



Постановление № 135 от 22 юни 2022 г. за приемане на Наредба за качеството на социалните услуги

ПОСТАНОВЛЕНИЕ № 135 ОТ 22 ЮНИ 2022 Г. за приемане на Наредба за качеството на социалните услуги

МИНИСТЕРСКИЯТ СЪВЕТ
ПОСТАНОВИ:

Член единствен. Приема Наредба за качеството на социалните услуги.

Заключителна разпоредба

Параграф единствен. Наредбата за критериите и стандартите за социални услуги за деца, приета с Постановление № 256 на Министерския съвет от 2003 г. (обн., ДВ, бр. 102 от 2003 г.; изм. и доп., бр. 26 от 2007 г., бр. 53 от 2008 г., бр. 45 и 80 от 2009 г., бр. 48 от 2010 г., бр. 7 от 2011 г. и бр. 37 от 2019 г.), се отменя.

Министър-председател: **Кирил Петков**

Главен секретар на Министерския съвет: **Красимир Божанов**

НАРЕДБА за качеството на социалните услуги

Глава първа

ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

Чл. 1. (1) С тази наредба се определят:

1. стандартите за качество на социалните услуги;
2. критериите за изпълнение на стандартите за качество на социалните услуги;
3. основните принципи за разработване от доставчиците на социални услуги на програми за развитие на качеството на социалните услуги, които предоставят;
4. методите за извършване на мониторинг на качеството на социалните услуги и редът за извършване на контрол, мониторинг и оценка на качеството и ефективността на социалните услуги.

(2) С наредбата се определят като част от стандартите за качество на социалните услуги и:

1. минималните изисквания за броя и квалификацията на необходимите служители, които осъществяват дейността по предоставяне на различните видове социални услуги;
2. изискванията към осъществяваната от служителите дейност по предоставяне на различните видове социални услуги;
3. задълженията на доставчиците на социални услуги за осигуряване на професионално и кариерно развитие на техните служители.

Чл. 2. В стандартите за качество по чл. 1, ал. 1, т. 1 се включват и стандарти за качество на интегрираните междусекторни услуги, когато съответната социална услуга може да се предоставя като част от интегрирана междусекторна услуга.

Чл. 3. В съответствие със стандартите и критериите по чл. 1, ал. 1, т. 1 и 2 Агенцията за качеството на социалните услуги разработва методически насоки за тяхното прилагане, които да подкрепят доставчиците на социални и интегрирани междусекторни услуги при предоставянето на услугите и изпълнението на програмите им за развитие на качеството на услугите.

Глава втора

СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВО НА СОЦИАЛНИТЕ И ИНТЕГРИРАНИТЕ МЕЖДУСЕКТОРНИ УСЛУГИ И КРИТЕРИИ ЗА ТЯХНОТО ИЗПЪЛНЕНИЕ

Чл. 4. Социалната услуга Информирание и консултиране се предоставя съгласно стандартите за качество и критериите за тяхното изпълнение, определени в приложение № 1 и приложение № 2.

Чл. 5. Социалната услуга Застъпничество и посредничество се предоставя съгласно стандартите за качество и критериите за тяхното изпълнение, определени в приложение № 3.

Чл. 6. Социалната услуга Мобилна превантивна общностна работа (общностна работа) се предоставя съгласно стандартите за качество и критериите за тяхното изпълнение, определени в приложение № 4.

Чл. 7. Социалната услуга Терапия и рехабилитация се предоставя съгласно стандартите за качество и критериите за тяхното изпълнение, определени в приложение № 5.

Чл. 8. Социалната услуга Обучение за придобиване на умения се предоставя съгласно стандартите за качество и критериите за тяхното изпълнение, определени в приложение № 1 и приложение № 6.

Чл. 9. Социалната услуга Подкрепа за придобиване на трудови умения се предоставя съгласно стандартите за качество и критериите за тяхното изпълнение, определени в приложение № 7.

Чл. 10. (1) Социалната услуга Дневна грижа се предоставя съгласно стандартите за качество и критериите за тяхното изпълнение, определени в приложение № 8.

(2) Социалната услуга Дневна грижа, в която има потребители с агресивно и проблемно поведение, включително деца с психиатрична диагноза в криза, се предоставя и съгласно допълнителния стандарт за качество и критериите за неговото изпълнение, определени в приложение № 9.

Чл. 11. (1) Социалната услуга Резидентна грижа се предоставя съгласно стандартите за качество и критериите за тяхното изпълнение, определени в приложение № 10, приложение № 11, приложение № 12, приложение № 13 и приложение № 14.

(2) Интегрираната здравно-социална услуга за резидентна грижа за деца с трайни увреждания с потребност от постоянни медицински грижи се предоставя съгласно стандартите за качество и критериите за тяхното изпълнение, определени в приложение № 15.

(3) Интегрираната здравно-социална услуга за резидентна грижа за пълнолетни лица с трайни увреждания с потребност от постоянни медицински грижи и за възрастни хора в невъзможност за самообслужване с потребност от постоянни медицински грижи се предоставя съгласно стандартите за качество и критериите за тяхното изпълнение, определени в приложение № 16.

(4) Интегрираната здравно-социална услуга за резидентна грижа за деца с агресивно и проблемно (високорисково) поведение, включително младежи до 20-годишна възраст, се предоставя съгласно стандартите за качество и критериите за тяхното изпълнение, определени в приложение № 17.

(5) Социалната услуга Резидентна грижа, в която има потребители с агресивно и проблемно поведение, включително деца с психиатрична диагноза в криза, се предоставя и съгласно допълнителния стандарт за качество и критериите за неговото изпълнение, определени в приложение № 9.

Чл. 12. Социалната услуга Осигуряване на подслон се предоставя съгласно стандартите за качество и критериите за тяхното изпълнение, определени в приложение № 18, приложение № 19, приложение № 20, приложение № 21, приложение № 22 и приложение № 23.

Чл. 13. Социалната услуга Асистентска подкрепа се предоставя съгласно стандартите за качество и критериите за тяхното изпълнение, определени в приложение № 24.

Чл. 14. Проследяването от доставчиците на социални услуги и от Агенцията за качеството на социалните услуги на степента на изпълнението на критериите по чл. 1, ал. 1, т. 2 се осъществява съгласно индикатори, определени за всяка социална услуга в съответното приложение по тази глава.

Глава трета

ОСНОВНИ ПРИНЦИПИ ЗА РАЗРАБОТВАНЕ ОТ ДОСТАВЧИЦИТЕ НА СОЦИАЛНИ УСЛУГИ НА ПРОГРАМИ ЗА РАЗВИТИЕ НА КАЧЕСТВОТО НА СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ, КОИТО ПРЕДОСТАВЯТ

Чл. 15. (1) Програмите по чл. 112, ал. 1 от Закона за социалните услуги се разработват и прилагат от доставчиците на социални услуги за постигане на съответствие със стандартите за качество на услугите по глава втора.

(2) Доставчиците на социални услуги могат да включват в програмите по чл. 112, ал. 1 от Закона за социалните услуги и мерки за постигане на качество, надвишаващо заложените изисквания в стандартите за качество на услугите по глава втора.

Чл. 16. (1) Разработването и актуализирането на програмите по чл. 112, ал. 1 от Закона за социалните услуги от доставчиците на социални услуги се извършва въз основа на анализиране на качеството на услугите и предписанията, препоръките и насоките, предоставени от Агенцията за качеството на социалните услуги.

(2) При актуализирането на програмите по чл. 112, ал. 1 от Закона за социалните услуги доставчиците на социални услуги, на които е възложено предоставянето им по реда на Закона за социалните услуги, ги съгласуват с кмета на общината, възложил услугите.

Чл. 17. (1) При разработването и актуализирането на програмите по чл. 112, ал. 1 от Закона за социалните услуги доставчиците на социални услуги осигуряват включването на служителите, осъществяващи дейности по предоставянето им.

(2) При актуализирането на програмите по чл. 112, ал. 1 от Закона за социалните услуги доставчиците на социални услуги организират консултации с лицата, ползващи услугите.

Чл. 18. При разработването и актуализирането на програмите по чл. 112, ал. 1 от Закона за социалните услуги доставчиците на социални услуги се ръководят и от следните принципи:

1. системност на вътрешния контрол и мониторинг за по-добра ефективност и ефикасност;
2. ориентация на мерките за повишаване на качеството на услугите към постигане на конкретни резултати за потребителите;
3. активно включване на лицата, ползващи социални услуги, в процесите на контрол и мониторинг;
4. основан на фактите подход при вземането на решения за подобряване на качеството на социалните услуги;
5. адекватност и навременност на мерките за повишаване на качеството и професионалната подкрепа;
6. непрекъснато усъвършенстване на качеството на предоставяните социални услуги, основано на анализ и факти.

Чл. 19. В програмите по чл. 112, ал. 1 от Закона за социалните услуги доставчиците на социални услуги могат да включват дейности за:

1. подобряване на организацията на предоставянето на социалната услуга на лицата, включително ефективността на услугата в отговор на потребностите им;
2. подобряване на специализираната среда за предоставяне на услугата с оглед на спецификите на основните дейности и целевите групи (в случаите, когато за предоставянето на услугата се изисква специализирана среда);
3. осигуряване на квалифицирани специалисти, които да осъществяват дейността по предоставяне на социалната услуга с оглед на спецификите на основните дейности и целевите групи;
4. осигуряване на професионално развитие и продължаващо обучение и специализирана подкрепа чрез супервизия на служителите, които осъществяват дейността по предоставяне на социалната услуга;
5. извършване на периодичен и годишен вътрешен контрол и мониторинг на качеството на социалните услуги, които доставчикът предоставя;
6. внедряване на иновативни и/или добри практики;
7. планиране на бъдещото развитие на услугата;
8. оценка на прилаганите методи за работа и дейности за подобряването им;
9. оценка на рисковете на средата, в която се предоставя услугата, включително недостиг на ресурси или външни фактори, възпрепятстващи качествено ѝ предоставяне.

Чл. 20. (1) Програмата по чл. 112, ал. 1 от Закона за социалните услуги се преразглежда поне веднъж през годината и се актуализира при необходимост и при дадени препоръки и задължителни предписания от Агенцията за качеството на социалните услуги.

(2) Доставчиците на социални услуги, на които е възложено предоставянето им по реда на Закона за социалните услуги, преразглеждат и актуализират програмите си и по искане и препоръки на кмета на общината, възложил услугите.

Глава четвърта

РЕД ЗА ИЗВЪРШВАНЕ НА КОНТРОЛ, МОНИТОРИНГ И ОЦЕНКА НА КАЧЕСТВОТО И ЕФЕКТИВНОСТТА НА СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ. МЕТОДИ ЗА ИЗВЪРШВАНЕ НА МОНИТОРИНГ НА КАЧЕСТВОТО НА СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ

Раздел I

Контрол и мониторинг от доставчиците на социални услуги

Чл. 21. (1) Всеки доставчик на социални услуги е длъжен да извършва периодичен и годишен вътрешен контрол и мониторинг на качеството на предоставяните от него социални услуги, който включва дейности по:

1. оценка на съответствието на предоставяните социални услуги със стандартите за качество на социалните услуги и критериите за тяхното изпълнение;
2. събиране, обработване, анализиране и съхраняване на информацията за всички предоставяни от доставчика социални услуги чрез обхващане на всички лица, ползващи услугите;
3. провеждане на системно наблюдение на ефективността на предоставяните социални услуги с оглед на постигнатите резултати за лицата, които ги ползват;
4. идентифициране на силни и слаби страни, възможности и рискове в дейността по предоставяне на социални услуги;
5. идентифициране на проблеми, пропуски, грешки и нарушения при предоставянето на социални услуги;
6. осъществяване на информационен обмен с лицата, които ползват социалните услуги, предоставяни от доставчика;
7. извършване на текущи проверки, за резултатите от които се изготвят протоколи.

(2) Дейностите по ал. 1 следва да осигурят:

1. законосъобразно осъществяване на дейностите по управление и предоставяне на социални услуги от доставчика;
2. законосъобразно и ефективно разходване на предоставените средства от държавния и/или общинския бюджет или осигурени от частен доставчик на социални услуги;
3. спазване на правата на лицата, ползващи социалните услуги;
4. удовлетвореност на лицата, ползващи социалните услуги, съобразно постигнатите ефект и ползи за тях.

Чл. 22. (1) Вътрешният контрол и мониторинг на качеството на предоставяните от доставчика социални услуги се осъществява от ръководителя на съответната услуга или от определени с негова заповед служители.

(2) Доставчикът на социални услуги има право да наема и външни експерти за извършване на вътрешния контрол и мониторинг.

(3) Доставчикът на социални услуги разработва и приема вътрешни правила за извършване на периодичен и годишен вътрешен контрол, мониторинг и оценка на качеството и ефективността на предоставяните от него социални услуги.

Чл. 23. (1) Доставчикът на социални услуги разработва и утвърждава годишен план-график за провеждане на вътрешния контрол и мониторинг на качеството на предоставяните от него социални услуги.

(2) В план-графика по ал. 1 се включват дейности, определени въз основа на резултатите от проведения контрол и мониторинг за предходната година.

(3) Доставчикът на социални услуги извършва периодичен вътрешен контрол и мониторинг на качеството на предоставяните от него социални услуги по избрани от него за съответния контрол критерии за изпълнение на стандартите за качество на социалните услуги поне веднъж на всеки три месеца.

Чл. 24. (1) Доставчикът на социални услуги извършва периодичния мониторинг на качеството на предоставяните социални услуги чрез:

1. системна обратна връзка от лицата, ползващи услугата, и от членове на техните семейства чрез допитване с цел събиране на информация относно тяхната оценка на качеството на предоставяната социална услуга и резултата от ползването на услугата;

2. допитване до лицата, когато прекратяват ползването на услугата, и до техните семейства с цел събиране на информация относно тяхната оценка за качеството на социалната услуга, която са ползвали;

3. провеждане на ежемесечни екипни срещи на служителите на доставчика, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги, относно тяхната оценка на качеството на услугата и препоръки за подобряването ѝ;

4. провеждане на ежемесечни срещи на служителите на доставчика на социални услуги с ръководителя на услугата;

5. извършване на периодичен преглед, анализ и оценка на програмата за развитие на качеството с участието на лицата, ползващи услугата, и на техните семейства;

6. периодични проверки на досиетата по активните и по приключилите случаи;

7. периодичен преглед на начина, по който се разходват предоставени средства от държавния и/или от общинския бюджет;

8. извършване на периодични проверки на мястото, на което се предоставя социалната услуга, включително в празнични и в почивни дни и в различни часове на денонощието;

9. регулярно проследяване на изпълнението на служебните задължения и спазването на трудовата дисциплина от служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги;

10. системни проверки на сигурността на специализираната среда за предоставяне на услугата (в случаите, когато за предоставянето на услугата се изисква специализирана среда);

11. периодичен преглед на наличната информация, въведена от доставчика в интегрираната информационна система на Агенцията за социално подпомагане.

(2) Периодичните допитвания по ал. 1, т. 1 и 2 може да се извършват чрез анкети, интервюта, дискусии, фокус-групи, включително чрез метода „потребител пита потребител“.

Чл. 25. (1) Доставчикът на социални услуги събира и обобщава информацията, получена при прилагане на методите по чл. 24, ал. 1, и най-малко веднъж на шест месеца изготвя анализ на информацията, който предоставя на общината, в случай че предоставяната от доставчика услуга е възложена по реда на Закона за социалните услуги.

(2) Ако в резултат на анализа по ал. 1 доставчикът на социални услуги установи несъответствие на дейността си с нормативните изисквания за предоставяне на социалната услуга и със стандартите за нейното качество и критериите за тяхното изпълнение, той предприема незабавни действия за отстраняване на нарушенията и подобряване на качеството на услугата.

(3) При установена необходимост доставчикът на социални услуги е длъжен да даде предписания на служителите си за отстраняване на слабостите и за подобряване на работата им, включително да планира провеждането на специализирани/тематични и надграждащи обучения и супервизия.

Чл. 26. (1) Годишния контрол и мониторинг на качеството на предоставяните социални услуги доставчикът на социални услуги извършва чрез изготвяне на обобщен отчет на:

1. резултатите от анализите по чл. 25, ал. 1;

2. постигнатите за календарната година резултати от прилагането на програмата за развитие на качеството на предоставяните социални услуги.

(2) В случай на идентифицирани при годишния контрол и мониторинг несъответствия или нарушения доставчикът актуализира програмата за развитие на качеството на предоставяните от него социални услуги, инструментите и методите на работа.

Раздел II

Контрол и мониторинг от общината

Чл. 27. Контролът и мониторингът от общината на качеството и ефективността на социалните услуги, предоставяни на територията на общината, които се финансират със средства от държавния и общинския бюджет, включват дейности по:

1. оценка на съответствието на предоставяните на територията на общината социални услуги със стандартите за качество на социалните услуги и критериите за тяхното изпълнение;

2. събиране, обработване, анализиране и съхраняване на информацията за предоставяните на територията на общината социални услуги;

3. идентифициране на силни и слаби страни в дейностите по предоставяне на социални услуги на територията на общината;

4. идентифициране на проблеми, пропуски, грешки и нарушения при предоставянето на социални услуги на територията на общината;

5. осъществяване на информационен обмен с лицата, ползващи предоставяните на територията на общината социални услуги;

6. извършване на проверки на място.

Чл. 28. Дейностите по чл. 27 за контрол и мониторинг от общината на качеството и ефективността на социалните услуги, предоставяни на територията на общината, които се финансират със средства от държавния и общинския бюджет, следва да осигурят:

1. законосъобразно осъществяване на дейностите по управление и предоставяне на социални услуги на територията на общината;
2. законосъобразно и ефективно разходване на предоставените средства от държавния и/или общинския бюджет;
3. спазване на правата на лицата, ползващи социалните услуги на територията на общината;
4. удовлетвореност на лицата, ползващи социалните услуги на територията на общината, съобразно постигнатите ефект и ползи за тях;
5. своевременно предприемане на действия от общината и доставчиците на социални услуги за подобряване на качеството на социалните услуги и отстраняване на проблеми, пропуски, грешки и нарушения при предоставянето на социални услуги на територията на общината;

6. регулярно наблюдение от общината на предоставянето на социални услуги, чието управление е нейна отговорност, с цел недопускане на сериозни нарушения при предоставянето на социални услуги.

Чл. 29. (1) Контролът и мониторингът по чл. 27 на качеството на предоставяните от доставчика социални услуги се извършват от определени от кмета на общината длъжностни лица.

(2) Кметът на общината може да наема и външни експерти за извършване на дейностите по ал. 1.

Чл. 30. (1) Проверките по чл. 27, т. 6 могат да са периодични или извънредни.

(2) Периодичните проверки на доставчиците на социални услуги на територията на общината, които се финансират със средства от държавния и общинския бюджет, се извършват най-малко веднъж на две години или при идентифицирана необходимост.

(3) Извънредните проверки се извършват в случай на сигнал или жалба, както и по инициатива на общината.

Чл. 31. (1) Проверките по чл. 27, т. 6 се извършват въз основа на заповед, издадена от кмета на общината.

(2) В заповедта по ал. 1 се определят основанието, видът и обхватът на проверката, лицата, които да я извършат, проверяваният доставчик на социални услуги, мястото, в което се извършва дейността по предоставяне на социалната услуга, срокът за извършване на проверката и за изготвяне на доклад от нея.

Чл. 32. (1) Проверката се извършва в присъствието на служител на доставчика на социалната услуга, осъществяващ дейности по ръководство и/или по предоставяне на социални услуги.

(2) Лицата по ал. 1, както и всички служители на доставчика на социалната услуга, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги, са задължени да осигурят необходимите условия за провеждане на проверката, да оказват съдействие и да предоставят на проверяващите лица исканите от тях документи, сведения, справки и всяка друга информация, свързана с дейността по предоставяне на социалната услуга.

(3) Лицата по чл. 31, ал. 2 имат право да получават пряко от ползвателите на социални услуги необходимата информация само с тяхно съгласие.

Чл. 33. (1) В срок до 10 дни от приключване на проверката се съставя доклад за установените факти и обстоятелства.

(2) Докладът по ал. 1 съдържа обект на проверката, факти и обстоятелства, установени при извършването ѝ, констатирани несъответствия на социалната услуга със стандартите за качество, както и други обстоятелства, установени при проверката, и се подписва от лицата, извършили проверката.

(3) Към доклада по ал. 1 се прилагат копия на всички събрани по време на проверката документи, удостоверяващи установените несъответствия.

(4) Докладът по ал. 1 се предоставя на кмета на общината и на проверявания доставчик на социални услуги, а когато той е самата община – на ръководителя на социалната услуга.

Чл. 34. В случай на установено при проверката несъответствие на социалната услуга със стандартите за качество или други нарушения на нормативната уредба в областта на социалните услуги, в тридневен срок от получаването на доклада по чл. 33, ал. 1 и на документите към него кметът на общината ги изпраща на Агенцията за качеството на социалните услуги, която предприема необходимите действия за контрол по реда на раздел трети.

Чл. 35. (1) Кметът на общината извършва ежегоден мониторинг на качеството и ефективността на социалните услуги, които се предоставят на територията на общината и се финансират със средства от държавния и общинския бюджет чрез следните методи:

1. събиране, обработване, анализиране и съхраняване на информацията за резултатите от контролната дейност на общината относно качеството и ефективността на предоставяните на територията ѝ социални услуги;

2. събиране, обработване, анализиране и съхраняване на информацията от годишните отчети на частните доставчици, предоставящи социални услуги въз основа на договор за възлагане;

3. провеждане на системно наблюдение на състоянието и ефективността на предоставяните на територията на общината социални услуги с оглед на постигнатите резултати за лицата, които ги ползват;

4. анализиране на предложенията за подобряване на качеството и ефективността на социалните услуги, които се предоставят на територията на общината, разработени от Съвета по чл. 27 от Закона за социалните услуги;

5. събиране и анализиране на информацията във връзка с изпълнението на поетите отговорности от общината, която отговаря за управлението и предоставянето на услуги при сключено споразумение по чл. 55 или чл. 56 от Закона за социалните услуги;

6. съдействие за периодичен преглед на програмите по чл. 112, ал. 1 от Закона за социалните услуги на частните доставчици, предоставящи социални услуги въз основа на договор за възлагане, и съгласуване на програмите;

7. осъществяване на информационен обмен с лицата, ползващи социални услуги, и с доставчиците на социални услуги на територията на общината чрез анкети, беседи, дискусии.

(2) Кметът изисква от общината, която съгласно сключеното споразумение по чл. 55 или чл. 56 от Закона за социалните услуги отговаря за управлението и предоставянето на услугата/услугите, информацията по ал. 1, т. 5 и информацията, която е събрала в рамките на осъществявания от нея мониторинг на качеството и ефективността на социалните услуги.

(3) При констатиране на слабости или нарушения на стандартите за качество на социалните услуги при сключено споразумение между общини по чл. 55 или чл. 56 от Закона за социалните услуги общините – страни по споразумението, предприемат съвместни действия за подобряване на качеството на услугата/услугите.

Раздел III

Контрол и мониторинг от Агенцията за качеството на социалните услуги

Чл. 36. (1) Агенцията за качеството на социалните услуги осъществява контрол на предоставянето на социалните услуги чрез извършването на проверки:

1. за спазването на стандартите за качество на социалните услуги;

2. за съответствието с изискванията на Закона за социалните услуги и нормативните актове по неговото прилагане на дейността на доставчиците на социални услуги, общините, териториалните структури на Агенцията за социално подпомагане и други органи, отговорни за прилагането им;

3. за спазването на правата на потребителите на социални услуги;

4. за начина, по който общините и частните доставчици на социални услуги разходват средства от държавния бюджет;

5. в случаите по чл. 115 и чл. 150, ал. 5 от Закона за социалните услуги.

