалисти; б) служители, подпомагащи функционирането на социалната услуга.	специалисти: специалист социални дейности; ? при необходимост, подпомагащи служители: хигиенист - Поименно щатно разписание
88) Минималният брой по основните категории служители е съобразен с броя на потребителките (бременни жени и майки) в ОПБМР. (*) Минимален брой на лицата, ползващи социалната услуга - 4, и максимален брой лица, ползващи социалната услуга - 6.	- Длъжностно щатно разписание - Поименно щатно разписание - Коефициент за определяне числеността на служителите (0,8)
89) Всички служители са с редовни лични здравни книжки.	- Лична здравна книжка - заверена за всяка календарна година
90) Всички служители са годни и правоспособни за работа с потребителите в услугата.	- Медицински документи за всеки служител - при постъпване на работа - Свидетелство за съдимост за всеки служител - при постъпване на работа - Съответен на длъжността документ за образователен ценз
91) Интервюираните служители потвърждават, че организацията на работа е според договорните им отношения.	- Интервюта със служители - Трудови договори на всички служители - Интервюта с ръководителя на услугата - Преглед на счетоводни документи
92) Установяване на текучество на кадри за последните 12 месеца - по позиции и брой.	- Длъжностно щатно разписание - Информация, подписана от ръководителя - Преглед на счетоводни документи, ведомости за работни заплати на служителите
93) Брой сключени договори/споразумения за наемане на допълнителни служители/специалисти - фактическо състояние по позиции и брой.	- Наблюдение и описание на средата - Счетоводна документация - Информация, подписана от ръководителя на услугата
94) Всички служители са с подписани трудови договори/договори за извършване на определена работа/за предоставяне на определена услуга.	- Трудови досиета
95) Оценката на служителите се извършва веднъж годишно и отразява целите и мерките за професионалното им развитие в ОПБМР.	- Формуляр за оценка - Процедура за оценка
96) Резултатите от оценката на всеки служител се обсъждат лично.	- Подписан от ръководителя и служителя Формуляр за оценка

Критерий 9.2: Процедурата на доставчика на социалната услуга за подбор на служителите описва процесите и необходимите документи за подбор, наемане и сключване на договори със служителите (и доброволците). При приложимост доставчикът привлича в дейността на услугата стажанти.

Индикатор	Източник на информация
97) Процедурата за подбор се спазва при назначаване на всеки служител.	- Процедура за подбор на служителите - Интервюта със служители

98) Обявите за свободни работни места съответстват на длъжностната характеристика за всяка позиция.	- Преглед на трудови досиета - позиции, обяви за работа, протоколи от интервюта с кандидатстващи за работа, длъжностни характеристики и др.
99) При приложимост подборът на доброволци е в съответствие с писмена процедура.	- При приложимост, процедура за набиране на доброволци
100) При приложимост функциите, задълженията и ограниченията са разписани за всяка доброволческа позиция.	- При приложимост, договор с всеки доброволец
101) При приложимост - сътрудничество с учебни заведения за провеждане на учебни стажове.	- Сключени споразумения с учебни заведения - Графици за стажуване

Стандарт 10: Развитие на служителите

Специализираната социална услуга ОПБМР прилага ефективна система за управление на човешките ресурси с подходящи мерки за професионална подкрепа и личностно развитие на служителите при условия за учене през целия живот.

Критерий 10.1: Доставчикът на социалната услуга осигурява условия за професионално развитие на служителите.

Индикатор	Източник на информация
102) Служителите имат достъп до програми за квалификация и обучителни курсове, съответстващи на разписаните им задължения и отговорности в длъжностните им характеристики.	- Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите
103) При необходимост доставчикът осъществява партньорства с различни обучителни организации или обучители.	- Сключени договори за квалификационни курсове - Автобиографии на обучители
104) Служителите в услугата участват в научно-практически курсове, обмяна на опит и/или добри практики.	- Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите - Индивидуална оценка на всеки служител
105) Налична програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите.	- Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите за настоящата календарна година - Индивидуална оценка на изпълнението за всеки служител - Индивидуални планове за професионално развитие на всеки служител

Критерий 10.2: Доставчикът на социалната услуга осигурява въвеждащи и надграждащи/специализирани обучения за служителите.

Индикатор	Източник на информация
106) Всички новоназначени служители са преминали въвеждащо обучение от минимум 36 академични часа.	- Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите - Списък на участници и обучители от проведени въвеждащи обучения
107) Служителите са преминали през последните 12 месеца специализирано	- Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати)

обучение от минимум 24 академични часа (за основни специалисти, осъществяващи дейности по ръководство и предоставяне на социални услуги, препоръчителни специалисти) и минимум 12 академични часа за служителите, подпомагащи функционирането на социалната услуга.	- Поименно щатно разписание
108) Интервюираните служители познават своите Индивидуални планове за професионално развитие.	- Интервюта със служители - Индивидуални планове за професионално развитие на всеки служител
109) Ръководителят на услугата е преминал през последните 12 месеца поне едно обучение, свързано с управленските функции.	- Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати)

Критерий 10.3: Доставчикът на социалната услуга осигурява професионална подкрепа на служителите чрез наставничество, групов и индивидуална супервизия.

Индикатор	Източник на информация
110) Всеки новопостъпил служител без опит в системата на социалните услуги има назначен наставник, определен за период от 6 месеца от датата на назначаване.	- Заповед за определяне на наставник - Досиета на новопостъпили служители без опит в системата на социални услуги - Интервю с ръководителя на услугата - При приложимост, интервю с определения наставник
111) Служителите са преминали ежесмесна групов супервизия за последните 12 месеца и индивидуална супервизия по желание на служителя или по преценка на ръководителя на услугата.	- График на супервизиите - по видове - Протоколи/отчети от проведените супервизионни сесии - Автобиографии на специалистите по супервизия (независимо дали се предоставят пряко от лице, или от външна организация) - При приложимост, договори с външни специалистите и/или доставчици на услуги по супервизия

В. Доставчикът на специализираната социална услуга Осигуряване на подслон за лица в кризисна ситуация – бременни жени и майки в риск (ОПБМР), е длъжен да осигури следните стандарти за ефективност на услугата с оглед на постигнатите резултати за лицата, които я ползват, в отговор на потребностите им:

Стандарт 11: Вход в услугата

Насочването в специализираната социалната услуга ОПБМР е планирано и договорено между органа по насочване, доставчика, потребителя, родителите/законните представители (при непълнолетни потребители).

Критерий 11.1: При приемане на потребител в ОПБМР доставчикът на социалната услуга изисква следните задължителни документи:*

- Направление/Заповед за ползване на социални услуги/ПОП на директора на дирекция "Социално подпомагане";
- Социален доклад на дирекция "Социално подпомагане" (при деца в риск);
- План за действие на дирекция "Социално подпомагане" (при деца в риск);
- Медицинско удостоверение от лекуващия лекар на бременната, детето или майката за моментното здравно състояние, наличие на хронични заболявания, както и че не са били в контакт със заразно болни/заразноносителство, придружени от резултатите от изследвания за:

- кръвни изследвания – сифилис, СПИН, хепатит;
-
- бацилоносителство;
- – При настаняване в ОПБМР на майка с бебе, изписана от родилно отделение, се представят резултатите от изследванията, направени в лечебното заведение и епикриза.
- (*) В изключителни случаи на спешно настаняване на потребител се допуска то да се извърши без изискващите се медицински документи.
-

Индикатор	Източник на информация
112) За всеки потребител доставчикът създава лично досие, съдържащо съответните документи.	- Досиета на потребителите
113) За всеки потребител - Протокол за приеждане на потребител в ОПБМР.	- Регистър на потребителите - Протоколи за приемане на потребители

Стандарт 12: Управление на случай

Специализираната социална услуга ОПБМР осигурява ефективно управление на случая за всеки потребител. Сумарният престой на потребител в ОПБМР не е по-дълъг от 6 месеца за текущата календарна година.

Критерий 12.1: Предоставянето на социалната услуга ОПБМР се извършва съобразно индивидуална оценка на потребностите (ИОП), индивидуален план за подкрепа (ИПП) и заложените резултати в синхрон с Плана за действие на ДСП (при деца в риск), като гарантира участие на потребителя и други заинтересовани страни (при непълнолетни – родители/законни представители) в цялостния процес на оценка и планиране.

Индикатор	Източник на информация
114) За всеки потребител на социалната услуга има налични подписани ИОП от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя или - при приложимост - от родител/законен представител.	- Регистър на потребителите - ИОП на потребителите - Документ, определящ членовете на мултидисциплинарния екип
115) ИОП включва като минимум следните области: За майката: - История на семейството; - Оценка на връзката майка - дете (виж стандарт 14); - Родителския капацитет на майката; - Оценка на специфични нужди; - Силни страни и ресурси на потребителя/средата. За бебето/децата: - Базисни потребности; - Области на развитие: физическо, здравно, познавателно и образователно, емоционално и социално развитие; - Специални нужди и потребност от специални здравни грижи.	- Съдържателен преглед на ИОП на потребителите
116) Структурата и съдържанието на ИПП отговарят на изискванията на нормативната уредба и съдържат конкретни, реалистични и измерими цели и резултати.	- Съдържателен преглед на всички ИПП на потребителите - Сравнителен преглед на произволно избрани ИПП на поне 2 потребители - Интервюта със служители
117) ИОП и ИПП на потребителите са разработени и актуализирани в срок.	- ИОП и ИПП на потребителите - Първите ИОП и ИПП на потребителите са

	разработени във възможно най-кратък срок, но не по-късно от 20 дни от началната дата на заявяване на желанието за ползване на услугата/настаняването (при спешно настаняване) - ИОП и ИПП на потребителите са актуализирани в сроковете, определени в чл. 33, ал. 3 или чл. 34, ал. 1, т. 1 от ППЗСУ
118) За всички потребители са налични подписани ИПП - от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя и/или - при приложимост - от родител/законен представител.	- ИПП на потребителите - Подписани ИПП от всички заинтересовани страни (включително мултидисциплинарен екип) - При наличие - протоколи от процеса на обсъждане
119) Дейностите във всички прегледани ИПП отразяват установените в ИОП потребности.	- Съдържателен преглед на ИОП с ИПП на потребителите
120) За всички пълнолетни потребители са налични Договори (с приложени съответни ИПП), подписани от доставчика на услугата и потребителя и/или негов законен представител.	- Преглед на Договорите на потребителите - При приложимост, Заповед за упълномощаване на служител да подписва договори
121) Структурата и съдържанието на Договорите отговарят на изискванията на нормативната уредба.	- Съдържателен преглед на Договорите на потребителите

Критерий 12.2: Доставчикът на социалната услуга планира и подготвя съвместно с всеки потребител и с ДСП прекратяването на ползването на социалната услуга ОПБМР.

Индикатор	Източник на информация
122) Мултидисциплинарна среща с участието на потребителя или родител/законен представител (при непълнолетни), на която се обсъждат постигнатите резултати и необходимостта от прекратяване на услугата.	- Протоколи от процеса на обсъждане, подписани от потребителя и/или родителя/законния представител
123) Изготвяне на доклад/предложение до ДСП, в който се прави оценка на постигнатите резултати и се прави предложение за прекратяване.	- Доклади/предложения за прекратяване на услугата
124) При изпълнение на поставените цели в ИПП на потребителя услугата предоставя доклад на ДСП за необходимостта и типа на последваща подкрепа, от която се нуждае детето и неговото семейство.	- Доклади към ДСП - Досиета на потребителите
125) При невъзможност за постигане на поставените в ИПП цели и при наличие на риск за развитието на детето доставчикът на услугата предоставя доклад на ОЗД с цялостна информация по развитие на случая.	
126) Всяко прекратяване ползването на услугата се документира.	- Документи, удостоверяващи прекратяване ползването на услугата - Регистър на потребителите

Стандарт 13: Здраве и хранене

Специализираната социална услуга ОПБМР способства за правилното развитие на бременността, за поддържане на здравето и дееспособността на майките и за нормалното развитие на детето/децата.

Критерий 13.1: Доставчикът на социалната услуга осигурява на двойката майка – дете/деца достъп до здравна профилактика, здравни грижи и лечение.

Индикатор	Източник на информация
127) В ИПП на майката са заложиени дейности, касаещи осигуряване на подкрепа и придружаване за достъп до здравни грижи и профилактика, както и за развиване на умения за полагане на базови грижи за собственото здраве.	- Съдържателен преглед на всички активни ИПП на потребителите - Интервюта със служители - При възможност, интервюта с майките
128) Всички потребители са преминали необходимия брой профилактични и диспансерни прегледи съобразно тяхната възраст и здравословно състояние.	- Лична амбулаторна карта/амбулаторен лист на всеки потребител - Досиета на потребителите, съдържащи документ(и), удостоверяващ(и) извършени прегледи - Регистър на потребителите
129) Всички потребители, подлежащи на задължителни профилактични имунизации и реимунизации, са обхванати съгласно имунизационния календар на Република България от настаняването им в услугата.	- Лична амбулаторна карта/амбулаторен лист на всеки потребител - Талон за здравословното състояние с нанесени имунизации - При приложимост, документ, удостоверяващ отлагане на имунизация по медицински индикации - Лична здравноосигурителна книжка на всеки потребител
130) В ИПП за бебето/детето са заложиени дейности за осигуряване на достъп до здравни грижи и медицинска помощ, както и дейности за развитие на родителския капацитет на майките в тази сфера (придобиване на знания и развиване на умения за самооценка на здравословното състояние на детето и оказване на базисни здравни грижи).	- Съдържателен преглед на всички активни ИПП на децата - Интервюта със служители - Интервюта с потребители
131) При възможност майките посочват поне един пример за получена подкрепа и придружаване за осигуряване на достъп до личен лекар/дентална помощ, преглед при специалист, за провеждане на профилактичен преглед на бебето/детето, за проведено обучение в практически умения за полагане на базисни здравни грижи за себе си и своето дете/деца.	- Интервюта с потребители

Критерий 13.2: Доставчикът на социалната услуга поддържа в наличност основни лекарствени продукти за оказване на първа помощ и медицинско обслужване, за които не е нужно лекарско предписание.

Индикатор	Източник на информация
-----------	------------------------

132) Основните лекарствени продукти за оказване на първа помощ и медицинско обслужване се съхраняват на специално място, до което потребителите нямат достъп.	- Наблюдение на мястото за съхраняване на лекарствени продукти и определен ред за достъп до тях (напр. в Правилник за вътрешния ред, заповед и/или др.)
133) Лекарствени продукти се осигуряват за потребителите по Процедура за снабдяване, съхранение, изписване и прилагане на лекарствени продукти.	- Процедура за снабдяване, съхранение, изписване и прилагане на лекарствени продукти - Документ(и), удостоверяващ(и) изписани лекарствени продукти

Критерий 13.3: Доставчикът на социалната услуга наблюдава здравословното състояние на потребителите и при необходимост осигурява придружаването им за ползване на медицински услуги и лечение.

Индикатор	Източник на информация
134) Всички потребители получават своевременно здравна помощ.	- Досиета на потребителите - Документ(и), удостоверяващ(и) извършени медицински прегледи и лечение - Рапортна книга - Интервюта с потребители
135) Ако майката не е в състояние да закупи лекарствени продукти за детето си, те се осигуряват от ОПБМР.	
136) При приложимост интервюираните потребители потвърждават, че при необходимост са придружавани от служител при посещение на лекар.	

Критерий 13.4: Доставчикът на социалната услуга предоставя информация, дава насоки и подкрепя майката/бременната жена за осигуряване на здравословно хранене за нея и нейното дете.

Индикатор	Източник на информация
137) В ИПП на бременната/майката са заложили дейности, касаещи осигуряване на здравословно хранене и при необходимост обучение в практически умения за пазаруване и приготвяне на основни ястия.	- Съдържателен преглед на всички активни ИПП на потребителите - Интервюта със служители - При възможност, интервюта с потребители
138) В ИПП за бебето/детето са заложили дейности, осигуряващи неговото хранене в зависимост от възрастта и здравното му състояние, както и дейности за развитие на родителския капацитет на майките в тази сфера.	- Съдържателен преглед на всички активни ИПП на децата - Интервюта със служители
139) При възможност майките посочват поне един пример за получена подкрепа и придружаване от страна на социалната услуга ОПБМР за осигуряване на здравословно хранене за тях и децата им и развиване на умения.	- Интервюта с потребители

Критерий 13.5: Доставчикът на социалната услуга осигурява средства и условия за хранене на потребителките и на техните деца.

Индикатор	Източник на информация
140) Обстановката в мястото за готвене и за хранене е съобразена с броя и потребностите на потребителите.	- Наблюдение и описание на средата - Интервюта с потребители - Протоколи от проверки на ОДБХ - Наблюдение - При приложимост, седмични менюта - Предписания на РЗИ
141) Съблюдават се нормите за правилно съхранение на продуктите и хигиена на пространствата и помещенията, които са в досег с нея.	
142) Всички нуждаещи се от диетично хранене потребители получават възможност за диетично хранене.	- При приложимост, заповедна книга (за ежедневно требване храната на потребителите) - Информация, подписана от ръководителя на услугата - ИПП на всички нуждаещи се от диетично хранене потребители - При приложимост, седмични менюта
143) Има ясни правила за това как се ползват общите помещения във връзка с приготвянето и/или консумирането на храна, както и складовите помещения за съхранение на продукти и консумативи (напр. шкафове, хладилник) - съвместно или индивидуално.	- Наблюдение и описание на средата - При приложимост, интервюта с потребители - Разписани правила

Стандарт 14: Развиване връзката майка – дете

Специализираната социална услуга ОПБМР предоставя индивидуална подкрепа на всяка потребителка по пътя към приемането на ролята на майка, така че тя да може да осигури на детето си развитие в съответствие с неговите потребности.

Критерий 14.1: Доставчикът на социалната услуга осигурява на майката подкрепа за създаване или укрепване на привързаността и за подобряване на уменията ѝ за грижи за детето.

Индикатор	Източник на информация
144) В ИОП на майката е направена детайлна оценка на взаимодействието майка - дете и на развитието на връзката им.	- Съдържателен преглед на всички активни ИОП на майките - Интервюта със служители
145) В ИПП на майката са заложиени дейности, насочени към укрепване и подобряване на връзката майка - дете и за подобряване на уменията за грижи за детето.	- Съдържателен преглед на всички активни ИПП на майките - Интервюта със служители
146) При възможност майките посочват поне два примера за получена подкрепа от служителите за разбиране на потребностите на детето и развиване на уменията им за полагане на грижи за него, както и за подпомагане на връзката им с детето.	- Интервюта с потребители

Стандарт 15: Социално включване

Специализираната социална услуга ОПБМР подкрепя майката за изграждане/възстановяване и поддържане на социална мрежа и развитие на умения за самостоятелен живот.

Критерий 15.1: Доставчикът на социалната услуга осигурява подкрепа на майките в

процеса на изграждане, поддържане или възстановяване на взаимоотношенията им със значими за тях лица (биологичен баща на детето, партньор, роднини, други).

Индикатор	Източник на информация
147) В ИПП на майките са заложиени дейности за изграждане или възстановяване на връзката им със значими лица.	- Дневник за посещения на външни лица - Наблюдение
148) В специализираната услуга има място за осъществяване на срещи на майката и децата с близки и роднини.	
149) При приложимост потребителите посочват поне един пример за получена подкрепа от служителите за възстановяване на връзката и осъществяване на срещи със значими лица.	- Интервюта с потребители - Интервюта със служители

Критерий 15.2: Доставчикът на социалната услуга подкрепя майката по време на целия ѝ престой в услугата за развиването на индивидуален проект за самостоятелен живот.

Индикатор	Източник на информация
150) Дейности за изграждане и надграждане на умения за самостоятелност са заложиени в ИПП на всяка майка.	- ИОП/ИПП на потребителите - При приложимост, интервюта с потребители - Интервюта със служители
151) В специализираната среда на услугата са създадени условия за упражняване на практически умения за живот.	- Наблюдение
152) При необходимост от целенасочено консултиране или обучение за придобиване на основно умение или група умения, за получаване на психологическа подкрепа и терапия, екипът посредничи на потребителите за предоставяне на специализирана услуга.	- ИОП/ИПП - Досие на потребителите - При приложимост, интервюта с потребители - Интервюта със служители

Критерий 15.3: Доставчикът на социалната услуга подкрепя потребителите (майки и деца) за продължаване на образованието им в подходяща форма и начин. Доставчикът съдейства на майката в търсенето и намирането на подходяща работа.