(2) Според вида им проверките могат да бъдат:

1. периодични или тематични, извършвани съобразно годишен план, който се утвърждава от изпълнителния директор на Агенцията за качеството на социалните услуги ежегодно до 31 януари;

2. извънредни;

3. последващи (контролни).

(3) Според обхвата им проверките могат да бъдат:

1. комплексни;

2. тематични.

Чл. 37. (1) Периодичните проверки на доставчиците на социални услуги се извършват най-малко веднъж на две години или при идентифицирана необходимост, като доставчикът се уведомява предварително.

(2) В случай че в срока по ал. 1 е извършена друг вид проверка на доставчика на социални услуги, периодичната проверка се извършва в срок до три години от предходната периодична проверка с изключение на случаите на идентифицирана необходимост.

(3) Тематичните проверки на доставчиците на социални услуги се извършват най-малко веднъж на три години или при идентифицирана необходимост, като доставчикът се уведомява предварително.

(4) Извънредните проверки се извършват без предварително уведомяване на доставчика на социални услуги:

1. по преценка на изпълнителния директор на Агенцията за качеството на социалните услуги при получена информация за нарушения при предоставяне на социални услуги;

2. при получена информация от кмет на община по чл. 34;

3. при всеки случай на сигнал или жалба за нарушаване на правата на лицата, ползващи социални услуги, или на нормативната уредба;

4. в случаите по чл. 54, ал. 3, чл. 62, ал. 3 и чл. 150, ал. 5 от Закона за социалните услуги;

5. в случаите по чл. 115 от Закона за социалните услуги.

(5) Последваща проверка на доставчиците на социални услуги се извършва за установяване на изпълнението на дадени задължителни предписания от Агенцията за качеството на социалните услуги.

(6) Проверките по ал. 1, 3 и 4 могат да се извършват в празнични и почивни дни и в различни часове на денонощието.

Чл. 38. (1) Проверките по чл. 37 се извършват въз основа на заповед, издадена от изпълнителния директор на Агенцията за качеството на социалните услуги.

(2) В заповедта по ал. 1 се определят основанието, видът и обхватът на проверката, длъжностните лица, които да я извършат, срок за извършване на проверката и срок за изготвяне на констативния протокол от нея.

Чл. 39. (1) Определените в заповедта по чл. 38 длъжностни лица извършват проверка на социалната услуга на мястото, на което тя се предоставя.

(2) При извършване на проверката проверяващите лица се легитимират със служебна карта и представят заповедта по чл. 38 на доставчика на социалната услуга, а когато предоставянето на услугата е възложено по реда на Закона за социалните услуги – и на кмета на общината.

(3) Проверката се извършва в присъствието на служител на доставчика на социални услуги или на лицето, което ползва социални услуги в домашна среда.

(4) Служителите по ал. 3 са задължени да осигурят необходимите условия за провеждане на проверката, да оказват съдействие и да предоставят на проверяващите лица исканите от тях документи, сведения, справки и всяка друга информация, свързана със социалната

услуга.

Чл. 40. (1) В срок до 10 дни от приключване на проверката се съставя констативен протокол за установените факти и обстоятелства.

(2) Констативният протокол по ал. 1 съдържа обект на проверката, факти и обстоятелства, установени при извършването ѝ, констатирани нарушения, ако има такива, обяснения или възражения на проверявания доставчик, ако е направил такива, както и други обстоятелства, свързани с проверката.

(3) Към констативния протокол по ал. 1 се прилагат копия на всички събрани или съставени по време на проверката документи.

Чл. 41. (1) Констативният протокол по чл. 40 се подписва от длъжностните лица, извършили проверката, и в тридневен срок от изготвянето му се изпраща на доставчика на социалната услуга, а когато предоставянето на услугата е възложено по реда на Закона за социалните услуги – и на кмета на общината.

(2) В случай на върнат констативен протокол по чл. 40, изпратен чрез лицензиран доставчик на куриерски услуги и неполучен от доставчика на социалната услуга, протоколът се връчва на място в Агенцията за качеството на социалните услуги, за което доставчикът на социалната услуга се уведомява предварително в тридневен срок от връщането на протокола.

(3) Отказът или неявяването на проверявания доставчик на социални услуги да приеме констативния протокол по чл. 40 се удостоверява с подписа поне на един свидетел, като в протокола се отбелязват трите имена, ЕГН и адресът му. В този случай констативният протокол се счита за връчен на доставчика на социални услуги.

(4) Констативният протокол по чл. 40 може да бъде изпратен по електронен път чрез Системата за сигурно електронно връчване или чрез Системата за електронен обмен на съобщения.

(5) След връчване на констативния протокол по чл. 40 направените в него констатации не могат да бъдат преразглеждани, изменени или отменени.

Чл. 42. (1) В случай на установени несъответствия на социалната услуга със стандартите за качество на социалните услуги в 10-дневен срок от извършване на проверката длъжностно лице от проверяващите изготвя въз основа на констативния протокол по чл. 40 писмено мотивирано предложение до изпълнителния директор на Агенцията за качеството на социалните услуги за издаване на задължително предписание за отстраняване на установеното несъответствие.

(2) Въз основа на предложението по ал. 1 в тридневен срок от неговото получаване изпълнителният директор на Агенцията за качеството на социалните услуги или оправомощено от него длъжностно лице издава задължително предписание на доставчика на социални услуги за отстраняване на установеното несъответствие със стандартите за качество на социалните услуги.

Чл. 43. (1) Задължителното предписание по чл. 42, ал. 2 съдържа:

1. констативните при проверката нарушения;

2. действията, които следва да се предприемат от доставчика на социални услуги за отстраняване на нарушенията по т. 1;

3. подходящ срок за отстраняване на нарушенията по т. 1 съобразно тежестта и степента им;

4. задължение на доставчика на социални услуги да представи на Агенцията за качеството на социалните услуги в срока по т. 3 писмена информация за предприетите от него действия за отстраняване на нарушенията по т. 1.

(2) В рамките на срока по ал. 1, т. 3 Агенцията за качеството на социалните услуги предоставя на доставчика методическа подкрепа за подобряване на качеството на услугата.

Чл. 44. (1) След представяне на информацията по чл. 43, ал. 1, т. 4 или изтичане на срока по чл. 43, ал. 1, т. 3 се извършва последваща проверка за установяване на изпълнението на задължителното предписание по чл. 42, ал. 2.

(2) За изяснените факти и обстоятелства при последващата проверка се съставя констативен протокол по реда на чл. 40.

(3) При констатирано при последващата проверка пълно или частично неизпълнение на задължителното предписание по чл. 42, ал. 2 на доставчика се дават допълнителни указания и се определя допълнителен срок за отстраняване на несъответствието съгласно чл. 59, ал. 4 от Закона за социалните услуги.

Чл. 45. (1) След изтичане на срока по чл. 44, ал. 3 се извършва повторна последваща проверка за установяване на изпълнението на задължителното предписание по чл. 42, ал. 2 в рамките на допълнителния срок.

(2) За изяснените факти и обстоятелства при последващата проверка се съставя констативен протокол по реда на чл. 40.

Чл. 46. (1) При констатирано при повторна последваща проверка неизпълнение на задължителното предписание по чл. 42, ал. 2 в рамките на допълнителния срок проверяващото длъжностно лице съставя акт за установяване на административно нарушение на доставчика на социални услуги и изготвя писмено мотивирано предложение до изпълнителния директор на Агенцията за качеството на социалните услуги.

(2) Към предложението по ал. 1 се прилагат копия от констативните протоколи от всички извършени проверки, както и други материали при необходимост.

Чл. 47. Въз основа на акта по чл. 46, ал. 1 изпълнителният директор на Агенцията за качеството на социалните услуги или оправомощено от него длъжностно лице издава на доставчика на социални услуги:

1. наказателно постановление по глава единнадесета от Закона за социалните услуги;

2. задължително предписание или заповед по чл. 60, ал. 1 от Закона за социалните услуги.

Чл. 48. Кметът на общината, на когото е издадено задължително предписание по чл. 60, ал. 1, т. 1 или 2 от Закона за социалните услуги, е длъжен в 30-дневен срок от неговото получаване да уведоми изпълнителния директор на Агенцията за качеството на социалните услуги за предприетите от него действия за изпълнение на задължителното предписание или за причините за неговото неизпълнение.

Чл. 49. (1) В случай на издадено задължително предписание по чл. 60, ал. 1, т. 1 от Закона за социалните услуги кметът на общината представя на изпълнителния директор на Агенцията за качеството на социалните услуги протокол с резултатите от проведения конкурс по

чл. 64, ал. 1 от Закона за социалните услуги в тридневен срок от неговото изготвяне.

(2) При установена в протокола липса на избран кандидат в тридневен срок от получаване на протокола изпълнителният директор на Агенцията за качеството на социалните услуги прави мотивирано предложение по чл. 60, ал. 2 от Закона за социалните услуги.

(3) Към предложението по ал. 2 се прилагат копия от констативните протоколи от всички извършени проверки, от протокола по ал. 1, както и други материали при необходимост.

Чл. 50. (1) В случай на установени нарушения при проверките по чл. 36, ал. 1, т. 2, 3 и 4 проверяващото длъжностно лице в 10-дневен срок от извършването на проверката съставя акт за установяване на административно нарушение.

(2) Въз основа на акта по ал. 1 изпълнителният директор на Агенцията за качеството на социалните услуги или оправомощено от него длъжностно лице издава наказателно постановление.

Чл. 51. (1) Жалби и сигнали за нарушени права по Закона за социалните услуги и нормативните актове по неговото прилагане се подават устно – на място или по телефон, или писмено, включително по електронен път, като лицето се идентифицира пред служителя.

(2) При подаване на жалбата или сигнала лицето трябва да посочи:

1. доставчика на социални услуги, срещу когото подава жалбата или сигнала, както и мястото, на което се предоставя социалната услуга;

2. конкретни оплаквания или искания;

3. доказателства, ако жалбоподателят разполага с такива;

4. име и координати за връзка.

(3) Анонимни жалби или сигнали не се разглеждат.

Чл. 52. (1) Срокът за разглеждане на жалби и сигнали е 10-дневен от датата на подаването им.

(2) Срокът по ал. 1 е едномесечен, ако е необходимо извършването на проверка на място.

(3) При необходимост от извършване на проверка тя се извършва по реда на този раздел.

(4) За резултатите от проверката и предприетите действия по жалбата и сигнала се уведомява и лицето, подало жалбата или сигнала.

Чл. 53. За всяка извършена проверка се съставя досие, което съдържа:

1. заповедта за извършване на проверката, издадена от изпълнителния директор на Агенцията за качеството на социалните услуги;

2. документите, получени и съставени в хода на проверката;

3. издадените в рамките на проверката становища, заповеди и задължителни предписания;

4. издадените актове за установяване на административни нарушения и наказателни постановления.

Чл. 54. (1) Всяка година до 31 март Агенцията за качеството на социалните услуги изготвя обобщен отчет на резултатите от контролната дейност на Агенцията за предходната година.

(2) В отчета по ал. 1 се включва информацията относно:

1. броя на дадените становища по чл. 54, ал. 2 от Закона за социалните услуги;

2. броя на извършените от Агенцията за качеството на социалните услуги проверки, групирани съобразно основанията за извършването им;

3. констатираните в рамките на проверките нарушения, анализ на най-честите нарушения и препоръки за тяхното предотвратяване;

4. броя на издадените задължителни предписания на доставчиците на социални услуги;

5. броя на отнетите лицензи за предоставяне на социални услуги и основанията за отнемането им;

6. трудности при осъществяване на контролната дейност на Агенцията за качеството на социалните услуги.

Чл. 55. Агенцията за качеството на социалните услуги извършва ежегоден мониторинг на национално ниво на ефективността на социалните услуги по чл. 118 от Закона за социалните услуги чрез следните методи:

1. събиране, обработване, анализиране и съхраняване на информацията за резултатите от контролната дейност на Агенцията;

2. събиране, обработване, анализиране и съхраняване на информацията от годишните отчети на доставчиците на социални услуги;

3. събиране, обработване, анализиране и съхраняване на информацията от годишните анализи на общините относно състоянието и ефективността на социалните услуги;

4. провеждане на системни наблюдения на състоянието и ефективността на социалните услуги;

5. осъществяване на информационен обмен с доставчиците на социални услуги и общините;

6. провеждане на интервюта с лица, ползващи социални услуги, и с техните близки и/или със законни представители с цел събиране на информацията относно тяхната оценка на качеството на услугите;

7. анализ и преглед на въведените от доставчиците на социални услуги добри практики;

8. провеждане на интервюта с ръководители на социални услуги и техни служители.

Чл. 56. (1) Всяка година до 15 юли изпълнителният директор на Агенцията за качеството на социалните услуги утвърждава ежегодния анализ по чл. 118, ал. 2 от Закона за социалните услуги.

(2) В 7-дневен срок от утвърждаването на анализа по ал. 1 той се публикува на електронната страница на Агенцията за качеството на социалните услуги.

Чл. 57. (1) Изпълнителният директор на Агенцията за качеството на социалните услуги утвърждава критерии за анализ на добри практики за високо качество и ефективност на социалните услуги.

(2) Въз основа на критериите по ал. 1 Агенцията за качеството на социалните услуги извършва подбор на добри практики за високо качество и ефективност на социалните услуги.

(3) Изпълнителният директор на Агенцията за качеството на социалните услуги утвърждава добри практики за високо качество и ефективност на социалните услуги по предложение на директора на дирекция „Контрол, мониторинг и лицензиране на социалните услуги“ в Агенцията.

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. (1) До приемането на Националната карта на социалните услуги за социалните услуги, предоставяни в дневни центрове за деца и/или младежи с увреждания и в дневни центрове за деца и/или младежи с увреждания (с Програма „Ранна интервенция на уврежданията“), се прилагат стандартите за качество за следните социални услуги по чл. 15 от Закона за социалните услуги:

1. дневна грижа;
2. информиране и консултиране (като специализирана услуга);
3. застъпничество и посредничество;
4. терапия и рехабилитация;
5. обучение за придобиване на умения (като специализирана услуга);
6. подкрепа за придобиване на трудови умения (за младежи над 16-годишна възраст).

(2) До приемането на Националната карта на социалните услуги за социалните услуги, предоставяни в дневни центрове за деца и/или младежи с тежки множествени увреждания, се прилагат стандартите за качество за следните социални услуги по чл. 15 от Закона за социалните услуги:

1. дневна грижа;
2. информиране и консултиране (като специализирана услуга);
3. застъпничество и посредничество;
4. терапия и рехабилитация;
5. обучение за придобиване на умения (като специализирана услуга).

(3) До приемането на Националната карта на социалните услуги за социалните услуги, предоставяни в дневни центрове за подкрепа на деца с увреждания и техните семейства, се прилагат стандартите за качество за следните социални услуги по чл. 15 от Закона за социалните услуги:

1. дневна грижа;
2. информиране и консултиране (като общодостъпна и като специализирана услуга);
3. общностна работа;
4. застъпничество и посредничество;
5. терапия и рехабилитация;
6. обучение за придобиване на умения (като общодостъпна и като специализирана услуга);
7. подкрепа за придобиване на трудови умения (за младежи над 16-годишна възраст).

(4) До приемането на Националната карта на социалните услуги за социалните услуги, предоставяни в дневни центрове за деца и младежи с увреждания – седмична грижа, се прилагат стандартите за качество за следните социални услуги по чл. 15 от Закона за социалните услуги:

1. дневна грижа;
2. информиране и консултиране (като специализирана услуга);
3. застъпничество и посредничество;
4. терапия и рехабилитация;
5. обучение за придобиване на умения (като специализирана услуга);
6. подкрепа за придобиване на трудови умения (за младежи над 16-годишна възраст);
7. резидентна грижа – от понеделник до петък.

(5) До приемането на Националната карта на социалните услуги за социалните услуги, предоставяни в дневни центрове за пълнолетни лица с увреждания, се прилагат стандартите за качество за следните социални услуги по чл. 15 от Закона за социалните услуги:

1. дневна грижа;
2. информиране и консултиране (като специализирана услуга);
3. застъпничество и посредничество;
4. терапия и рехабилитация;
5. обучение за придобиване на умения (като специализирана услуга);
6. подкрепа за придобиване на трудови умения.

(6) До приемането на Националната карта на социалните услуги за социалните услуги, предоставяни в дневни центрове за пълнолетни лица с тежки множествени увреждания, се прилагат стандартите за качество за следните социални услуги по чл. 15 от Закона за социалните услуги:

1. дневна грижа;
2. информиране и консултиране (като специализирана услуга);
3. застъпничество и посредничество;
4. терапия и рехабилитация;
5. обучение за придобиване на умения (като специализирана услуга).

(7) До приемането на Националната карта на социалните услуги за социалните услуги, предоставяни в дневни центрове за пълнолетни лица с увреждания – седмична грижа, се прилагат стандартите за качество за следните социални услуги по чл. 15 от Закона за социалните услуги:

1. дневна грижа;
2. информиране и консултиране (като специализирана услуга);
3. застъпничество и посредничество;
4. терапия и рехабилитация;
5. обучение за придобиване на умения (като специализирана услуга);
6. подкрепа за придобиване на трудови умения;
7. резидентна грижа – от понеделник до петък.

(8) До приемането на Националната карта на социалните услуги за социалните услуги, предоставяни в дневни центрове за стари хора, се прилагат стандартите за качество за следните социални услуги по чл. 15 от Закона за социалните услуги:

1. информиране и консултиране (като специализирана услуга);
2. застъпничество и посредничество;
3. обучение за придобиване на умения (като специализирана услуга).

(9) До приемането на Националната карта на социалните услуги за социалните услуги, предоставяни в центрове за социална рехабилитация и интеграция за деца и младежи и в центрове за социална рехабилитация и интеграция за деца и младежи (с Програма „Ранна интервенция на уврежданията“), се прилагат стандартите за качество за следните социални услуги по чл. 15 от Закона за социалните услуги:

1. информиране и консултиране (като общодостъпна и като специализирана услуга);
2. общностна работа;
3. застъпничество и посредничество;
4. терапия и рехабилитация;
5. обучение за придобиване на умения (като общодостъпна и като специализирана услуга);
6. подкрепа за придобиване на трудови умения (за младежи над 16-годишна възраст).

(10) До приемането на Националната карта на социалните услуги за социалните услуги, предоставяни в центрове за социална рехабилитация и интеграция за пълнолетни лица, се прилагат стандартите за качество за следните социални услуги по чл. 15 от Закона за социалните услуги:

1. информиране и консултиране (като общодостъпна и като специализирана услуга);
2. общностна работа;
3. застъпничество и посредничество;
4. терапия и рехабилитация;
5. обучение за придобиване на умения (като общодостъпна и като специализирана услуга);
6. подкрепа за придобиване на трудови умения.

(11) До приемането на Националната карта на социалните услуги за социалните услуги, предоставяни в центрове за обществена подкрепа и в общностни центрове за деца и семейства, се прилагат стандартите за качество за следните социални услуги по чл. 15 от Закона за социалните услуги:

1. информиране и консултиране (като общодостъпна и като специализирана услуга);
2. общностна работа;
3. застъпничество и посредничество;
4. терапия и рехабилитация (само стандартите за терапия);
5. обучение за придобиване на умения (като общодостъпна и като специализирана услуга);
6. осигуряване на подслон за деца – жертви на домашно насилие, и за деца – жертви на трафик (само за центрове за обществена подкрепа със звено за спешен прием).

(12) До приемането на Националната карта на социалните услуги за социалните услуги, предоставяни в центрове за настаняване от семеен тип за деца без увреждания, се прилагат стандартите за качество за следните социални услуги по чл. 15 от Закона за социалните услуги:

1. резидентна грижа;
2. информиране и консултиране (като специализирана услуга);
3. застъпничество и посредничество;
4. обучение за придобиване на умения (като специализирана услуга).

(13) До приемането на Националната карта на социалните услуги за социалните услуги, предоставяни в центрове за настаняване от семеен тип за деца и/или младежи с увреждания, се прилагат стандартите за качество за следните социални услуги по чл. 15 от Закона за социалните услуги:

1. резидентна грижа;
2. информиране и консултиране (като специализирана услуга);
3. застъпничество и посредничество;
4. терапия и рехабилитация (само за децата и младежите с ментални увреждания и само стандартите за терапия);

5. обучение за придобиване на умения (като специализирана услуга).

(14) До приемането на Националната карта на социалните услуги за социалните услуги, предоставяни в центрове за настаняване от семеен тип за деца/младежи с увреждания с потребност от постоянни медицински грижи, се прилагат стандартите за качество за:

1. интегрирана здравно-социална услуга за резидентна грижа за деца с трайни увреждания с потребност от постоянни медицински грижи;

2. информирани и консултирани (като специализирана услуга);

3. застъпничество и посредничество;

4. обучение за придобиване на умения (като специализирана услуга).

(15) До приемането на Националната карта на социалните услуги за социалните услуги, предоставяни в центрове за настаняване от семеен тип за пълнолетни лица с психични разстройства, се прилагат стандартите за качество за следните социални услуги по чл. 15 от Закона за социалните услуги:

1. резидентна грижа;

2. информирани и консултирани (като специализирана услуга);

3. застъпничество и посредничество;

4. терапия и рехабилитация (само стандартите за терапия);

5. обучение за придобиване на умения (като специализирана услуга).

(16) До приемането на Националната карта на социалните услуги за социалните услуги, предоставяни в центрове за настаняване от семеен тип за пълнолетни лица с деменция, се прилагат стандартите за качество за следните социални услуги по чл. 15 от Закона за социалните услуги:

1. резидентна грижа;

2. информирани и консултирани (като специализирана услуга);

3. застъпничество и посредничество;

4. терапия и рехабилитация (само стандартите за терапия);

5. обучение за придобиване на умения (като специализирана услуга).

(17) До приемането на Националната карта на социалните услуги за социалните услуги, предоставяни в центрове за настаняване от семеен тип за пълнолетни лица с физически увреждания, се прилагат стандартите за качество за следните социални услуги по чл. 15 от Закона за социалните услуги:

1. резидентна грижа;

2. информирани и консултирани (като специализирана услуга);

3. застъпничество и посредничество;

4. обучение за придобиване на умения (като специализирана услуга).

(18) До приемането на Националната карта на социалните услуги за социалните услуги, предоставяни в центрове за настаняване от семеен тип за пълнолетни лица с умствена изостаналост, се прилагат стандартите за качество за следните социални услуги по чл. 15 от Закона за социалните услуги:

1. резидентна грижа;

2. информирани и консултирани (като специализирана услуга);

3. застъпничество и посредничество;

4. терапия и рехабилитация (само стандартите за терапия);

5. обучение за придобиване на умения (като специализирана услуга).

(19) До приемането на Националната карта на социалните услуги за социалните услуги, предоставяни в центрове за настаняване от семеен тип за стари хора, се прилагат стандартите за качество за следните социални услуги по чл. 15 от Закона за социалните услуги:

1. резидентна грижа;

2. информирани и консултирани (като специализирана услуга).

(20) До приемането на Националната карта на социалните услуги за социалните услуги, предоставяни в центрове за временно настаняване, се прилагат стандартите за качество за следните социални услуги по чл. 15 от Закона за социалните услуги:

1. информирани и консултирани (като специализирана услуга);

2. застъпничество и посредничество;

3. осигуряване на подслон (за бездомни лица).

(21) До приемането на Националната карта на социалните услуги за социалните услуги, предоставяни в кризисни центрове за деца, се прилагат стандартите за качество за следните социални услуги по чл. 15 от Закона за социалните услуги:

1. информирани и консултирани (като специализирана услуга);

2. застъпничество и посредничество;

3. терапия и рехабилитация (само стандартите за терапия);

4. обучение за придобиване на умения (като специализирана услуга);

5. осигуряване на подслон (за деца, пострадали от домашно насилие, и за деца – жертви на трафик).

(22) До приемането на Националната карта на социалните услуги за социалните услуги, предоставяни в кризисни центрове за пълнолетни лица, се прилагат стандартите за качество за следните социални услуги по чл. 15 от Закона за социалните услуги:

1. информирани и консултирани (като специализирана услуга);

2. застъпничество и посредничество;
3. терапия и рехабилитация (само стандартите за терапия);
4. обучение за придобиване на умения (като специализирана услуга);
5. осигуряване на подслон (за лица, пострадали от домашно насилие, и за лица – жертви на трафик).

(23) До приемането на Националната карта на социалните услуги за социалните услуги, предоставяни в приюти, се прилагат стандартите за качество за следните социални услуги по чл. 15 от Закона за социалните услуги:

1. информиране и консултиране (като специализирана услуга);
2. осигуряване на подслон (за бездомни лица).

(24) До приемането на Националната карта на социалните услуги за социалните услуги, предоставяни в звена „Майка и бебе“, се прилагат стандартите за качество за следните социални услуги по чл. 15 от Закона за социалните услуги:

1. информиране и консултиране (като специализирана услуга);
2. застъпничество и посредничество;
3. терапия и рехабилитация (само стандартите за терапия);
4. обучение за придобиване на умения (като специализирана услуга);
5. осигуряване на подслон (за бременни жени, за майки с деца до 3-годишна възраст, както и за другите деца, които придружават майката и са навършили 3-годишна възраст).

(25) До приемането на Националната карта на социалните услуги за социалните услуги, предоставяни в центрове за работа с деца на улицата, се прилагат стандартите за качество за следните социални услуги по чл. 15 от Закона за социалните услуги:

1. информиране и консултиране (като специализирана услуга);
2. общностна работа;
3. застъпничество и посредничество;
4. терапия и рехабилитация (само стандартите за терапия);
5. обучение за придобиване на умения (като специализирана услуга);
6. осигуряване на подслон (за деца в кризисна ситуация, в светлата част на денонощието).

(26) До приемането на Националната карта на социалните услуги за социалните услуги, предоставяни в преходни жилища, се прилагат стандартите за качество за следните социални услуги по чл. 15 от Закона за социалните услуги:

1. резидентна грижа;
2. информиране и консултиране (като специализирана услуга);
3. застъпничество и посредничество;
4. терапия и рехабилитация (само за пълнолетни лица с увреждания и само стандартите за терапия);
5. обучение за придобиване на умения (като специализирана услуга).

(27) До приемането на Националната карта на социалните услуги за социалните услуги, предоставяни в наблюдавани жилища, се прилагат стандартите за качество за следните социални услуги по чл. 15 от Закона за социалните услуги:

1. резидентна грижа;
2. застъпничество и посредничество;
3. информиране и консултиране (като специализирана услуга).

(28) До приемането на Националната карта на социалните услуги за социалните услуги, предоставяни в защитени жилища за лица с психични разстройства, се прилагат стандартите за качество за следните социални услуги по чл. 15 от Закона за социалните услуги:

1. резидентна грижа;
2. информиране и консултиране (като специализирана услуга);
3. застъпничество и посредничество;
4. обучение за придобиване на умения (като специализирана услуга).

(29) До приемането на Националната карта на социалните услуги за социалните услуги, предоставяни в защитени жилища за лица с умствена изостаналост, се прилагат стандартите за качество за следните социални услуги по чл. 15 от Закона за социалните услуги:

1. резидентна грижа;
2. информиране и консултиране (като специализирана услуга);
3. застъпничество и посредничество;
4. обучение за придобиване на умения (като специализирана услуга).

(30) До приемането на Националната карта на социалните услуги за социалните услуги, предоставяни в защитени жилища за лица с физически увреждания, се прилагат стандартите за качество за следните социални услуги по чл. 15 от Закона за социалните услуги:

1. резидентна грижа;
2. информиране и консултиране (като специализирана услуга);
3. застъпничество и посредничество;
4. обучение за придобиване на умения (като специализирана услуга).

(31) В центровете по ал. 1 – 8 и ал. 12 – 19 при необходимост се прилага и определеният в приложение № 9 допълнителен стандарт за деца и лица с агресивно и проблемно поведение, включително за деца с психиатрична диагноза в криза.

§ 2. (1) До закриването на домовете за пълнолетни лица с умствена изостаналост, на домовете за пълнолетни лица с психични разстройства, на домовете за пълнолетни лица с физически увреждания, на домовете за пълнолетни лица със сетивни нарушения и на

домовете за пълнолетни лица с деменция за предоставяните в тях услуги се прилагат стандартите за качество и критериите за тяхното изпълнение, определени в приложение № 25.

(2) Когато в домовете за пълнолетни лица с деменция са настанени лица с потребност от постоянни медицински грижи, за предоставяните на тези лица услуги се прилагат и стандартите за качество за интегрираните здравно-социални услуги за резидентна грижа.

(3) До закриването на домовете по ал. 1 при необходимост се прилага и определеният в приложение № 9 допълнителен стандарт за деца и лица с агресивно и проблемно поведение, включително за деца с психиатрична диагноза в криза.

§ 3. (1) До реформирането на домовете за стари хора за предоставяните в тях услуги се прилагат стандартите за качество за следните социални услуги по чл. 15 от Закона за социалните услуги:

1. резидентна грижа (за лица в надтрудоспособна възраст);
2. информиране и консултиране (като специализирана услуга).

(2) Когато в домовете за стари хора са настанени лица с потребност от постоянни медицински грижи, за предоставяните на тези лица услуги се прилагат и стандартите за качество за интегрираните здравно-социални услуги за резидентна грижа.

§ 4. В срок до 12 месеца от влизането в сила на наредбата доставчиците на социални услуги привеждат предоставяните от тях услуги в съответствие със стандартите за качество, определени в наредбата.

§ 5. В съществуващите до влизането в сила на наредбата сгради на домове за стари хора в Столичната община – район „Студентски“ и район „Овча купел“, в община Пловдив, в община Русе и в община Ямбол може да се предоставя резидентна грижа за лица в надтрудоспособна възраст за повече от определения в приложение № 13 максимален брой потребители, в случай че предоставяните услуги отговарят на останалите стандарти за качество за резидентна грижа за лица в надтрудоспособна възраст.

§ 6. В съществуващите до влизането в сила на наредбата сгради на центрове за настаняване от семеен тип за деца без увреждания и за деца и младежи с увреждания може да се предоставя резидентна грижа за деца и младежи за по-малко от определения в приложение № 10 и в приложение № 11 минимален брой потребители, в случай че предоставяните услуги отговарят на останалите стандарти за качество за резидентна грижа за деца и младежи без увреждания и за деца и младежи с увреждания.

§ 7. Наредбата се прилага в рамките на одобрените средства със Закона за държавния бюджет на Република България за съответната година по бюджетите на общините за делегираните от държавата социални дейности.

§ 8. Наредбата се приема на основание чл. 109, ал. 1 от Закона за социалните услуги.

Приложение № 1 към чл. 4 и 8

Стандарти и критерии за качество на общодостъпните социални услуги

Информирание, консултиране и обучение за реализиране на социални права и за развиване на умения, които се предоставят за срок не по-дълъг от два месеца

А. Доставчикът на общодостъпните социални услуги Информирание, консултиране и обучение за реализиране на социални права и за развиване на умения (ИКОР) е длъжен да осигури следните стандарти за организация и управление на социалните услуги:

Стандарт 1: Управление

Системата за управление на общодостъпните социални услуги ИКОР се прилага ефективно и цялостно, като насърчава културата на качеството. Услугите се ангажират с развиване и прилагане на добри практики.

Критерий 1.1: Доставчикът на социалните услуги прилага система за управление на служителите, ресурсите и качеството. Организацията на работата на ИКОР е разписана в Общите условия на социалните услуги.

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 услугите
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.) – Документи от работата с 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)

Индикатор	Източник на информация
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
5) Разработени и утвърдени Общи условия на услугите.	– Общи условия на услугите ИКОР

Критерий 1.2: Управлението на социалните услуги ИКОР е ясно структурирано, като управляващото услугите лице е назначено от доставчика на услугите за осъществяване на ръководство и е работодател на служителите, предоставящи услугите.

Индикатор	Източник на информация
6) Дейността на услугите се управлява от назначен от доставчика ръководител.	– Договор за назначаване (възлагане) на лицето, управляващо социалните услуги – При приложимост, валидно пълномощно на ръководителя на услугите
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 социалните услуги прилага методи за работа, съобразени с проучени добри практики за работа с общността, включително с деца/лица с увреждания.

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

Стандарт 2: Организация на дейностите

Общодостъпните социални услуги ИКОР организират дейностите с оглед посрещане на идентифицирани или заявени потребности от информиране, консултиране и обучение за реализиране на социални права и развиване на умения на потребителите.

Критерий 2.1: Доставчикът на социалните услуги предоставя дейностите в услугите ИКОР почасово.

Индикатор	Източник на информация
10) Основните дейности на служителите са разписани в индивидуален график за работа.	– Седмичен график за работа на служителите – При приложимост, индивидуални графици на потребителите
11) Дейностите с потребителите са организирани индивидуално и/или в група.	

Критерий 2.2: При приложимост, доставчикът на социалните услуги предоставя дейностите на услугите ИКОР и мобилно.

Индикатор	Източник на информация
12) Доставчикът е осигурил подходящи условия/средства за придвижване на служителите.	– Наблюдение и описание – Интервюта със служители
13) Времето за придвижване на служителите за мобилно предоставяне на услугите се отчита като работно време.	– Седмичен график за работа на служителите

Стандарт 3: Място на предоставяне

Мястото за предоставяне на общодостъпните социални услуги ИКОР способства за задоволяване на потребностите на потребителите, ползващи услугите и тяхното социално включване.

Критерий 3.1: Мястото на социалните услуги ИКОР е комуникативно. Услугите имат административен адрес на предоставяне.*

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалните услуги този критерий се проверява в частта за осигуряване на административен адрес на услугите.

Индикатор	Източник на информация
14) Мястото за предоставяне на ИКОР е подходящо по отношение на прилежащата инфраструктура.	– Наблюдение и описание на средата
15) За достъпа до ИКОР няма прегради и пречки като бариери, забрана за спиране.	

16) Установяване на административен адрес на услугите.	– 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
--	--

Стандарт 4: Среда за предоставяне на услугите*

Средата (материалната база), в която се предоставят общодостъпните социални услуги ИКОР, създава условия за посрещане на потребностите на потребителите.

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалните услуги този стандарт се проверява в частта за осигуряване на административен адрес на услугите.

Критерий 4.1: Помещенията за работа с потребителите са достатъчно на брой, достъпни и обзаведени, съобразено с функционалното им предназначение.

Индикатор	Източник на информация
17) При възможност, фойе за прием на потребителите и съпровождащите ги лица.	– Наблюдение и описание на помещенията
18) При приложимост мебелите и съоръженията в услугите са обезопасени (напр. заоблени ръбове на мебелите, обезопасени електрически контакти и др.).	
19) Поне едно помещение за работа с потребителите.	
20) Условия за съхранение на документацията за предоставяне на услугата на потребителите и архив (напр. метален шкаф, който се заключва).	– Наблюдение и описание на помещенията – Правила за достъп до помещенията и документацията

Критерий 4.2: Санитарно-хигиенните помещения в средата за предоставяне на социалните услуги ИКОР са достатъчно на брой и са в изправност.

Индикатор	Източник на информация
21) Обособени са отделни санитарни възли за служители и за потребители.	– Наблюдение и описание на помещенията
22) Поне едно санитарно помещение е приспособено за ползване от потребители със затруднения при придвижване.	

Критерий 4.3: Доставчикът на социалните услуги осигурява спазване на санитарно-хигиенните изисквания по отношение на отопление, осветление и вентилация във всички помещения.

Индикатор	Източник на информация
23) Всички помещения се отопляват, като през зимния период се поддържа постоянна температура в съответствие с хигиенните изисквания – мин. 20°C, когато се използват от потребителите.	– Наблюдение и описание на помещенията (термометър в услугите) – При приложимост, интервюта с потребители – При приложимост, интервюта със служители
24) Помещенията са проветрени и нямат специфичен мирис.	– Наблюдение и описание на помещенията
25) Няма наличие на влага и мухъл в помещенията.	
26) Всички помещения за изпълнение на дейностите имат естествен източник на светлина.	

Критерий 4.4: Средата (материалната база), в която се предоставят социалните услуги ИКОР, е в състояние да посрещне потребители със специални потребности при придвижване.

Индикатор	Източник на информация
27) Функционираща рампа или други подходящи приспособления (напр. асансьор, подежник) на подходящо и леснодостъпно входно място към ИКОР.	– Наблюдение и описание на средата – Документи за въвеждане в експлоатация на съответното съоръжение
28) Вратите позволяват ползване от потребители със затруднения при придвижване – нямат прагове, бравите са на достъпна за потребителите височина.	– При възможност, интервюта с потребители – Наблюдение и описание на средата
29) Широчината на всички коридори и врати по пътя на движение позволява безпрепятствено преминаване на инвалидна количка.	

Стандарт 5: Безопасност и сигурност

Общодостъпните социални услуги ИКОР се предоставят в 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 социалните услуги осигурява аварийна и пожарна безопасност за потребителите и служителите.*

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалните услуги този критерий не се проверява.

Индикатор	Източник на информация
30) Разработен План за защита при бедствия и аварии.	– План за защита при бедствия и аварии
31) 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
32) Има обозначен аварийен изход, работещо евакуационно осветление.	– Протоколи/предписания от Служба „Пожарна безопасност и защита на населението“
33) Евакуационен план – поставен на видно място и в едър план.	– Наблюдение

Критерий 5.2: Доставчикът на социалните услуги прилага процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества.*

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалните услуги този критерий не се проверява.

Индикатор	Източник на информация
34) Налична писмена процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества.	– Процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества
35) 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
36) Перилните, миещи средства и други потенциално вредни вещества са ясно обозначени и се съхраняват в специални за това места, които са недостъпни за потребителите.	

Критерий 5.3: Доставчикът на социалните услуги 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
37) 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
38) 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
39) Всички служители имат лични предпазни средства – маски, еднократни престилки, ръкавици и др.	– Наблюдение на помещенията – Интервюта със служители

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

Индикатор	Източник на информация
40) Утвърдена Процедура за действие при инцидент/смърт на потребител.	– Процедура за действие при инцидент/смърт на потребител
41) Всички служители са запознати със своите задължения съгласно Процедурата.	– Интервюта със служители – Протокол(и) за предприети действия и резултатите от тях
42) Проведен инструктаж/обучение на служителите за оказване на първа помощ поне веднъж през последните 12 месеца.	– Информация, подписана от ръководителя на услугата – Протокол(и) от проведен инструктаж/обучение

Стандарт 6: Поверителност и сигурност на информацията

Общодостъпните социални услуги ИКОР гарантират в максимална степен защита на поверителността, сигурността на личните данни и информацията за потребителите.

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

Индикатор	Източник на информация
43) 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 и техните семейства.	– Писмена политика и процедури относно защитата на личните данни и информацията за потребителите и семействата – Интервюта със служители – Информация, подписана от ръководителя на услугите

Критерий 6.2: Доставчикът на социалните услуги архивира и съхранява документацията с лични данни на потребителите съгласно Вътрешни правила.

Индикатор	Източник на информация
44) Всички документи се архивират и съхраняват по Правила за архивиране на информацията.	– Правила за архивиране
45) ИКОР съхранява документацията с лични данни на потребителите за срок от минимум 3 години.	

Стандарт 7: Работа с общността

Работата с общността и системната комуникация на общодостъпните социални услуги ИКОР с партньори, други доставчици, държавни и общински служби, бизнес, медии и други допринасят за реализация на целите на услугите и социалното включване на потребителите в обществото.

Критерий 7.1: Доставчикът на социалните услуги има разработена и налична информация за целите на външна и вътрешна комуникация.

Индикатор	Източник на информация
46) Информационните материали, предназначени за общността, са актуални и съдържат само обобщена информация за услугите.	– Информационни материали, налични в услугата – Материали, подходящи за лица с ограничения в зрението, слуха или говора и за лица с интелектуални затруднения
47) Информационните материали за потребителите са в подходящ формат, съобразен с възрастта, комуникативните способности и степента на развитието им.	

Стандарт 8: Финансов ресурс*

Добро финансово управление на общодостъпните социални услуги ИКОР.

(*) *Този стандарт не се проверява, когато социалните услуги изцяло се финансират и управляват от частен доставчик.*

Критерий 8.1: Доставчикът планира и разходва финансовите средства за предоставяне на социалните услуги ИКОР законосъобразно, целесъобразно, ефективно, отчетно и отговорно.

Индикатор	Източник на информация
48) Годишният размер на средствата за финансиране на услугите е приет от общинския съвет като част от бюджета на общината за всички социални услуги, делегирани от държавата дейности.	– Решение на общинския съвет
49) Годишен план и отчет към определен период на средствата за финансиране на услугите по параграфи съгласно Единната бюджетна класификация за съответната година.	– Бюджетна бланка за разпределяне на разходите – Отчет на направените разходи – Информация, подписана от ръководителя на услугите
50) 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.	– Поименно щатно разписание – Ведомости за работни заплати

Критерий 8.2: При приложимост дължимите такси за ползване на социалните услуги от потребителите се събират редовно в определения за потребителя размер и са отразени в счетоводната документация на доставчика на услугите.

Индикатор	Източник на информация
51) Размерът на събраните такси не надхвърля размера на дължимите такси.	– Таксова книга – Разходо-оправдателен документ за внесена такса – Регистър на потребителите
52) Потребителските такси са събрани от доставчика на поне	– Установяване на брой и размер на дължими такси

80% за последните 12 месеца.

- Таксова книга
- Разходо-оправдателни документи за внесени такси
- Регистър на потребителите

Б. Доставчикът на общодостъпните социални услуги Информирание, консултиране и обучение за реализиране на социални права и за развиване на умения (ИКОР) е длъжен да осигури следните стандарти за квалификация и професионално развитие на служителите, които осъществяват дейността по предоставянето на услугите:

Стандарт 9: Структура и квалификация на служителите

Общодостъпните социални услуги ИКОР осигуряват възможно най-високо качество на човешките ресурси, необходими за ефективно предоставяне на услугите, съобразно тяхната специфика.

Критерий 9.1: Доставчикът на социалните услуги осигурява достатъчно на брой и с необходимата професионална подготовка служители.

Индикатор	Източник на информация
53) За всички позиции има разработени и одобрени длъжностни характеристики и – при приложимост – включено задължение за съдействие по чл. 7 от ЗЗДет.	- Актуални длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите
54) Наети на трудов договор служители познават длъжностните си характеристики.	- Длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите - Интервюта със служители
55) В изискванията за заемане на длъжностите са заложени специални умения, като: - способност за работа с деца и семейства; - способност за работа с лица от различни 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
56) 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
57) 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
58) Щатното разписание е запълнено на минимум 75%.	- Длъжностно щатно разписание:
59) Доставчикът е осигурил следните категории служители в услугата: а) специалисти – основни специалисти, необходими за функционирането на услугата, и препоръчителни специалисти.	о основни специалисти: социален работник; о при необходимост, препоръчителни специалисти: акушерка/медицинска сестра (с допълнителна квалификация ранно детско развитие); специалист социални дейности, психолог, други специалисти съобразно специфичните теми - Поименно щатно разписание
60) Минималният брой по основните категории служители е съобразен с броя на потребителите в ИКОР.* (* Минимален брой на лицата, ползващи социалните услуги - 10, и максимален брой лица, ползващи социалните услуги - 40.	- Длъжностно щатно разписание - Поименно щатно разписание - Коефициент за определяне числеността на служителите (0,1)
61) Всички служители са годни и правоспособни за работа.	- 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
62) Установяване текучество на кадри за последните 12 месеца – по позиции и брой.	- Длъжностно щатно разписание - Информация, подписана от ръководителя на услугите - Преглед на счетоводни документи, ведомости за работни заплати на служителите

Индикатор	Източник на информация
63) 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 услугите
64) Всички служители са с подписани трудови договори/договори за извършване на определена работа/за предоставяне на определена услуга.	– Трудови досиета
65) Оценката на служителите се извършва веднъж годишно и отразява целите и мерките за професионалното им развитие в ИКОР.	– Формуляр за оценка – Процедура за оценка
66) Резултатите от оценката на всеки служител се обсъждат лично.	– Подписан от ръководителя и служителя Формуляр за оценка

Критерий 9.2: Процедурата на доставчика на социалните услуги 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 услугите стажанти.

Индикатор	Източник на информация
67) Процедурата за подбор се спазва при назначаване на всеки служител.	– Процедура за подбор на служителите – Интервюта със служители
68) 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.
69) При приложимост подборът на доброволци е в съответствие с писмена процедура.	– При приложимост, процедура за набиране на доброволци
70) При приложимост функциите, задълженията и ограниченията са разписани за всяка доброволческа позиция.	– При приложимост, договор с всеки доброволец
71) При приложимост, сътрудничество с учебни заведения за провеждане на учебни стажове.	– Сключени споразумения с учебни заведения – Графици за стажуване

Стандарт 10: Развитие на служителите

Общодостъпните социални услуги ИКОР прилагат ефективна система за управление на служителите с подходящи мерки за професионална подкрепа и личностно развитие на служителите при условия за учене през целия живот.

Критерий 10.1: Доставчикът на социалните услуги осигурява условия за професионално развитие на служителите.

Индикатор	Източник на информация
72) Служителите имат достъп до програми за квалификация и обучителни курсове, включително и дистанционни, съответстващи на разписаните им задължения и отговорности в длъжностните им характеристики.	– Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите
73) Доставчикът осъществява партньорства с различни обучителни организации или обучители.	– Сключени договори за квалификационни курсове – Автобиографии на обучители
74) Служителите 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 – Други релевантни документи
75) Налична програма за въвеждащо и надграждащо обучение	– Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите за настоящата календарна година

Критерий 10.2: Доставчикът на социалните услуги осигурява въвеждащи и надграждащи/специализирани обучения за служителите.

Индикатор	Източник на информация
76) 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
77) 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).	– Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати) – Поименно щатно разписание

78) Интервюираните служители познават своите Индивидуални планове за професионално развитие.	– Интервюта със служители – Индивидуални планове за професионално развитие на всеки служител
79) Ръководителят на услугите 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 социалните услуги осигурява на служителите професионална подкрепа чрез наставничество, групова и индивидуална супервизия.