Индикатор	Източник на информация
153) Всички деца посещават съответните институции в системата на предучилищното и училищното образование съобразно възрастта и възможностите си.	- Наблюдение - Интервюта с потребители - Интервюта със служители - ИПП на потребителите - Документи в досието на потребител, които удостоверяват включването му в училищно или професионално обучение
154) Всички ИПП на децата съдържат специфични дейности за подкрепа в процеса на образование.	
155) При приложимост, ИПП съдържат специфични дейности за подкрепа на майките	

в процеса на образование.	
156) За всички потребители са осигурени необходимите учебни материали, пособия, помагала и др.	

Критерий 15.4: Доставчикът на социалната услуга съдейства на майките, при изявено желание и при необходимост, да бъдат консултирани и регистрирани в дирекция "Бюро по труда" и да започнат работа.

Индикатор	Източник на информация
157) При приложимост, ИПП на майките включва дейности за усвояване на трудови умения и подкрепа за търсене и започване на работа.	- Интервюта със служители - ИПП на потребителите - Интервюта с потребители - Досие на потребителите
158) При приложимост, социалният работник получава обратна връзка от потребителя и посредника от дирекция "Бюро по труда" и при възможност от работодателя за адаптацията и степента му на справяне на съответното работно място.	

Стандарт 16: Взаимоотношения потребители – служители

Специализираната социална услуга ОПБМР създава среда и условия за изграждане на отношения, основани на взаимно уважение и разбиране между потребителите и служителите, в които личните граници и особености се зачитат.

Критерий 16.1: Доставчикът на социалната услуга ОПБМР разработва и прилага ясни правила за взаимодействие между служителите и потребителите, като при необходимост служителите прилагат стратегии за справяне с конфликтни ситуации.

Индикатор	Източник на информация
159) Има ясно разписани правила за взаимодействие между служителите и потребителите.	- Разписани правила на взаимодействие между служителите и потребителите
160) Служителите са запознати с правилата за взаимодействие и ги прилагат във взаимоотношенията си с потребителите.	- Наблюдение - Интервюта със служители - примери за прилагани правила на взаимодействие - При приложимост, интервюта с потребители - споделяне на мнение за взаимоотношенията им със служителите
161) Потребителите са запознати по подходящ и разбираем за тях начин с правилата.	
162) Служителите имат необходимите знания и прилагат стратегии за справяне с конфликтни ситуации, при необходимост.	- Интервюта със служители - примери за справяне с конфликтни ситуации - Регистрирани и докладвани инциденти, при приложимост

Критерий 16.2: Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от страна на потребител.

Индикатор	Източник на информация
163) Доставчикът има разработена Процедура за действие при проява на неприемливо	- Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от страна на

поведение от страна на потребител.	потребител/Правилник за вътрешния ред
164) Служителите в услугата са запознати с Процедурата и я прилагат при необходимост.	- Интервюта със служители - При приложимост, интервюта с потребители
165) Потребителите на услугата са запознати по подходящ начин с Процедурата.	
166) Приложените мерки по Процедурата са регистрирани.	- Книга/регистър на наложените мерки - Досиета на потребителите

Стандарт 17: Права и закрила

Специализираната социална услуга ОПБМР създава условия за спазване на правата на потребителите, включително правото на закрила на личността. Услугата осигурява защита на потребителите от всякакви форми на насилие, злоупотреба и небрежност. Услугата информира и подкрепя потребителите да изразяват мнение по въпроси, които ги касаят или тревожат.

Критерий 17.1: Доставчикът на социалната услуга познава и спазва правата на потребителите. Майките се запознават с основните права на детето.

Индикатор	Източник на информация
167) Всички служители познават Конвенцията на ООН за правата на детето.	- Програма за въвеждащо и надграждащи обучения - Интервюта със служители
168) Доставчикът е в състояние да представи доказателства за зачитане на правото на мнение, избор, зачитане на личността на потребителите при предоставяне на услугата.	- Информационни материали - Интервюта със служители - При приложимост, интервюта с потребители
169) Услугата информира майките за основните права на децата и следи за тяхното спазване.	- Интервю с ръководителя

Критерий 17.2: Доставчикът на социалната услуга гарантира в максимална степен зачитане личното достойнство и защита на потребителите от злоупотреба и насилие.

Индикатор	Източник на информация
170) Интервюираните потребители познават Процедурата за подаване на жалби в услугата.	- Процедура за подаване на жалби - При приложимост, интервюта с потребители
171) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са нанесени в Регистър за жалбите.	- Регистър за жалбите
172) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са разгледани и са предложени решения от Комисията по жалбите.	- Заповед на ръководителя на ОПБМР за създаване на Комисия - Досие за всяка жалба (описание на жалбата, протоколи и решения от заседания на Комисията) - Доклад на Комисията до ръководителя на ОПБМР - Отговор до жалбоподателя
173) Интервюираните служители познават Процедурата за закрила от насилие, злоупотреби, тормоз и дискриминация.	- Процедурата за закрила от насилие, злоупотреби, тормоз и дискриминация - Регистър на сигналите и тяхното развитие - Интервюта със служители
174) Интервюираните потребители са	- При приложимост, интервюта с

запознати с правото си на защита от всякакви форми на насилие и злоупотреба.	потребители - ИПП на потребителите - планирани дейности
175) Майките са запознати с негативния ефект на насилието над децата.	
176) При необходимост, служителите преминават веднъж годишно обучение за закрила от насилие.	- Удостоверение от обучение - Интервюта със служителите - Информация, подписана от ръководителя на услугата
177) При регистрирани случаи на насилие, услугата ОПБМР е осигурила необходимите външни специалисти за оказване на психологическа и/или социална подкрепа на потребител, жертва на насилие и това се отразява в ИПП.	- Регистър на сигналите и тяхното развитие - Протоколи от проведени сесии за подкрепа/рехабилитация - ИПП на потребителите
178) На видно място е поставена информация за НТЛД 116 111 и спешна телефонна линия 112.	- Наблюдение на средата

Критерий 17.3: Доставчикът на социалната услуга създава условия за изслушване мнението на потребителите в процеса на предоставяне на услугата, като гарантира, че изразените мнения няма да доведат до негативни последствия за тях. Доставчикът подкрепя участието на потребителите във вземането на решения по важни за тях въпроси.

Индикатор	Източник на информация
179) Мнението на потребителите се изслушва и зачита.	- ИОП на потребителите - ИПП на потребителите
180) На потребителите със затруднена комуникация са осигурени възможности да изразяват мнението си и да се запознаят с взетите решения.	- При приложимост, интервюта с потребители - Протоколи от участие на потребителите в екипни обсъждания по важни въпроси на живота в услугата, както и от лични срещи с отговорния за него специалист
181) На потребителите, поставени под запрещение, са осигурени възможности да изразяват мнението си по всички въпроси, свързани с ползването на услугата.	- Използвани материали/подходи

Критерий 17.4: Доставчикът на социалната услуга ОПБМР търси активно мнението на потребителите или техните законни представители при оценка изпълнението на Програмата за развитие на качеството.

Индикатор	Източник на информация
182) Разработени форми/материали за търсене на мнението на потребителите.	- Форми/материали за търсене на мнението на потребители - Програма за развитие на качеството
183) Поне едно проучване на удовлетвореността на потребителите в рамките на всеки 12 месеца.	- При приложимост, интервюта с потребители - Налична обобщена информация от проучването
184) Програмата за развитие на качеството и Годишният отчет към АКСУ отразяват	- Съдържателен преглед на Програмата за развитие на качеството

постигнатите резултати от проучването на удовлетвореността.	- Съдържателен преглед на обобщената информация от проучването - Годишен отчет с обобщена информация (към 31 март за АКСУ)
---	---

Специализираната социална услуга ОПБМР се предоставя **комплексно**¹ със следните социални услуги:

- информиране и консултиране – като специализирана социална услуга;
- застъпничество и посредничество;
- терапия;
- обучение за придобиване на умения – като специализирана социална услуга.

Социалните услуги "дневна грижа", "резидентна грижа" и "осигуряване на подслон" или комбинация от две от тях не могат да се предоставят комплексно, тъй като и трите услуги имат за цел задоволяване на ежедневни потребности и осигуряване на безопасна среда за потребителите и ще се дублират дейности за подкрепа, осъществявани в тези социални услуги.

Доставчикът на социалната услуга ОПБМР може да привлича/включва в дейността на услугата доброволци съгласно разработена от доставчика програма. Включването на стажанти е след сключване на споразумения между доставчика и съответните висши учебни заведения.

¹ При комплексно предоставяне на социални услуги доставчикът по своя преценка може да разработва общи или отделни програми, правила, регистри и други документи за различните видове социални услуги. При прилагане на подхода за общи документи за всички предоставяни комплексно услуги следва да има ясна и добре структурирана информация за всички видове социални услуги, които доставчикът предоставя, както и за всички видове социални услуги, които всяко от лицата ползва комплексно от един доставчик.

Приложение 23

към чл. 12

Стандарти и критерии за качество на специализирана социална услуга

Осигуряване на подслон за деца в кризисна ситуация¹

А. Доставчикът на специализираната социална услуга Осигуряване на подслон за деца в кризисна ситуация (ОПДКС) е длъжен да осигури следните стандарти за организация и управление на социалната услуга:

Стандарт 1: Управление

Системата за управление на специализираната социална услуга ОПДКС се прилага ефективно и цялостно, като насърчава култура на качеството. Услугата гарантира, че целите на социалната услуга, индивидуалните потребности на потребителите и постигнатите резултати за тях се реализират по възможно най-ефективен начин, като се ангажира с развиване и прилагане на добри практики.

Критерий 1.1: Доставчикът на социалната услуга прилага система за управление на служителите, ресурсите и качеството.

Индикатор	Източник на информация
1) Разписана система за управление на качеството, в т.ч. на служителите и ресурсите.	- Доставчикът представя доказателства за наличие на система за управление - Писмени политики и процедури, правила, правилници - Информация, подписана от ръководителя на услугата
2) Интервюираните служители дават пример от своята практика по прилагане на система за управление.	- Наблюдение и описание на средата - Интервюта със служителите - Информация, подписана от ръководителя на услугата
3) Обобщена информация (справка) относно	- Попълнена форма с обобщена информация

потребителите - активни и приключени случаи.	(период от време, брой обхванати потребители, разрешени и неразрешени проблеми, общи тенденции и др.) - ИПП на потребителите
4) Програмата за развитие на качеството и Годишният отчет към АКСУ отразяват постигнатите резултати.	- Съдържателен преглед на Програмата за развитие на качеството - Съдържателен преглед на обобщената информация - Годишен отчет с обобщена информация (към 31 март за АКСУ)
5) Всички служители са запознати със съдържанието на обобщената информация за постигнатите резултати и вземат под внимание всички обстоятелства от значение за подобряване на ежедневната им работа.	- Интервюта със служители

Критерий 1.2: Управлението на социалната услуга ОПДКС е ясно структурирано, като управляващото услугата лице е назначено от доставчика на услугата за осъществяване на ръководство и е работодател на служителите, предоставящи услугата.

Индикатор	Източник на информация
6) Дейността на услугата се управлява от назначен от доставчика ръководител.	- Договор за назначаване (възлагане) на лицето, управляващо социалната услуга - При приложимост, валидно пълномощно на ръководителя на услугата
7) Определени са отговорностите, нивата на вземане на решения (подчиненост) и задълженията на служителите.	- Длъжностни характеристики на служителите (вкл. органиграма)

Критерий 1.3: Доставчикът на социалната услуга прилага методи за работа, съобразени с проучени добри практики за работа с деца.

Индикатор	Източник на информация
8) При възможност, установяване на методи за работа в услугата, съобразени с проучени добри практики и подходи за работа с деца.	- Интервю с ръководителя на услугата - Информация, подписана от ръководителя на услугата
9) При възможност, ръководителят на услугата посочва поне една добра практика/иновация, приложена в услугата.	

Стандарт 2: Организация на дейностите

Специализираната социална услуга ОПДКС организира дейностите с децата, тяхната безопасност в периода на ограниченото им във времето пребиваване, както и работата на служителите според предварително изготвени правила за организация и функциониране на услугата.

Критерий 2.1: Доставчикът на социалната услуга е организиран дейностите в услугата на потребителите в зависимост от тяхната възраст и индивидуални потребности. Груповият живот е организиран така, че да се използва като ресурс за развитие в зависимост от възрастовите групи – 6-14-годишни и 15-18-годишни.

Индикатор	Източник на информация
-----------	------------------------

10) За всяка възрастова група потребители е разписан дневен режим, поставен на видно място.	- Дневен режим - Наблюдение - Интервюта с потребители
11) За всеки потребител, в зависимост от възрастта и индивидуалните му потребности (въз основа на ИОП и ИПП), е изготвен индивидуален график за работа за времето на ползване на услугата.	- ИПП на потребителите - Дневен режим
12) Интервюираните служители дават пример от своята практика по прилагане на система за управление - в частта относно организация на дейностите.	- Наблюдение и описание на средата - Интервюта със служители - Информация, подписана от ръководителя на услугата

Критерий 2.2: Доставчикът на социалната услуга осигурява единен подход в работата с потребителите в услугата ОПДКС.

Индикатор	Източник на информация
13) Всички служители имат споделено разбиране за индивидуалните нужди на всеки потребител, поставената цел в ИПП и методите за постигането им.	- ИПП на потребителите - Протоколи от вътрешни екипни срещи по случаи - Интервюта с потребители - Интервюта със служители
14) В услугата има подходящи форми на съвместно обсъждане между служители и потребители (според възрастта и възможностите на децата) на програмата на групата (напр. общи събрания, специално време за среща на потребител с представител на ръководството и др.).	- Програма за развитие на качеството на услугата

Критерий 2.3: Доставчикът на социалната услуга въвежда правила за изпълнение на ежедневните дейности като хранене, помощни занимания, занимания по интереси и др., които се реализират с участие на децата в услугата и са общоприети от групата.

Индикатор	Източник на информация
15) Служителите представят правилата за хранене, занимания и др. (например как определят менюто, как се провеждат отделните занимания, има ли определен час за хранене заедно).	- Наблюдение на различни режимни моменти от ежедневието в услугата - Интервюта със служителите
16) Всеки потребител разказва най-малко за една съвместна дейност със служителите.	- Наблюдение на ежедневието в услугата - Интервюта със служителите
17) Наличен утвърден Правилник за вътрешния ред в услугата.	- Правилник за вътрешния ред - Документ, удостоверяващ, че потребителят е запознат с Правилника за вътрешния ред
18) Всички служители са запознати с Правилника и съблюдают спазването му.	- Наблюдение на ежедневието в услугата - Интервюта със служители - представят правилата за изпълнение на ежедневните дейности

Критерий 2.4: Доставчикът организира дейностите в социалната услуга ОПДКС за осигуряване на временна подкрепа на потребителите за определена част от денонощието. Дейностите в ОПДКС са организирани да осигуряват почасова подкрепа на потребителите.

Индикатор	Източник на информация
19) Дейностите на служителите са разпределени съобразно ИПП на всеки потребител.	- Интервюта със служители - ИПП на потребителите
20) Основните дейности за всеки потребител са разписани в индивидуален график за работа.	- Седмичен график за работа на служителите - Индивидуални графици на потребителите
21) Дейностите с потребителите са организирани индивидуално и/или в група.	

Стандарт 3: Място на предоставяне

Мястото за предоставяне на специализираната социална услуга ОПДКС способства за задоволяване на потребностите на ползващите услугата деца и насърчава тяхната самостоятелност.

Критерий 3.1: Общността разполага с работещи и достъпни услуги – образователни, здравни, терапевтични, спортни, за организация на свободно време и/или други. Мястото на социалната услуга ОПДНТ е комуникативно. Услугата има административен адрес на предоставяне.

Индикатор	Източник на информация
22) Средата, в която се предоставя ОПДКС, е подходяща по отношение на прилежащата инфраструктура.	- Наблюдение и описание на средата
23) ОПДКС е разположена самостоятелно - не е разположена в една сграда със социална услуга за резидентна грижа и/или разполага със собствен вход и изход.	
24) Установяване на административен адрес на услугата.	- Решение на общинския съвет, а в случаите, когато социалната услуга е делегирана от държавата дейност, и Заповед на изпълнителния директор на Агенцията за социално подпомагане - Регистър на АКСУ

Критерий 3.2: При възможност, специализираната среда на социалната услуга ОПДКС разполага с прилежаща територия, която се обособява като част от услугата и има лесен достъп до външните прилежащи пространства.*

(*) При липса на дворно място на територията на социалната услуга този критерий не се проверява.

Индикатор	Източник на информация
25) Специализираната среда на социалната услуга разполага с прилежащо дворно пространство за организиране на занимания на открито и отдих на потребителите.	- Интервюта с потребители - Наблюдение и описание на средата
26) Дворното пространство е добре	

поддържано.	
27) Интервюираните потребители потвърждават, че дворното пространство е достъпно за тях.	

Стандарт 4: Специализирана среда

Специализираната среда, в която се предоставя социалната услуга ОПДКС, създава подходящи и устойчиви условия за дневен престой и подкрепа на потребителите.

Критерий 4.1: Помещенията за дневни занимания, хранене и приготвяне/разпределяне на храна и други са достатъчно на брой, достъпни, обзаведени съобразено с функционалното им предназначение и потребностите на потребителите.

Индикатор	Източник на информация
28) Всички помещения за приготвяне/разпределяне на храна, хранене, индивидуална и групов работ и дневни занимания са обзаведени съобразно възрастта и индивидуалните нужди на потребителите.	- Наблюдение и описание на помещенията - Интервюта с потребители - Регистър на потребителите
29) Мебелите и съоръженията в услугата са обезопасени (заоблени ръбове, обезопасени електрически контакти и др.).	
30) Поне едно помещение за приготвяне на храна/хранене, в което могат да се съберат поне половината потребители.	
31) Поне едно помещение за дневни занимания, в което могат да се съберат поне половината потребители.	
32) Обособено място или помещение за пране и сушене на дрехи.	
33) Поне едно помещение за индивидуална работ с потребителите/място за срещи с родители и близки.	
34) При възможност, поне едно помещение за служителите.	
35) Услугата има здравен кабинет.	- Наблюдение и описание на помещенията
36) Здравният кабинет в услугата е оборудван съгласно нормативните изисквания.	
37) Условия за съхранение на лична документация на потребителите и архив (например метален шкаф, който се заключва).	- Наблюдение и описание на помещенията - Правила за достъп до помещенията и документацията
38) Налично е необходимо оборудване при съблюдаване на професионалните норми и изисквания - домофон с камера, телефонен пост, интернет връзка, видеонаблюдение (в общи помещения, коридори, входове), сигнална инсталация, ако е приложимо.	

Критерий 4.2: Санитарно-хигиенните помещения (бани, тоалетни) в социалната услуга ОПДКС са достатъчно на брой и са в изправност.

Индикатор	Източник на информация
39) Санитарните съоръжения са съобразени с възрастта на потребителите.	- Наблюдение и описание на помещенията
40) Служителите ползват санитарен възел, различен от тези на потребителите.	
41) Всички санитарни съоръжения (в т. ч. кранове и душове за студена и топла вода и др.) са работещи.	
42) Условия (помещение, при необходимост) за обезпаразитяване и дезинфекция при първоначално влизане в услугата на децата.	

Критерий 4.3: Доставчикът на социалната услуга спазва санитарно-хигиенните изисквания по отношение осветление, отопление и вентилация на всички помещения.

Индикатор	Източник на информация
43) Всички помещения се отопляват, като през зимния период се поддържа постоянна температура в съответствие с хигиенните изисквания - 20°C, когато се ползват от потребителите	- Наблюдение и описание на помещенията (термометър в услугата) - Интервюта с потребители - Интервюта със служители
44) Помещенията са проветрени и нямат специфичен мирис.	- Наблюдение и описание на помещенията
45) Няма наличие на влага и мухъл в помещенията.	
46) Общите помещения и помещенията за пребиваване имат естествен източник на светлина.	

Критерий 4.4: Специализираната среда (материалната база), в която се предоставя социалната услуга ОПДКС, е в състояние да посрещне потребители със специални потребности при придвижване.

Индикатор	Източник на информация
47) Функционираща рампа или други подходящи приспособления (например асансьор, подежник) на подходящо и лесно достъпно входно място към ОПДКС.	- Наблюдение и описание на средата - Документи за въвеждане в експлоатация на съответното съоръжение - При възможност, интервюта с потребители
48) При необходимост, санитарен възел, приспособен за ползване от потребители с инвалидна количка.	
49) Вратите позволяват ползване от потребители със затруднения при придвижване - нямат прагове, бравите са на достъпна за потребителите височина.	
50) Широчината на всички коридори и врати по пътя на движение позволява безпрепятствено преминаване на инвалидна	

количка.	
----------	--

Стандарт 5: Безопасност и сигурност

Специализираната социална услуга ОПДКС осигурява сигурна и безопасна среда за потребителите и служителите според действащите нормативни изисквания, като доставчикът регулярно съгласува действията си с препоръките на компетентните органи.

Критерий 5.1: Доставчикът на социалната услуга осигурява аварийна и пожарна безопасност за потребителите и служителите.

Индикатор	Източник на информация
51) Разработен План за защита при бедствия и аварии.	- План за защита при бедствия и аварии
52) Интервюираните служители са запознати със своите задължения по План за защита при бедствия и аварии.	- Интервюта със служители - План за защита при бедствия и аварии - Протоколи от проведени учебни евакуационни мероприятия - Предписания на Служба "Пожарна безопасност и защита на населението" - Пожарно досие/Процедура за реакция при пожар
53) Има обозначен аварийен изход, работещо евакуационно осветление.	- Протоколи/предписания от Служба "Пожарна безопасност и защита на населението" - Наблюдение
54) Евакуационен план - поставен на видно място и в едър план.	- Наблюдение

Критерий 5.2: Доставчикът на социалната услуга има разработена процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества.

Индикатор	Източник на информация
55) Налична писмена процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества.	- Процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества - Наблюдение на помещенията - Интервюта със служители
56) Има писмени указания за начина и дозировката на използване на препаратите за дезинфекция на ръцете на служителите, потребителите и на повърхностите.	
57) Перилните, миещите средства и други потенциално вредни вещества са ясно обозначени и се съхраняват отделно от храните, в специални за това места, които са недостъпни за децата.	

Критерий 5.3: Доставчикът на социалната услуга прилага Програма за превенция и план за действие при възникване на епидемична ситуация. Доставчикът осигурява лични предпазни средства за служителите и потребителите на услугата.

Индикатор	Източник на информация
-----------	------------------------

58) Разработена Програма за превенция и план за действие при възникване на епидемична ситуация.	- Програма за превенция и план за действие при възникване на епидемична ситуация
59) Всички служители са запознати с разписаната Програма за превенция и план за действие при възникване на епидемична ситуация.	- Документ, удостоверяващ, че на служителите е предоставена програмата. - Документ, удостоверяващ, че се провежда периодичен инструктаж - Интервюта със служители
60) Всички потребители и служители имат лични предпазни средства - маски, ръкавици и др., включително еднократни престилки, облекло и обувки за служителите, които се използват само в услугата.	- Наблюдение на помещенията - Интервюта със служители

Критерий 5.4: Доставчикът на социалната услуга гарантира закрилата на потребителите при настъпване на инцидент, застрашаващ живота и здравето на потребител, включително и предписани действия на служителите при напускане на услугата от дете без предупреждение (в разрез с правилата, установени в Правилника за вътрешния ред).

Индикатор	Източник на информация
61) Утвърдена Процедура за уведомяване и действие при инцидент/смърт на потребител.	- Процедура за уведомяване и действие при инцидент/смърт на потребител - Интервюта със служители - Протокол(и) за предприети действия и резултатите от тях
62) Утвърдена Процедура за действие при напускане на услугата от потребител без предупреждение.	- Процедура за действие при напускане на услугата от потребител без предупреждение
63) Всички служители са запознати със своите задължения съгласно Процедурите.	- Интервюта със служители - Протокол(и) за предприети действия и резултатите от тях
64) Проведен инструктаж/обучение на служителите за оказване на първа помощ поне веднъж през последните 12 месеца.	- Информация, подписана от ръководителя на услугата - Протокол от проведен инструктаж/обучение
65) Всички потребители са информирани по подходящ начин за реда на информиране при случай на инцидент/смърт и/или при отсъствие на потребител от услугата без предупреждение.	- При приложимост, интервюта с потребители

Стандарт 6: Поверителност и сигурност на информацията

Специализираната социална услуга ОПДКС гарантира в максимална степен защита на поверителността, сигурността на личните данни и информацията за потребителите.

Критерий 6.1: Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага политики и процедури за сигурността и поверителността на личните данни за децата.

Индикатор	Източник на информация
66) Всички служители са запознати с политиката и процедурите за защита на личните данни и са наясно с отговорностите си за поддържане на поверителността на информацията за децата и семействата.	- Писмена политика и процедури относно защитата на личните данни и информацията за потребителите и семействата - Интервюта със служители - Информация, подписана от ръководителя на

	услугата
67) Желаетелите да ползват социалната услуга (родителите) са подписали Декларация за съгласие за предоставяне и обработване на лични данни за целите на изготвянето на ИОП и ИПП.	- Подписани Декларации

Критерий 6.2: Доставчикът на социалната услуга архивира досиетата на потребителите и ги съхранява съгласно изискванията на Вътрешни правила за архивиране на информацията.

Индикатор	Източник на информация
68) Всички документи се архивират по Правила за архивиране на информацията.	- Правила за архивиране - Заповед, определяща състава на Комисия от служители на услугата за архивиране съобразно вътрешните правила
69) Процедурата за защита на личните данни на потребителите съдържа условията, времето и реда за унищожаване на личните данни.	- Процедура за защита на личните данни на потребителите

Стандарт 7: Работа с общността

Работата с общността и системната комуникация на специализираната социална услуга ОПДКС с партньори, други доставчици, държавни и общински служби, бизнес, медии, читалища и други допринасят за социалното включване на потребителите в обществото.

Критерий 7.1: Доставчикът предоставя социалната услуга ОПДКС чрез взаимодействие с други доставчици на социални, образователни, здравни, културни и други услуги.

Индикатор	Източник на информация
70) Услугите за всички деца се реализират координирано с други доставчици на социални услуги, здравни и образователни услуги и други организации и институции.	– Протоколи от проведени срещи за координация на ИПП и дейностите – Преглед на Вътрешните правила за работа и организация на дейността
71) Доставчикът съдейства на всички потребители за достъп до други форми на подкрепа съобразно индивидуалните им потребности и желания.	– ИПП на потребителите

Критерий 7.2: Доставчикът на социалната услуга има разработена и налична актуална информация за целите на външна и вътрешна комуникация.

Индикатор	Източник на информация
72) Информационните материали, предназначени за общността, са актуални и съдържат само обобщена информация за услугата.	– Информационни материали, налични в услугата – При необходимост, материали, подходящи за лица с ограничения в зрението, слуха или говора и за лица с интелектуални затруднения
73) Информационните материали за потребителите са в подходящ вид,	

съобразен с възрастта и степента на развитието им.	
74) Служители и потребители могат да посочат примери от съвместна работа с общността и други заинтересовани страни.	– При наличие на събития и дейности – Интервюта с потребители – Интервюта със служители
75) Актуална информация за услугата се предоставя поне два пъти годишно на ДСП.	– Изходяща поща – Информационни материали, налични в услугата – Информация, подписана от ръководителя на услугата

Стандарт 8: Финансов ресурс*

Добро финансово управление на специализираната социална услуга ОПДКС.

(*) Този стандарт не се проверява, когато социалната услуга изцяло се финансира и управлява от частен доставчик.

Критерий 8.1: Доставчикът планира и разходва финансовите средства за предоставяне на социалната услуга ОПДКС законосъобразно, ефективно, отговорно и отчетно.

Индикатор	Източник на информация
76) Годишният размер на средствата за финансиране на услугата е приет от общинския съвет като част от бюджета на общината за всички социални услуги, делегирани от държавата дейности.	– Решение на общинския съвет
77) Годишен план и отчет към определен период на средствата за финансиране на услугата по параграфи съгласно Единната бюджетна класификация за съответната година.	– Бюджетна бланка за разпределяне на разходите – Отчет на направените разходи – Информация, подписана от ръководителя на услугата
78) Размерът на работните заплати на служителите съответства на Наредба за стандартите за заплащане на труда на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги, които се финансират от държавния бюджет.	– Поименно щатно разписание – Ведомости за работни заплати

Б. Доставчикът на специализираната социална услуга Осигуряване на подслон за деца в кризисна ситуация (ОПДКС) е длъжен да осигури следните стандарти за квалификация и професионално развитие на служителите, които осъществяват дейността по предоставянето на услугата:

Стандарт 9: Структура и квалификация на служителите

Специализираната социална услуга ОПДКС осигурява възможно най-високо качество на човешките ресурси, необходими за ефективно предоставяне на услугата, съобразно нейната специфика.

Критерий 9.1: Доставчикът на социалната услуга осигурява достатъчно на брой и с необходимата професионална подготовка служители.

Индикатор	Източник на информация
79) За всички позиции има разработени и одобрени длъжностни характеристики с включено задължение за съдействие по чл. 7 от ЗЗДет.	– Актуални длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите
80) Наетите на трудов договор служители познават длъжностните си характеристики.	– Длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите – Интервюта със служители
81) В изискванията за заемане на длъжностите за служители са заложили специални умения, като: – умения за водене на случай (за определените водещи случая служители); – способност за работа с деца, включително в кризисна ситуация, семейства, лица от уязвими групи и други; – умения за бърза, адекватна реакция и вземане на решение в ситуация на криза, емоционален конфликт, осъществяване на кризисни интервенции, умения за адекватно поведение при работа с лица с агресивно/автоагресивно поведение и други; – добри комуникативни умения и умения за работа в екип – в самата услуга и при междуинституционално сътрудничество и взаимодействие.	– Длъжностни характеристики – Обява за набиране на служители
82) Всички наети лица съответстват по квалификация на изискванията, заложили в длъжностните им характеристики.	– Длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите – Трудови досиета на всички служители – Индивидуална годишна оценка на изпълнението на длъжността за всеки служител
83) Интервюираните служители са запознати с нормативната уредба в сферата на социалните услуги и закрилата на детето, както и с Етичния кодекс на работещите с деца и Етичния кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги.	– Интервюта със служители
84) Щатното разписание е изпълнено на минимум 75%.	– Длъжностно щатно разписание: 0 основни специалисти: социален работник; медицинска сестра; 0 при необходимост, препоръчителни специалисти: специалист социални дейности; 0 служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите: детегледач; 0 при необходимост, подпомагащи служители: готвач; хигиенист; шофьор/поддръжка – Поименно щатно разписание
85) Доставчикът е осигурил следните категории служители в услугата: а) специалисти – основни специалисти, необходими за функционирането на услугата, и препоръчителни специалисти; б) служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите, и служители, подпомагащи функционирането на социалната услуга.	– Длъжностно щатно разписание – Поименно щатно разписание
86) Минималният брой по основните категории служители е съобразен с броя на	– Длъжностно щатно разписание – Поименно щатно разписание

потребителите в ОПДКС.* (*) Минимален брой на децата, ползващи социалната услуга – 15, и максимален брой деца, ползващи социалната услуга – 30.	– Коефициент за определяне числеността на служителите (0,35)
87) Всички служители са с редовни лични здравни книжки.	– Лична здравна книжка – заверена за всяка календарна година
88) Всички служители са годни и правоспособни за работа с деца в услугата.	– Медицински документи за всеки служител – при постъпване на работа – Свидетелство за съдимост за всеки служител – при постъпване на работа – Съответен на длъжността документ за образователен ценз
89) Всички служители са с редовни лични здравни книжки.	– Лични здравни книжки на служителите – заверени за всяка календарна година
90) Интервюираните служители потвърждават, че организацията на работа е според договорните им отношения.	– Интервюта със служители – Трудови договори на всички служители – Интервюта с ръководителя на услугата – Преглед на счетоводни документи
91) Установяване текучество на кадри за последните 12 месеца – по позиции и брой.	– Длъжностно щатно разписание – Информация, подписана от ръководителя – Преглед на счетоводни документи, ведомости за работни заплати на служителите
92) Брой сключени договори/споразумения за наемане на допълнителни служители/специалисти – фактическо състояние по позиции и брой.	– Наблюдение и описание на средата – Счетоводна документация – Информация, подписана от ръководителя на услугата
93) Всички служители са с подписани трудови договори/договори за извършване на определена работа/за предоставяне на определена услуга.	– Трудови досиета
94) Оценката на служителите се извършва веднъж годишно и отразява целите и мерките за професионалното им развитие в ОПДКС.	– Формуляр за оценка – Процедура за оценка
95) Резултатите от оценката на всеки служител се обсъждат лично.	– Подписан от ръководителя и служителя Формуляр за оценка

Критерий 9.2: Процедурата на доставчика на социалната услуга за подбор на служителите описва процесите и необходимите документи за подбор, наемане и сключване на договори със служителите (и доброволците). При приложимост, доставчикът привлича в дейността на услугата стажанти.

Индикатор	Източник на информация
96) Процедурата за подбор се спазва при назначаване на всеки служител.	– Процедура за подбор на служителите
97) Обявите за свободни работни места съответстват на длъжностната характеристика за всяка позиция.	– Интервюта със служители – Преглед на трудови досиета – позиции, обяви за работа, протоколи от интервюта с кандидатстващи за работа, длъжностни характеристики и др.

98) При приложимост, подборът на доброволци е в съответствие с писмена процедура.	– При приложимост, процедура за набиране на доброволци
99) При приложимост, функциите, задълженията и ограниченията са разписани за всяка доброволческа позиция.	– При приложимост, договор с всеки доброволец
100) При приложимост, сътрудничество с учебни заведения за провеждане на учебни стажове.	– Сключени споразумения с учебни заведения – Графици за стажуване

Стандарт 10: Развитие на служителите

Специализираната социална услуга ОПДКС прилага ефективна система за управление на човешките ресурси с подходящи мерки за професионална подкрепа и личностно развитие на служителите при условия за учене през целия живот.

Критерий 10.1: Доставчикът на социалната услуга осигурява условия за професионално развитие на служителите.

Индикатор	Източник на информация
101) Служителите имат достъп до програми за квалификация и обучителни курсове, съответстващи на разписаните им задължения и отговорности в длъжностните им характеристики.	– Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите
102) При необходимост, доставчикът осъществява партньорства с различни обучителни организации или обучители.	– Сключени договори за квалификационни курсове – Автобиографии на обучители
103) Служителите в услугата участват в научно-практически курсове, обмяна на опит и/или добри практики.	– Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите – Индивидуална оценка на всеки служител
104) Налична програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите.	– Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите за настоящата календарна година – Индивидуална оценка на изпълнението за всеки служител – Индивидуални планове за професионално развитие на всеки служител

Критерий 10.2: Доставчикът на социалната услуга осигурява въвеждащи и надграждащи/специализирани обучения за служителите.

Индикатор	Източник на информация
105) Всички новоназначени	– Програма за въвеждащо и

служители са преминали въвеждащо обучение от минимум 36 академични часа.	надграждащо обучение на служителите – Списък на участници и обучители от проведени въвеждащи обучения
106) Служителите са преминали през последните 12 месеца специализирано обучение от минимум 24 академични часа (за основни специалисти, осъществяващи дейности по ръководство и предоставяне на социални услуги, препоръчителни специалисти и служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите) и минимум 12 академични часа за служителите, подпомагащи функционирането на социалната услуга.	– Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати) – Поименно щатно разписание
107) Интервюираните служители познават своите Индивидуални планове за професионално развитие.	– Интервюта със служители – Индивидуални планове за професионално развитие на всеки служител
108) Ръководителят на услугата е преминал през последните 12 месеца поне едно обучение, свързано с управленските функции.	– Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (например сертификати)

Критерий 10.3: Доставчикът на социалната услуга осигурява на служителите професионална подкрепа чрез наставничество, групова и индивидуална супервизия.

Индикатор	Източник на информация
109) Всеки новопостъпил служител без опит в системата на социалните услуги има назначен наставник, определен за период от 6 месеца от датата на назначаване.	– Заповед за определяне на наставник – Досиета на новопостъпили служители без опит в системата на социални услуги – Интервю с ръководителя на услугата – При приложимост, интервю с определения наставник
110) Служителите са преминали ежесмесна групова супервизия за последните 12 месеца и индивидуална супервизия по желание на служителя или по преценка на ръководителя на услугата.	– График на груповите супервизии – Протоколи/отчети от проведените супервизионни сесии – Автобиографии на специалистите по супервизия (независимо дали се предоставят пряко от лице или от външна организация) – При приложимост, договори с външни специалисти и/или доставчици на услуги по супервизия

В. Доставчикът на специализираната социална услуга Осигуряване на подслон за деца в кризисна ситуация (ОПДКС) е длъжен да осигури следните стандарти за ефективност на услугата с оглед на постигнатите резултати за лицата, които я ползват, в отговор на потребностите им:

Стандарт 11: Вход в услугата

Насочването в специализираната социална услуга ОПДКС е планирано и договорено между органа по насочване, доставчика, потребителя, родителите.

Критерий 11.1: При приемане на потребител в ОПДКС доставчикът на социалната услуга изисква следните задължителни документи:

- Направление за ползване на социални услуги на директора на дирекция "Социално подпомагане" (в случаите, при които не може да се постигне контакт или няма заявено желание от страна на родителите, попечителите, настойниците или лицата, които полагат грижи за детето, ползването на социална услуга се извършва въз основа на административна заповед по реда на чл. 20, ал. 4 от ППЗЗДет.);
- Социален доклад на дирекция "Социално подпомагане";
- План за действие на дирекция "Социално подпомагане";
- Направления/заповеди за ползване на други социални услуги.

Индикатор	Източник на информация
111) За всеки потребител доставчикът създава лично досие, съдържащо съответните документи.	– Досиета на потребителите

Стандарт 12: Управление на случай

Специализираната социална услуга ОПДКС осигурява ефективно управление на случая за всяко дете. Сумарният престой в социалната услуга ОПДКС за последните 12 месеца е не по-дълъг от 6 месеца.

Критерий 12.1: Предоставянето на социалната услуга ОПДКС се извършва съобразно индивидуална оценка на потребностите (ИОП) на потребителите, индивидуален план за подкрепа (ИПП) и заложените резултати в синхрон с Плана за действие на ДСП, като гарантира участие на потребителя и други заинтересовани страни (родители/законни представители и др.).

Индикатор	Източник на информация
112) За всеки потребител на социалната услуга има налични подписани ИОП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя (над 14-годишна възраст) или – при приложимост – от негов родител/законен представител (за деца).	– Регистър на потребителите – ИОП на потребителите – Документ, определящ членовете на мултидисциплинарния екип
113) ИОП за всеки потребител покрива минимум следното: – Области на развитие: здраве, физическо, познавателно и образователно и професионално, емоционално и социално развитие; – Семейни и социални взаимоотношения; – Условия на живот; – Икономика на домакинството.	– Съдържателен преглед на ИОП на потребителите
114) Структурата и съдържанието на ИПП отговарят на изискванията на	– Съдържателен преглед на всички ИПП на потребителите

нормативната уредба и съдържат конкретни, реалистични и измерими цели и резултати.	– Сравнителен преглед на произволно избрани ИПП на поне 5 потребители – Интервюта със служители
115) ИОП и ИПП на потребителите са разработени и актуализирани в срок.	– Първите ИОП и ИПП са разработени във възможно най-кратък срок (според спешността на случая), но не по-късно от 20 дни от началната дата на заявяване на желанието за ползване на услугата – ИОП и ИПП на потребителите са актуализирани в сроковете, определени в чл. 33, ал. 3 или чл. 34, ал. 1, т. 1 от ППЗСУ
116) За всички потребители са налични подписани ИПП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя (над 14-годишна възраст), или – при приложимост – от негов родител/законен представител.	– Преглед на всички ИПП на потребителите – Подписани ИПП от всички заинтересовани страни (вкл. мултидисциплинарен екип) – Протоколи от процеса на обсъждане
117) Дейностите във всички прегледани ИПП отразяват установените в ИОП потребности.	– Съдържателен преглед на ИОП с ИПП на потребителите
118) Налични Договори (с приложени съответни ИПП), подписани от доставчика на услугата и потребителя (над 14-годишна възраст) или – при приложимост – от негов родител/законен представител.	– Преглед на Договорите на потребителите – При приложимост, Заповед за упълномощаване на служител да подписва договори
119) Структурата и съдържанието на Договорите отговарят на изискванията на нормативната уредба.	– Съдържателен преглед на Договорите на потребителите

Критерий 12.2: Доставчикът на социалната услуга планира и подготвя съвместно с всеки потребител и с ДСП прекратяването на ползването на социалната услуга ОПДКС.