Индикатор	Източник на информация
80) 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
81) Служителите са преминали групова супервизия – на всеки 3 месеца (за последните 12 месеца).	– График на супервизиите – Протоколи/отчети от проведените супервизионни сесии – Автобиографии на специалистите по супервизия
82) Служителите са преминали индивидуална супервизия – от външен за услугата специалист – на всеки 4 месеца (за последните 12 месеца).	(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 общодостъпните социални услуги Информирание, консултиране и обучение за реализиране на социални права и за развиване на умения (ИКОР) е длъжен да осигури следните стандарти за ефективност на услугите с оглед на постигнатите резултати за лицата, които я ползват, в отговор на потребностите им:

Стандарт 11: Дейности

Общодостъпните социални услуги ИКОР организират дейностите по информиране и консултиране за осигуряване на подкрепа за преодоляване на заявени проблеми и затруднения на потребителите съобразно тяхната възраст, степен на риск, вида на увреждане и индивидуални особености. Обученията за реализиране на социални права и развиване на умения на потребителите са насочени към постигане на личностно развитие, самостоятелност и подобряване на социалното справяне и социално включване.

Критерий 11.1: Доставчикът на социалните услуги предоставя дейностите по информиране на потребителите с цел повишаване на осведомеността/познанията за техните социални права, ресурси и възможности за справяне със затруднения. Доставчикът предоставя дейностите по консултиране на потребителите с цел повишаване на техния капацитет за разбиране, осмисляне и справяне с идентифицираните затруднения.

Индикатор	Източник на информация
83) Утвърдените Общи условия на услугите описват целите, методите на работа, целевата група, основни дейности, очаквани резултати и др. от дейностите по информиране на потребителите.	– Общи условия на ИКОР
84) Дейностите с потребителите се документират.	– Дневник за регистриране на потребители (Регистър) – Писмени документи – напр. протоколи, формуляри за консултиране, карти и др.
85) Интервюираните служители посочват примери за постигнати резултати.	– Интервюта със служители – Интервю с ръководителя на услугата

Критерий 11.2: Доставчикът на социалните услуги предоставя обучителните дейности за потребителите съобразно заявените потребности и договорените цели.

Индикатор	Източник на информация
86) Утвърдените Общи условия на услугите описват целите, методите на работа, целевата група, основни дейности, очаквани резултати и други от дейностите по обучение на потребителите.	– Общи условия на ИКОР
87) Доставчикът е разработил Програма за реализиране на социални права и развиване на умения на потребителите.	– Програма за реализиране на права и развиване на умения – Интервю с ръководителя на услугата – Интервюта със служители
88) Интервюираните служители посочват примери за постигнати резултати.	– При приложимост, интервюта с потребители – Записи/протоколи от проведени дейности по обучителната програма

Стандарт 12: Взаимоотношения потребители – служители

В общодостъпните социални услуги ИКОР се създават среда и условия за изграждане на отношения с потребителите на базата на уважение, зачитане на различията, липса на дискриминация и спазване на професионални граници в общуването. Служителите общуват с потребителите съобразно тяхната възраст, особености в комуникацията и ниво на интелектуално развитие.

Критерий 12.1: Доставчикът на социалните услуги разработва и прилага ясни правила за взаимодействие между служителите и потребителите, в които личните граници и особености са уважени и зачетени.

Индикатор	Източник на информация
89) Интервюираните служители дават примери за взаимодействие помежду си и с потребителите.	- Наблюдение - Интервюта със служители - Общи условия
90) При приложимост интервюираните потребители споделят примери на взаимодействие помежду си и със служителите.	- Наблюдение - При приложимост, интервюта с потребители - Общи условия

Критерий 12.2: Доставчикът на социалните услуги разработва и прилага Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от страна на потребител.

Индикатор	Източник на информация
91) 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 - Общи условия
92) Има писмени доказателства, че потребителите на услугите и техните близки са запознати с Процедурата.	- Интервюта със служители - При приложимост, интервюта с потребители
93) Приложените мерки по Процедурата са регистрирани и приложени в документацията за предоставяне на услугите на съответния потребител.	- Документация по предоставяне на услугите на потребителите

Стандарт 13: Права и закрила

Общодостъпните социални услуги ИКОР осигуряват условия за спазване на правата на потребителите, включително правото на закрила на личността. Услугите осигуряват защита на потребителите от всякакви форми на насилие, злоупотреба и небрежност. Доставчикът информира и подкрепя потребителите да изразяват мнение по въпроси, които ги касаят или тревожат, и да получават своевременен отговор на тях.

Критерий 13.1: Доставчикът на социалните услуги познава и спазва правата на потребителите.

Индикатор	Източник на информация
94) Всички служители познават Конвенцията на ООН за правата на детето и/или Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания и други релевантни национални и международни документи.	- Програма за въвеждащо и надграждащи обучения - Интервюта със служители
95) Доставчикът е в състояние да представи доказателства за зачитане на правото на мнение, избор, зачитане на личността на потребителите при предоставяне на услугите.	- Информационни материали - Интервюта със служители - При приложимост, интервюта с потребители - Интервю с ръководителя на услугите
96) Доставчикът е създал възможност на потребителите за подаване на жалби.	- Процедура за подаване на жалби, представена по достъпен за потребителите начин - При приложимост, интервюта с потребители - Регистър за жалбите
97) При необходимост служителите преминават веднъж годишно обучение за закрила от насилие.	- Удостоверение от обучение - Интервюта със служителите - Информация, подписана от ръководителя на услугите - Наблюдение на средата

Критерий 13.2: Доставчикът на социалните услуги създава възможност за обратна връзка от потребителите относно удовлетвореността от получената подкрепа и при оценка на изпълнението на Програмата за развитие на качеството.

Индикатор	Източник на информация
98) Разработени форми/материали за търсене на мнението на потребителите.	- Форми/материали за търсене на мнението на потребители - Програма за развитие на качеството

99) Програмата за развитие на качеството и Годишният отчет към АКСУ отразяват постигнатите резултати от проучването на удовлетвореността.	<ul style="list-style-type: none"> - 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)
---	---

Общодостъпните социални услуги ИКОР може да се предоставят **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;
- подкрепа за придобиване на трудови умения (за младежи над 16-годишна възраст и пълнолетни лица).

Доставчикът на общодостъпните социални услуги ИКОР 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.

¹При 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 № 2 към чл. 4

Стандарти и критерии за качество на специализирана социална услуга Информирание и консултиране

А. Доставчикът на специализираната социална услуга Информирание и консултиране (ИК) е длъжен да осигури следните стандарти за организация и управление на социалната услуга:

Стандарт 1: Управление

Системата за управление на специализираната социална услуга ИК 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.	<ul style="list-style-type: none"> - 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.	<ul style="list-style-type: none"> - Попълнена форма с обобщена информация (период от време, брой обхванати потребители, проблеми (разрешени и неразрешени), общи тенденции и др.) - ИПП на потребителите
3) Програмата за развитие на качеството и Годишният отчет към АКСУ отразяват постигнатите резултати.	<ul style="list-style-type: none"> - 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.	<ul style="list-style-type: none"> - Интервюта със служители

Критерий 1.2: Управлението на социалната услуга ИК 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.	<ul style="list-style-type: none"> - 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.	<ul style="list-style-type: none"> - 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 и/или лица, включително с увреждания.

Индикатор	Източник на информация
7) При възможност, установяване на методи за работа в услугата, съобразени с проучени добри практики и подходи за работа с деца и/или лица, включително с увреждания.	– 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 ИК организира дейностите за посрещане на индивидуалните потребности на потребителите от информиране и консултиране във връзка с изпитваните от лицето проблеми и затруднения, и обмисляне на възможните решения и действия за преодоляването им. Дейностите на услугата са организирани да осигуряват подкрепа на потребителите.

Критерий 2.1: Доставчикът на социалната услуга е разработил и прилага Програма за предоставяне на услугата съобразно целевите групи и насочеността на подкрепата.

Индикатор	Източник на информация
9) Програмата е съобразена с целевите групи, насочеността на подкрепата и поставените цели.	– Програма за предоставяне на услугата – Интервю с ръководителя на услугата – Интервюта със служители
10) Основните дейности на програмата са поставени на видно място.	– Наблюдение
11) Интервюираните служители дават пример от своята практика по прилагане на програмата.	– Интервюта със служители – Информация, подписана от ръководителя на услугата

Критерий 2.2: Доставчикът на социалната услуга е организиран почасово дейностите с всеки потребител съобразно индивидуалните му потребности, желания и възможности.

Индикатор	Източник на информация
12) Дейностите на служителите са разпределени съобразно Индивидуалния план за подкрепа (ИПП) на всеки потребител	– Интервюта със служители – ИПП на потребителите – Седмичен график за работа на служителите – Индивидуални графици на потребителите
13) Основните дейности за всеки потребител са разписани в индивидуален график за работа.	
14) Интензивността на срещите се определя от оценката на случая, но не е по-рядко от веднъж седмично.	
15) Дейностите с потребителите са организирани индивидуално и/или в група (на потребители със сходен проблем или затруднения и/или с участието на лица от семейния кръг и други значими за потребителя лица).	

Критерий 2.3: При приложимост доставчикът на социалната услуга предоставя дейностите на услугата и мобилно.

Индикатор	Източник на информация
16) При необходимост в ИПП на потребителите са заложени дейностите, които се предоставят мобилно.	– ИПП на потребителите
17) Доставчикът е осигурил подходящи условия/средства за придвижване на служителите.	– Наблюдение и описание – Интервюта със служители
18) Времето за придвижване на служителите за мобилно предоставяне на услугата се отчита като работно време.	– Седмичен график за работа на служителите – Индивидуални графици на потребителите

Стандарт 3: Място на предоставяне

Мястото за предоставяне на специализираната социална услуга ИК способства за задоволяване потребностите на потребителите, ползващи услугата, и тяхното социално включване.

Критерий 3.1: Мястото на социалната услуга ИК е комуникативно. Услугата има административен адрес на предоставяне.*

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий се проверява в частта за осигуряване на административен адрес на услугата.

Индикатор	Източник на информация
19) Средата, в която се намира ИК, е подходяща по отношение на прилежащата инфраструктура.	– Наблюдение и описание на средата
20) За достъпа до ИК няма прегради и пречки като бариери, забрана за спиране.	
21) 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: Специализирана среда

Специализираната среда, в която се предоставя социалната услуга ИК, като архитектура, функционалности и дизайн, създава условия за посрещане на потребностите на потребителите.

Критерий 4.1: Помещенията за индивидуална и/или групова работа са достатъчно на брой, достъпни, обзаведени, съобразено с функционалното им предназначение и потребностите на потребителите.*

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий се проверява в частта за осигуряване на материални условия за водене и съхранение на документацията.

Индикатор	Източник на информация
22) При възможност, фойе за прием на потребителите и съпровождащите ги лица.	– Наблюдение и описание на помещенията
23) При приложимост мебелите и съоръженията в услугата са обезопасени (напр. заоблени ръбове на мебелите, обезопасени електрически контакти и др.).	
24) Поне едно помещение за индивидуална работа с потребителите.	
25) Поне едно помещение за групова работа с потребителите.	
26) Поне едно помещение за служителите.	
27) 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
28) 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 в социалната услуга ИК са достатъчно на брой и всички санитарни съоръжения са в изправност.*

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий не се проверява.

Индикатор	Източник на информация
29) Обособени са отделни санитарни възли за служители и за потребители.	– Наблюдение и описание на помещенията
30) Поне едно санитарно помещение е приспособено за ползване от потребители със затруднения при придвижване.	
31) 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.*

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий не се проверява.

Индикатор	Източник на информация
32) Всички помещения се отопляват, като през зимния период се поддържа постоянна температура в съответствие с хигиенните изисквания – мин. 20°C, когато се ползват от потребителите.	– Наблюдение и описание на помещенията (термометър в услугата) – Когато е приложимо, интервюта с потребители – Когато е приложимо, интервюта със служители
33) Помещенията са проветрени и нямат специфичен мирис.	
34) Няма наличие на влага и мухъл в помещенията.	– Наблюдение и описание на помещенията
35) Всички помещения за изпълнение на дейности с потребителите имат естествен източник на светлина.	

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

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий не се проверява.

Индикатор	Източник на информация
36) Функционираща рампа или други подходящи приспособления (напр. асансьор, подемпник) на подходящо и леснодостъпно входно място към услугата ИК.	– Наблюдение и описание на средата – Документи за въвеждане в експлоатация на съответното съоръжение – При възможност, интервюта с потребители
37) Вратите позволяват ползване от потребители със	

затруднения при придвижване – нямат прагове, бравите са на достъпна за потребителите височина.	– Наблюдение и описание на средата
38) Широчината на всички коридори и врати по пътя на движение позволяват безпрепятствено преминаване на инвалидна количка.	

Стандарт 5: Безопасност и сигурност

Специализираната социална услуга ИК 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.*

(* При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий не се проверява.

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) Има обозначен аварийен изход, работещо евакуационно осветление.	– Наблюдение – Протоколи/предписания от Служба „Пожарна безопасност и защита на населението“
42) 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.*

(* При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий не се проверява.

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) Миещи средства и други потенциално вредни вещества са ясно обозначени и се съхраняват 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 в услугата.

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 служители имат лични предпазни средства – маски, еднократни престилки, ръкавици и др.	– 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.*

(* При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий не се проверява.

Индикатор	Източник на информация
49) Утвърдена Процедура за действие при инцидент/смърт на потребител.	– Процедура за действие при инцидент/смърт на потребител
50) Всички служители са запознати със своите задължения съгласно Процедурата.	– Интервюта със служители – 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 услугата – Протокол(и) от проведен инструктаж/обучение
52) Всички потребители и/или техните законни представители са информирани по подходящ начин за реда на информиране при случай на инцидент.	– При приложимост, интервюта с потребители

Стандарт 6: Поверителност и сигурност на информацията

Специализираната социална услуга ИК 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
53) 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 и техните семейства.	– Писмена политика и процедури относно защитата на личните данни и информацията за потребителите и семействата – Интервюта със служители – Информация, подписана от ръководителя на услугата
54) 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 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
55) 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
56) 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 ИК с партньори, други доставчици, държавни и общински служби, бизнес, медии и други допринасят за социалното включване на потребителите в обществото.

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

Индикатор	Източник на информация
57) Услугите за потребителите се реализират координирано с други доставчици на социални услуги, организации и институции.	– Протоколи от проведени срещи за координация на ИПП и дейностите – Преглед на Програмата за предоставяне на услугата – ИПП на потребителите

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

Индикатор	Източник на информация
58) Информационните материали, предназначени за общността, са актуални и съдържат само обобщена информация за услугата.	– Информационни материали, налични в услугата – Материали, подходящи за лица с ограничения в зрението, слуха или говора и за лица с интелектуални затруднения
59) Информационните материали за потребителите са в подходящ формат, съобразен с възрастта, комуникативните способности и степента на развитието им.	
60) При приложимост подробна информация за услугата (цели на услугата и целеви групи, основни дейности, организация, специалисти и др.) се предоставя на органите по насочване (ДСП, община), като при необходимост се актуализира.	– Изходяща поща – Информационни материали, налични в услугата – Информация, подписана от ръководителя на услугата

Стандарт 8: Финансов ресурс*

Добро финансово управление на специализираната социална услуга ИК.

(*) *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 ИК 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

Индикатор	Източник на информация
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 услугата
63) 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.	- Поименно щатно разписание - Ведомости за работни заплати

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

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) Потребителските такси са събрани от доставчика на поне 80% за последните 12 месеца.	- Установяване на брой и размер на дължими такси - Таксова книга - Разходо-оправдателни документи за внесени такси - Регистър на потребителите

Б. Доставчикът на специализираната социална услуга Информирание и консултиране (ИК) 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 ИК 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
66) За всички позиции има разработени и одобрени длъжностни характеристики и – при приложимост – с включено задължение за съдействие по чл. 7 от ЗЗДет.	- 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: - способност за работа с деца, включително с деца в риск и техните семейства; - способност за работа с деца/лица, включително с увреждания, и техните семейства (според спецификите на целевите групи); - добри комуникативни умения; - умения за изследване, изслушване и разбиране на проблеми и затруднения на деца/лицата, включително с увреждания; - умения за обмисляне и вземане на решения, включително в ситуация на криза, емоционален конфликт; - умения за адекватно поведение при работа с лица с агресивно/автоагресивно поведение; - умения за работа в екип – в самата услуга и при междуинституционално сътрудничество и взаимодействие и други.	- Длъжностни характеристики - Обяви за набиране на служители
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 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
71) Щатното разписание е запълнено на минимум 75%.	- Длъжностно щатно разписание о основни специалисти: социален работник;

Индикатор	Източник на информация
72) Доставчикът е осигурил следните категории служители в услугата: а) специалисти – основни специалисти, необходими за функционирането на услугата, и препоръчителни специалисти.	о при необходимост, препоръчителни специалисти: психолог; акушерка/медицинска сестра (с допълнителна квалификация ранно детско развитие); други специалисти съобразно специфичните потребности на потребителите – Поименно щатно разписание
73) Минималният брой по основните категории служители е съобразен с броя на потребителите в ИК.* (* Минимален брой на лицата, ползващи социалната услуга – 4, и максимален брой лица, ползващи социалната услуга – 35.	– Длъжностно щатно разписание – Поименно щатно разписание – Коефициент за определяне числеността на служителите (0,1)
74) Всички служители са годни и правоспособни за работа.	– 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
75) 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
76) 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
77) Всички служители са с подписани трудови договори/договори за извършване на определена работа/за предоставяне на определена услуга.	– Трудови досиета
78) Оценката на служителите се извършва веднъж годишно и отразява целите и мерките за професионалното им развитие в ИК.	– Формуляр за оценка – Процедура за оценка
79) 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
80) 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.
81) Обявите за свободни работни места съответстват на длъжностната характеристика за всяка позиция.	– При приложимост, процедура за набиране на доброволци
82) При приложимост подборът на доброволци е в съответствие с писмена процедура.	– При приложимост, договор с всеки доброволец
83) При приложимост функциите, задълженията и ограниченията са разписани за всяка доброволческа позиция.	– Сключени споразумения с учебни заведения – Графици за стажуване
84) При приложимост, сътрудничество с учебни заведения за провеждане на учебни стажове.	

Стандарт 10: Развитие на служителите

Специализираната социална услуга ИК организира ефективна система за управление на служителите с подходящи мерки за професионална подкрепа и личностно развитие 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
85) Служителите имат достъп до програми за квалификация и обучителни курсове, вкл. и дистанционни, съответстващи на разписаните им задължения и отговорности в длъжностните им характеристики.	– Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите
86) Доставчикът осъществява партньорства с различни обучителни организации или обучители.	– Сключени договори за квалификационни курсове – Автобиографии на обучители
87) 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 – Други релевантни документи
88) 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
89) 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
90) 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
91) Интервюираните служители познават своите Индивидуални планове за професионално развитие.	– Интервюта със служители – Индивидуални планове за професионално развитие на всеки служител
92) 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
93) 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
94) Служителите са преминали групова супервизия – на всеки 3 месеца (за последните 12 месеца).	– График на супервизиите – Протоколи/отчети от проведените супервизионни сесии – Автобиографии на специалистите по супервизия
95) Служителите са преминали индивидуална супервизия – от външен за услугата специалист – на всеки 4 месеца (за последните 12 месеца).	(независимо дали се предоставя пряко от лице, или от външна организация) – Договори с външни специалисти и/или доставчици на услуги по супервизия

V. Доставчикът на специализираната социална услуга Информирание и консултиране (ИК) 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: Управление на случай

Специализираната социална услуга ИК осигурява ефективно управление на случая за всеки потребител съобразно неговите индивидуални потребности, ресурси и желания. Услугата осигурява участието на потребителите и/или техните законни представители в процеса на оценка, планиране, предоставяне и оценяване на постигнатите резултати.

Критерий 11.1: Индивидуалната оценка на потребностите (ИОП) на всеки потребител се изготвя в срок от мултидисциплинарен екип, съставен от не по-малко от двама специалисти, по утвърдени от доставчика насоки.

Индикатор	Източник на информация
96) Всички потребители са приети в услугата според Процедура за прием на потребители.	– Процедура за прием на потребители – Интервюта със служители
97) Доставчикът е разработил и утвърдил насоки за изготвяне на ИОП.	– Насоки за изготвяне на ИОП
98) Насоките за ИОП включват области и методи на оценка, история на случая, предходни оценки, резултати от експертизи.	– Насоки за изготвяне на ИОП – ИОП на потребителите
99) Всички ИОП са изработени от мултидисциплинарни екипи, съставени от не по-малко от двама специалисти.	– ИОП на потребителите – Документ, определящ членовете на мултидисциплинарния екип – При приложимост, становища на външни специалисти
100) ИОП на потребителите са изработени и актуализирани в срок.	– Първите ИОП 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 на лицето за ползване на услугата от избрания от него доставчик

	– ИОП на потребителите са актуализирани в сроковете, определени в чл. 33, ал. 3 или чл. 34, ал. 1 от ППЗСУ
101) За всички потребители са налични подписани ИОП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя (над 18-годишна възраст) или от родителя/законния представител (за деца).	– ИОП на потребителите – При наличие – протоколи от процеса на обсъждане

Критерий 11.2: ИПП, който е неразделна част от Договора за ползване на социални услуги на всеки потребител, се изготвя в срок от мултидисциплинарен екип с участието на потребителя/законния представител и отразява ИОП.

Индикатор	Източник на информация
102) Всички ИПП са изготвени от мултидисциплинарния екип, извършил ИОП.	– ИПП на потребителите – Документ, определящ членовете на мултидисциплинарния екип – Протоколи от процеса на изготвяне на ИПП
103) ИПП на потребителите са изработени и актуализирани в срок.	– Първите 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 от лицето за ползване на услугата от избрания от него доставчик – ИПП на потребителите са актуализирани в сроковете, определени в чл. 33, ал. 3 или чл. 34, ал. 1 от ППЗСУ
104) 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
105) За всички потребители са налични подписани ИПП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя (над 18-годишна възраст) или от родителя/законния представител (за деца).	– ИПП на потребителите – При наличие – протоколи от процеса на обсъждане
106) Прегледаните ИПП демонстрират връзка със съответното ИОП на потребителя.	– Преглед на ИПП със съответни ИОП
107) За всички потребители са налични Договори (с приложени съответни ИПП), подписани от доставчика на услугата и потребителя и/или негов законен представител.	– Договори на потребителите – При приложимост, Заповед за упълномощаване на служител да подписва Договори
108) Структурата и съдържанието на Договорите отговарят на изискванията на нормативната уредба.	– Договори на потребителите

Критерий 11.3: Прекратяване на ползването на социалната услуга ИК за потребителите става според условията на договора им с доставчика на социалната услуга.

Индикатор	Източник на информация
109) За всички случаи на прекратяване 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
110) Всяко прекратяване ползването на услугата от потребител се документира.	– Документи, удостоверяващи прекратяване ползването на услугата – Регистър на потребителите – Материали от събития по напускане

Стандарт 12: Дейности

Дейностите, предоставяни в услугата, осигуряват специализирана подкрепа за изследване, разбиране и преодоляване на идентифицираните проблеми и затруднения на потребителите, като решенията и действията за преодоляването им са с личното участие на всеки потребител и съобразени с тяхната възраст, степен на риск, специални потребности и индивидуални особености.

Критерий 12.1: Доставчикът на социалната услуга предоставя дейностите по информиране на потребителите с цел повишаване на осведомеността/познанията за техните права, ресурси и възможности за справяне с установените проблеми и затруднения. Доставчикът предоставя дейностите по консултиране на потребителите за повишаване на техния капацитет за разбиране, осмисляне и справяне с установените проблеми и затруднения с участието на потребителя.