Индикатор	Източник на информация
120) Проведена мултидисциплинарна среща с участието на родител/законен представител, на която се обсъждат постигнатите резултати и необходимостта от прекратяване на услугата.	– Протоколи от процеса на обсъждане, подписани от родителя/законния представител
121) За всички случаи на прекратяване ползването на услугата, съответните документи	– Изходяща поща – Доклади/предложения за прекратяване на услугата ОПДКС

(актуализирани ИОП, ИПП с препоръки или Доклад за оценка на постигнатите резултати с препоръки) са предоставени на насочващия орган (ДСП).	на потребители – Доклади за оценка на постигнатите резултати с препоръки – на случаен принцип
122) Прекратяване на договор за ползване на социалната услуга ОПДКС съвместно с родителя/законния представител на детето.	– Договори на потребителите – Регистър на потребителите в социалната услуга
123) Всяко прекратяване ползването на услугата се документира.	– Документи, удостоверяващи прекратяване ползването на услугата – Регистър на потребителите – Материали от събития по напускане

Стандарт 13. Здраве и хранене

Специализираната социална услуга ОПДКС съдейства за подкрепата на всяко дете за профилактика, съдействие за лечение и текущо наблюдение на индивидуалния статус на децата. Доставчикът осигурява здравословно хранене.

Критерий 13.1: Доставчикът на социалната услуга осигурява на всяко дете съдействие за получаване на медицинска профилактика, както и достъп до здравни услуги.

Индикатор	Източник на информация
124) Всички потребители имат личен лекар и осигурена дентална помощ, като при необходимост родителите/законните представители на децата са подкрепени в избора им.	– Личните досиета на потребителите – Информация, подписана от ръководителя на услугата – Интервюта с потребители
125) Всички деца имат проведени профилактични прегледи в зависимост от възрастта им.	– ИПП на потребителите
126) Всички родители/законни представители са информирани относно значението на имунизациите за предпазване от инфекциозни заболявания при децата.	– ИПП на потребителите – При приложимост, интервюта с родители/законни представители

Критерий 13.2: Доставчикът на социалната услуга поддържа в наличност основни лекарствени продукти за оказване на първа помощ и медицинско обслужване.

Индикатор	Източник на информация
127) Основните лекарствени продукти за оказване на първа помощ и медицинско обслужване се съхраняват на специално място, до което децата нямат достъп.	– Наблюдение на мястото за съхраняване на лекарствени продукти и определен ред за достъп до тях (напр. в Правилник за вътрешния ред, заповед и/или др.)
128) Лекарствени продукти се осигуряват за потребителите по	– Процедура за снабдяване, съхранение, изписване и прилагане

Процедура за снабдяване, съхранение, изписване и прилагане на лекарствени продукти.	на лекарствени продукти – Документи, удостоверяващи реда за снабдяване, съхранение и употреба на лекарствени продукти
---	--

Критерий 13.3: Доставчикът на социалната услуга наблюдава здравословното състояние на потребителите при престоя им в социалната услуга и при възникнали здравословни проблеми уведомява родителя/законния представител, при необходимост закупува лекарствени продукти, когато родителите не са в състояние да ги осигурят.

Индикатор	Източник на информация
129) Всички потребители получават съвременна медицинска помощ.	– Досиета на потребителите – Документ(и), удостоверяващ(и) закупуване на лекарствени продукти за домашно лечение, предписани от специалист (копия на рецепти) – Интервюта с потребители

Критерий 13.4: Доставчикът на социалната услуга осигурява съобразена с възрастта на потребителите здравна промоция и превенция, както и здравно образование по въпроси, касаещи здравословно хранене, здравословен начин на живот, вредни навици, употреба на психоактивни вещества и отговорно сексуално поведение.

Индикатор	Източник на информация
130) Доставчикът разработва и прилага Програма за обучение в здравословен начин на живот и отговорно сексуално поведение.	– Програма за здравословен начин на живот и отговорно сексуално поведение – ИПП на потребителите – Обучителни/помощни материали

Критерий 13.5: Доставчикът на социалната услуга осигурява необходимата по количество и качество храна на потребителите, съобразена с техните потребности съгласно нормативната уредба.

Индикатор	Източник на информация
131) Обстановката в местата за хранене е съобразена с броя, възрастта и конкретните потребности на потребителите.	– Наблюдение и описание на средата
132) Насърчено е развитието на умения за самостоятелност на потребителите – чрез участие в сервиране, отсервиране и др.	
133) Храната отговаря на физиологичните потребности за съответната възраст.	– Предписани диети – Седмични менюта

134) Ежеседмичното меню се изготвя с участието на потребителите и медицинската сестра и се одобрява от ръководителя на услугата.	
135) Менюто включва разнообразна, балансирана и питателна храна, като осигурява здравословно и/или диетично хранене, съобразено с физиологичните потребности от енергия и хранителни вещества.	
136) Ежеседмичното меню е съобразено с личните предпочитания на потребителите.	– Наблюдение и описание на средата – При приложимост, интервюта с потребители – Седмични менюта
137) Интервюираните потребители потвърждават участие в избора на храна.	
138) Интервюираните потребители потвърждават удовлетвореност от предоставяната храна като количество и качество.	
139) Храната отговаря на всички изисквания и хигиенни норми, като при приготвянето и предоставянето ѝ се съблюдават нормите за правилно съхранение на продуктите и хигиена на пространствата и помещенията, които са в досег с нея.	– Наблюдение и описание на средата – Седмични менюта – Предписания на ОДБХ
140) Всички нуждаещи се от диетично хранене потребители получават диетично хранене.	– При приложимост, заповедна книга (за ежедневно требване храната на потребителите) – Информация, подписана от ръководителя на услугата – ИПП на всички нуждаещи се от диетично хранене потребители – При приложимост, седмични менюта

Стандарт 14: Умения за живот

В специализираната социална услуга ОПДКС се създават условия за подкрепа на всеки потребител за придобиване на знания и развиване на умения за живот, в зависимост от възраст, потребности и индивидуален потенциал, дава им възможност да изпитват радост, да се забавляват, да преживяват успех и да придобият доверие в себе си.

Критерий 14.1: Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага Програма за развитие на умения за живот на децата в зависимост от възрастта им (6 – 13 г. и 14 – 18 г.).

Индикатор	Източник на информация
141) Дейности от програмата са заложи в ИПП на всеки потребител.	– Програма за развитие на умения за живот – ИПП на потребителите – Интервюта с потребители – Интервюта със служители
142) В разказ за участие в дейности на услугата потребителите посочват поне два примера за придобити нови знания и умения.	
143) Служителите могат да посочат поне два примера, с които да представят насърчаване на	

потребителите в развитието на умения.	
---------------------------------------	--

Критерий 14.2: Доставчикът на социалната услуга организира времето на потребителите в услугата ОПДКС по начин, който насърчава личностното им развитие и който им носи удоволствие, чувство за успех, себеуважение и самоувереност.

Индикатор	Източник на информация
144) Доставчикът разработва и прилага Програма за организиране на занимания по интереси	– Програма за организиране на занимания по интереси
145) Дейности от Програмата са заложи в ИПП на всеки потребител.	– ИПП на потребителите
146) В разказ за участие в дейности на услугата, потребителите включват поне два примера за организация на занимания, съобразени с техните предпочитания.	– Интервюта с потребители – При приложимост, документи, удостоверяващи посещение/участие на детето в спортни, културни и други мероприятия
147) Служителите могат да дадат по два примера, с които да представят насърчаване развитието на детето в рамките на организацията на занимания по интереси.	– Интервюта със служители – ИПП на потребителите – Интервюта с потребители

Критерий 14.3: Доставчикът на социалната услуга поощрява активното включване на родителите/семейството в съвместни дейности с децата им в рамките на предоставяне на услугата ОПДКС.

Индикатор	Източник на информация
148) Създадени са условия за включване на родителите/законните представители в съвместни дейности с децата им.	– ИПП на потребителите – Книга за посещенията – Документация по предоставяне на услугата (протоколи, развитие на случая, др.) – в личните досиета на потребителите – Анкети за обратни връзки от родители/законни представители
149) Водещите служители могат да опишат включването на родители/семейство в дейности по предоставянето на услугата.	– Интервюта със служители – ИПП на потребителите

Стандарт 15: Взаимоотношения деца – служители

Специализираната социална услуга ОПДКС създава среда и условия за изграждане на отношения, основани на взаимно уважение и разбиране между децата и служителите. Служителите имат знания и прилагат стратегии за справяне с предизвикателно поведение на потребителите.

Критерий 15.1: Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага политика и процедура за възпитание и дисциплина, както и за подкрепа на потребителите в отговор на предизвикателно поведение.

Индикатор	Източник на информация
150) Доставчикът има разработена политика и процедура за възпитание и дисциплина.	– Политика за възпитание и дисциплина – Процедура за възпитание и дисциплина
151) Общите правила за поведение и съответните дисциплиниращи мерки са разработени и договорени с участието на всички потребители.	
152) Всички потребители знаят за какви нарушения на дисциплината какви дисциплиниращи мерки се прилагат.	– Интервюта с потребители – Интервюта със служители
153) Приложените дисциплинарни и ограничителни мерки са описани в досието на потребителите.	– Досиета на потребителите

Критерий 15.2: Служителите на социалната услуга ОПДКС прилагат позитивни възпитателни методи за постигане на приемливо поведение на децата, като прилагат индивидуален подход към всеки потребител на базата на личната му история, индивидуалните му нужди и способности, и нивото на развитие.

Индикатор	Източник на информация
154) Служителите са обучени да прилагат позитивни възпитателни методи за постигане на приемливо поведение на потребителите.	– Програма за преминато обучение
155) Екипни/индивидуални супервизии при случаи на потребители с проблемно поведение.	– Протоколи/доклади от проведени супервизии

Стандарт 16: Права и закрила на децата

Специализираната социална услуга ОПДКС осигурява на децата закрила от всякакви форми на насилие, злоупотреба и небрежност и създава условия за спазване на техните права, включително правото на закрила на личността. В услугата децата се подкрепят да изразяват мнение по въпроси, които ги касаят или тревожат.

Критерий 16.1: Доставчикът на социалната услуга гарантира в максимална степен зачитане личното достойнство на децата и защита на потребителите от злоупотреба и насилие.

Индикатор	Източник на информация
156) Интервюираните потребители познават Процедурата за подаване на жалби в услугата.	– Процедура за подаване на жалби, представена по достъпен за децата начин

	– Интервюта с потребители
157) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са вписани в Регистър за жалбите.	– Регистър за жалбите – Интервюта с потребители
158) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са разгледани и са предложени решения от Комисията по жалбите.	– Заповед на ръководителя на ОПДКС за създаване на Комисия – Досие за всяка жалба (описание на жалбата, протоколи и решения от заседания на Комисията) – Доклад на Комисията до ръководителя на ОПДКС – Отговор до жалбоподателя
159) Интервюираните служители познават Процедурата за сигнали и докладване на случаи на насилие.	– Процедура за сигнали и докладване на случаи на насилие – Регистър на сигналите и тяхното развитие – Интервюта със служителите
160) Интервюираните потребители са запознати с правото си на защита от всякакви форми на насилие и злоупотреба.	– Интервюта с потребители
161) Служителите преминават веднъж годишно обучение за закрила от насилие.	– Удостоверение от обучение – Интервюта със служителите – Информация, подписана от ръководителя на услугата
162) При регистрирани случаи на насилие, услугата ОПДКС е осигурила необходимите външни специалисти за оказване на психологическа и/или социална подкрепа на потребител, жертва на насилие, и това се отразява в ИПП.	– Регистър на сигналите и тяхното развитие – Протоколи от проведени сесии за подкрепа/рехабилитация – ИПП на потребителите
163) На видно място е поставена информация за НТЛД 116 111 и спешна телефонна линия 112.	– Наблюдение на средата

Критерий 16.2: Децата се подкрепят и овластяват да познават правата си.

Индикатор	Източник на информация
164) Всички служители познават Конвенцията на ООН за правата на детето, както и националното законодателство в областта на правата и закрилата на детето.	– Програма за въвеждащо и надграждащи обучения – Интервюта със служители
165) Всички деца познават правата си съобразно възрастта и степента на развитие.	– Интервюта с потребители – Адаптирани материали – Доказателства от проведени информационни и/или обучителни дейности

Критерий 16.3: Доставчикът на социалната услуга създава условия за изслушване мнението на детето в процеса на предоставяне на услугата, като гарантира, че изразените мнения на потребителите няма да доведат до негативни последствия за тях.

Индикатор	Източник на информация
166) Мнението на потребителите се изслушва и зачита.	– ИОП на потребителите – ИПП на потребителите – Интервюта с потребители – Протоколи от участие на потребителите в екипни обсъждания по важни въпроси на живота в услугата, както и от лични срещи с отговорния за него специалист
167) На потребителите със затруднена комуникация са осигурени възможности да изразят мнението си и да се запознаят с взетите решения.	– Използвани материали/подходи

Критерий 16.4: Доставчикът на социалната услуга търси активно мнението на потребителите при оценка на изпълнението на Програмата за развитие на качеството.

Индикатор	Източник на информация
168) Разработени форми/материали за търсене на мнението на потребителите.	– Форми/материали за търсене на мнението на потребители – Програма за развитие на качеството
169) Поне едно проучване на удовлетвореността на потребителите в рамките на всеки 12 месеца.	– Интервюта с потребители – При приложимост, въпросниците са адаптирани за лица с ограничения в зрението, слуха или говора и за лица с интелектуални затруднения – Налична обобщена информация от проучването
170) Програмата за развитие на качеството и Годишният отчет към АКСУ отразяват постигнатите резултати от проучването на удовлетвореността.	– Съдържателен преглед на Програмата за развитие на качеството – Съдържателен преглед на обобщената информация от проучването – Годишен отчет с обобщена информация (към 31 март за АКСУ)

Специализираната социална услуга Осигуряване на подслон за деца в кризисна ситуация се предоставя **комплексно**² със следните социални услуги:

- информиране и консултиране – като специализирана социална услуга;
- застъпничество и посредничество;
- общностна работа;
- терапия;
- обучение за придобиване на умения – като специализирана социална услуга.

Социалните услуги "дневна грижа", "резидентна грижа" и "осигуряване на подслон" или комбинация от две от тях не могат да се предоставят комплексно, тъй като и трите услуги имат за цел задоволяване на ежедневни потребности и осигуряване на безопасна среда за потребителите и ще се дублират дейности за подкрепа, осъществявани в тези социални услуги.

Доставчикът на социалната услуга ОПД може да привлича/включва в дейността на услугата доброволци съгласно разработена от доставчика програма. Включването на стажанти е след сключване на споразумения между доставчика и съответните висши учебни заведения.

¹ Сред целевите групи на услугата са: избягали от дома си или от услуга за резидентна грижа, в която са били настанени; необхванати от образователната система или отпаднали от нея деца в предучилищна и училищна възраст; скитащи, упражняващи различни тежки форми на детски труд и/или водещи начин на живот, който създава условия на риск от увреждане на физическото, психическото, нравственото, интелектуалното или социалното им развитие; жертви на злоупотреба, насилие, експлоатация или всякакво друго нехуманно, унижително отношение или наказание във или извън семейството; употребяващи инхаланти и/или други упойващи вещества.

² При комплексно предоставяне на социални услуги доставчикът по своя преценка може да разработва общи или отделни програми, правила, регистри и други документи за различните видове социални услуги. При прилагане на подхода за общи документи за всички предоставяни комплексно услуги следва да има ясна и добре структурирана информация за всички видове социални услуги, които доставчикът предоставя, както и за всички видове социални услуги, които всяко от лицата ползва комплексно от един доставчик.

Приложение 24

към чл. 13

Стандарти и критерии за качество на специализирана социална услуга

Асистентска подкрепа

А. Доставчикът на специализираната социална услуга Асистентска подкрепа (АП) е длъжен да осигури следните стандарти за организация и управление на социалната услуга:

Стандарт 1: Управление

Специализираната социална услуга АП прилага система за управление, която насърчава култура на качеството и гарантира, че целите на социалната услуга, индивидуалните потребности на потребителите и постигнатите резултати за тях се реализират по възможно най-ефективен начин, като се ангажира с развиване и прилагане на добри практики.

Критерий 1.1: Доставчикът на социалната услуга прилага система за управление на служителите, ресурсите и качеството.

Индикатор	Източник на информация
1) Разписана система за управление на качеството, в т.ч. на служителите и ресурсите.	– Доставчикът представя доказателства за наличие на система за управление – Писмени политики и процедури, правила, правилници – Информация, подписана от ръководителя на услугата
2) Обобщена информация (справка) относно резултата за потребителите за активните и приключените	– Попълнена форма с обобщена информация (период от време, брой обхванати потребители, проблеми

случаи.	(разрешени и неразрешени), общи тенденции и др.) – ИПП на потребителите
3) Програмата за развитие на качеството и Годишният отчет към АКСУ отразяват постигнатите резултати.	– Съдържателен преглед на Програмата за развитие на качеството – Съдържателен преглед на обобщената информация – Годишен отчет с обобщена информация (към 31 март за АКСУ)
4) Всички служители са запознати със съдържанието на обобщената информация за постигнатите резултати и вземат под внимание всички обстоятелства от значение за подобряване на ежедневната им работа.	– Интервюта със служители

Критерий 1.2: Управлението на социалната услуга АП е ясно структурирано, като управляващото услугата лице е назначено от доставчика на услугата за осъществяване на ръководството ѝ и е работодател на служителите, предоставящи услугата.

Индикатор	Източник на информация
5) Дейността на услугата се управлява от назначен от доставчика ръководител.	– Договор за назначаване (възлагане) на лицето, управляващо социалната услуга – При приложимост, валидно пълномощно на ръководителя на услугата
6) Определени са отговорностите, нивата на вземане на решения (подчиненост) и задълженията на служителите.	– Длъжностни характеристики на служителите (вкл. органиграма)

Критерий 1.3: Доставчикът на социалната услуга прилага методи за работа, съобразени с проучени добри практики за работа с потребителите.

Индикатор	Източник на информация
7) При възможност, установяване на методи за работа в услугата, съобразени с проучени добри практики и подходи за работа с потребители.	– Интервю с ръководителя на услугата – Информация, подписана от ръководителя на услугата
8) При възможност, ръководителят на услугата посочва поне една добра	

практика/иновация, приложена в услугата.	
--	--

Стандарт 2: Организация на дейностите

Специализираната социална услуга АП организира дейностите с потребителите и работата на служителите според извършена оценка на риска и предварително изготвени правила за подкрепа в домашни условия и/или в общността. Дейностите на услугата са организирани да осигуряват почасова грижа и подкрепа на потребителите.

Критерий 2.1: Доставчикът на социалната услуга е организирал почасово дейностите с всеки потребител по начин, който е съобразен с неговите потребности и желания и с извършената оценка на риска.