Индикатор	Източник на информация
111) ИПП на всеки потребител включва съответните дейности, подходи и формата на предоставяне (индивидуална, групова, мобилна форма).	– Досиета на потребителите – ИПП на потребителите – Графици за работа с потребителите
112) Дейностите с потребителите се документират.	– Писмени документи – например протоколи, формуляри за развитие на случая, карти и др.
113) Периодичен преглед на постигнатите резултати за всеки потребител.	– ИПП на потребителите – Протоколи от прегледи на ИПП

Стандарт 13: Взаимоотношения потребители – служители

Специализираната социална услуга ИК осигурява условия за изграждане на отношения, основани на взаимно доверие, професионално отношение и зачитане, и създаване на професионални граници в общуването. Служителите общуват с потребителите съобразно тяхната възраст, особености в комуникацията и ниво на интелектуално развитие.

Критерий 13.1: Доставчикът на социалната услуга гарантира, че служителите и потребителите общуват в среда с ясни правила на поведение, в които личните граници и особености са уважени и зачетени.

Индикатор	Източник на информация
114) Интервюираните служители дават примери за взаимодействие помежду си и с потребителите.	- Наблюдение - Интервюта със служители - Правилник за вътрешния ред
115) При приложимост, интервюираните потребители споделят примери на взаимодействие помежду си и със служителите.	- Наблюдение - При приложимост, интервюта с потребители - Правилник за вътрешния ред

Критерий 13.2: Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от страна на потребител.

Индикатор	Източник на информация
116) 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 - Документ, удостоверяващ, че потребителят е запознат с Правилника за вътрешния ред
117) Има писмени доказателства, че потребителите на услугата и техните близки са запознати с Процедурата.	- Интервюта със служители - При приложимост, интервюта с потребители
118) 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
119) Приложените мерки по Процедурата са регистрирани в досието на потребителите.	- Досиета на потребителите

Стандарт 14: Права и закрила

Специализираната социална услуга ИК 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. Доставчикът информира и подкрепя потребителите да изразяват мнение по въпроси, които ги касаят или тревожат.

Критерий 14.1: Доставчикът на социалната услуга познава и спазва правата на потребителите.

Индикатор	Източник на информация
120) Всички служители познават Конвенцията на ООН за правата на детето и/или Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания и др.	- Програма за въвеждащо и надграждащи обучения - Интервюта със служители
121) 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 на услугата

Критерий 14.2: Доставчикът на социалната услуга гарантира в максимална степен зачитане личното достойнство на потребителите и защита от злоупотреба и насилие.

Индикатор	Източник на информация
122) Интервюираните потребители познават Процедурата за подаване на жалби.	- Процедура за подаване на жалби, представена по достъпен за потребителите начин - При приложимост, интервюта с потребители
123) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са нанесени в Регистър за жалбите.	- Регистър за жалбите
124) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са разгледани и са предложени решения от Комисията по жалбите.	- Заповед на ръководителя на ИК за създаване на Комисия - Досие за всяка жалба (описание на жалбата, протоколи и решения от заседания на Комисията) - Доклад на Комисията до ръководителя на ИК - Отговор до жалбоподателя
125) 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
126) Интервюираните потребители са запознати с правото си на защита от всякакви форми на насилие и злоупотреба.	- При приложимост, интервюта с потребители

Индикатор	Източник на информация
127) При необходимост служителите преминават веднъж годишно обучение за закрила от насилие.	– Удостоверение от обучение – Интервюта със служителите – Информация, подписана от ръководителя на услугата
128) На видно място е поставена информация за НТЛД 116 111 и спешна телефонна линия 112.	– Наблюдение на средата

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
129) Мнението на потребителите се изслушва и зачита.	– ИОП на потребителите
130) На потребителите със затруднена комуникация са осигурени възможности да изразяват мнението си и да се запознаят с взетите решения.	– 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 специалист
131) На потребителите, поставени под запрещение, са осигурени възможности да изразяват мнението по всички въпроси, свързани с ползването на услугата.	– Използвани материали/подходи

Критерий 14.4: Доставчикът на социалната услуга търси активно мнението на потребителите или техните законни представители при оценка на изпълнението на Програмата за развитие на качеството.

Индикатор	Източник на информация
132) Разработени форми/материали за търсене на мнението на потребителите.	– Форми/материали за търсене на мнението на потребители – Програма за развитие на качеството
133) 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
134) 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)

Стандарт 15: Взаимодействие и подкрепа за родителите/близките на потребителите

Специализираната социална услуга ИК взаимодейства с родителите/законните представители на потребителите. Родителите и близките – при изявено от тяхна страна желание – ползват подкрепа от услугата.

Критерий 15.1: Доставчикът на социалната услуга прилага формални и неформални подходи за включване на родителите/законните представители в предоставянето на услугата при ясни правила за взаимодействие и споделяне на мнение по отношение на подкрепата.

Индикатор	Източник на информация
135) Информацията за услугата (виж Критерий 7.2) съдържа описание на подходите и дейностите за подкрепа на родителите/законните представители на потребителите.	– Наблюдение – Информация за услугата (виж Критерий 7.2) – Интервюта със служители
136) При изявено от родителите/законните представители желание за подкрепа ИПП на всеки потребител съдържа подходите и дейностите за подкрепа.	– ИПП на потребителите – Интервюта със служители – При възможност, интервюта с родителите/законните представители
137) Интервюираните служители дават примери за организация на неформалната комуникация с родителите/законните представители и обмен на информация с тях.	– Интервюта със служители – При възможност, интервюта с родителите/законните представители

Специализираната социална услуга ИК може да се предоставя **самостоятелно или комплексно**¹ със следните социални услуги:

- информиране и консултиране – като общодостъпна социална услуга (при ИК за подкрепа на деца и техните семейства);
- застъпничество и посредничество;
- общностна работа;
- терапия и рехабилитация;
- обучение за придобиване на умения – като общодостъпна (при ИК за подкрепа на деца и техните семейства) и като специализирана социална услуга;
- подкрепа за придобиване на трудови умения (за младежи над 16-годишна възраст и пълнолетни лица);
- дневна грижа;
- резидентна грижа;

- осигуряване на подслон;
- асистентска подкрепа.

Доставчикът на социалната услуга ИК 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.

¹При 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 № 3 към чл. 5

Стандарти и критерии за качество на специализирана социална услуга Застъпничество и посредничество

А. Доставчикът на специализираната социална услуга Застъпничество и посредничество (ЗП) е длъжен да осигури следните стандарти за организация и управление на социалната услуга:

Стандарт 1: Управление

Системата за управление на специализираната социална услуга ЗП 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 приключени случаи.	– Попълнена форма с обобщена информация (период от време, брой обхванати потребители, проблеми (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 ЗП 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. органограма)

Критерий 1.3: Доставчикът на социалната услуга прилага методи за работа, съобразени с проучени добри практики за работа с деца и/или лица, включително с увреждания.

Индикатор	Източник на информация
7) При възможност, установяване на методи за работа в услугата, съобразени с проучени добри практики и подходи за работа с деца и/или лица, включително с увреждания.	– 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

Деяностите на специализираната социална услуга ЗП се организират според програма за целевата група на услугата и обема права, за които се търси защита, при гарантирано избягване на конфликт на интереси. Програмата съдържа ясно определени цели и съдържание, методи на работа, организация на дейностите и правила.

Критерий 2.1: Доставчикът на социалната услуга е разработил и прилага Програма за застъпничество и посредничество според спецификите на затрудненията и проблемите на целевите групи, с които работи.

Индикатор	Източник на информация
9) Разработена и утвърдена Програма за застъпничество и посредничество.	– Програма за застъпничество и посредничество
10) Програмата е съобразена с насочеността на дейностите и специфичните потребности на потребителите.	– Програма за застъпничество и посредничество – Интервю с ръководителя на услугата – Интервюта със служители
11) Интервюираните служители дават пример от своята практика по прилагане на програмата.	– Интервюта със служители – Информация, подписана от ръководителя на услугата

Критерий 2.2: Доставчикът на социалната услуга организира почасово предоставяне на дейностите за подкрепа на потребителите.

Индикатор	Източник на информация
12) Дейностите на служителите са разпределени съобразно Индивидуалния план за подкрепа (ИПП) на всеки потребител.	– Интервюта със служители – ИПП на потребителите
13) Основните дейности за всеки потребител са разписани в индивидуален график за работа.	– Седмичен график за работа на служителите – Индивидуални графици на потребителите
14) Дейностите с потребителите са организирани индивидуално и/или в група (на потребители със сходен проблем или затруднения), при възможност с участието на лица от семейния кръг и други значими за потребителя лица.	

Критерий 2.3: При приложимост, доставчикът на социалната услуга предоставя дейностите на услугата и мобилно.

Индикатор	Източник на информация
15) В ИПП на потребителите са заложили дейностите, които се предоставят мобилно.	– ИПП на потребителите
16) Доставчикът е осигурил подходящи условия/средства за придвижване на служителите и – при необходимост – на потребителите.	– Наблюдение и описание – Интервюта със служители – Седмичен график за работа на служителите
17) Времето за придвижване на служителите за мобилно предоставяне на услугата се отчита като работно време.	

Критерий 2.4: Доставчикът на социалната услуга създава всички необходими условия за избягване на конфликт на интереси.

Индикатор	Източник на информация
18) Доставчикът може да докаже, че прилага разписан механизъм за идентифициране на риск от конфликт на интереси и процедура за справяне.	– Правила или механизми, или процедури
19) Служителите са запознати и декларират писмено липсата на конфликт на интереси.	– Декларации (за избягване на конфликт на интереси), подписани от всички служители

Стандарт 3: Място на предоставяне*

Мястото за предоставяне и управление на специализираната социална услуга ЗП способства за улеснен достъп до/на потребителите, идентифициране и задоволяване на техните потребности и тяхното социално включване.

Критерий 3.1: Мястото на социалната услуга ЗП е комуникативно. Услугата има административен адрес на предоставяне.*

(* При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий се проверява в частта за осигуряване на административен адрес на услугата.

Индикатор	Източник на информация
20) Средата, в която се намира ЗП, е подходяща по отношение на прилежащата инфраструктура.	– Наблюдение и описание на средата
21) За достъпа до ЗП няма прегради и пречки като бариери, забрана за спиране.	
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

Стандарт 4: Специализирана среда

Специализираната среда, в която се предоставя социалната услуга ЗП, като архитектура, функционалности и дизайн, създава условия за адекватен отговор на проблемите и/или затрудненията на потребителите.

Критерий 4.1: Помещенията за индивидуална и/или групова работа са достатъчно на брой, достъпни, обзаведени съобразено с функционалното им предназначение и потребностите на потребителите.*

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий се проверява в частта за осигуряване на материални условия за водене и съхранение на документацията.

Индикатор	Източник на информация
23) При възможност, файле за прием на потребителите и съпровождащите ги лица.	– Наблюдение и описание на помещенията
24) При приложимост, помещенията са проектирани и обзаведени и оборудвани с подходящи помощни средства, технологии и уреди.	
25) Поне едно помещение за индивидуална работа с потребителите.	
26) Поне едно помещение за групова работа с потребителите.	
27) Поне едно помещение за служителите.	
28) 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
29) 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 в социалната услуга ЗП са достатъчно на брой и всички санитарни съоръжения са в изправност.*

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий не се проверява.

Индикатор	Източник на информация
30) При възможност, наличие на отделни тоалетни за служителите и потребителите.	– Наблюдение и описание на помещенията
31) Поне едно санитарно помещение е приспособено за ползване от потребители със затруднения при придвижване.	
32) 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.*

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий не се проверява.

Индикатор	Източник на информация
33) Всички помещения се отопляват, като през зимния период се поддържа постоянна температура в съответствие с хигиенните изисквания – мин. 20°C, когато се използват от потребителите.	– Наблюдение и описание на помещенията (термометър в услугата) – Когато е приложимо, интервюта с потребители – Когато е приложимо, интервюта със служители
34) Помещенията са проветрени и нямат специфичен мирис.	
35) Няма наличие на влага и мухъл в помещенията.	– Наблюдение и описание на помещенията
36) Всички помещения за изпълнение на дейности с потребители имат естествен източник на светлина.	

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

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий не се проверява.

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

Стандарт 5: Безопасност и сигурност

Специализираната социална услуга ЗП 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 на услугата.*

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий не се проверява.

Индикатор	Източник на информация
40) Разработен План за защита при бедствия и аварии.	- План за защита при бедствия и аварии
41) 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
42) Има обозначен аварийен изход, работещо евакуационно осветление.	- Протоколи/предписания от Служба „Пожарна безопасност и защита на населението“
43) Евакуационен план – поставен на видно място и в едър план.	- Наблюдение

Критерий 5.2: При мобилни дейности на терен доставчикът на социалната услуга осигурява в максимално възможна степен безопасност на служителите при агресия и/или конфликтно поведение и др.*

(*) При предоставяне на социалната услуга само в специализирана среда този критерий не се проверява.

Индикатор	Източник на информация
44) Извършена писмена Оценка на риска, която включва потенциални рискове по отношение на безопасността на средата и взаимодействието между потребители и служители.	- Оценка на риска
45) Правила за поведение на служителите на терен с цел намаляване на идентифицираните рискове.	- Оценка на риска - Правила за намаляване на идентифицираните рискове
46) Интервюираните служители са запознати със своите задължения според утвърдените правила.	- Интервюта със служители

Критерий 5.3: Доставчикът на социалната услуга прилага процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества.*

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий не се проверява.

Индикатор	Източник на информация
47) Налична писмена процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества.	- Процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества
48) 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
49) Миещи средства и други потенциално вредни вещества са ясно обозначени и се съхраняват в специални за това места, които са недостъпни за потребителите.	

Критерий 5.4: 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
50) 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
51) 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 - Протокол(и) от проведен инструктаж/обучение - Интервюта със служители
52) Всички служители имат лични предпазни средства – маски, еднократни престилки, ръкавици и др.	- Наблюдение на помещенията - Интервюта със служители

Критерий 5.5: Доставчикът на социалната услуга гарантира закрилата на потребителите при настъпване на инцидент, застрашаващ живота и здравето на потребител.

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

Стандарт 6: Поверителност и сигурност на информацията

Специализираната социална услуга ЗП 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
57) 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 и техните семейства.	– Писмена политика и процедури относно защитата на личните данни и информацията за потребителите и семействата – Интервюта със служители – Информация, подписана от ръководителя на услугата
58) 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 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
59) 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
60) 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 ЗП с партньори, други доставчици, държавни и общински служби, бизнес, медии и други допринасят за социалното включване на потребителите в обществото.

Критерий 7.1: Доставчикът предоставя социалната услуга ЗП във взаимодействие и координация с други доставчици на социални, образователни, здравни, юридически и други услуги и процедури.

Индикатор	Източник на информация
61) Услугите за потребителите се реализират чрез съвместен план за предоставяне на подкрепата с други доставчици на социални услуги, организации и институции.	– Протоколи от проведени срещи за координация на ИПП и дейностите – Съвместен план за предоставяне на подкрепата
62) Планът съдържа отговорниците за предоставяне на конкретните дейности за подкрепа от други организации, институции, административни органи, услуги и др.	– ИПП на потребителите

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

Индикатор	Източник на информация
63) Информационните материали, предназначени за общността, са актуални и съдържат само обобщена информация за услугата.	– Информационни материали, налични в услугата – Материали, подходящи за лица с ограничения в зрението, слуха или говора и за лица с интелектуални затруднения
64) Информационните материали за потребителите са в подходящ формат, съобразен с възрастта, степента на развитие и комуникативните способности, и са подготвени в различни за четене формати.	
65) Подробна информация за услугата (цели на услугата и целеви групи, основни дейности, организация, специалисти и др.) се предоставя на органите по насочване (ДСП, община), като при необходимост се актуализира.	– Изходяща поща – Информационни материали, налични в услугата – Информация, подписана от ръководителя на услугата

Стандарт 8: Финансов ресурс*

Добро финансово управление на специализираната социална услуга ЗП.

(*) 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 ЗП законосъобразно, ефективно, отчетно и отговорно.

Индикатор	Източник на информация
66) 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

67) 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
68) 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.	- Поименно щатно разписание - Ведомости за работни заплати

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

Индикатор	Източник на информация
69) Размерът на събраните такси не надхвърля размера на дължимите такси.	- Таксова книга - Разходо-оправдателен документ за внесена такса - Регистър на потребителите
70) Потребителските такси са събрани от доставчика на поне 80% за последните 12 месеца.	- Установяване на брой и размер на дължими такси - Таксова книга - Разходо-оправдателни документи за внесени такси - Регистър на потребителите

Б. Доставчикът на специализираната социална услуга Застъпничество и посредничество (ЗП) 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 ЗП осигурява възможно най-високо качество на човешките ресурси, необходими за ефективно предоставяне на услугата, съобразно спецификата на целевите групи, с които работи.

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

Индикатор	Източник на информация
71) За всички позиции има разработени и одобрени длъжностни характеристики и – при приложимост – с включено задължение за съдействие по чл. 7 от ЗЗДет.	- Актуални длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите
72) Наетите на трудов договор служители познават длъжностните си характеристики.	- Длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите - Интервюта със служители
73) В изискванията за заемане на длъжностите са заложени специални умения, като: - умения за заместваща и допълваща комуникация; - умения за работа със семейства и общност; - умения за създаване и развитие на подкрепящи мрежи; - умения за работа в екип и междуинституционално сътрудничество и взаимодействие.	- Длъжностни характеристики
74) 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
75) Интервюираните служители са запознати с нормативната уредба в сферата на социалните услуги и закрилата на детето, защитата на правата на хората с увреждания, както и с Етичния кодекс на работещите с деца и Етичния кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги.	- Интервюта със служителите
76) Щатното разписание е изпълнено на 100%.	- Длъжностно щатно разписание
77) 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.	- о основни специалисти: социален работник; - о при необходимост, препоръчителни специалисти: психолог; юрист; логопед; - о служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите: медиатор/експерт от опит - Поименно щатно разписание
78) Минималният брой по основните категории служители е съобразен с броя на потребителите в ЗП.* (* Минимален брой на лицата, ползващи социалната услуга – 8, и максимален брой лица, ползващи социалната услуга – 25.	- Длъжностно щатно разписание - Поименно щатно разписание - Коефициент за определяне числеността на служителите (0,2)

Индикатор	Източник на информация
79) Всички служители са годни и правоспособни за работа.	– 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
80) 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
81) 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
82) Всички служители са с подписани трудови договори/договори за извършване на определена работа/за предоставяне на определена услуга.	– Трудови досиета
83) Оценката на служителите се извършва веднъж годишно и отразява целите и мерките за професионалното им развитие в ЗП.	– Формуляр за оценка – Процедура за оценка
84) 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
85) Процедурата за подбор се спазва при назначаване на всеки служител.	– Процедура за подбор на служителите – Интервюта със служители
86) 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.
87) При приложимост, подборът на доброволци е в съответствие с писмена процедура.	– При приложимост, процедура за набиране на доброволци
88) При приложимост, функциите, задълженията и ограниченията са разписани за всяка доброволческа позиция.	– При приложимост, договор с всеки доброволец
89) 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 ЗП прилага ефективна система за управление на служителите с подходящи мерки за професионална подкрепа и личностно развитие на служителите при условия на учене през целия живот.

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

Индикатор	Източник на информация
90) Служителите имат достъп до програми за квалификация и обучителни курсове, включително и дистанционни, съответстващи на разписаните им задължения и отговорности в длъжностните им характеристики.	– Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите
91) Доставчикът осъществява партньорства с различни обучителни организации или обучители.	– Сключени договори за квалификационни курсове – Автобиографии на обучители
92) 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 – Други релевантни документи
93) 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
94) 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

Индикатор	Източник на информация
95) 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).	- Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати) - Поименно щатно разписание
96) При приложимост, обученията включват, като минимум, специфични за целевата група правни въпроси.	- Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати)
97) При приложимост, обученията включват, като минимум, специфични за целевата група умения в заместваща и допълваща комуникация.	- Обучителни материали
98) Интервюираните служители познават своите Индивидуални планове за професионално развитие.	- Интервюта със служители - Индивидуални планове за професионално развитие на всеки служител
99) 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
100) 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
101) Служителите са преминали групова супервизия – на всеки 3 месеца (за последните 12 месеца).	- График на супервизиите - Протоколи/отчети от проведените супервизионни сесии - Автобиографии на специалистите по супервизия
102) Служителите са преминали индивидуална супервизия – от външен за услугата специалист – на всеки 4 месеца (за последните 12 месеца).	(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 Застъпничество и посредничество (ЗП) 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: Управление на случай

Случаите на потребителите на специализираната социална услуга ЗП се управляват ефективно съобразно идентифицираните потребности, ресурси и желания, включително и тези на общността. Услугата гарантира активното участие на потребителите в процеса на оценка, планиране, предоставяне и оценяване на постигнатите резултати.

Критерий 11.1: Предоставянето на социалната услуга ЗП се извършва съобразно Индивидуалната оценка на потребностите (ИОП) на потребителите, Индивидуалния план за подкрепа (ИПП) и заложените в плана цели и резултати.

Индикатор	Източник на информация
103) За всички потребители на социалната услуга ЗП са налични ИОП съобразно заявените проблеми и затруднения.	- Регистър на потребителите - ИОП на потребителите - Документ, определящ членовете на мултидисциплинарния екип
104) За всички потребители с интелектуални затруднения има налична информация за създадени/налични връзки на доверие.	- Документ, определящ членовете на мултидисциплинарния екип
105) За всички потребители са налични подписани ИОП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя (над 18-годишна възраст) или от родителя/законния представител (за деца).	- ИОП на потребителите - Протоколи от процеса на обсъждане - Подписани ИОП от всички заинтересовани страни
106) Структурата и съдържанието на ИОП отговарят на изискванията на ЗСУ, както и съдържа информацията относно заявения проблем или потребност, изградени доверителните връзки на потребителя, нивото на комуникация и др.	- Съдържателен преглед на поне 50% от активните ИОП

Индикатор	Източник на информация
107) ИОП и ИПП 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 на лицето за ползване на услугата от избория от него доставчик – ИПП на потребителите са актуализирани в сроковете, определени в чл. 33, ал. 3 или чл. 34, ал. 1 от ППЗСУ
108) За всички потребители са налични подписани ИПП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя (над 18-годишна възраст) или от родителя/законния представител (за деца).	– Документ, определящ членовете на мултидисциплинарния екип – Протоколи от процеса на обсъждане – Подписани ИПП от всички заинтересовани страни
109) Целите и дейностите във всички прегледани ИПП отразяват установените в ИОП потребности.	– Съдържателен преглед на активните ИОП с ИПП на потребителите – Преглед на ИПП
110) Структурата и съдържанието на ИПП отговарят на изискванията на нормативната уредба и съдържат конкретни, реалистични и измерими цели и резултати.	– ИПП на потребителите – Сравнителен преглед на произволно избрани ИПП на поне 5 потребители
111) Задължителното участие на потребителя в разработването на ИПП (в съответствие с възрастта и степента на развитие) е отразено в прегледаните ИПП.	– Интервюта със служители
112) За всички потребители са налични Договори (с приложени съответни ИПП), подписани от доставчика на услугата и потребителя и/или негов законен представител.	– Договори на потребителите – При приложимост, Заповед за упълномощаване на служител да подписва Договори
113) Структурата и съдържанието на Договорите отговарят на изискванията на нормативната уредба.	– Договори на потребителите

Критерий 11.2: Прекратяване на ползването на социалната услуга ЗП от потребителите става според условията на договора им с доставчика на социалната услуга.