Индикатор	Източник на информация
9) Извършената Оценка на риска включва потенциални рискове по отношение на безопасността на средата и взаимодействието между потребителя и асистента.	– Оценка на риска
10) При приложимост, План за намаляване на идентифицираните рискове.	– Оценка на риска – План за намаляване на идентифицираните рискове
11) Правилата за подкрепа на потребителите (напр. помощ при хранене, самообслужване, придвижване, пазаруване, лична хигиена и др.) са в съответствие с Правилника за вътрешния ред на услугата.	– Правилник за вътрешния ред на услугата – Наблюдение – Интервюта с потребители
12) Доставчикът гарантира регламентиран достъп в дома на потребителя и – при приложимост – съхранение на предоставени му вещи за достъп (напр. ключове, кодове/чипове/карти за достъп и др.).	
13) Дейностите на асистентите са организирани да осигуряват почасова подкрепа на потребителите съобразно индивидуалните потребности на потребителите.	– Месечни графици за работа на служителите за последните 12 месеца – ИПП на потребителите
14) Дейностите на асистентите се документират в Дневник на потребителя/дейностите.	– Дневник на потребителя/дейностите, подписан от двете страни – Интервюта със служители

Критерий 2.2: Доставчикът на социалната услуга зачита правото на лично пространство и предпочитания на потребителите в условията на сигурност и зачитане на достойнството им.

Индикатор	Източник на информация
15) Дейностите на всеки асистент са съобразени с дневния ритъм на потребителите.	– Наблюдение – Интервюта с потребители – Интервюта със служители
16) Дейностите на всеки асистент са съобразени с актуалните лични предпочитания на потребителите.	
17) Асистентите се съобразяват с възрастовите, религиозните, етническите, културните, физическите, психическите и други различия на потребителите.	
18) Асистентите оказват подкрепа по деликатен и ненаатрапчив начин (обличане, събличане, лична хигиена и др.).	

Критерий 2.3: Доставчикът на социалната услуга е предприел мерки за защита на имуществото и отговорно боравене с паричните средства на всеки потребител в процеса на предоставяне на услугата.

Индикатор	Източник на информация
19) Асистентите прилагат правила за защита на имуществото и боравене с парични средства на потребителите.	– Правила за защита на имуществото и боравене с парични средства – Интервюта с потребители
20) Служителите са запознати с утвърдени от доставчика забрани за: а) приемане на подаръци (над минимална стойност); б) използване на документи на потребителя без негово знание и разрешение; в) използване на имуществото на потребителя за лични цели, продажба и изхвърляне на вещи на потребителя без негово разрешение; г) въвличане на потребителя в рисково поведение (хазартни игри, зависимости); д) заемане на пари от потребителя; е) съгласие за отговорно пазене на ценности на потребителя; ж) водене на други хора без съгласие на потребителя.	– Документ на доставчика, съдържащ изброените минимум забрани – Интервюта със служители

Стандарт 3: Място на предоставяне

Мястото за управление на специализираната социална услуга АП е на територията на

съответната община, като услугата се предоставя в домашната среда на потребителите и/или в общността.

Критерий 3.1: Доставчикът на социалната услуга осигурява адекватни средства за мобилно предоставяне на дейностите и достъп на асистентите до потребителите в общността и е установил добри условия за водене и съхранение на документи по управлението на случаите на потребителите. Услугата има административен адрес.

Индикатор	Източник на информация
21) Доставчикът е осигурил подходящи условия/средства за придвижване на служителите.	– Наблюдение и описание на средата – Интервюта със служители
22) Условия за съхранение на лична документация на потребителите и архив (напр. метален шкаф, който се заключва).	– Наблюдение и описание на помещенията – Правила за достъп до документацията
23) Установяване на административен адрес на услугата.	– Решение на общинския съвет, а в случаите, когато социалната услуга е делегирана от държавата дейност, и Заповед на изпълнителния директор на Агенцията за социално подпомагане – Регистър на АКСУ

Стандарт 4: Безопасност и сигурност

Специализираната социална услуга АП осигурява сигурна и безопасна среда за потребителите и служителите според действащите нормативни изисквания, като регулярно съгласува действията си с препоръките на компетентните органи.

Критерий 4.1: Доставчикът на социалната услуга осигурява в максимално възможна степен безопасност за служителите при работа в условията на аварийна и пожарна ситуация.

Индикатор	Източник на информация
24) Интервюираните служители са запознати със своите задължения за работа при настъпване на аварийна или пожарна ситуация.	– Интервюта със служители – Инструктаж за защита при бедствия и аварии
25) Интервюираните служители са запознати със своите задължения при настъпване на епидемична ситуация.	– Интервюта със служители – Инструктаж за реакция при настъпване на епидемична ситуация
26) При приложимост, асистентите информират доставчика за наличие на рискови фактори в домашната среда на потребителите.	– Интервюта със служители – Досиета на потребителите – При приложимост, доставчикът предприема действия – съобразно правомощията си – в отговор на установените рискови фактори

Критерий 4.2: Доставчикът на социалната услуга прилага Програма за превенция и план за действие при възникване на епидемична ситуация. Доставчикът осигурява лични предпазни средства за служителите на услугата.

Индикатор	Източник на информация
27) Разработена Програма за превенция и план за действие при възникване на епидемична ситуация.	– Програма за превенция и план за действие при възникване на епидемична ситуация
28) Всички служители са запознати с разписаната Програма за превенция и план за действие при възникване на епидемична ситуация.	– Документ, удостоверяващ, че на служителите е предоставена програмата – Документ, удостоверяващ, че се провежда периодичен инструктаж – Интервюта със служители
29) Всички потребители и служители имат лични предпазни средства – маски, ръкавици и др., включително еднократни престилки, облекло и обувки за служителите.	– Наблюдение на помещенията – Интервюта със служители

Критерий 4.3: Доставчикът на социалната услуга гарантира закрилата на потребителите при настъпване на инцидент, застрашаващ живота и здравето на потребител.

Индикатор	Източник на информация
30) Утвърдена Процедура за уведомяване и действие при инцидент/смърт на потребител.	– Процедура за уведомяване и действие при инцидент/смърт на потребител – Интервюта със служители – Протокол(и) за предприети действия и резултатите от тях
31) Всички служители са запознати със своите задължения съгласно Процедурата.	– Интервюта със служители – Протокол(и) за предприети действия и резултатите от тях
32) Проведен инструктаж/обучение на служителите за оказване на първа помощ поне веднъж през последните 12 месеца.	– Информация, подписана от ръководителя на услугата – Протокол от проведен инструктаж/обучение

Стандарт 5: Поверителност и сигурност на информацията

Специализираната социална услуга АП гарантира в максимална степен защита на поверителността, сигурността на личните данни и информацията за потребителите.

Критерий 5.1: Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага политика/процедура за сигурността и поверителността на личните данни за потребителите.

Индикатор	Източник на информация
33) Всички служители са запознати с политиката/процедурата за защита на личните данни и са наясно с отговорностите си за поддържане на поверителността на информацията, касаеща потребителя и неговото	– Писмена политика/процедура относно защитата на личните данни и информацията за потребителите – Интервюта със служители – Информация, подписана от ръководителя на услугата

семејство.	
34) Желаетелите да ползват социалната услуга (родителите/законните представители) са подписали Декларација за согласие за доставяне и обработване на лични данни за целите на изготвянето на ИОП и ИПП.	– Подписани Декларации

Критерий 5.2: Доставчикът на социалната услуга архивира досиетата на потребителите и ги съхранява съгласно изискванията на Вътрешни правила за архивиране на информацията.

Индикатор	Източник на информация
35) Всички документи се архивират по Правила за архивиране на информацията.	– Правила за архивиране – Заповед, определяща състава на Комисия от служители на услугата за архивиране съобразно вътрешните правила
36) Процедурата за защита на личните данни на потребителите съдържа условията, времето и реда за унищожаване на личните данни.	– Процедура за защита на личните данни на потребителите

Стандарт 6: Работа с общността

Специализираната социална услуга АП допринася за социалното включване на потребителите в обществото чрез активна работа с общността и системна комуникация с партньори, други доставчици, държавни и общински служби, бизнес, медии и други.

Критерий 6.1: Доставчикът предоставя социалната услуга АП чрез взаимодействие с други доставчици на социални, здравни, обучителни, културни и други услуги.

Индикатор	Източник на информация
37) При приложимост, услугите за всички потребители се реализират координирано с други доставчици на социални услуги, организации и институции.	– Протоколи от проведени срещи за координация на ИПП и дейностите – Преглед на Вътрешните правила за работа и организация на дейността
38) Доставчикът съдейства на всички потребители за достъп до други форми на включване съобразно индивидуалните им потребности и желания.	– Досиета на потребителите – ИПП на потребителите – Интервюта със служители – Интервюта с потребители

Критерий 6.2: Доставчикът на социалната услуга има разработена и налична актуална информация за целите на външна и вътрешна комуникация.

Индикатор	Източник на информация
39) Информационните материали, предназначени за общността, са актуални и съдържат само обобщена информация.	– Информационни материали, налични в услугата
40) Информационните материали за потребителите съдържат подробна информация за услугата.	
41) Служители и потребители могат да посочат примери от съвместна работа с общността и други заинтересовани страни.	– При наличие на събития и дейности – При приложимост, интервюта с потребители – Интервюта със служители
42) При приложимост, актуална информация за услугата се предоставя поне веднъж годишно на насочващите органи (общини).	– Изходяща поща – Информационни материали, налични в услугата – Информация, подписана от ръководителя на услугата

Стандарт 7: Финансов ресурс*

Добро финансово управление на специализираната социална услуга АП.

(*) Този стандарт не се проверява, когато социалната услуга изцяло се финансира и управлява от частен доставчик.

Критерий 7.1: Доставчикът планира и разходва финансовите средства за предоставяне на социалната услуга АП законосъобразно, целесъобразно, ефективно, отчетно и отговорно.

Индикатор	Източник на информация
43) Годишният размер на средствата за финансиране на услугата е приет от общинския съвет като част от бюджета на общината за всички социални услуги, делегирани от държавата дейности.	– Решение на общинския съвет
44) Годишен план и отчет към определен период на средствата за финансиране на услугата по параграфи съгласно Единната бюджетна класификация за съответната година.	– Бюджетна бланка за разпределяне на разходите – Отчет на направените разходи – Информация, подписана от ръководителя на услугата
45) Размерът на работните заплати на служителите съответства на Наредба за стандартите за заплащане на труда на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги, които се финансират от държавния бюджет.	– Поименно щатно разписание – Ведомости за работни заплати
46) Доставчикът прилага мерки за недопускане на двойно финансиране на дейности.	– Процедура за недопускане на двойно финансиране на дейности – Доказателства (например писма), съдържащи информация от

	доставчици на други социални услуги на територията на общината, организации, програми и др.
--	---

Критерий 7.2: При приложимост, дължимите такси за ползване на социалната услуга АП от потребителите се събират редовно в определения за потребителя размер и са отразени в счетоводната документация на доставчика на услугата.

Индикатор	Източник на информация
47) Размерът на събраните такси не надхвърля размера на дължимите такси.	– Таксова книга – Разходо-оправдателен документ за внесена такса – Регистър на потребителите
48) Поне 80% от дължимите от потребителите такси са събрани от доставчика за последните 12 месеца.	– Установяване на брой и размер на дължими такси – Таксова книга – Разходо-оправдателен документ за внесена такса – Регистър на потребителите

Б. Доставчикът на специализираната социална услуга Асистентска подкрепа (АП) е длъжен да осигури следните стандарти за квалификация и професионално развитие на служителите, които осъществяват дейността по предоставянето на услугата:

Стандарт 8: Структура и квалификация на служителите

Специализираната социална услуга АП осигурява възможно най-високо качество на човешките ресурси, необходими за ефективно предоставяне на услугата, съобразно нейната специфика.

Критерий 8.1: Доставчикът на социалната услуга осигурява достатъчно на брой и с необходимата професионална подготовка служители.

Индикатор	Източник на информация
49) За всички позиции има разработени и одобрени длъжностни характеристики.	– Актуални длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите
50) Наетите на трудов договор служители познават длъжностните си характеристики.	– Длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите – Интервюта със служители
51) В изискванията за заемане на длъжностите са заложили специални умения, като: – способност за работа с пълнолетни лица с трайни увреждания или лица в надтрудоспособна възраст в невъзможност за самообслужване;	– Длъжностни характеристики – Интервюта със служители

– умения за бърза, адекватна реакция и вземане на решение в ситуация на криза, емоционален конфликт, осъществяване на кризисни интервенции, умения за адекватно поведение при работа с лица с агресивно/автоагресивно поведение и други; – добри комуникативни умения и умения за работа в екип.	
52) Всички наети лица съответстват по квалификация на изискванията, заложи в длъжностните им характеристики.	– Длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите – Трудови досиета на всички служители – Индивидуална годишна оценка на изпълнението на длъжността за всеки служител
53) Интервюираните служители са запознати с нормативната уредба в сферата на социалните услуги, както и Етичния кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги.	– Интервюта със служителите
54) Щатното разписание е изпълнено поне на 75%.	– Длъжностно щатно разписание: 0 основни специалисти: социален работник; 0 основни специалисти, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги (служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите): асистент – Поименно щатно разписание
55) Доставчикът е осигурил следните категории служители в услугата: а) специалисти – основни специалисти, необходими за функционирането на услугата; б) основни специалисти, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги (служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите).	
56) Всички служители са годни и правоспособни за работа с потребителите в услугата.	– Медицински документи за всеки служител – при постъпване на работа – Свидетелство за съдимост за всеки служител – при постъпване на работа – Съответен на длъжността документ за образователен ценз
57) Установяване текучество на кадри за последните 12 месеца – по позиции и брой.	– Длъжностно щатно разписание – Информация, подписана от ръководителя на услугата – Преглед на счетоводни документи, ведомости за работни заплати на служителите
58) Брой сключени	– Наблюдение и описание на

договори/споразумения за наемане на допълнителни служители/специалисти – фактическо състояние по позиции и брой.	средата – Счетоводна документация – Информация, подписана от ръководителя на услугата
59) Всички служители са с подписани трудови договори/договори за извършване на определена работа/за предоставяне на определена услуга.	– Трудови досиета
60) Оценката на служителите се извършва веднъж годишно и отразява целите и мерките за професионалното им развитие в АП.	– Формуляр за оценка – Процедура за оценка
61) Резултатите от оценката на всеки служител се обсъждат лично.	– Подписан от ръководителя и служителя Формуляр за оценка

Критерий 8.2: Доставчикът на социалната услуга прилага процедура за подбор на служителите, която описва процесите и необходимите документи за подбор, наемане и сключване на договори със служителите (и доброволците). При приложимост, доставчикът привлича в дейността на услугата стажанти.

Индикатор	Източник на информация
62) Процедурата за подбор се спазва при назначаване на всеки служител.	– Процедура за подбор на служителите – Интервюта със служители
63) Обявите за свободни работни места съответстват на длъжностната характеристика за всяка позиция.	– Преглед на трудови досиета – позиции, обяви за работа, протоколи от интервюта с кандидатстващи за работа, длъжностни характеристики и др.
64) При приложимост, подборът на доброволци е в съответствие с писмена процедура.	– При приложимост, процедура за набиране на доброволци
65) При приложимост, функциите, задълженията и ограниченията са разписани за всяка доброволческа позиция.	– При приложимост, договор с всеки доброволец
66) При приложимост, сътрудничество с учебни заведения за провеждане на учебни стажове.	– Сключени споразумения с учебни заведения – Графици за стажуване

Стандарт 9: Развитие на служителите

Специализираната социална услуга АП организира ефективна система за управление на служителите, като прилага подходящи мерки за професионална подкрепа и личностно развитие при условия за учене през целия живот.

Критерий 9.1: Доставчикът на социалната услуга осигурява условия за професионално развитие на служителите.

Индикатор	Източник на информация
67) Служителите имат достъп до програми за квалификация и обучителни курсове, съответстващи на разписаните им задължения и отговорности в длъжностните им характеристики.	– Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите
68) При необходимост доставчикът осъществява партньорства с различни обучителни организации или обучители.	– Сключени договори за квалификационни курсове – Автобиографии на обучители
69) Служителите в услугата участват в научно-практически курсове, обмяна на опит и/или добри практики.	– Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите – Индивидуална оценка на всеки служител
70) Налична програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите.	– Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите за настоящата календарна година – Индивидуална оценка на изпълнението за всеки служител – Индивидуални планове за професионално развитие на всеки служител

Критерий 9.2: Доставчикът на социалната услуга осигурява въвеждащи и надграждащи/специализирани обучения за служителите по Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите.

Индикатор	Източник на информация
71) Всички новоназначени служители са преминали въвеждащо обучение от минимум 36 академични часа.	– Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите – Списък на участници и обучители от проведени въвеждащи обучения
72) Служителите са преминали през последните 12 месеца специализирано обучение от минимум 24 академични часа (за основни специалисти, осъществяващи дейности по ръководство и предоставяне на социални услуги, и служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите).	– Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (например сертификати) – Поименно щатно разписание
73) Интервюираните служители познават своите Индивидуални планове за професионално	– Интервюта със служители – Индивидуални планове за професионално развитие на всеки

развитие.	служител
74) Ръководителят на услугата е преминал през последните 12 месеца поне едно обучение, свързано с управленските функции.	– Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати)

Критерий 9.3: Доставчикът на социалната услуга осигурява на служителите професионална подкрепа чрез наставничество, групова и индивидуална супервизия.

Индикатор	Източник на информация
75) Всеки новопостъпил служител без опит в системата на социалните услуги има назначен наставник, определен за период от 6 месеца от датата на назначаване.	– Заповед за определяне на наставник – Досиета на служителите – Интервю с ръководителя на услугата – При приложимост, интервю с определения наставник
76) Служителите са преминали групова супервизия – от външен за АП специалист – поне 2 пъти годишно (за последните 12 месеца).	– График на супервизиите – по видове – Протоколи/отчети от проведените супервизионни сесии – Автобиографии на специалистите по супервизия (независимо дали се предоставят пряко от лице, или от външна организация)
77) Служителите са преминали индивидуална супервизия – от външен за АП специалист – поне 2 пъти годишно (за последните 12 месеца).	– Договори с външни специалистите и/или доставчици на услуги по супервизия

В. Доставчикът на специализираната социална услуга Асистентска подкрепа (АП) е длъжен да осигури следните стандарти за ефективност на услугата с оглед на постигнатите резултати за лицата, които я ползват, в отговор на потребностите им:

Стандарт 10: Управление на случай

Специализираната социална услуга АП организира процеса по управление на случая на всеки потребител с оглед задоволяване в максимална степен на неговите потребности и постигане на ефективно социално включване.

Критерий 10.1: Доставчикът на социалната услуга организира предоставянето на социалната услуга съобразно индивидуална оценка на потребностите (ИОП) на потребителите и индивидуален план за подкрепа (ИПП).

Индикатор	Източник на информация
78) За всеки потребител на социалната услуга има налични подписани ИОП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя/неговия законен представител.	– Регистър на потребителите – ИОП на потребителите – Документ, определящ членовете на мултидисциплинарния екип
79) Доставчикът е утвърдил формат за оценка на индивидуалните	– Съдържателен преглед на ИОП на потребителите

потребности (ИОП) на потребителите, покриваща всички важни области, имащи отношение към полагането на грижи за тях и организацията на ежедневието им, например: – здраве (физическо, психическо, емоции и поведение); – автономност и необходимост от подкрепа за самообслужване; – интереси и предпочитания за организация на ежедневието; – изградени социални отношения, които желае да продължи, и участие в дейности извън домашната среда; – семейни и лични връзки и приятелства, начин и интензивност на контактите; – други.	
80) Структурата и съдържанието на ИПП отговарят на изискванията на нормативната уредба и съдържат конкретни, реалистични и измерими цели и резултати.	– Съдържателен и сравнителен преглед на произволно избрани ИПП на потребителите – Интервюта със служители
81) ИОП и ИПП на потребителите са разработени и актуализирани в срок.	– Първите ИОП и ИПП са разработени във възможно най-кратък срок, но не по-късно от 20 дни от началната дата на заявяване на желанието за ползване на услугата – ИОП и ИПП на потребителите са актуализирани в сроковете, определени в чл. 33, ал. 3 или чл. 34, ал. 1 от ППЗСУ
82) За всички потребители са налични подписани ИПП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя/неговия законен представител.	– ИПП на потребителите – Подписани ИПП от всички заинтересовани страни – При наличие – протоколи от процеса на обсъждане
83) Дейностите във всички прегледани ИПП отразяват установените в ИОП потребности.	– Съдържателен преглед на произволно избрани ИОП с ИПП на потребителите
84) Всички потребители са с налични Договори (с приложени съответни ИПП), подписани от доставчика на услугата и потребителя/неговия законен представител.	– Преглед на Договорите на потребителите
85) Структурата и съдържанието на Договорите отговарят на изискванията на нормативната уредба.	– Съдържателен преглед на Договорите на потребителите

Критерий 10.2: Доставчикът на социалната услуга подготвя съвместно с всеки от потребителите прекратяване на ползването на услугата според условията на договора.

Индикатор	Източник на информация
86) За всички случаи на прекратяване ползването на услугата съответните документи (актуализирани ИОП, ИПП с препоръки или Доклад за оценка на постигнатите резултати с препоръки) са предоставени на насочващия орган.	– Изходяща поща – Доклади за оценка на постигнатите резултати с препоръки – на случаен принцип
87) Всяко прекратяване ползването на услугата от потребител на АП се документира.	– Документи, удостоверяващи прекратяване ползването на услугата – Регистър на потребителите

Стандарт 11: Самостоятелност и активност

Потребителите на специализираната социална услуга АП получават необходимата подкрепа за самообслужване при удовлетворяване на ежедневните им потребности, както и за развитие и/или поддържане на основни практически умения за самостоятелност съобразно възрастта, здравословното състояние и индивидуалните особености. Доставчикът насърчава активността и социалното включване на потребителите.

Критерий 11.1: Доставчикът на социалната услуга организира изпълнението на дейностите по предоставяне на услугата от асистентите с активното участие на потребителите (а не вместо тях), когато това не излага на риск здравето или безопасността им.

Индикатор	Източник на информация
88) При приложимост, в разказ за ежедневието потребителят посочва пример за прояви на самостоятелност/активност в домашна среда и/или в общността.	– Интервюта с потребители – ИПП на потребителите
89) Служителите могат да посочат пример, с който да представят насърчаване на потребителите в развитието на умения за самостоятелност/активност в домашна среда и/или в общността.	– Интервюта със служители – ИПП на потребителите

Критерий 11.2: Доставчикът на социалната услуга подкрепя потребителите да поддържат социални и общностни връзки. Доставчикът насърчава потребителите да развиват хобита и интереси и да бъдат включвани в различни дейности, инициативи и събития в общността.

Индикатор	Източник на информация
90) В ИПП на потребителя са включени договорени с него цели и дейности за социално включване.	– ИПП на потребителите – При приложимост, материали от участия
91) При приложимост,	– Интервюта с потребители

интервюираните потребители посочват пример за получена подкрепа за осъществяване/поддържане на социални и общностни връзки.	
---	--

Стандарт 12: Здраве и хранене

Специализираната социална услуга АП съдейства на потребителите за достъп до здравни грижи и услуги, и при необходимост – подкрепа при хранене.

Критерий 12.1: Доставчикът на социалната услуга инструктира и организира съдействието на асистентите за прием на лекарствени продукти от нуждаещите се потребители (само при наличие на рецепта от лекар), които се закупуват с лични средства на потребителите.

Индикатор	Източник на информация
92) Доставчикът има актуална информация за личните лекари на потребителите.	– ИОП
93) При приложимост, асистентите оказват съдействие за периодичното изписване на лекарствени продукти от личните/лекуващите лекари на потребителя.	– Досиета на потребителите
94) При приложимост, интервюираните потребители потвърждават, че са получили подкрепа при прием на лекарствени продукти.	– Интервюта с потребители – Дневник на дейностите/потребителя – ИПП на потребителите
95) Всеки прием на лекарствени продукти с помощта на асистент се документира.	– Документ(и), удостоверяващ(и) изписани лекарствени продукти – Дневник на дейностите/потребителя

Критерий 12.2: Доставчикът на социалната услуга активно проследява здравословното състояние на потребителите и своевременно им съдейства за достъп до необходимата специализирана медицинска подкрепа и при провеждане на лечение.

Индикатор	Източник на информация
96) Всички потребители получават своевременна здравна помощ.	– Досиета на потребителите – Документ(и), удостоверяващ(и) извършени медицински прегледи и лечение
97) Интервюираните потребители потвърждават, че им е оказано съдействие за достъп до специализирана медицинска помощ.	– При приложимост, интервюта с потребители

Критерий 12.3: Доставчикът на социалната услуга инструктира и организира съдействието

на асистентите за оказване на съдействие на нуждаещите се потребители при хранене.

Индикатор	Източник на информация
98) При приготвяне на храна от асистентите се спазват хигиенните норми.	– Наблюдение и описание на средата – Интервюта с потребители
99) Разработен и утвърден протокол/процедура за действие на служителите при съмнение за дехидратация или намаляване/отказ от храна на потребител.	– Утвърден протокол/процедура – Интервюта със служители

Стандарт 13: Дейности за подкрепа

Специализираната социална услуга АП организира дейности в ежедневието на потребителите според здравословното им състояние, индивидуалните им потребности и заявени интереси.

Критерий 13.1: Доставчикът на социалната услуга инструктира и организира съдействието на асистентите за изпълнение на дейности в подкрепа на потребителите съобразно индивидуалните им потребности, желания и възможности.

Индикатор	Източник на информация
100) Асистентите общуват с потребителите по подходящ за възрастта им начин, спазвайки етичните норми.	– ИПП на потребителите – Интервюта с потребители – Интервюта със служители – Дневник на дейностите/потребителите
101) Асистентите оказват необходимата подкрепа на потребителите в домакински дейности – в обитаваното помещение.	
102) Асистентите помагат на нуждаещите се потребители при пазаруване с лични средства на потребителите.	
103) Асистентите помагат на нуждаещите се потребители при приготвяне на храна.	
104) Асистентите помагат на нуждаещите се потребители при хранене.	
105) Асистентите помагат на нуждаещите се потребители при придвижване.	
106) Асистентите помагат на нуждаещите се потребители при промяна и поддържане на позицията на тялото.	
107) Асистентите придружават заинтересованите потребители при взаимодействие с институции.	
108) Асистентите помагат на	

заинтересованите потребители за участие в дейности в общността.	
109) Асистентите насърчават и помагат на потребителите за разходки и/или престой на открито.	

Стандарт 14: Взаимоотношения потребители – служители

Специализираната социална услуга АП осигурява отношения, основани на взаимно уважение и разбиране между потребителите и служителите. Служителите зачитат достойнството и неприкосновеността на личния живот на потребителите и уважават личността им, като прилагат стратегии за взаимодействие при отчитане на поведенческите особености.

Критерий 14.1: Доставчикът на социалната услуга гарантира, че усилията за подкрепа и комуникация и/или индивидуалният подход към всеки потребител са резултат от процеса на оказвана грижа, наблюдения и обсъждане на случая в екип.

Индикатор	Източник на информация
110) Интервюираните потребители потвърждават, че асистентите комуникират с тях по уважителен начин.	– Интервюта с потребители
111) Интервюираните служители дават примери за практическо прилагане на принципите на Етичния кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги.	– Интервюта със служители
112) Интервюираните служители споделят примери от обсъждане на подходите и действия за справяне с конфликтни ситуации.	– Протоколи/докладни и съответни решения за обсъждане на работата при възникнал конфликт – Интервюта със служители – Интервюта с потребители
113) Екипни и/или индивидуални супервизии при случаи на значими конфликти.	– Протоколи/доклади от проведени супервизии

Критерий 14.2: Доставчикът на социалната услуга прилага ефективна комуникация, разбира комуникативните ограничения и поведението на потребителите и реагира подходящо в съответните ситуации.

Индикатор	Източник на информация
114) Служителите са обучени и имат умения да общуват съобразно специфичните изменения, настъпващи в комуникацията с напредването на възрастта.	– Материали от преминато обучение – Документ, удостоверяващ провеждани екипни срещи – Наблюдение
115) При приложимост, служителите са обучени да прилагат алтернативна и допълваща комуникация с потребителите с ограничения в комуникацията.	– Материали от преминато обучение

116) При приложимост, служители прилагат алтернативна и допълваща комуникация с потребители с ограничения в комуникацията.	– Материали за подпомогната комуникация – Интервюта със служители
--	--

Критерий 14.3: Доставчикът на социалната услуга създава условия за изслушване мнението на потребителите в процеса на предоставяне на услугата, като гарантира, че изразените мнения на потребителите няма да доведат до негативни последствия за тях. Доставчикът подкрепя участието на потребителите във вземането на решения по важни за тях въпроси.

Индикатор	Източник на информация
117) Мнението на потребителите се изслушва и зачита.	– ИОП на потребителите – ИПП на потребителите
118) На потребителите със затруднена комуникация са осигурени възможности да изразяват мнението си и да се запознаят с взетите решения.	– Интервюта с потребители – Използвани материали/подходи

Стандарт 15: Права на потребителите

Специализираната социална услуга АП създава условия за спазване на правата на потребителите, включително правото на закрила на личността. Доставчикът осигурява защита на потребителите от всякакви форми на насилие, злоупотреба и небрежност от страна на служители на услугата. Доставчикът информира и подкрепя потребителите да изразяват мнение по въпроси, които ги касаят или тревожат, и да получават своевременен отговор на тях.

Критерий 15.1: Доставчикът на социалната услуга познава и спазва правата на потребителите

Индикатор	Източник на информация
119) Всички служители познават Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания.	– Програма за въвеждащо и надграждащи обучения – Интервюта със служители
120) Доставчикът е в състояние да представи доказателства за зачитане на правото на мнение, избор, зачитане на личността на потребителите при предоставяне на услугата.	– Информационни материали – Интервюта със служители – При приложимост, интервюта с потребители – Интервю с ръководителя

Критерий 15.2: Доставчикът на социалната услуга гарантира в максимална степен зачитане личното достойнство на потребителите и защита от злоупотреба и насилие.

Индикатор	Източник на информация
121) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са нанесени в Регистър за жалбите.	– Процедура за подаване на жалби – Регистър за жалбите

122) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са разгледани и са предложени решения от Комисията по жалбите.	– Заповед на доставчика за създаване на Комисия – Досие за всяка жалба (описание на жалбата, протоколи и решения от заседания на Комисията) – Доклад на Комисията до доставчика – Отговор до жалбоподателя
123) Интервюираните служители познават Процедурата за сигнали и докладване на случаи на насилие.	– Процедура за сигнали и докладване на случаи на насилие – Регистър на сигналите и тяхното развитие – Интервюта със служители
124) Интервюираните потребители са запознати с правото си на защита от всякакви форми на насилие и злоупотреба.	– При приложимост, интервюта с потребители
125) Служителите преминават веднъж годишно обучение за закрила от насилие.	– Удостоверение от обучение – Интервюта със служители – Информация, подписана от ръководителя на услугата

Критерий 15.3: Доставчикът на социалната услуга търси активно мнението на потребителите при оценка на изпълнението на Програмата за развитие на качеството.

Индикатор	Източник на информация
126) Разработени са подходи за търсене на мнението на потребителите.	– Програмата за развитие на качеството – Интервюта с потребители – Форми/подходи за набиране на обратна връзка, включително и анонимни такива
127) Поне едно проучване на удовлетвореността на потребителите в рамките на всеки 12 месеца.	– Интервюта с потребители – Налична обобщена информация от проучването – Форми/подходи за набиране на обратна връзка, включително и анонимни такива
128) Програмата за развитие на качеството и Годишният отчет към АКСУ отразяват постигнатите резултати от проучването на удовлетвореността.	– Съдържателен преглед на Програмата за развитие на качеството – Съдържателен преглед на обобщената информация от проучването – Годишен отчет с обобщена информация (към 31 март за АКСУ)

Специализираната социална услуга АП може да се предоставя самостоятелно или **комплексно**¹ със следните социални услуги:

- информирание и консултиране – като специализирана социална услуга;
- застъпничество и посредничество;
- терапия и рехабилитация;
- обучение за придобиване на умения – като специализирана социална услуга;
- дневна грижа (асистентска подкрепа не се предоставя за времето, през което се ползва заместваща или целодневна грижа).

Доставчикът на социалната услуга АП може да привлича/включва в дейността на услугата доброволци съгласно разработена от доставчика програма. Включването на стажанти е след сключване на споразумения между доставчика и съответните висши учебни заведения.

¹ При комплексно предоставяне на социални услуги доставчикът по своя преценка може да разработва общи или отделни програми, правила, регистри и други документи за различните видове социални услуги. При прилагане на подхода за общи документи за всички предоставяни комплексно услуги следва да има ясна и добре структурирана информация за всички видове социални услуги, които доставчикът предоставя, както и за всички видове социални услуги, които всяко от лицата ползва комплексно от един доставчик.

Приложение 25
към § 2, ал. 1
от преходните
и заключителните разпоредби

Стандарти и критерии за качество на предоставяните социални услуги във:

- Дом за пълнолетни лица с психични разстройства**
- Дом за пълнолетни лица с интелектуални затруднения**
- Дом за пълнолетни лица с физически увреждания**
- Дом за пълнолетни лица с деменция**
- Дом за пълнолетни лица със сетивни увреждания**

А. Доставчикът на услуги в Дом за пълнолетни лица с увреждания (ДПЛУ) е длъжен да осигури следните стандарти за организация и управление:

Стандарт 1: Управление

В ДПЛУ се прилага система за управление, която гарантира, че индивидуалните потребности на потребителите и постигнатите резултати за тях се реализират по възможно най-ефективен начин.

Критерий 1.1: Доставчикът прилага система за управление на служителите и ресурсите.

Индикатор	Източник на информация
1) Разписана система за управление на качеството, в т.ч. на служителите и ресурсите.	– Доставчикът представя доказателства за наличие на система за управление – Писмени политики и процедури, правила, правилници – Информация, подписана от ръководителя на дома
2) Интервюираните служители дават пример от своята практика по прилагане на система за управление.	– Наблюдение и описание на средата – Интервюта със служителите – Информация, подписана от ръководителя на дома

Критерий 1.2: Доставчикът управлява ДПЛУ по ясно определена структура, като управляващото лице е назначено за осъществяване на ръководство и е работодател на

служителите, предоставящи услуги в дома.

Индикатор	Източник на информация
3) Дейността на дома се управлява от назначен от доставчика ръководител.	– Договор за назначаване (възлагане) на лицето, управляващо дома – При приложимост, валидно пълномощно на ръководителя на дома
4) Определени са отговорностите, нивата на вземане на решения (подчиненост) и задълженията на служителите.	– Длъжностни характеристики на служителите (органиграма)

Стандарт 2: Организация на дейностите

Доставчикът организира работата в дома, дейностите с потребителите, както и работата на служителите според предварително изготвени правила за организация.

Критерий 2.1: Доставчикът е организиран дейностите с всеки потребител по начин, който е съобразен с неговите потребности и желания и който отчита правата и интересите на останалите потребители.

Индикатор	Източник на информация
5) Правилникът за вътрешния ред гарантира участието на потребителите във вземане на решения по отношение на правилата на живот в дома, в т.ч. организация на жилищното пространство; поддържане на хигиената; приготвяне на храна; посещение на външни лица; временно отсъствие от дома и др.	– Протоколи от срещи – Документ, удостоверяващ, че потребителят е запознат с Правилника за вътрешния ред – Наблюдение – Интервюта с потребители
6) В дома има разписан дневен режим, който е съобразен с индивидуалните потребности и желания на потребителите.	– Интервюта с потребители – Наблюдение
7) В дома е гарантирано участието на потребителите чрез Съвет на потребителите.	– Съответни документи/записи, свързани с работата на Съвета – Интервюта с потребители – Интервюта със служители

Критерий 2.2: Доставчикът осигурява на потребителите среда на живот, в която се зачита правото им на лично пространство и уединение в условията на сигурност и зачитане на достойнството им. При възможност, потребителите полагат грижи за поддържане на помещенията за живеене.

Индикатор	Източник на информация
8) Всички потребители разполагат с	– Наблюдение

лични вещи, облекло и обувки, които съхраняват в определен за тях гардероб/шкаф, до който имат непрекъснат достъп.	– Интервюта с потребители – Интервюта със служители
9) За всеки потребител са осигурени условия за уединение (за къпане, обличане, личен тоалет, конфиденциален разговор и др.) при гарантиране на защита от посегателство над потребителите.	
10) При приложимост, интервюираните потребители споделят за тяхното доброволно участие в поддържане на хигиената (и други дейности за поддържане на средата).	– Наблюдение – Интервюта с потребители – Интервюта със служители

Критерий 2.3: Доставчикът осигурява единен подход в работата с потребителите в дома.

Индикатор	Източник на информация
11) Всички служители имат споделено разбиране за индивидуалните нужди на всеки потребител, поставената цел в индивидуалния план и методите за постигането им.	– ИПП на потребителите – Интервюта с потребители – Интервюта със служители – Програма за дейността на дома
12) При приложимост, в дома има форми на съвместно обсъждане между служители и потребители (например общи събрания, специално време за среща на потребител с представител на ръководството и др.).	
13) В дома се провеждат ежемесечни екипни срещи за обсъждане на работата с потребителите, организация и планиране на дейностите в оперативен порядък.	– Документ, удостоверяващ провеждани екипни срещи – Интервюта със служители

Критерий 2.4: Доставчикът организира 24-часова грижа и подкрепа на потребителите.

Индикатор	Източник на информация
14) Във всеки момент на денонощието са осигурени	– Одобрен месечен график – Наблюдение

достатъчно на брой и по състав служители.	– Рапортна книга – Интервюта със служители
15) Предаването и приемането на смените се организира чрез обмяна на информация между съответните служители.	

Критерий 2.5: Доставчикът осигурява възможност при необходимост за съхранение на материални ценности и парични средства на всеки потребител.

Индикатор	Източник на информация
16) Разработена е процедура за съхранение и защита на материалните ценности и парични средства на потребителите.	– Процедура за съхранение и защита на материалните ценности и парични средства
17) При приложимост, интервюираните потребители потвърждават, че имат достъп до оставените от тях на съхранение материални ценности и парични средства.	– Интервюта с потребители
18) При достъп до и използване на собствени средства от потребител се съставя протокол.	– Досие на потребителите – Протоколи за изписване/получаване на средства, подписани от потребителя и служител – Книга, където се описват материалните ценности и парични средства на потребител, оставени на съхранение – При приложимост, интервюта с потребители
19) При необходимост, доставчикът улеснява достъпа на потребителите до информация, съвети и подкрепа за управление на техните финансови средства.	

Стандарт 3: Среда за предоставяне на услуги в ДПЛУ

Услугите в ДПЛУ се предоставят в среда с подходящи условия за живот и възможност за ефективна подкрепа на потребителите.

Критерий 3.1: Доставчикът предоставя помещения за живот (спални, дневни или други общи помещения за социални контакти, работа с потребителите, за хранене) – достатъчно на брой, достъпни, обзаведени и оборудвани в съответствие с функционалното им предназначение и потребностите на потребителите.

Индикатор	Източник на информация
20) Поне едно кухненско помещение за приготвяне/разпределяне на храна с пространство за съхранение на хранителни продукти, оборудвано с необходимите уреди.	– Наблюдение и описание на помещенията – Интервюта с потребители – Регистър на потребителите
21) Поне едно помещение за хранене (трапезария) с подходящо обзавеждане (маси, столове и др.), в	

което могат да се съберат поне половината потребители.	
22) Поне едно помещение за дневни занимания, в което могат да се съберат поне половината потребители.	
23) Поне едно помещение за индивидуална работа с потребителите/място за срещи с близки.	
24) Оборудвано място или помещение за пране и сушене на дрехи и постелен инвентар.	
25) Поне едно помещение за служителите.	
26) Наличие на помещения за склад (храна, инвентар и др.).	– Наблюдение и описание на помещенията
27) За домовете с над 20 потребители – наличие на здравен кабинет.	– Наблюдение и описание на помещенията
28) При приложимост, здравният кабинет е оборудван съгласно нормативните изисквания.	– Наблюдение и описание на помещенията
29) Условия за съхранение на лична документация на потребителите и архив (например метален шкаф, който се заключва) в офиса на служителите.	– Правила за достъп до помещенията и документацията – Наблюдение и описание
30) Налично е необходимо оборудване при съблюдаване на професионалните норми и изисквания – телефонен пост, интернет връзка, видеонаблюдение (в общи помещения, коридори, входове), сигнална инсталация, ако е приложимо.	