Индикатор	Източник на информация
114) За всички случаи на прекратяване 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
115) Всяко прекратяване ползването на услугата от потребител се документира.	– Документи, удостоверяващи прекратяване ползването на услугата от потребител – Регистър на потребителите

Стандарт 12: Дейности

Дейностите на социалната услуга по ЗП осигуряват специализирана подкрепа в интерес на потребителите, като решенията и действията за постигане на поставените цели се вземат с личното участие на всеки потребител, като са съобразени с тяхната възраст, степен на риск, вида на увреждане и индивидуални особености.

Критерий 12.1: Доставчикът на социалната услуга ЗП предоставя дейностите по застъпничество с цел овластяване на потребителите за упражняване на техни права. Доставчикът предоставя дейностите по посредничество в интерес на заинтересованото лице за реализиране на неговите права в съответствие с неговите потребности.

Индикатор	Източник на информация
116) ИПП на всеки потребител – според потребността – включва съответните дейности по застъпничество, подходи и формата на предоставяне (индивидуална, групова, мобилна форма).	– Досиета на потребителите – ИПП на потребителите – Графици за работа с потребителите
117) ИПП на всеки потребител – според потребността – включва съответните дейности по посредничество, подходи и формата на предоставяне (индивидуална, групова, мобилна форма).	
118) Дейностите с потребителите се документират.	– Писмени документи – напр. протоколи, формуляри за развитие на случая, карти и др.
119) Периодичен преглед на постигнатите резултати за всеки потребител.	– ИПП на потребителите – Протоколи от прегледи на ИПП
120) Всеки служител участва в екипни срещи за обсъждане на работата с потребителите (минимум 1 път в месеца) – в рамките на услугата и/или интердисциплинарни такива.	– Документ, удостоверяващ провеждани екипни срещи

Критерий 12.2: Доставчикът на социалната услуга ЗП осигурява обсъждане и получаване на предварително мнение от съответния експерт и възможните действия и техните последици.

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

121) За всеки потребител е осъществена поне една консултация с подходящ специалист.	- ИПП на потребителите - Протоколи от срещи на потребителите със специалист(и)
122) За всеки потребител е налично резюме на казуса, който следва да се реши.	- ИПП на потребителите - Резюме на казуса
123) При приложимост (в зависимост от казуса), за потребителите е наличен преглед на съществуващите процедури за упражняване на съответните права.	- ИПП на потребителите - Съответни документи/доказателства за извършен преглед на процедури - Интервюта със служители

Критерий 12.3: При възникване на риск за потребителя (наличие на опасност за сериозно увреждане на здравето или непосредствена и значима загуба на имуществото) доставчикът на социалната услуга ЗП посредничи за организирането и прилагането на защитни мерки за потребителите.

Индикатор	Източник на информация
124) При приложимост, за съответните потребители е налице оценка/анализ на риска.	- ИПП на потребителите, съдържащо писмена оценка/анализ на риска и планираните и приложени защитни мерки
125) Налице е план за действие, който предлага вземане на неотложно решение за прилагане на защитните мерки.	

Стандарт 13: Взаимоотношения потребители – служители

Специализираната социална услуга ЗП създава среда и условия за изграждане на отношения, основани на взаимно доверие, професионално отношение и зачитане, и създаване на професионални граници в общуването. Служителите общуват с потребителите съобразно тяхната възраст, особености в комуникацията и ниво на интелектуално развитие.

Критерий 13.1: Доставчикът на социалната услуга ЗП разработва и прилага ясни правила за взаимодействие между служителите и потребителите, в които личните граници и особености са уважени и зачетени.

Индикатор	Източник на информация
126) Интервюираните служители дават примери за взаимодействие помежду си и с потребителите.	- Наблюдение - Интервюта със служители - Правилник за вътрешния ред
127) При приложимост, интервюираните потребители споделят примери на взаимодействие помежду си и със служителите.	- Наблюдение - При приложимост, интервюта с потребители - Правилник за вътрешния ред

Критерий 13.2: Доставчикът на социалната услуга ЗП разработва и прилага Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от страна на потребител.

Индикатор	Източник на информация
128) 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 - Документ, удостоверяващ, че потребителят е запознат с Правилника за вътрешния ред
129) Има писмени доказателства, че потребителите на услугата и техните близки са запознати с Процедурата.	- Интервюта със служители - При приложимост, интервюта с потребители
130) 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
131) Приложените мерки по Процедурата са регистрирани в досието на потребителя.	- Досиета на потребителите

Стандарт 14: Права и закрила

Специализираната социална услуга ЗП създава среда и 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. Доставчикът информира и подкрепя потребителите да изразяват мнение по въпроси, които ги касаят или тревожат.

Критерий 14.1: Доставчикът на социалната услуга ЗП познава и спазва правата на потребителите.

Индикатор	Източник на информация
132) Всички служители познават Конвенцията на ООН за правата на детето и/или Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания и др.	- Програма за въвеждащо и надграждащи обучения - Интервюта със служители
133) 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 на услугата

Критерий 14.2: Доставчикът на социалната услуга ЗП гарантира в максимална степен зачитане личното достойнство на потребителите и защита от злоупотреба и насилие.

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

134) Интервюираните потребители познават Процедурата за подаване на жалби.	– Процедура за подаване на жалби, представена по достъпен за потребителите начин – При приложимост, интервюта с потребители
135) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са нанесени в Регистър за жалбите.	– Регистър за жалбите
136) 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
137) 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
138) Интервюираните потребители са запознати с правото си на защита от всякакви форми на насилие и злоупотреба.	– При приложимост, интервюта с потребители
139) Служителите преминават веднъж годишно обучение за закрила от насилие.	– Удостоверение от обучение – Интервюта със служителите – Информация, подписана от ръководителя на услугата
140) На видно място е поставена информация за НТЛД 116 111 и спешна телефонна линия 112.	– Наблюдение на средата

Критерий 14.3: Доставчикът на социалната услуга ЗП 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 последици за тях. Доставчикът подкрепя участието на потребителите във вземането на решения по важни за тях въпроси.

Индикатор	Източник на информация
141) Мнението на потребителите се изслушва и зачита.	– ИОП на потребителите – ИПП на потребителите
142) 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
143) На потребителите, поставени под запрещение, са осигурени възможности да изразяват мнение по всички въпроси, свързани с ползването на услугата.	– Използвани материали/подходи

Критерий 14.4: Доставчикът на социалната услуга ЗП търси активно мнението на потребителите или техните законни представители при оценка на изпълнението на Програмата за развитие на качеството.

Индикатор	Източник на информация
144) Разработени форми/материали за търсене на мнението на потребителите.	– Форми/материали за търсене на мнението на потребители – Програма за развитие на качеството
145) Налично проучване на удовлетвореността на потребителите от предоставената подкрепа при приключване на всеки случай с потребител.	– При приложимост, интервюта с потребители – При приложимост, въпросниците са адаптирани за лица с ограничения в зрението, слуха или говора и на лица с интелектуални затруднения – Обобщена информация от проучванията
146) 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)

Стандарт 15: Взаимодействие и подкрепа за родителите/близките на потребителите

Специализираната социална услуга ЗП насърчава и подкрепя взаимодействието с родителите/законните представители на потребителите. Родителите и близките при изявено от тяхна страна желание ползват подкрепа от услугата.

Критерий 15.1: Доставчикът на социалната услуга ЗП прилага формални и неформални подходи за включване на родителите/законните представители в предоставянето на услугата при ясни правила за взаимодействие и споделяне на мнение по отношение на подкрепата.

Индикатор	Източник на информация
147) Информацията за услугата (виж Критерий 7.2) съдържа описание на подходите и дейностите за подкрепа на родителите/законните представители на потребителите.	– Наблюдение – Информация за услугата (виж Критерий 7.2) – Интервюта със служители
148) При изявено от родителите/законните представители желание за подкрепа ИПП на всеки потребител съдържа подходите и дейностите за подкрепа.	– ИПП на потребителите – Интервюта със служители

	- При възможност, интервюта с родителите/законните представители
149) Интервюираните служители дават примери за организация на неформалната комуникация с родителите/законните представители и обмен на информация с тях.	- Интервюта със служители - При възможност, интервюта с родителите/законните представители

Специализираната социална услуга ЗП за деца/лица може да се предоставя **самостоятелно или комплексно**¹ със следните социални услуги:

- информирание и консултиране – като специализирана социална услуга (при ЗП за подкрепа на деца и техните семейства);
- мобилна превантивна общностна работа;
- терапия и рехабилитация;
- обучение за придобиване на умения – като специализирана социална услуга (при ЗП за подкрепа на деца и техните семейства) и като специализирана социална услуга;
- подкрепа за придобиване на трудови умения (за младежи над 16-годишна възраст и пълнолетни лица);
- дневна грижа;
- резидентна грижа;
- осигуряване на подслон;
- асистентска подкрепа.

Доставчикът на социалната услуга ЗП 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 № 4 към чл. 6

Стандарти и критерии за качество на общодостъпна социална услуга Мобилна превантивна общностна работа (общностна работа)

А. Доставчикът на общодостъпната социална услуга Мобилна превантивна общностна работа (МПОР) е длъжен да осигури следните стандарти за организация и управление на социалната услуга:

Стандарт 1: Управление

Системата за управление на общодостъпната социална услуга МПОР се прилага ефективно и цялостно, като насърчава културата на качеството. Услугата 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. Организацията на работата на МПОР е разписана в Общите условия на социалната услуга.

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.) - Документи от работата с 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
5) Разработени и утвърдени Общи условия на услугата.	- Общи условия на услугата МПОР

Критерий 1.2: Управлението на социалната услуга 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
-----------	------------------------

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 общността, включително с деца/лица с увреждания.

Индикатор	Източник на информация
8) 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
9) При възможност, ръководителят на услугата посочва поне една добра практика/иновация, приложена в услугата.	

Стандарт 2: Организация на дейностите

Общодостъпната социална услуга МПОР се предоставя мобилно в общността чрез системна теренна работа, като мобилизира ресурсите на общността за превенция и защита на уязвими лица и групи.

Критерий 2.1: Доставчикът на социалната услуга организира и предоставя дейностите в общността за срок не по-дълъг от 4 месеца – в група и индивидуално, след идентифициране на потребностите на уязвими лица и групи в общността, планиране на конкретните дейности и стимулиране на общностното развитие.

Индикатор	Източник на информация
10) Доставчикът е идентифицирал потребностите на уязвими лица и групи в общността (напр. чрез картографиране, описание, анализ на ситуацията и др.).	- Документи, описващи установените проблеми, места, лица, групи - Интервюта със служители
11) Доставчикът провежда работа на терен с отделни потребители, семейства и групи.	- Графици на дейностите - Протоколи от проведена теренна работа
12) Доставчикът организира и провежда групова работа с потребители със сходни потребности, при изявено желание от тяхна страна.	- Протоколи от проведена групова работа - При приложимост: списъци на участниците
13) Доставчикът организира и провежда индивидуална работа с потребители, при изявено желание от тяхна страна.	- Протоколи от проведена индивидуална работа
14) Дейностите се предоставят на терен, в дома на потребителите, на територията на обществени услуги и/или институции и на открито.	- Протоколи от проведена индивидуална/групова теренна работа

Критерий 2.2: Доставчикът на социалната услуга организира дейностите на МПОР в общността и чрез кампании.

Индикатор	Източник на информация
15) Доставчикът е определил конкретна тема за всяка кампания съобразно установените потребности на общността.	- Наблюдение и описание - Интервюта със служители - Документи, описващи установените проблеми, места, лица, групи - При приложимост, заявки на потребители/институции и др.
16) Доставчикът разработва и изпълнява план за провеждане на всяка кампания.	- План за кампаниите - Материали от кампании (вкл. електронни)

Стандарт 3: Безопасност и сигурност

Общодостъпната социална услуга МПОР осигурява сигурна и безопасна среда за служителите на база на идентифицираните рискове при работа на терен.

Критерий 3.1: Доставчикът на социалната услуга осигурява в максимално възможна степен безопасност за служителите при работа на открито, при настъпване на природно бедствие, агресия и др.

Индикатор	Източник на информация
17) Извършената Оценка на риска включва потенциални рискове по отношение на безопасността на средата и взаимодействието между потребители и служители.	- Оценка на риска
18) Правила за поведение на служителите на терен с цел намаляване на идентифицираните рискове.	- Оценка на риска - Правила за намаляване на идентифицираните рискове
19) Интервюираните служители са запознати със своите задължения според утвърдените правила.	- Интервюта със служители

Критерий 3.2: 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
20) 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
21) 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
22) Всички служители имат лични предпазни средства – маски, еднократни престилки, ръкавици и др.	- Наблюдение на помещенията - Интервюта със служители

Критерий 3.3: Доставчикът на социалната услуга гарантира закрилата на потребителите при настъпване на инцидент, застрашаващ живота и здравето на потребител.

Индикатор	Източник на информация
23) Утвърдена Процедура за действие при инцидент/смърт на потребител.	- Процедура за действие при инцидент/смърт на потребител
24) Всички служители са запознати със своите задължения съгласно Процедурата.	- Интервюта със служители - Протокол(и) за предприети действия и резултатите от тях
25) Проведен инструктаж/обучение на служителите за оказване на първа помощ поне веднъж през последните 12 месеца.	- Информация, подписана от ръководителя на услугата - Протокол(и) от проведен инструктаж/обучение

Стандарт 4: Поверителност и сигурност на информацията

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

Критерий 4.1: Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага политики и процедури за сигурността и поверителността на личните данни за потребителите.

Индикатор	Източник на информация
26) 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 и техните семейства.	- Писмена политика и процедури относно защитата на личните данни и информацията за потребителите и семействата - Интервюта със служители - Информация, подписана от ръководителя на услугата

Критерий 4.2: Доставчикът на социалната услуга архивира и съхранява документацията с лични данни на потребителите съгласно Вътрешни правила.

Индикатор	Източник на информация
27) Всички документи се архивират и съхраняват по Правила за архивиране на информацията.	- Правила за архивиране
28) Документацията с лични данни на потребителите се съхранява за срок от минимум 3 години.	

Стандарт 5: Работа с общността

Работата с общността и системната комуникация на общодостъпната социална услуга МПОР с партньори, други доставчици, държавни и общински служби, бизнес, медии и други допринасят за социалното включване на потребителите в обществото и стимулират общностното развитие.

Критерий 5.1: Доставчикът предоставя социалната услуга МПОР във взаимодействие с други доставчици на социални, образователни, здравни, културни и други услуги, както и с различни институции и организации.

Индикатор	Източник на информация
29) Услугите за потребителите се реализират координирано с други доставчици на социални услуги, организации и институции.	- Протоколи от проведени срещи за координация на дейностите - Преглед на Общите условия на услугата

Критерий 5.2: Доставчикът на социалната услуга има разработена и налична информация за целите на външна и вътрешна комуникация.

Индикатор	Източник на информация
30) Информационните материали, предназначени за общността, са актуални и съдържат само обобщена информация за услугата.	- Информационни материали, налични в услугата - Материали, подходящи за лица с ограничения в зрението, слуха или говора и за лица с интелектуални затруднения
31) Информационните материали за потребителите са в подходящ формат, съобразен с възрастта, комуникативните способности и степента на развитието им.	

Стандарт 6: Финансов ресурс*

Добро финансово управление на общодостъпната социална услуга МПОР.

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

Критерий 6.1: Доставчикът планира и разходва финансовите средства за предоставяне на социалната услуга МПОР законосъобразно, ефективно, отчетно и отговорно.

Индикатор	Източник на информация
32) 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
33) 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
34) 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 общодостъпната социална услуга Мобилна превантивна общностна работа (МПОР) е длъжен да осигури следните стандарти за квалификация и професионално развитие на служителите, които осъществяват дейността по предоставянето на услугата:

Стандарт 7: Структура и квалификация на служителите

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

Критерий 7.1: Доставчикът на социалната услуга осигурява достатъчно на брой и с необходимата професионална подготовка служители.

Индикатор	Източник на информация
35) За всички позиции има разработени и одобрени длъжностни характеристики и – при приложимост – включено задължение за съдействие по чл. 7 от ЗЗДет.	– Актуални длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите
36) Наетите на трудов договор служители познават длъжностните си характеристики.	– Длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите – Интервюта със служители
37) В изискванията за заемане на длъжностите са заложили специални умения, като: – способност за работа с деца и семейства; – способност за работа с лица от различни уязвими групи и общности; – 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.	– Длъжностни характеристики – Интервюта със служители
38) 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
39) 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
40) Щатното разписание е запълнено на минимум 75%.	– Длъжностно щатно разписание: о основни специалисти: социален работник; о при необходимост, препоръчителни специалисти: юрист; педагог; социален педагог; специалист социални дейности;
41) 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.	о служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите: медиатор/експерт с опит; о при необходимост, подпомагащи служители: шофьор – Поименно щатно разписание

Индикатор	Източник на информация
42) Минималният брой по основните категории служители е съобразен с броя на потребителите в МПОР.	– Длъжностно щатно разписание – Поименно щатно разписание – Коефициент за определяне числеността на служителите (0,1)
43) Всички служители са годни и правоспособни за работа.	– 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
44) 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
45) 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
46) Всички служители са с подписани трудови договори/договори за извършване на определена работа/за предоставяне на определена услуга.	– Трудови досиета
47) Оценката на служителите се извършва веднъж годишно и отразява целите и мерките за професионалното им развитие в МПОР.	– Формуляр за оценка – Процедура за оценка
48) Резултатите от оценката на всеки служител се обсъждат лично.	– Подписан от ръководителя и служителя Формуляр за оценка

Критерий 7.2: 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
49) Процедурата за подбор се спазва при назначаване на всеки служител.	– Процедура за подбор на служителите – Интервюта със служители
50) 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.
51) При приложимост, подборът на доброволци е в съответствие с писмена процедура.	– При приложимост, процедура за набиране на доброволци
52) При приложимост, функциите, задълженията и ограниченията са разписани за всяка доброволческа позиция.	– При приложимост, договор с всеки доброволец
53) При приложимост, сътрудничество с учебни заведения за провеждане на учебни стажове.	– Сключени споразумения с учебни заведения – Графици за стажуване

Стандарт 8: Развитие на служителите

Общодостъпната социална услуга МПОР 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 8.1: Доставчикът на социалната услуга осигурява условия за професионално развитие на служителите.

Индикатор	Източник на информация
54) Служителите имат достъп до програми за квалификация и обучителни курсове, вкл. и дистанционни, съответстващи на разписаните им задължения и отговорности в длъжностните им характеристики.	– Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите
55) Доставчикът осъществява партньорства с различни обучителни организации или обучители.	– Сключени договори за квалификационни курсове – Автобиографии на обучители
56) Служителите 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 – Други релевантни документи
57) Налична програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите.	– Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите за настоящата календарна година

Критерий 8.2: Доставчикът на социалната услуга осигурява въвеждащи и надграждащи/специализирани обучения за служителите.

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

58) 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
59) 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
60) Интервюираните служители познават своите Индивидуални планове за професионално развитие.	– Интервюта със служители – Индивидуални планове за професионално развитие на всеки служител

Критерий 8.3: Доставчикът на социалната услуга осигурява на служителите професионална подкрепа чрез наставничество, групов и индивидуална супервизия.

Индикатор	Източник на информация
61) 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
62) Служителите са преминали групов супервизия – на всеки 3 месеца (за последните 12 месеца).	– График на супервизиите – Протоколи/отчети от проведените супервизионни сесии – Автобиографии на специалистите по супервизия
63) Служителите са преминали индивидуална супервизия – от външен за услугата специалист – на всеки 4 месеца (за последните 12 месеца).	(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 общодостъпната социална услуга Мобилна превантивна общностна работа (МПОР) 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 9: Дейности

Дейностите на общодостъпната социална услуга МПОР са организирани в програми за превенция и/или подкрепа на уязвимите лица и групи според идентифицираните (или заявени) проблеми и потребности на общността. Дейностите в определена група или общност (с еднородни проблеми) се планират и изпълняват в рамките на 4-месечен период.

Критерий 9.1: Доставчикът на социалната услуга планира и изпълнява дейностите на услугата съобразно идентифицираните нужди, желания/заявки и възможности на потребителите и ресурсите на общността.

Индикатор	Източник на информация
64) Утвърдените Общи условия на услугата описват целите, методите на работа, целевата група, основни дейности, очаквани резултати и др.	– Общи условия на МПОР
65) Дейностите за постигане на целите на услугата следват програми/планове за работа в общността.	– График на служителите – Интервюта със служители
66) Услугата създава общностни форми (формални, неформални структури) за активно включване на представители на общността в дейностите на услугата.	– Програми/планове за работа в общността – Информация, подписана от ръководителя на услугата – Материали от събития, обучения, тематични срещи в общността, визуални материали и др.
67) Услугата прилага про-активни методи на работа с общността.	– Наблюдение и описание
68) Служителите могат да опишат поне три примера от работа по превенция, защита и/или стимулиране на общността.	– Интервю с ръководителя на услугата – Интервюта със служители

Стандарт 10: Взаимоотношения потребители – служители

Общодостъпната социална услуга МПОР създава среда и условия за изграждане на отношения с потребителите на базата на уважение, зачитане на различията, липса на дискриминация и спазване на професионални граници в общуването. Служителите общуват с потребителите съобразно тяхната възраст, особености в комуникацията и ниво на интелектуално развитие.

Критерий 10.1: Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага ясни правила за взаимодействие между служителите и потребителите, като те общуват в среда с ясни правила на поведение, в които личните граници и особености са уважени и зачетени.

Индикатор	Източник на информация
69) Интервюираните служители дават примери за взаимодействие помежду си и с потребителите.	– Наблюдение – Интервюта със служители

	- Общи условия
70) При приложимост, интервюираните потребители споделят примери на взаимодействие със служителите.	- Наблюдение - При приложимост, интервюта с потребители - Общи условия

Стандарт 11: Права и закрила

Общодостъпната социална услуга МПОР 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. Доставчикът информира и подкрепя потребителите да изразяват мнение по въпроси, които ги касаят или тревожат.

Критерий 11.1: Доставчикът на социалната услуга познава и спазва правата на потребителите.

Индикатор	Източник на информация
71) Всички служители познават Конвенцията на ООН за правата на детето и/или Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания и др. релевантни национални и международни документи.	- Програма за въвеждащо и надграждащи обучения - Интервюта със служители
72) Доставчикът е в състояние да представи доказателства за зачитане на правото на мнение, избор и зачитане на личността на потребителите при предоставяне на услугата.	- Информационни материали - Интервюта със служители - При приложимост, интервюта с потребители - Интервю с ръководителя на услугата
73) Доставчикът е създал възможност на потребителите за подаване на жалби.	- Процедура за подаване на жалби, представена по достъпен за потребителите начин - При приложимост, интервюта с потребители - Регистър за жалбите
74) При необходимост служителите преминават веднъж годишно обучение за закрила от насилие.	- Удостоверение от обучение - Интервюта със служителите - Информация, подписана от ръководителя на услугата - Наблюдение на средата

Критерий 11.2: Доставчикът на социалната услуга създава възможност за обратна връзка от потребителите относно удовлетвореността от получената подкрепа и при оценка на изпълнението на Програмата за развитие на качеството.