Критерий 3.2: Санитарно-хигиенните помещения (бани, тоалетни) в ДПЛУ са достатъчно на брой, като тоалетните и баните позволяват диференциране на ползването им по пол.

Индикатор	Източник на информация
31) При приложимост, поне едно санитарно помещение е приспособено за ползване от потребители с инвалидна количка или със специални потребности.	– Наблюдение и описание
32) Служителите ползват баня и тоалетна, различни от тези на	

настанените потребители.	
33) Всички санитарни съоръжения (в т.ч. кранове и душове за студена и топла вода и др.) са работещи.	
34) Интервюираните потребители и служители потвърждават, че нуждаещите се от подкрепа потребители получават такава при поддържане на личната хигиена.	– Интервюта с потребители – Интервюта със служители

Критерий 3.3: Доставчикът осигурява спазване на санитарно-хигиенните изисквания по отношение на отопление, осветление и вентилация.

Индикатор	Източник на информация
35) Всички жилищни помещения се отопляват, като през зимния период се поддържа постоянна температура в съответствие с хигиенните изисквания, в спалните – минимум 18 – 22°C, в дневната – минимум 20°C, когато се използват от потребителите.	– Наблюдение и описание на помещенията (термометър в дома) – Интервюта със служители – Интервюта с потребители
36) Помещенията са проветрени и нямат специфичен мирис.	– Наблюдение и описание на помещенията
37) Няма наличие на влага и мухъл в помещенията.	
38) Общите помещения и помещенията за живеене имат естествен източник на светлина.	

Стандарт 4: Безопасност и сигурност

В ДПЛУ се осигурява сигурна и безопасна среда за потребителите и служителите според действащите нормативни изисквания, като доставчикът регулярно съгласува действията си с препоръките на компетентните органи.

Критерий 4.1: Доставчикът осигурява аварийна и пожарна безопасност за потребителите и служителите.

Индикатор	Източник на информация
39) Разработен План за защита при бедствия и аварии.	– План за защита при бедствия и аварии
40) Интервюираните служители са запознати със своите задължения по Плана за защита при бедствия и аварии.	– Интервюта със служители – План за защита при бедствия и аварии – Протоколи от проведени учебни евакуационни мероприятия – Предписания на Служба "Пожарна безопасност и защита на населението" – Пожарно досие/процедура за реакция при пожар

41) Установяване наличие на аварийен изход и работещо евакуационно осветление.	– Протоколи/предписания от Служба "Пожарна безопасност и защита на населението" – Наблюдение
42) Евакуационен план – поставен на видно място и в едър план.	– Наблюдение

Критерий 4.2: Доставчикът прилага процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества.

Индикатор	Източник на информация
43) Налична писмена процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества.	– Процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества
44) Има писмени указания за начина и дозировката на използване на препаратите за дезинфекция на ръцете на служителите, потребителите и на повърхностите.	– Наблюдение на помещенията – Интервюта със служители
45) Перилните, миещите средства и други потенциално вредни вещества са ясно обозначени и се съхраняват отделно от храните, в специални за това места, които са недостъпни за потребителите.	

Критерий 4.3: Доставчикът прилага Програма за превенция и план за действие при възникване на епидемична ситуация. Доставчикът осигурява лични предпазни средства за служителите и потребителите в дома.

Индикатор	Източник на информация
46) Разработена Програма за превенция и план за действие при възникване на епидемична ситуация.	– Програма за превенция и план за действие при възникване на епидемична ситуация
47) Всички служители са запознати с разписаната Програма за превенция и план за действие при възникване на епидемична ситуация.	– Документ, удостоверяващ, че на служителите е предоставена програмата – Документ, удостоверяващ, че се провежда периодичен инструктаж – Интервюта със служители
48) Всички потребители и служители имат лични предпазни средства – маски, ръкавици и др., включително еднократни престилки, облекло и обувки за	– Наблюдение на помещенията – Интервюта със служители

служителите, които се използват само в дома.	
--	--

Критерий 4.4: Доставчикът гарантира адекватни и бързи действия за закрилата на потребителите при настъпване на инцидент, застрашаващ живота и здравето на потребител, както и при отсъствие на потребител без основателна причина или предупреждение.

Индикатор	Източник на информация
49) Разработена Процедура за действие при инцидент, включително при смърт на потребител и при случай на отсъствие на потребител без основателна причина или предупреждение.	– Процедура за действие при инцидент, включително при смърт на потребител и при случай на отсъствие на потребител без основателна причина или предупреждение
50) Всички служители и потребители са запознати със своите задължения съгласно Процедурата.	– Интервюта със служители – Интервюта с потребители – Протокол/и за предприети действия и резултатите от тях
51) Проведен инструктаж/обучение на служителите за оказване на първа помощ поне веднъж през последните 12 месеца.	– Информация, подписана от ръководителя на дома – Протокол от проведен инструктаж/обучение

Стандарт 5: Поверителност и сигурност на информацията

В ДПЛУ се гарантира защита на поверителността, сигурността на личните данни и информацията за потребителите.

Критерий 5.1: Доставчикът разработва и прилага политика/процедура за сигурността и поверителността на личните данни за потребителите.

Индикатор	Източник на информация
52) Всички служители са запознати с политиката/процедурата за защита на личните данни и са наясно с отговорностите си за поддържане на поверителността на информацията за потребителите.	– Писмена политика/процедура относно защитата на личните данни и информацията за потребителите – Интервюта със служители – Информация, подписана от ръководителя на дома
53) Желаетелите да ползват социалната услуга (законните представители) са подписали Декларация за съгласие за предоставяне и обработване на лични данни за целите на изготвянето на ИОП и ИПП.	– Подписани Декларации

Критерий 5.2: Доставчикът архивира досиетата на потребителите и ги съхранява съгласно изискванията на Вътрешни правила за архивиране на информацията.

Индикатор	Източник на информация
54) Всички документи се архивират по Правила за архивиране на информацията.	– Правила за архивиране – Заповед, определяща състава на Комисия от служители на дома за архивиране съобразно вътрешните правила.
55) Процедурата за защита на личните данни на потребителите съдържа условията, времето и реда за унищожаване на личните данни.	– Процедура за защита на личните данни на потребителите

Стандарт 6: Работа с общността

ДПЛУ допринася за социалното включване на потребителите чрез активна работа с общността и системна комуникация с партньори, други доставчици, държавни и общински служби, бизнес, медии и др.

Критерий 6.1: Доставчикът на услуги в ДПЛУ взаимодейства с други доставчици на социални, образователни, здравни, културни и други услуги и осигурява участие на потребителите в спортни дейности според интересите и възможностите им.

Индикатор	Източник на информация
56) При приложимост, дейностите с всички потребители се реализират координирано с други доставчици на социални услуги, организации и институции, включително за осигуряване на спортни дейности.	– Протоколи от проведени срещи за координация на ИПП и дейностите – Преглед на Вътрешните правила за работа и организация на дейността – Досиета на потребителите – ИПП на потребителите – Интервюта със служители
57) При приложимост, доставчикът съдейства и посредничи на всички потребители за достъп до други форми на подкрепа съобразно индивидуалните им потребности и желания.	
58) При приложимост, доставчикът съдейства на всички потребители за осигуряване на улеснен достъп до услуги за застъпничество и правна защита.	

Критерий 6.2: Доставчикът има разработена и налична актуална информация за целите на вътрешна комуникация.

Индикатор	Източник на информация
59) Информационните материали за потребителите съдържат подробна	– Информационни материали, налични в дома

информация за дома и са в подходящ за четене и разбиране от потребителите формат.	– При необходимост, материали, подходящи за лица с ограничения в зрението, слуха или говора, и за лица с интелектуални затруднения
60) При приложимост, актуална информация за дома се предоставя поне веднъж годишно на насочващите органи.	– Изходяща поща – Информационни материали, налични в дома – Информация, подписана от ръководителя на дома

Стандарт 7: Финансов ресурс

Добро финансово управление на ДПЛУ.

Критерий 7.1: Доставчикът планира и разходва финансовите средства на дома законосъобразно, ефективно, отчетно и отговорно.

Индикатор	Източник на информация
61) Годишният размер на средствата за финансиране на услугата е приет от общинския съвет като част от бюджета на общината за всички социални услуги, делегирани от държавата дейности.	– Решение на общинския съвет
62) Годишен план и отчет към определен период на средствата за финансиране на услугата по параграфи съгласно Единната бюджетна класификация за съответната година.	– Бюджетна бланка за разпределяне на разходите – Отчет на направените разходи – Информация, подписана от ръководителя на дома
63) Размерът на работните заплати на служителите съответства на Наредба за стандартите за заплащане на труда на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги, които се финансират от държавния бюджет.	– Поименно щатно разписание – Ведомости за работни заплати

Критерий 7.2: При приложимост, дължимите от потребителите такси се събират редовно в определения за потребителя размер и са отразени в счетоводната документация на дома.

Индикатор	Източник на информация
64) Размерът на събраните такси не надхвърля размера на дължимите такси.	– Таксова книга – Разходо-оправдателен документ за внесена такса – Регистър на потребителите
65) Поне 80% от дължимите от потребителите такси са събрани от доставчика през последните 12	– Установяване на брой и размер на дължими такси – Таксова книга

месеца.	– Разходо-оправдателен документ за внесена такса – Регистър на потребителите
---------	---

Б. Доставчикът на услуги в ДПЛУ е длъжен да осигури следните стандарти за квалификация и професионално развитие на служителите:

Стандарт 8: Структура и квалификация на служителите

В ДПЛУ се осигурява възможно най-високо качество на човешките ресурси, необходими за ефективно изпълнение на дейностите, съобразно профила/спецификата на потребителите.

Критерий 8.1: Доставчикът осигурява достатъчно на брой и с необходимата професионална подготовка служители.

Индикатор	Източник на информация
66) За всички позиции има разработени и одобрени длъжностни характеристики.	– Актуални длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите
67) Наетите на трудов договор служители познават длъжностните си характеристики.	– Длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите – Интервюта със служители
68) В изискванията за заемане на длъжностите за служители са заложили специални умения, като: – умения за водене на случай (за определените водещи случая служители); – способност за работа с пълнолетни лица и семейства, лица от уязвими групи и други; – умения за бърза, адекватна реакция и вземане на решение в ситуация на криза, емоционален конфликт, осъществяване на кризисни интервенции, умения за адекватно поведение при работа с лица с агресивно/автоагресивно поведение и други; – добри комуникативни умения и умения за работа в екип.	– Автобиографии на служителите – Дипломи на служителите – Сертификати – Длъжностни характеристики
69) Всички наети лица съответстват по квалификация на изискванията, заложили в длъжностните им характеристики.	– Длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите – Трудови досиета на всички служители – Индивидуална годишна оценка на изпълнението на длъжността за всеки служител
70) Интервюираните служители са запознати с нормативната уредба в сферата на социалните услуги, както и Етичния кодекс на служителите, осъществяващи	– Интервюта със служителите

дейности по предоставяне на социални услуги.	
71) Щатното разписание е изпълнено поне на 75%.	– Длъжностно щатно разписание: (специалисти и служители съобразно специфичните потребности на потребителите):
72) Доставчикът е осигурил следните категории служители в дома: а) специалисти – основни специалисти, необходими за функционирането на дома, и препоръчителни специалисти; б) служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите, и служители, подпомагащи функционирането на дома.	0 основни специалисти: социален работник; рехабилитатор (извън медицинската рехабилитация) /кинезитерапевт/трудотерапевт/психолог/ медицинска сестра/фелдшер; 0 служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите: санитар и други, съобразно специфичните потребности на потребителите; 0 при необходимост, подпомагащи служители: готвач/помощник-готвач, работник кухня/хигиенист/домакин/огняр/шофьор/общ работник – Поименно щатно разписание
73) Минималният брой по основните категории служители е съобразен с броя на потребителите в ДПЛУ.	– Длъжностно щатно разписание – Поименно щатно разписание – Коефициент за определяне числеността на служителите според профила на ДПЛУ: 0 сетивни увреждания: 0,5 0 физически увреждания: 0,54 0 интелектуални затруднения: 0,56 0 психични разстройства: 0,6 0 деменция: 0,6 – Съотношение специалисти/общидлъжности – 40/60
74) Всеки служител е с редовна лична здравна книжка.	– Лични здравни книжки – заверени за всяка календарна година
75) Всички служители са годни и правоспособни за работа с потребителите в дома.	– Медицински документи за всеки служител – при постъпване на работа – Свидетелство за съдимост за всеки служител – при постъпване на работа – Съответен на длъжността документ за образователен ценз
76) Установяване текучество на кадри за последните 12 месеца – по позиции и брой.	– Длъжностно щатно разписание – Информация, подписана от ръководителя – Преглед на счетоводни документи, ведомости за работни заплати на служителите
77) Брой сключени договори/споразумения за наемане на допълнителни	– Наблюдение и описание на средата – Счетоводна документация

служители/специалисти – фактическо състояние по позиции и брой.	– Информация, подписана от ръководителя на дома
78) Всички служители са с подписани трудови договори/договори за извършване на определена работа/за предоставяне на определена услуга.	– Трудови досиета
79) Оценката на служителите се извършва веднъж годишно и отразява целите и мерките за професионалното им развитие в работата.	– Формуляр за оценка – Процедура за оценка
80) Резултатите от оценката на всеки служител се обсъждат лично.	– Подписан от ръководителя и служителя Формуляр за оценка

Критерий 8.2: Доставчикът прилага процедура за подбор на служителите, която описва процесите и необходимите документи за подбор, наемане и сключване на договори със служителите, както и със стажантите и доброволците.

Индикатор	Източник на информация
81) Процедурата за подбор се спазва при назначаване на всеки служител.	– Процедура за подбор на служителите – Интервюта със служители
82) Обявите за свободни работни места съответстват на длъжностната характеристика за всяка позиция.	– Преглед на трудови досиета – позиции, обяви за работа, протоколи от интервюта с кандидатстващи за работа, длъжностни характеристики и др.
83) При приложимост, подборът на доброволци е в съответствие с писмена процедура.	– При приложимост, процедура за набиране на доброволци
84) При приложимост, функциите, задълженията и ограниченията са разписани за всяка доброволческа позиция.	– При приложимост, договор с всеки доброволец
85) При приложимост, осъществено е сътрудничество с учебни заведения за провеждане на учебни стажове.	– Сключени споразумения с учебни заведения – Графици за стажуване

Стандарт 9: Развитие на служителите

В ДГЛУ се организира ефективна система за управление на служителите, като се прилагат подходящи мерки за професионална подкрепа и личностно развитие на служителите при условия за учене през целия живот.

Критерий 9.1: Доставчикът осигурява условия за професионално развитие на служителите.

Индикатор	Източник на информация
-----------	------------------------

86) Служителите имат достъп до програми за квалификация и обучителни курсове, съответстващи на разписаните им задължения и отговорности в длъжностните им характеристики.	– Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите
87) Доставчикът осъществява партньорства с различни обучителни организации или обучители.	– При приложимост, сключени договори за квалификационни курсове – Автобиографии на обучители
88) Служителите участват в научно-практически курсове, обмяна на опит и/или добри практики.	– Съответен документ за участие – Индивидуална оценка на всеки служител
89) Налична програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите.	– Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите за настоящата календарна година – Индивидуална оценка на изпълнението за всеки служител – Индивидуални планове за професионално развитие на всеки служител

Критерий 9.2: Доставчикът осигурява въвеждащи и надграждащи/специализирани обучения за служителите по Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите.

Индикатор	Източник на информация
90) Всички новоназначени служители са преминали въвеждащо обучение от минимум 36 академични часа.	– Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите – Списък на участници и обучители от проведени въвеждащи обучения
91) Служителите са преминали през последните 12 месеца специализирано обучение от минимум 24 академични часа (за основни специалисти, осъществяващи дейности по ръководство и предоставяне на социални услуги, препоръчителни специалисти и служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите) и минимум 12 академични часа за служителите, подпомагащи функционирането на социалната услуга.	– Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (например сертификати) – Поименно щатно разписание

92) Интервюираните служители познават своите Индивидуални планове за професионално развитие.	– Интервюта със служители – Индивидуални планове за професионално развитие на всеки служител
93) Ръководителят на дома е преминал през последните 12 месеца поне едно обучение, свързано с управленските функции.	– Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (например сертификати)

Критерий 9.3: Доставчикът осигурява професионална подкрепа на служителите чрез наставничество, групов и индивидуална супервизия.

Индикатор	Източник на информация
94) Всеки новопостъпил служител без опит в системата на социалните услуги има назначен наставник, определен за период от 6 месеца от датата на назначаване.	– Заповед за определяне на наставник – Досиета на служителите – Интервю с ръководителя на дома – При приложимост, интервю с определения наставник
95) Служителите са преминали групов супервизия – от външен за ДПЛУ специалист – поне 2 пъти годишно (за последните 12 месеца).	– График на супервизиите – по видове – Протоколи/отчети от проведените супервизионни сесии – Автобиографии на специалистите
96) Служителите са преминали индивидуална супервизия – от външен за ДПЛУ специалист – поне 2 пъти годишно (за последните 12 месеца).	– По супервизия (независимо дали се предоставят пряко от лице, или от външна организация) – При приложимост, договори с външни специалисти и/или доставчици на услуги по супервизия

В. Доставчикът на услуги в ДПЛУ е длъжен да осигури следните стандарти за ефективност с оглед на постигнатите резултати за лицата, които я ползват, в отговор на потребностите им:

Стандарт 10: Наставяване в дома

Наставяването в дома е планирано и договорено между доставчика и потребителя.

Критерий 10.1: Наставяването в ДПЛУ е съобразно индивидуалните желания и потребности на потребителите и е в съответствие с изискванията на нормативната уредба.

Индикатор	Източник на информация
97) За всеки потребител доставчикът създава лично досие, съдържащо съответните документи.	– Досиета на потребителите – Подписан от потребителя протокол за приемане в дома
98) За всеки потребител – Протокол за приемане на потребител в ДПЛУ, съдържащ и опис на личните вещи (с изключение на облекло, обувки,	

санитарни принадлежности).	
----------------------------	--

Критерий 10.2: Доставчикът гарантира прилагането на ясна процедура за прием на всички потребители в съответствие с профила на дома.

Индикатор	Източник на информация
99) Потребителите на дома отговарят на нейния профил.	– Досиета на потребителите – Регистър на потребителите
100) Всички служители са запознати с процедурата по прием.	– Разработена процедура по прием – Интервюта със служителите

Стандарт 11: Управление на случая

В ДПЛУ се организира процесът по управление на случая на всеки потребител с оглед задоволяване в максимална степен на неговите потребности и постигане на ефективно социално включване.

Критерий 11.1: Доставчикът организира предоставянето на дейностите в ДПЛУ съобразно индивидуалните желания и предпочитания, по индивидуална оценка на потребностите (ИОП) и индивидуален план за подкрепа (ИПП). Доставчикът гарантира участието на потребителя във всеки етап от работата по управление на случай.

Индикатор	Източник на информация
101) За всеки потребител има налични подписани ИОП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя.	– Регистър на потребителите – ИОП на потребителите – Документ, определящ членовете на мултидисциплинарния екип
102) Доставчикът е утвърдил формат за ИОП на потребителите, покриваща всички важни области, имащи отношение към воденето на независим начин на живот, например: – социално включване, социална среда и интереси; – данни за здравно състояние; – семейни и социални връзки; – възможности за реинтеграция; – други.	– Съдържателен преглед на ИОП на потребителите
103) Структурата и съдържанието на ИПП отговарят на изискванията на нормативната уредба и съдържат конкретни, реалистични и измерими цели и резултати.	– Съдържателен и сравнителен преглед на произволно избрани ИПП на потребителите – Интервюта със служители
104) ИОП и ИПП на потребителите са разработени и актуализирани в срок.	– Първите ИОП и ИПП са разработени във възможно най-кратък срок, но не по-късно от 20 дни от началната дата на заявяване на желанието за ползване на услугата/настаняването (при спешно настаняване) – ИОП и ИПП на потребителите са

	актуализирани в сроковете, определени в чл. 33, ал. 2 или чл. 34, ал. 1 от ППЗСУ
105) За всички потребители са налични подписани ИПП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя.	– ИПП на потребителите – Подписани ИПП от всички заинтересовани страни (вкл. мултидисциплинарен екип) – При наличие – протоколи от процеса на обсъждане
106) Дейностите във всички прегледани ИПП отразяват установените в ИОП потребности.	– Съдържателен преглед на произволно избрани ИОП с ИПП на потребителите
107) Всички потребители са с налични Договори (с приложени съответни ИПП), подписани от доставчика и потребителя и/или негов законен представител.	– Преглед на Договорите на потребителите
108) Структурата и съдържанието на Договорите отговарят на изискванията на нормативната уредба.	– Съдържателен преглед на Договорите на потребителите
109) Потребителите са включени активно във всеки етап на изготвяне на ИОП и ИПП.	– Интервюта с потребители
110) Всеки потребител има копие от Договора и ИПП във формат, разбираем за него	

Критерий 11.2: Доставчикът планира и подготвя съвместно с всеки потребител напускането на ДПЛУ по начин, който гарантира уважение на личността и създава условия за преход към новия начин на живот.

Индикатор	Източник на информация
111) Не по-късно от една година преди закриването на дома за всяко настанено лице се изготвя план за извеждането му от дома и за подготовка за реинтеграция в домашна среда или за ползване на социална или интегрирана здравно-социална услуга за резидентна грижа.	– Индивидуални планове за извеждане и за подготовка за реинтеграция
112) Интервюираните служители посочват примери от дейността/работата си, свързана с подготовката на потребител за извеждане от дома.	– Интервюта със служители
113) Всяко прекратяване на	– Документи, удостоверяващи

ползването на услугите в дома от потребител се документира.	прекръпяванията на ползването на услугите в дома – Регистър на потребителите
---	---

Стандарт 12: Здраве и хранене

В ДПЛУ се осигурява на всеки потребител съдействие за достъп до здравна профилактика, здравни грижи, лечение и рехабилитация.

Критерий 12.1: Доставчикът осигурява на всеки потребител съдействие за получаване на медицинска помощ, както и достъп до здравни услуги. Потребителите получават подкрепа при избор на личен лекар и дентална помощ – ако се налага да бъдат сменени и при нужда от съдействие.

Индикатор	Източник на информация
114) Всички потребители имат личен лекар, осигурена дентална помощ и достъп до други медицински специалисти – при необходимост.	– Интервюта с потребители – При приложимост, рецептурна книжка – Декларация образец № 3 "Данни за здравно осигуряване на лица, осигурени от държавния бюджет" – на електронен и хартиен носител, подадена от ръководителя на дома за здравно неосигурените потребители
115) Всички потребители, съобразно възрастта, са преминали необходимия брой профилактични и диспансерни прегледи, включително дентални прегледи.	– Лична амбулаторна карта/амбулаторен лист на всеки потребител – Досиета на потребителите, съдържащи документ(и), удостоверяващ(и) извършени прегледи – Регистър на потребителите
116) Всички потребители имат План за здравни грижи (ПЗГ), съобразен с потребностите им.	– ИПП на потребителите – ПЗГ на потребителите
117) Индивидуалната медицинска документация на всеки потребител се съхранява в личното му досие.	– Досиета на потребителите

Критерий 12.2: Доставчикът гарантира приема на лекарствени продукти от потребител според необходимостта (само при наличие на рецепта от лекар) и които се закупуват с лични средства на потребителите. Доставчикът поддържа в наличност основни лекарствени продукти за оказване на първа помощ и медицинско обслужване при спешни състояния.

Индикатор	Източник на информация
118) Осигурени основни лекарствени продукти за оказване на първа помощ и медицинско обслужване.	– Налични лекарствени продукти – Наблюдение на мястото за съхраняване на лекарствени продукти и определен ред за достъп до тях (напр. в Правилник за

	вътрешния ред, заповед и т.н.)
119) Лекарствени продукти за потребителите се осигуряват по Процедура за снабдяване, съхранение, изписване и прилагане на лекарствени продукти.	– Процедура за снабдяване, съхранение, изписване и прилагане на лекарствени продукти – Документ(и), удостоверяващ(и) изписани лекарствени продукти
120) Основните лекарствени продукти за оказване на първа помощ и медицинско обслужване се съхраняват на специално място, до което потребителите нямат достъп.	– Наблюдение на мястото за съхраняване на лекарствени продукти и определен ред за достъп до тях (напр. в Правилник за вътрешния ред, заповед и т.н.)
121) Всеки прием на лекарствени продукти (с точен час, дата, наименование на лекарствения продукт и името на потребителя) се документира.	– Документ(и), удостоверяващ(и) изписани лекарствени продукти – Рапортна книга

Критерий 12.3: Доставчикът наблюдава здравословното състояние на потребителите, като своевременно им съдейства за достъп до необходимата специализирана медицинска помощ и подкрепя при провеждане на лечение и/или рехабилитация.

Индикатор	Източник на информация
122) Всички потребители получават своевременно медицинска помощ.	– Досиета на потребителите – Документ(и), удостоверяващ(и) извършени медицински прегледи и лечение
123) При приложимост, интервюираните потребители потвърждават, че им е оказано съдействие за достъп до специализирана медицинска помощ.	– При приложимост, интервюта с потребители
124) На всички потребители е осигурен достъп до болнично лечение при състояния, които налагат хоспитализация.	– Амбулаторна карта/амбулаторен лист от преглед – Направление за хоспитализация – Епикриза
125) При приложимост, на всички потребители е осигурен достъп до рехабилитационни процедури.	– График – Карта за процедури
126) Всички потребители са придружени от служител при посещение в лечебно заведение.	– График при планови посещения – Рапортна книга – при спешни случаи
127) При хоспитализация, на всички потребители, които имат потребност от придружител в лечебното заведение за болнична помощ, е осигурен такъв от доставчика.	– График при планови посещения – Рапортна книга – при спешни случаи

Критерий 12.4: Доставчикът осигурява необходимата по количество и качество храна, отчитайки индивидуалните потребности на потребителите и съблюдавайки принципите на здравословно/диетично хранене. Доставчикът насърчава развиване/поддържане на умения за самостоятелност при храненето на потребителите, независимо от тяхното увреждане.

Индикатор	Източник на информация
128) Обстановката и оборудването в местата за хранене са съобразени с броя, възрастта, конкретните потребности и увреждането на потребителите.	– Наблюдение и описание на средата
129) Насърчено е развитието на умения за самостоятелност при храненето на потребителите.	– Наблюдение (на процеса на хранене) – Интервюта със служители – При приложимост, интервюта с потребители
130) Храната отговаря на физиологичните потребности за съответната възраст и заболяване.	– Предписани диети – Седмични менюта – Протоколи от проверки на РЗИ
131) Ежеседмичното меню се изготвя с участие на медицински специалист и одобрява от ръководителя на дома.	
132) Менюто включва разнообразна, балансирана и питателна храна, като осигурява здравословно и/или диетично хранене, съобразено с физиологичните потребности от енергия и хранителни вещества.	
133) Ежеседмичното меню е съобразено с личните предпочитания на потребителите.	– Наблюдение и описание на средата – При приложимост, интервюта с потребители – Седмични менюта
134) Интервюираните потребители потвърждават участие в избора на храна.	
135) При приложимост, интервюираните потребители потвърждават удовлетвореност от предоставяната храна като количество и качество.	
136) Храната отговаря на всички изисквания и хигиенни норми, като при приготвянето и предоставянето ѝ се съблюдават нормите за правилно съхранение на продуктите и хигиена на пространствата и помещенията, които са в досег с нея.	– Наблюдение и описание на средата – Седмични менюта – При приложимост, предписания на ОДБХ
137) Всички нуждаещи се от диетично хранене потребители получават диетично хранене, след консултация със специалист.	– Заповедна книга (за ежедневно требване храната на потребителите) – Препоръка за диетично хранене – Преглед на ИПП и ПЗГ относно включена информация за необходимостта от прилагане на диетично хранене – Седмични менюта
138) На потребителите са осигурени не по-малко от три хранения на ден.	– Наблюдение и описание на средата – Седмични менюта – Заповедна книга (за ежедневно требване храната на потребителите)

Стандарт 13: Отдых и организация на свободно време

В ДПЛУ се създават условия и подкрепа на всеки потребител за включване в дейности за осигуряване на отдых и организация на свободното време, с които се поддържа неговата автономност и се създават възможности за социално включване.

Критерий 13.1: Доставчикът осигурява условия за включване на потребителите в дейности, занимания, спорт и инициативи съобразно индивидуалните им интереси по начин, който насърчава личностното им развитие и им носи удоволствие, чувство за успех, себеуважение и самоувереност. Дейностите се планират заедно с потребителите, представляват неразделна част от ежедневието им и благоприятстват тяхното физическо, емоционално и социално развитие.

Индикатор	Източник на информация
139) Дейности за организиране на свободното време са заложи в ИПП на всеки потребител.	– ИПП на потребителите
140) При възможност, в разказ или с поведението си потребителят посочва пример(и) за организацията на свободното му време съобразено с негови предпочитания.	– При приложимост, интервюта с потребители – При приложимост, документи, удостоверяващи посещение/участие на потребителя в спортни, културни и други мероприятия
141) Служителите могат да дадат по два примера, с които да представят насърчаване развитието на потребителя в рамките на организацията на свободното време.	– Интервюта със служители – ИПП на потребителите – При приложимост, интервюта с потребители
142) Дейностите за организиране на трудотерапия са заложи в ИПП и при възможност се осъществяват извън ДПЛУ.	– ИПП на потребителите – Трудово-терапевтичен лист – Интервюта с потребители
143) ИПП на всеки потребител включва съответните терапевтични и/или рехабилитационни дейности, подходи и формата им на предоставяне (индивидуална, групова или чрез социална услуга за терапия и рехабилитация).	– ИПП на потребителите
144) Всеки потребител участва в обучителни дейности – групово или индивидуално, съобразно своите потребности и желание.	– ИПП на потребителите – При приложимост, документи, удостоверяващи посещение/участие на потребителя в обучителни дейности

Стандарт 14: Взаимоотношения потребители – служители

В ДПЛУ се осигуряват условия за изграждане на отношения, основани на взаимно уважение и разбиране между потребителите и служителите. Служителите имат знания и прилагат стратегии за справяне с неприемливо поведение на потребителите.

Критерий 14.1: Стратегията за справяне и/или индивидуалния подход към всеки потребител е резултат от планираната грижа, наблюденията, обсъждане на случая в екип и се съобразява с етичните принципи на работа в дома.

Индикатор	Източник на информация
145) Доставчикът е предприел	– Интервюта със служители

мерки за запознаване на служителите в ДПЛУ с Етичния кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги.	
146) Интервюираните служители дават примери за практическо прилагане на принципите на Етичния кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги.	
147) Интервюираните служители споделят примери от обсъждане на подходите и действия за справяне с етични конфликти.	– Протоколи/докладни и съответни решения за обсъждане на работата при възникнал етичен конфликт – Интервюта със служители – Интервюта с потребители
148) Екипни и/или индивидуални супервизии при случаи на етични конфликти.	– Протоколи/доклади от проведени супервизии

Критерий 14.2: Доставчикът прилага ефективна система за комуникация, разбира комуникативните ограничения и поведението на потребителите и реагира подходящо в съответните ситуации.

Индикатор	Източник на информация
149) Служителите са обучени да прилагат алтернативна и допълваща комуникация с потребителите с ограничения в комуникацията.	– Материали от преминато обучение
150) Служителите прилагат алтернативна и допълваща комуникация с потребители с ограничения в комуникацията.	– Материали за подпомогната комуникация – Интервюта със служители
151) Според спецификата на затрудненията в комуникацията, доставчикът е разработил основните документи, касаещи всеки потребител, на разбираем за него език/формат.	– ИПП на потребителите – Съответни документи – в разбираем вид
152) Доставчикът осигурява на потребителите достъп до информация и консултация по въпросите, които пряко ги касаят, включително относно възможностите за ползване на социални и други подходящи услуги.	– ИПП на потребителите – Интервюта с потребители

Критерий 14.3: Доставчикът създава условия за изслушване мнението на потребителите в дома, като гарантира, че изразените от тях мнения няма да доведат до негативни последици за тях. Доставчикът подкрепя участието на потребителите във вземането на решения по важни за тях въпроси.

Индикатор	Източник на информация
153) Мнението на потребителите се изслушва и зачита.	– ИОП на потребителите – ИПП на потребителите – Интервюта с потребители – Протоколи от участие на потребителите в екипни обсъждания по важни въпроси на живота в дома – Използвани материали/подходи
154) На потребителите със затруднена комуникация са осигурени възможности да изразят мнението си и да се запознаят с взетите решения.	

Критерий 14.4: Доставчикът разработва и прилага Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от страна на потребител. Служителите познават характерното поведение на всеки потребител и прилагат добри практики и насоки за работа с лица в състояние на криза, при проява на неприемливо поведение, агресия.

Индикатор	Източник на информация
155) Доставчикът има разработена Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от страна на потребител.	– Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от страна на потребител – Правилник за вътрешния ред – Интервюта със служители – При приложимост, интервюта с потребители
156) Има писмени доказателства, че потребителите на дома и техните близки са запознати с Процедурата – при приложимост.	
157) ИПП на потребителите съдържат информация за проблемно или специфично поведение, което има нужда от специален отговор.	– ИПП на потребителите – Интервюта със служители – При приложимост, интервюта с потребители
158) Доставчикът проучва и прилага добри практики и насоки за работа с лица в състояние на криза, при проява на неприемливо поведение, агресия.	– Интервю с ръководителя на дома

Критерий 14.5: Доставчикът не допуска прилагането на мерки за физическо ограничаване на потребител.

Индикатор	Източник на информация
159) Специфично обучение на	– Интервю с ръководителя на дома

служителите/обмяна на опит, включително за овладяване на проява на неприемливо поведение и агресия.	– Други, например сертификати, протоколи, записи
160) Екипни/индивидуални супервизии при случаи на потребители с проблемно поведение.	– Протоколи/доклади от проведени супервизии
161) Приложените мерки при неприемливо поведение са описани в досието на съответните потребители.	– Регистър на потребителите – Досиета на потребителите

Стандарт 15: Права на потребителите

ДПЛУ подкрепя потребителите да познават и отстояват правата си. Доставчикът гарантира включването на потребителите като активни участници и ключови партньори по време на предоставянето и оценката на качеството на услугите, предоставяни в дома.

Критерий 15.1: Доставчикът познава и спазва правата на потребителите.

Индикатор	Източник на информация
162) Всички служители познават Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания, както и Конвенцията за защита на правата на човека и основните свободи, Конвенцията за предотвратяване на изтезанията и други форми на жестоко, нечовешко или унижително отнасяне или наказание.	– Програма за въвеждащо и надграждащо обучение – Интервюта със служители
163) Доставчикът е в състояние да представи доказателства за зачитане на правото на мнение, избор, зачитане на личността на потребителите в дома.	– Информационни материали – Интервюта със служители – При приложимост, интервюта с потребители – Интервю с ръководителя
164) При приложимост, интервюираните потребители знаят към кои държавни и местни институции могат да се обърнат във връзка с упражняване на права.	– Интервюта с потребители

Критерий 15.2: Доставчикът гарантира достъп до правосъдие и правна защита на всички потребители в дома.

Индикатор	Източник на информация
165) Доставчикът е разработил и утвърдил процедура за избягване на конфликт на интереси за потребители, поставени под ограничено или пълно запрещение.	– Процедура за избягване на конфликт на интереси
166) Лицата, поставени под ограничено или пълно запрещение, имат законни представители извън	– Регистър на потребителите – Информация, подписана от ръководителя на дома

кръга на служителите на дома.	– Интервюта със служители – Досиета на потребителите
167) При всички случаи на конфликт между настойника/законния представител и потребителя, поставен под ограничено или пълно запрещение, доставчикът е осигурил достъп до социална услуга Застъпничество и посредничество.	– Регистър на потребителите – Информация, подписана от ръководителя на дома – Интервюта със служители – При приложимост, интервюта с потребители – Съответни записи от предоставена социална услуга – Досиета на потребителите

Критерий 15.3: Доставчикът гарантира в максимална степен зачитане личното достойнство и защита на потребителите от злоупотреба и насилие.

Индикатор	Източник на информация
168) Интервюираните потребители познават Процедурата за подаване на жалби в дома.	– Процедура за подаване на жалби, представена по достъпен за потребителите начин – При приложимост, интервюта с потребители
169) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са вписани в Регистър за жалбите.	– Регистър за жалбите – При приложимост, интервюта с потребители
170) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са разгледани и са предложени решения от Комисията по жалбите.	– Заповед на ръководителя на ДПЛУ за създаване на Комисия – Досие за всяка жалба (описание на жалбата, протоколи и решения от заседания на Комисията) – Доклад на Комисията до ръководителя на ДПЛУ – Отговор до жалбоподателя
171) Интервюираните служители познават Процедурата за закрила от насилие, злоупотреби, тормоз и дискриминация.	– Процедура за закрила от насилие, злоупотреби, тормоз и дискриминация – Регистър на сигналите и тяхното развитие – Интервюта със служителите
172) Интервюираните потребители са запознати с правото си на защита от всякакви форми на насилие и злоупотреба.	– При приложимост, интервюта с потребители
173) Служителите преминават веднъж годишно обучение за закрила от насилие.	– Удостоверение от обучение – Интервюта със служителите – Информация, подписана от ръководителя на дома
174) При регистрирани случаи на насилие доставчикът е осигурил необходимите външни специалисти	– Регистър на сигналите и тяхното развитие – Протоколи от проведени сесии за

за оказване на психологическа и/или социална подкрепа на потребител, жертва на насилие, и това се отразява в ИПП.	подкрепа/рехабилитация – ИПП на потребителите
175) На потребителите е осигурен достъп до телефон и/или интернет.	– Наблюдение на средата – При приложимост, интервюта с потребители
176) На видно място е поставена информация за спешна телефонна линия 112.	– Наблюдение на средата

Критерий 15.4: Доставчикът търси активно мнението на потребителите при предоставянето на услугите в дома и при оценка изпълнението на Програмата за развитие на качеството.

Индикатор	Източник на информация
177) Разработени са подходи за търсене на мнението на потребителите.	– Интервюта с потребители – Форми/подходи за набиране на обратна връзка, включително и анонимни такива – Програма за развитие на качеството
178) Поне едно проучване на удовлетвореността на потребителите в рамките на всеки 12 месеца.	– Интервюта с потребители – Налична обобщена информация от проучването – Форми/подходи за набиране на обратна връзка, включително и анонимни такива
179) Годишният отчет към АКСУ отразява постигнатите резултати от проучването на удовлетвореността.	– Съдържателен преглед на обобщената информация от проучването – Годишен отчет с обобщена информация (към 31 март за АКСУ)

Стандарт 16: Семейни и социални връзки

Потребителите в ДПЛУ се подкрепят, съобразно техните желания, да установяват и поддържат контакти със семейството си, да изграждат социална мрежа за подкрепа.

Критерий 16.1: Доставчикът подкрепя потребителите да развиват и поддържат връзки със семейството и приятелския кръг. Доставчикът подкрепя потребителите при изразено от тях желание за създаване/възстановяване или поддържане на връзки със семейството им.

Индикатор	Източник на информация
180) В ИПП на потребителя са включени договорени с него цели и дейности за активен социален живот.	– ИОП/ИПП на потребителите – Досие на потребителите – Интервюта с потребители – Заповеди за формализиране на условията и сроковете за отсъствието на потребителите от дома
181) Установяване на брой потребители, които са пребивавали в домашна среда през последните 12 месеца.	

182) Членове на семейството и приятели участват в живота на потребителя, в съответствие с неговото желание.	– Записи в досието на потребителя – Книга за посещенията
---	---

ДПЛУ не може да се предоставя със социалните услуги "дневна грижа", "резидентна грижа", "осигуряване на подслон" и "асистентска подкрепа", тъй като и четирите услуги имат за цел задоволяване на ежедневни потребности и осигуряване на безопасна среда за потребителите и ще се дублират дейности за подкрепа, осъществявани в тези социални услуги.

Доставчикът на услуги в ДПЛУ може да привлича/включва в дейността на дома доброволци съгласно разработена от доставчика програма. Включването на стажанти е след сключване на споразумения между доставчика и съответните висши учебни заведения.