Индикатор	Източник на информация
75) Разработени форми/материали за търсене на мнението на потребителите.	- Форми/материали за търсене на мнението на потребители - Програма за развитие на качеството
76) 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)

Общодостъпната социална услуга МПОР може да се предоставя **самостоятелно или комплексно**¹ със следните социални услуги:

- информирание и консултиране – като общодостъпна и специализирана социална услуга;
- застъпничество и посредничество;
- терапия и рехабилитация;
- обучение за придобиване на умения;
- подкрепа за придобиване на трудови умения (за младежи над 16-годишна възраст и пълнолетни лица).

Доставчикът на общодостъпната социална услуга МПОР 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.

¹При 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.

А. Доставчикът на специализираната социална услуга Терапия и рехабилитация (ТР) е длъжен да осигури следните стандарти за организация и управление на социалната услуга:

Стандарт 1: Управление

Системата за управление на специализираната социална услуга ТР 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 приключени случаи.	- Попълнена форма с обобщена информация (период от време, брой обхванати потребители, проблеми (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 ТР 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 и/или лица, включително с увреждания.

Индикатор	Източник на информация
7) При възможност, установяване на методи за работа в услугата, съобразени с проучени добри практики и подходи за работа с деца и/или лица, включително с увреждания.	- 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 ТР организира дейностите за ефективно посрещане на специфичните индивидуални потребности на потребителите от терапия и/или рехабилитация.

Критерий 2.1: Доставчикът на социалната услуга организира почасова подкрепа на потребителите.

Индикатор	Източник на информация
9) Дейностите на служителите са разпределени съобразно Индивидуалния план за подкрепа (ИПП) на всеки потребител.	- Интервюта със служители - ИПП на потребителите
10) Основните дейности за всеки потребител са разписани в индивидуален график за работа.	- Седмичен график за работа на служителите - Индивидуални графици на потребителите
11) Дейностите с потребителите са организирани индивидуално и/или в група.	

Критерий 2.2: При приложимост, доставчикът на социалната услуга предоставя дейностите на услугата ТР и мобилно.*

(*) При предоставяне на социалната услуга само в специализирана среда този критерий не се проверява.

Индикатор	Източник на информация
12) При необходимост, в ИПП на потребителите са заложили дейностите, които се предоставят мобилно.	- ИПП на потребителите
13) Доставчикът е осигурил подходящи условия/средства за придвижване на служителите.	- Наблюдение и описание - Интервюта със служители
14) Времето за придвижване на служителите за мобилно предоставяне на услугата се отчита като работно време.	- Седмичен график за работа на служителите - Индивидуални графици на потребителите
15) Интензивността на подкрепата е достатъчна за постигане на заложените в ИПП цели.	- ИПП на потребителите - Интервюта със служители

Стандарт 3: Място на предоставяне

Мястото за предоставяне на специализираната социална услуга ТР способства за задоволяване на потребностите на потребителите, за подобряване и развиване на различни умения, подобряване на физическата сила и функционалното здраве (извън обхвата на медицинската рехабилитация) на лицата, ползващи услугата, както и за тяхното социално включване.

Критерий 3.1: Мястото на социалната услуга ТР е комуникативно. Услугата има административен адрес на предоставяне.*

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий се проверява в частта за осигуряване на административен адрес на услугата.

Индикатор	Източник на информация
16) Средата, в която се предоставя ТР, е подходяща по отношение на прилежащата инфраструктура.	- Наблюдение и описание на средата
17) За достъпа до ТР няма прегради и пречки като бариери, забрана за спиране.	
18) 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: Специализирана среда

Специализираната среда, в която се предоставя социална услуга ТР, като архитектура, функционалности и дизайн, създава условия за посрещане на потребностите на потребителите от терапия и рехабилитация.

Критерий 4.1: Помещенията за индивидуална и/или групова **терапия** са достатъчно на брой, достъпни, обзаведени съобразено с функционалното им предназначение и потребностите на потребителите.*

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий се проверява в частта за осигуряване на материални условия за водене и съхранение на документацията.

Индикатор	Източник на информация
19) При възможност, фоайе за прием на потребителите и съпровождащите ги лица.	- Наблюдение и описание на помещенията
20) Всички специализирани помещения са обзаведени, съобразно вида на терапевтичните дейности.	
21) При приложимост, мебелите и съоръженията в услугата са обезопасени (заоблени ръбове на мебелите, обезопасени електрически контакти и др.).	
22) Поне едно помещение за индивидуална терапевтична работа с потребителите.	
23) Поне едно помещение за групов терапевтична работа с потребителите.	- Наблюдение и описание на помещенията - Правила за достъп до помещенията и документацията
24) Поне едно помещение за служителите.	
25) Условия за съхранение на лична документация на потребителите и архив (напр. метален шкаф, който се заключва).	
26) 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: Помещенията за индивидуална и/или групова **рехабилитация** са достатъчно на брой, достъпни, обзаведени съобразено с функционалното им предназначение и потребностите на потребителите.*

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий се проверява в частта за осигуряване на материални условия за водене и съхранение на документацията.

Индикатор	Източник на информация
27) При възможност, фоайе за прием на потребителите и съпровождащите ги лица.	– Наблюдение и описание на помещенията
28) Всички специализирани помещения са обзаведени съобразно рехабилитационните дейности.	
29) При приложимост, мебелите и съоръженията в услугата са обезопасени (заоблени ръбове на мебелите, обезопасени електрически контакти и др.).	
30) Поне една зала за рехабилитация (от около 25 кв.м), в която са разположени необходимите рехабилитационни уреди.	
31) Поне едно помещение за служителите.	
32) 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
33) 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 4.3: Санитарно-хигиенните помещения в социалната услуга ТР са достатъчно на брой и всички санитарни съоръжения са в изправност.*

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий не се проверява.

Индикатор	Източник на информация
34) Служителите ползват санитарни помещения, различни от тези на потребителите.	– Наблюдение и описание на помещенията
35) Поне едно санитарно помещение е приспособено за ползване от потребители със затруднения при придвижване.	
36) Всички санитарни съоръжения са работещи.	

Критерий 4.4: Доставчикът на социалната услуга спазва санитарно-хигиенните изисквания по отношение осветление, отопление и вентилация на всички помещения.*

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий не се проверява.

Индикатор	Източник на информация
37) 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) – Когато е приложимо, интервюта с потребители – Когато е приложимо, интервюта със служители
38) Помещенията са проветрени и нямат специфичен мирис.	
39) Няма наличие на влага и мухъл в помещенията.	
40) Всички помещения за изпълнение на дейностите имат естествен източник на светлина.	– Наблюдение и описание на помещенията

Критерий 4.5: Специализираната среда (материалната база), в която се предоставя социалната услуга ТР, е в състояние да посрещне потребители със специални потребности, включително при придвижване.*

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий не се проверява.

Индикатор	Източник на информация
41) Функционираща рампа или други подходящи приспособления (напр. асансьор, подежник) на подходящо и леснодостъпно входно място към услугата ТР.	– Наблюдение и описание на средата – Документи за въвеждане в експлоатация на съответното съоръжение – При възможност, интервюта с потребители
42) Вратите позволяват ползване от потребители със затруднения при придвижване – нямат прагове, бравите са на достъпна за потребителите височина.	
43) Широчината на всички коридори и врати по пътя на движение позволяват безпрепятствено преминаване на инвалидна количка.	

Стандарт 5: Безопасност и сигурност

Специализираната социална услуга TP 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.*

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий не се проверява.

Индикатор	Източник на информация
44) Разработен План за защита при бедствия и аварии.	– План за защита при бедствия и аварии
45) 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
46) Има обозначен аварийен изход, работещо евакуационно осветление.	– Протоколи/предписания от Служба „Пожарна безопасност и защита на населението“ – Наблюдение
47) 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.*

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий не се проверява.

Индикатор	Източник на информация
48) Налична писмена процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества.	– Процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества
49) 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
50) Миещи средства и други потенциално вредни вещества са ясно обозначени и се съхраняват 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 в услугата.

Индикатор	Източник на информация
51) 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
52) 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
53) Всички служители имат лични предпазни средства – маски, еднократни престилки, ръкавици и др.	– 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
54) Утвърдена Процедура за действие при инцидент, включително при смърт на потребител.	– Процедура за действие при инцидент, включително при смърт на потребител
55) Всички служители са запознати със своите задължения съгласно Процедурата.	– Интервюта със служители – Протокол(и) за предприети действия и резултатите от тях
56) Проведен инструктаж/обучение на служителите за оказване на първа помощ поне веднъж през последните 12 месеца.	– Информация, подписана от ръководителя на услугата – Протокол(и) от проведен инструктаж/обучение
57) Всички потребители и/или техните законни представители са информирани по подходящ начин за реда на информиране при случай на инцидент.	– При приложимост, интервюта с потребители

Стандарт 6: Поверителност и сигурност на информацията

Специализираната социална услуга ТР 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
58) 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 и техните семейства.	– Писмена политика и процедури относно защитата на личните данни и информацията за потребителите и семействата – Интервюта със служители – Информация, подписана от ръководителя на услугата
59) 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 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
60) 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
61) 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 ТР с партньори, други доставчици, държавни и общински служби, бизнес, медии и други допринасят за социалното включване на потребителите в обществото.

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

Индикатор	Източник на информация
62) Услугите за потребителите се реализират координирано с други доставчици на социални услуги, организации и институции.	– Протоколи от проведени срещи за координация на ИПП и дейностите – Преглед на Програмата за предоставяне на услугата – ИПП на потребителите

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

Индикатор	Източник на информация
63) Информационните материали, предназначени за общността, са актуални и съдържат само обобщена информация за услугата.	– Информационни материали, налични в услугата – Материали, подходящи за лица с ограничения в зрението, слуха или говора и за лица с интелектуални затруднения
64) Информационните материали за потребителите са в подходящ формат, съобразен с възрастта, комуникативните способности и степента на развитието им.	
65) При приложимост, подробна информация за услугата (цели на услугата и целеви групи, основни дейности, организация, специалисти и др.) се предоставя на органите по насочване (ДСП, община), като при необходимост се актуализира.	– Изходяща поща – Информационни материали, налични в услугата – Информация, подписана от ръководителя на услугата

Стандарт 8: Финансов ресурс*

Добро финансово управление на специализираната социална услуга ТР.

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

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

Индикатор	Източник на информация

66) 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
67) 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
68) 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 ТР от потребителите се събират редовно в определения за потребителя размер и са отразени в счетоводната документация на доставчика на услугата.

Индикатор	Източник на информация
69) Размерът на събраните такси не надхвърля размера на дължимите такси.	- Таксова книга - Разходо-оправдателен документ за внесена такса - Регистър на потребителите
70) Потребителските такси са събрани от доставчика на поне 80% за последните 12 месеца.	- Установяване на брой и размер на дължими такси - Таксова книга - Разходо-оправдателни документи за внесени такси - Регистър на потребителите

Б. Доставчикът на специализираната социална услуга Терапия и рехабилитация (ТР) 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 ТР 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
71) За всички позиции има разработени и одобрени длъжностни характеристики и (при приложимост) с включено задължение за съдействие по чл. 7 от ЗЗДет.	- Актуални длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите
72) Наетите на трудов договор служители познават длъжностните си характеристики.	- Длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите - Интервюта със служители
73) В изискванията за заемане на длъжностите са заложени специални умения, като: - умения за водене на случай (за определените водещи случая служители); - умения за работа с уязвими групи в зависимост от профила на потребителите като лица с увреждания, лица във висок риск от социално изключване, деца в риск и техните семейства и др.; - 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
74) 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
75) 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

Индикатор	Източник на информация
76) Щатното разписание е запълнено на минимум 75%.	- Длъжностно щатно разписание:
77) 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.	о основни специалисти: социален работник; рехабилитатор/кинезитерапевт/логопед/трудотерапевт/психолог/социален педагог/специален педагог; о при необходимост, препоръчителни специалисти: арт терапевт; ерготерапевт; други специалисти съобразно специфичните потребности на потребителите; о при необходимост, подпомагащи служители: шофьор - Поименно щатно разписание
78) Минималният брой по основните категории служители е съобразен с броя на потребителите в ТР.* (* Минимален брой на лицата, ползващи социалната услуга - 20, и максимален брой лица, ползващи социалната услуга - 50.	- Длъжностно щатно разписание - Поименно щатно разписание - Коефициент за определяне числеността на служителите (0,3)
79) Всички служители са годни и правоспособни за работа.	- 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
80) 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
81) 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
82) Всички служители са с подписани трудови договори/договори за извършване на определена работа/за предоставяне на определена услуга.	- Трудови досиета
83) Оценката на служителите се извършва веднъж годишно и отразява целите и мерките за професионалното им развитие в ТР.	- Формуляр за оценка - Процедура за оценка
84) 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
85) Процедурата за подбор се спазва при назначаване на всеки служител.	- Процедура за подбор на служителите
86) 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.
87) При приложимост, подборът на доброволци е в съответствие с писмена процедура.	- При приложимост, процедура за набиране на доброволци
88) При приложимост, функциите, задълженията и ограниченията са разписани за всяка доброволческа позиция.	- При приложимост, договор с всеки доброволец
89) 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 ТР 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
-----------	------------------------

Индикатор	Източник на информация
90) Служителите имат достъп до програми за квалификация и обучителни курсове, вкл. и дистанционни, съответстващи на разписаните им задължения и отговорности в длъжностните им характеристики.	- Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите
91) При необходимост доставчикът осъществява партньорства с различни обучителни организации или обучители.	- Сключени договори за квалификационни курсове - Автобиографии на обучители
92) Служителите 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 - Други релевантни документи
93) 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
94) 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
95) 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
96) Интервюираните служители познават своите Индивидуални планове за професионално развитие.	- Интервюта със служители - Индивидуални планове за професионално развитие на всеки служител
97) 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
98) Всеки новопостъпил служител без опит в системата на социалните услуги има назначен наставник, определен за период не по-кратък 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
99) Служителите са преминали групова супервизия – на всеки 3 месеца (за последните 12 месеца).	- График на супервизиите - Протоколи/отчети от проведените супервизионни сесии - Автобиографии на специалистите по супервизия
100) Служителите са преминали индивидуална супервизия – от външен за услугата специалист – на всеки 4 месеца (за последните 12 месеца).	(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 Терапия и рехабилитация (ТР) 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: Управление на случай

Специализираната социална услуга ТР осигурява ефективно управление на случая за всеки потребител съобразно неговите индивидуални потребности, ресурси и желания. Услугата осигурява участието на потребителите и/или техните законни представители в процеса на оценка, планиране, предоставяне и оценяване на постигнатите резултати.

Критерий 11.1: Индивидуалната оценка на потребностите (ИОП) на всеки потребител се изготвя в срок от мултидисциплинарен екип, съставен от не по-малко от двама служители, по утвърдени от доставчика насоки.

Индикатор	Източник на информация
101) Всички потребители са приети в услугата според Процедура за прием на потребители.	– Процедура за прием на потребители – Интервюта със служителите
102) Доставчикът е разработил и утвърдил насоки за изготвяне на ИОП.	– Насоки за изготвяне на ИОП
103) Насоките за ИОП включват области и методи на оценка, предходни оценки, резултати от експертизи.	– Насоки за ИОП – ИОП на потребителите
104) Всички ИОП са разработени от мултидисциплинарни екипи, съставени от не по-малко от двама специалисти.	– ИОП на потребителите – Документ, определящ членовете на мултидисциплинарния екип – При приложимост, становища на външни специалисти
105) ИОП на потребителите са разработени и актуализирани в срок.	– Първите ИОП 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 на лицето за ползване на услугата от избория от него доставчик – ИОП на потребителите са актуализирани в сроковете, определени в чл. 33, ал. 3 или чл. 34, ал. 1 от ППЗСУ
106) За всички потребители са налични подписани ИОП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя (над 18-годишна възраст) или от родителя/законния представител (за деца).	– ИОП на потребителите – При наличие – протоколи от процеса на обсъждане

Критерий 11.2: ИПП, който е неразделна част от Договора за ползване на социални услуги, на всеки потребител се изготвя в срок от мултидисциплинарен екип с участието на потребителя/законния представител и отразява ИОП.

Индикатор	Източник на информация
107) Всички ИПП са изготвени от мултидисциплинарния екип, извършил ИОП.	– ИПП на потребителите – Документ, определящ членовете на мултидисциплинарния екип – Протоколи от процеса на изготвяне на ИПП
108) ИПП на потребителите са разработени и актуализирани в срок.	– Първите 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 от лицето за ползване на услугата от избория от него доставчик – ИПП на потребителите са актуализирани в сроковете, определени в чл. 33, ал. 3 или чл. 34, ал. 1 от ППЗСУ
109) 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 служителите
110) За всички потребители са налични подписани ИПП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя (над 18-годишна възраст) или от родителя/законния представител (за деца).	– ИПП на потребителите – При наличие – протоколи от процеса на обсъждане
111) Прегледаните ИПП демонстрират връзка със съответното ИОП на потребителя.	– Преглед на ИПП със съответни ИОП
112) За всички 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
113) Структурата и съдържанието на Договорите отговарят на изискванията на нормативната уредба.	– Съдържателен преглед на Договорите на потребителите

Критерий 11.3: Прекратяване на ползването на социалната услуга ТР за потребителите става според условията на договора.

Индикатор	Източник на информация
114) За всички случаи на прекратяване на 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
115) Всяко прекратяване ползването на услугата се документира.	– Документи, удостоверяващи прекратяване ползването на услугата – Регистър на потребителите

Стандарт 12: Дейности за терапия и рехабилитация

Дейностите в специализираната социална услуга ТР се основават на надеждни научни принципи и доказателства, съобразени със спецификите на терапевтичната и/или рехабилитационната практика и с индивидуалните потребности, желания и интереси на потребителите.

Критерий 12.1: Доставчикът на социалната услуга организира предоставянето на терапевтичните и рехабилитационните дейности за потребителите според добрите съвременни знания в практиките за развиване, възстановяване, поддържане или подобряване на умения, подобряване на физическата сила и функционалното здраве (извън обхвата на медицинската рехабилитация) на потребителите според тяхната възраст, специфични потребности, степен на риска, вид на увреждането и индивидуалните им особености, като се съобразява с тяхната заявка и желание.

Индикатор	Източник на информация
116) Ръководителят на услугата ТР посочва научните подходи/ модели, прилагани при предоставяне на услугата.	– Информация, подписана от ръководството на услугата – Интервюта със служители
117) Интервюираните служители познават научните подходи/ модели, които прилагат при предоставяне на услугата.	
118) ИПП на всеки потребител включва съответните терапевтични дейности, подходи и формата на предоставяне (индивидуална, групова, мобилна форма).	– Досиета на потребителите – ИПП на потребителите – Графици за работа с потребителите
119) ИПП на всеки потребител включва съответните рехабилитационни дейности, подходи и формата на предоставяне (индивидуална, групова, мобилна форма).	
120) Услугата разполага с (и прилага) насоки за оценка на потребностите на потребители от ТР и тяхното предоставяне.	– Писмени документи – напр. насоки/ръководство за оценка на потребностите от ТР – ИОП на потребителите
121) Услугата се предоставя по писмено разработени от доставчика програми съобразно потребностите на целевите групи.	– Програми на услугата – Интервю с ръководителя на услугата
122) Дейностите с потребителите се документират.	– Писмени документи – напр. протоколи, формуляри за развитие на случая, карти и др. – ИПП на потребителите
123) Периодичен преглед на постигнатите резултати за всеки потребител.	– ИПП на потребителите – Протоколи от прегледи на ИПП
124) Всеки служител участва в екипни срещи за обсъждане на работата с потребителите (минимум 2 пъти в месеца).	– Документ, удостоверяващ провеждани екипни срещи

Критерий 12.2: Доставчикът на социалната услуга познава ограниченията на услугата и има процедура за информиране и съветване на потребителите за други подходящи форми на подкрепа, когато потребностите им надвишават обхвата на услугите.

Индикатор	Източник на информация
125) Услугата има писмена политика за информиране и съдействие на потребителите, когато техните потребности не могат да бъдат адекватно посрещнати.	– Политика за информиране на потребителите и насочващите органи за обхвата и лимитите на услугата – Интервюта със служители – При приложимост, интервюта с потребители
126) Политиката включва критерии за информиране/съветване за други форми на подкрепа.	

Стандарт 13: Взаимоотношения потребители – служители

Специализираната социална услуга ТР създава среда и условия за изграждане на отношения, които се основават на взаимно доверие, професионално отношение и зачитане, и създаване на професионални граници в общуването. Служителите общуват с потребителите съобразно възраст, особености в комуникацията и ниво на интелектуално развитие.

Критерий 13.1: Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага ясни правила на общуване и поведение между служителите и потребителите, при които личните граници и особености са уважени и зачетени.

Индикатор	Източник на информация
127) Интервюираните служители дават примери за взаимодействие помежду си и с потребителите.	– Наблюдение – Интервюта със служители – Правилник за вътрешния ред
128) При приложимост, интервюираните потребители споделят примери на взаимодействие помежду си и със служителите.	– Наблюдение – При приложимост, интервюта с потребители – Правилник за вътрешния ред

Критерий 13.2: Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от страна на потребител.

Индикатор	Източник на информация
129) 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 - Документ, удостоверяващ, че потребителят е запознат с
130) Има писмени доказателства, че потребителите на услугата и техните близки са запознати с Процедурата.	Правилника за вътрешния ред - Интервюта със служители - При приложимост, интервюта с потребители
131) 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
132) Приложените мерки по Процедурата са регистрирани в досието на потребителите.	- Досиета на потребителите

Стандарт 14: Права и закрила

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

Критерий 14.1: Доставчикът на социалната услуга познава и спазва правата на потребителите.

Индикатор	Източник на информация
133) Всички служители познават Конвенцията на ООН за правата на детето и/или Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания.	- Програма за въвеждащо и надграждащи обучения - Интервюта със служители
134) Доставчикът е в състояние да представи доказателства за зачитане на правото на мнение, избор и зачитане на личността на потребителите при предоставяне на услугата.	- Информационни материали - Интервюта със служители - При приложимост, интервюта с потребители - Интервю с ръководителя на услугата

Критерий 14.2: Доставчикът на социалната услуга гарантира в максимална степен зачитане личното достойнство на потребителите и защита от злоупотреба и насилие.

Индикатор	Източник на информация
135) Интервюираните потребители познават Процедурата за подаване на жалби.	- Процедура за подаване на жалби, представена по достъпен за потребителите начин - При приложимост, интервюта с потребители
136) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са нанесени в Регистър за жалбите.	- Регистър за жалбите
137) 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
138) 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
139) Интервюираните потребители са запознати с правото си на защита от всякакви форми на насилие и злоупотреба.	- При приложимост, интервюта с потребители
140) При необходимост служителите преминават веднъж годишно обучение за закрила от насилие.	- Удостоверение от обучение - Интервюта със служителите - Информация, подписана от ръководителя на услугата
141) На видно място е поставена информация за НТЛД 116 111 и спешна телефонна линия 112.	- Наблюдение на средата

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 последици за тях. Доставчикът подкрепя участието на потребителите във вземането на решения по важни за тях въпроси.

--	--

Индикатор	Източник на информация
142) Мнението на потребителите се изслушва и зачита.	– ИОП на потребителите – ИПП на потребителите – При приложимост, интервюта с потребители – Използвани материали/подходи
143) На потребителите със затруднена комуникация са осигурени възможности да изразяват мнението си и да се запознаят с взетите решения.	
144) На потребителите, поставени под запрещение, са осигурени възможности да изразяват мнение по всички въпроси, свързани с ползването на услугата.	

Критерий 14.4: Доставчикът на социалната услуга търси активно мнението на потребителите или техните законни представители при оценка на изпълнението на Програмата за развитие на качеството.

Индикатор	Източник на информация
145) Разработени форми/материали за търсене на мнението на потребителите.	– Форми/материали за търсене на мнението на потребители – Програма за развитие на качеството
146) Всеки потребител (законен представител) е дал обратна връзка за своята удовлетвореност от предоставената подкрепа при прекратяване на услугата.	– При приложимост, 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
147) 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)

Стандарт 15: Взаимодействие и подкрепа за родителите/близките на потребителите

Специализираната социална услуга ТР насърчава и осъществява взаимодействие с родителите/законните представители на потребителите и близките при изявено желание ползват подкрепа от услугата.

Критерий 15.1: Доставчикът на социалната услуга прилага формални и неформални подходи за включване на родителите/законните представители в предоставянето на услугата при ясни правила за взаимодействие и споделяне на мнение по отношение на подкрепата.

Индикатор	Източник на информация
148) Информацията за услугата (виж Критерий 7.2) съдържа описание на подходите и дейностите за подкрепа на родителите/законните представители на потребителите.	– Наблюдение – Информация за услугата (виж Критерий 7.2) – Интервюта със служители
149) При изявено от родителите/законните представители желание за подкрепа ИПП на всеки потребител съдържа подходите и дейностите за подкрепа.	– ИПП на потребителите – Интервюта със служители – При възможност интервюта с родителите/законните представители
150) Интервюираните служители дават примери за организация на неформалната комуникация с родителите/законните представители и обмен на информация с тях.	– Интервюта със служители – При възможност интервюта с родителите/законните представители

Специализираната социална услуга ТР може да се предоставя **самостоятелно или комплексно**¹ със следните социални услуги:

- информиране и консултиране – като общодостъпна социална услуга (при ТР за подкрепа на деца и техните семейства) и като специализирана социална услуга;
- застъпничество и посредничество;
- общностна работа;
- обучение за придобиване на умения – като общодостъпна социална услуга (при ТР за подкрепа на деца и техните семейства) и като специализирана социална услуга;
- подкрепа за придобиване на трудови умения (за младежи над 16-годишна възраст и пълнолетни лица);
- дневна грижа;
- резидентна грижа;
- осигуряване на подслон;
- асистентска подкрепа (ако ТР не се предоставя целодневно).

Доставчикът на социалната услуга ТР 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 № 6 към чл. 8

Стандарти и критерии за качество на специализирана социална услуга

Обучение за придобиване на умения за деца/пълнолетни лица

А. Доставчикът на специализираната социална услуга Обучение за придобиване на умения за деца/пълнолетни лица (ОПУ) е длъжен да осигури следните стандарти за организация и управление на специализираната социална услуга:

Стандарт 1: Управление

Системата за управление на специализираната социална услуга ОПУ се прилага ефективно и цялостно, като насърчава култура на качеството. Доставчикът гарантира, че целите на специализираната 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 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 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.) – 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 специализираната социална услуга ОПУ 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 специализираната социална 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. оргинограма)

Критерий 1.3: Доставчикът на социалната услуга прилага методи за работа, съобразени с проучени добри практики за работа с определена група лица със специфична потребност.

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/пълнолетни лица, съобразно спецификата на услугата и насочеността на подкрепата.	– 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

Дейностите на специализираната социална услуга ОПУ (насочеността на подкрепата) са организирани за подготовка на деца и пълнолетни лица за придобиване на умения за самостоятелност, независим живот, самостоятелно справяне с проблеми и затруднения,

умения за грижа и подкрепа на зависим член на семейството според предварителна програма на обучителните дейности, при ясно определени цели, съдържание, методи на работа, организация на дейностите и правила.

Критерий 2.1: Доставчикът на социалната услуга е разработил и прилага Програма за всяка обучителна дейност съобразно насочеността на подкрепата (напр. – за формиране/подобряване на родителските умения, обучение и подкрепа на кандидати за осиновители, кандидати за приемни родители и др.) и поставените цели.

Индикатор	Източник на информация
10) Разработена и утвърдена Програма за всяка обучителна дейност.	– Програма за всяка обучителна дейност
11) Програмата е съобразена с възрастта, насочеността на обучението и индивидуалните особености на потребителите.	– Програма за всяка обучителна дейност – Интервю с ръководителя на услугата – Интервюта със служители
12) При приложимост, услугата използва подходящи обучителни материали.	– Наблюдение – Програма за всяка обучителна дейност
13) Интервюираните служители дават пример от своята практика по прилагане на програмата.	– Интервюта със служители – Информация, подписана от ръководителя на услугата

Критерий 2.2: Доставчикът на социалната услуга конкретизира дейностите с потребителите в група и/или индивидуално в график, както и начина на провеждане на дейностите – в специализирана среда или мобилно.

Индикатор	Източник на информация
14) Разработен график за провеждане на обучителните дейности – съобразен със съответната Програма за обучителна дейност.	– Наблюдение – Програма за всяка обучителна дейност – Интервю с ръководителя на услугата – Интервюта със служители
15) За всеки потребител е изготвен график за работа – основан на графика на услугата.	– При приложимост, интервюта с потребители – Индивидуален график на потребителите

Стандарт 3: Място на предоставяне

Мястото на предоставяне на специализираната социална услуга ОПУ способства за постигане целите на услугата и за реализиране на дейностите за задоволяване на потребностите на потребителите и тяхното социално включване.

Критерий 3.1: Мястото за предоставяне на социалната услуга ОПУ е комуникативно. Услугата има административен адрес на предоставяне.*

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий се проверява в частта за осигуряване на административен адрес на услугата.

Индикатор	Източник на информация
16) Средата, в която се предоставя ОПУ, е подходяща по отношение на комуникативност.	– Наблюдение и описание на средата
17) За достъпа до ОПУ няма прегради и пречки, като бариери, забрана за спиране.	
18) 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 ОПУ 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
19) Специализираната среда на специализираната социална услуга разполага с прилежащо дворно пространство за организиране на занимания на открито и отдих на потребителите.	– Наблюдение и описание на средата – При приложимост, интервюта с потребители и служители
20) Дворното пространство е добре поддържано.	
21) При възможност дворното пространство е достъпно за общността.	
22) Интервюираните потребители потвърждават, че дворното пространство е достъпно за тях.	

Стандарт 4: Специализирана среда и мобилно предоставяне

Предоставянето на специализираната социална услуга ОПУ в специализирана среда и/или мобилно е съобразено с дефинираните специфични потребности и насоченост на обученията: а) специализираната среда, в която се предоставя ОПУ, като архитектура, функционалности и дизайн, създава условия за провеждане на обучителните дейности; б) мобилното предоставяне – като организация, избор на място на реализация и начин на провеждане – създава условия за провеждане на обучителните дейности.

Критерий 4.1: Помещенията за провеждане на обученията са достатъчно на брой, достъпни, обзаведени съобразено с функционалното им предназначение и потребностите на потребителите.*

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий се проверява в частта за осигуряване на материални условия за водене и съхранение на документацията.

Индикатор	Източник на информация
23) При възможност, файле за прием на потребителите и съпровождащите ги лица.	– Наблюдение и описание на помещенията
24) Всички помещения са обзаведени и оборудвани съобразно възрастта, профила на потребителите и насочеността на обученията.	
25) При приложимост, мебелите и съоръженията в услугата са обезопасени (заоблени ръбове на мебелите, обезопасени електрически контакти и др.).	
26) Обособени помещения за провеждане на групови учебителни занимания с потребителите.	
27) Обособено помещение за индивидуални учебителни занимания с потребителите.	
28) Поне едно помещение за служителите.	
29) 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
30) 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 (тоалетни) в средата за предоставяне на социалната услуга ОПУ са достатъчно на брой и всички санитарни съоръжения са в изправност.*

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий не се проверява.

Индикатор	Източник на информация
31) Служителите ползват санитарни помещения, различни от тези на потребителите.	– Наблюдение и описание на помещенията
32) Поне едно санитарно помещение е приспособено за ползване от потребители с инвалидна количка.	
33) Всички санитарни съоръжения (кранове за студена и топла вода и др.) са работещи.	

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

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий не се проверява.

Индикатор	Източник на информация
34) Всички помещения се отопляват, като през зимния период се поддържа постоянна температура в съответствие с хигиенните изисквания, в помещенията за занимания – мин. 20°C, когато се използват от потребителите.	– Наблюдение и описание на помещенията (термометър в услугата) – Когато е приложимо, интервюта с потребители – Когато е приложимо, интервюта със служители
35) Помещенията са проветрени и нямат специфичен мирис.	
36) Няма наличие на влага и мухъл в помещенията.	– Наблюдение и описание на помещенията

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

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий не се проверява.

Индикатор	Източник на информация
37) Функционираща рампа или други подходящи приспособления (напр. асансьор, подемпник) на подходящо и лесно достъпно входно място към услугата.	– Наблюдение и описание на средата – Документи за въвеждане в експлоатация на съответното съоръжение – При възможност, интервюта с потребители – Наблюдение и описание на средата
38) Вратите позволяват ползване от потребители със затруднения при придвижване – нямат прагове, бравите са на достъпна за потребителите височина.	
39) Широчината на всички коридори и врати по пътя на движение позволява безпрепятствено преминаване на инвалидна количка.	

Критерий 4.5: При приложимост, дейностите на социалната услуга ОПУ се предоставят и мобилно.*

(*) При предоставяне на социалната услуга само в специализирана среда този критерий не се проверява.

Индикатор	Източник на информация

40) Мобилното предоставяне се осъществява по Програмата за всяка обучителна дейност, в която са посочени локациите, начинът на провеждане, начинът на придвижване и участниците.	- Наблюдение и описание - Интервюта със служители - Седмичен график за работа на служителите
41) В ИПП на потребителите са заложили дейностите, които се предоставят мобилно.	- ИПП на потребителите
42) Доставчикът е осигурил подходящи условия/средства за придвижване на служителите.	- Наблюдение и описание - Интервюта със служители - Седмичен график за работа на служителите
43) Времето за придвижване на служителите за мобилно предоставяне на услугата се отчита като работно време.	

Стандарт 5: Безопасност и сигурност

Специализираната социална услуга ОПУ 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.*

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий не се проверява.

Индикатор	Източник на информация
44) Разработен План за защита при бедствия и аварии.	- План за защита при бедствия и аварии
45) 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
46) Има обозначен аварийен изход, работещо евакуационно осветление.	- Протоколи/предписания от Служба „Пожарна безопасност и защита на населението“ - Наблюдение
47) 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.*

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий не се проверява.

Индикатор	Източник на информация
48) Налична писмена процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества.	- Процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества
49) 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
50) Перилните, миешките средства и други потенциално вредни вещества са ясно обозначени и се съхраняват 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
51) 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
52) 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
53) Всички потребители и служители имат лични предпазни средства – маски, еднократни престилки, ръкавици и др.	- 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 напускане на услугата от потребител без основателна причина или предупреждение.*

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий не се проверява.

Индикатор	Източник на информация
54) 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
55) Утвърдена Процедура за действие при отсъствие на	- Процедура за действие при напускане на услугата от

потребител без разрешение от услугата.	потребител без разрешение
56) Всички служители са запознати със своите задължения съгласно Процедурите.	- Интервюта със служители - Протокол(и) за предприети действия и резултатите от тях
57) 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
58) Всички потребители и родители/законни представители са информирани по подходящ начин за реда на информиране при случай на инцидент и при напускане на услугата от потребител без разрешение.	- При приложимост, интервюта с потребители

Критерий 5.5: Доставчикът на социалната услуга осигурява безопасно провеждане на обучителните дейности при мобилно предоставяне на услугата.*

(*) При предоставяне на социалната услуга само в специализирана среда този критерий не се проверява.

Индикатор	Източник на информация
59) Доставчикът разработва и прилага процедури за безопасност и поведение (напр. Процедура за безопасност при мобилно предоставяне на услугата).	- Процедура за безопасност при мобилно предоставяне на услугата
60) При осъществяване на мобилното предоставяне с участие на потребители служителите прилагат вътрешна процедура за безопасност.	
61) При осъществяване на мобилно предоставяне, свързано с посещение в организации, институции, частни домове и други, служителите се съобразяват с установения вътрешен ред и функционирането на тези институции.	
62) При провеждането на мобилно предоставяне в дома на потребителя служителите прилагат вътрешна процедура за поведение.	- Правила за достъп, посещение и поведение в домашна среда – част от Процедурата за безопасност при мобилно предоставяне на услугата

Стандарт 6: Поверителност и сигурност на информацията

Специализираната социална услуга ОПУ 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
63) 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 и техните семейства.	- Писмена политика и процедури относно защитата на личните данни и информацията за потребителите и семействата - Интервюта със служители - Информация, подписана от ръководителя на услугата
64) Желаящите 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 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
65) 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
66) 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 ОПУ с партньори, други доставчици, държавни и общински служби, бизнес, медии, читалища и други допринасят за придобиването и прилагането на уменията в личния и социалния живот на потребителите.

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

Индикатор	Източник на информация
67) Услугите за потребителите се реализират координирано с други доставчици на социални услуги, организации и институции.	- Протоколи от проведени срещи за координация на ИПП и дейностите - Преглед на Програмата за предоставяне на услугата

68) 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 информация за целите на външна и вътрешна комуникация.

Индикатор	Източник на информация
69) Информационните материали, предназначени за общността, са актуални и съдържат само обобщена информация за услугата.	– Информационни материали, налични в услугата – Материали, подходящи за лица с ограничения в зрението, слуха или говора и за лица с интелектуални затруднения
70) Информационните материали за потребителите са в подходящ формат, съобразен с възрастта, комуникативните способности и степента на развитието им.	
71) Служители, и при възможност потребители, могат да посочат примери от съвместна работа с общността и други заинтересовани страни.	– При наличие на събития и дейности – При възможност, интервюта с потребители – Интервюта със служители
72) Подробна информация за услугата (цели на услугата и целеви групи, основни дейности, организация, специалисти и др.) се предоставя на органите по насочване (ДСП, община), като при необходимост се актуализира.	– Изходяща поща – Информационни материали, налични в услугата – Информация, подписана от ръководителя на услугата

Стандарт 8: Финансов ресурс*

Добро финансово управление на специализираната социална услуга ОПУ.

(*)*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 ОПУ законосъобразно, ефективно, отчетно и отговорно.

Индикатор	Източник на информация
73) 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
74) 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
75) 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 ОПУ от потребителите се събират редовно в определения за потребителя размер и са отразени в счетоводната документация на доставчика на услугата.

Индикатор	Източник на информация
76) Размерът на събраните такси не надхвърля размера на дължимите такси.	– Таксова книга – Разходо-оправдателен документ за внесена такса – Регистър на потребителите
77) Потребителските такси са събрани от доставчика на поне 80% за последните 12 месеца.	– Установяване на брой и размер на дължими такси – Таксова книга – Разходо-оправдателни документи за внесени такси – Регистър на потребителите

Б. Доставчикът на специализираната социална услуга Обучение за придобиване на умения за деца/пълнолетни лица (ОПУ) 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 ОПУ 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
78) За всички позиции има разработени и одобрени длъжностни характеристики с включено задължение за съдействие по чл. 7 от ЗЗДет. (приложимо за случаи на работа с деца).	– Актуални длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите

Индикатор	Източник на информация
79) Наетите на трудов договор служители познават длъжностните си характеристики.	– Длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите – Интервюта със служители
80) В изискванията за заемане на длъжностите за служители и в зависимост от спецификата на дейностите и оказваната подкрепа са заложили специални умения, като: – способност за работа с деца/пълнолетни лица и техните семейства според техните специфики; – 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 др.; – съдействие за изграждане на полезни навици и за самообслужване, както и за социално приобщаване; – осигуряване на подкрепа за усвояване на основни техники за полагане на грижи за деца и за зависими членове на семейството, свързани с извършването на тоалет, къпане, преобличане, преместване, смяна на чаршафи, подготовка на храна и хранене и други ежедневни дейности; – подкрепа за придобиване на умения за разпознаване на рисковите ситуации в процеса на полагане на грижи за деца и зависими членове на семейството и прилагане на адекватни поведенчески модели; – оказване на подкрепа за справяне с емоционално и психическо напрежение и натоварване в резултат на дейностите, свързани с полагане на грижи за деца и зависими членове на семейството; – добри комуникативни умения и умения за работа в екип – в самата услуга и при междуинституционално сътрудничество и взаимодействие.	– Длъжностни характеристики – Обяви за набиране на служители
81) 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
82) 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
83) Щатното разписание е изпълнено на минимум 75%.	– Длъжностно щатно разписание:
84) 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 специализираната социална услуга.	о основни специалисти: социален работник/ специален педагог/социален педагог; о при необходимост, препоръчителни специалисти: психолог; ерготерапевт; други специалисти, съобразно специфичните потребности на потребителите; о служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите: медиатор/експерт от опит; о при необходимост, служители, подпомагащи функционирането на специализираната социална услуга: хигиенист; шофьор/поддръжка – Поименно щатно разписание
85) Минималният брой по основните категории служители е съобразен с броя на потребителите в ОПУ.* <i>(* Минимален брой на лицата, ползващи специализираната социална услуга – 8, и максимален брой лица, ползващи специализираната социална услуга – 35.</i>	– Длъжностно щатно разписание – Поименно щатно разписание – Коефициент за определяне числеността на служителите (0,2)
86) При приложимост, 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
87) 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

Индикатор	Източник на информация
88) 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
89) Всички служители са с подписани трудови договори/договори за извършване на определена работа/за предоставяне на определена услуга.	– Трудови досиета
90) Оценката на служителите се извършва веднъж годишно и отразява целите и мерките за професионалното им развитие в услугата.	– Формуляр за оценка – Процедура за оценка
91) 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
92) Процедурата за подбор се спазва при назначаване на всеки служител.	– Процедура за подбор на служителите – Интервюта със служители
93) 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.
94) При приложимост, подборът на доброволци е в съответствие с писмена процедура.	– При приложимост, процедура за набиране на доброволци
95) При приложимост, функциите, задълженията и ограниченията са разписани за всяка доброволческа позиция.	– При приложимост, договор с всеки доброволец
96) 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 ОПУ 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
97) 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
98) При необходимост доставчикът осъществява партньорства с различни обучителни организации или обучители.	– Сключени договори за квалификационни курсове – Автобиографии на обучители
99) Служителите в услугата участват в научно-практически курсове, обмяна на опит и/или добри практики.	– Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите за настоящата календарна година – Индивидуална оценка на всеки служител
100) Налична програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите.	– Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите

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

Индикатор	Източник на информация
101) 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
102) 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
103) Интервюираните служители познават своите Индивидуални планове за професионално развитие.	– Интервюта със служители – Индивидуални планове за професионално развитие на всеки служител
104) 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
105) Всеки новопостъпил служител без опит в системата на социалните услуги има назначен наставник, определен за период от 6 месеца от датата на назначаване.	<ul style="list-style-type: none"> - 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
106) Служителите са преминали групова супервизия – на всеки 3 месеца (за последните 12 месеца).	<ul style="list-style-type: none"> - График на супервизиите - Протоколи/отчети от проведените супервизионни сесии - Автобиографии на специалистите по супервизия
107) Служителите са преминали индивидуална супервизия – от външен за услугата специалист – на всеки 4 месеца (за последните 12 месеца).	<ul style="list-style-type: none"> (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 ОПУ 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: Управление на случай

Специализираната социална услуга ОПУ осигурява ефективно управление на случая на всеки потребител съобразно неговите индивидуални потребности, ресурси и желания, като осигурява ефективно предоставяне на услугата. Доставчикът осигурява участието на потребителите, техните семейства/законни представители в процеса на оценка, планиране, предоставяне и оценяване на постигнатите резултати.

Критерий 11.1: Индивидуалната оценка на потребностите (ИОП) на всеки потребител се изготвя в срок от мултидисциплинарен екип, съставен от не по-малко от двама служители, по утвърдени от доставчика насоки.

Индикатор	Източник на информация
108) Всички потребители са приети в услугата според Процедура за прием на потребители.	<ul style="list-style-type: none"> - Процедура за прием на потребители - Интервюта със служители
109) Доставчикът е разработил и утвърдил насоки за изготвяне на ИОП.	<ul style="list-style-type: none"> - Насоки за изготвяне на ИОП
110) Насоките за изготвяне на ИОП включват области и методи на оценка, история на случая, предходни оценки, резултати от експертизи.	<ul style="list-style-type: none"> - Съдържателен анализ на насоките за изготвяне на ИОП - ИОП на потребителите
111) Всички ИОП са изработени от мултидисциплинарни екипи, съставени от не по-малко от двама служители.	<ul style="list-style-type: none"> - ИОП на потребителите - Документ, определящ членовете на мултидисциплинарния екип - При приложимост, становища на външни специалисти
112) ИОП на потребителите са изработени и актуализирани в срок.	<ul style="list-style-type: none"> - Първите ИОП 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 пред доставчика - ИОП на потребителите са актуализирани в сроковете, определени в чл. 33, ал. 3 или чл. 34, ал. 1 от ППЗСУ
113) За всички потребители са налични подписани ИОП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя (над 18-годишна възраст) или от родителя/законния представител (за деца).	<ul style="list-style-type: none"> - ИОП на потребителите - При наличие – протоколи от процеса на обсъждане

Критерий 11.2: Индивидуалният план за подкрепа (ИПП), който е неразделна част от Договора за ползване на социални услуги на всеки потребител, се изготвя в срок от мултидисциплинарен екип с участието на потребителя и отразява ИОП.

Индикатор	Източник на информация
114) Всички ИПП са изработени от мултидисциплинарния екип по ИОП.	<ul style="list-style-type: none"> - ИПП на потребителите - Документ, определящ членовете на мултидисциплинарния екип - Протоколи от процеса на изготвяне на ИПП
115) ИПП на потребителите са изработени и актуализирани в срок.	<ul style="list-style-type: none"> - Първите 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 пред доставчика - ИПП на потребителите са актуализирани в сроковете, определени в чл. 33, ал. 3 или чл. 34, ал. 1 от ППЗСУ

Индикатор	Източник на информация
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 5 потребители – Интервюта със служители
117) За всички потребители са налични подписани ИПП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя (над 18-годишна възраст) или от родителя/законния представител (за деца).	– ИПП на потребителите – При наличие – протоколи от процеса на обсъждане
118) Прегледаните ИПП демонстрират връзка със съответната ИОП на потребителя.	– Преглед на ИПП със съответни ИОП
119) За всички 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
120) Структурата и съдържанието на Договорите отговарят на изискванията на нормативната уредба.	– Съдържателен преглед на Договорите на потребителите

Критерий 11.3: Прекратяване на ползването на специализираната социална услуга ОПУ за потребителите става според условията на договора.

Индикатор	Източник на информация
121) 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
122) Всички прекратявания на ползването на услугата се документират.	– Документи, удостоверяващи прекратявания ползването на услугата – Регистър на потребителите

Стандарт 12: Програма за всяка обучителна дейност

Програмата за всяка обучителна дейност¹ на специализираната социална услуга ОПУ е ориентирана към придобиване на умения на потребителите, които водят до личностно развитие, независим живот, самостоятелност и подобряване на социалното справяне и социално включване, както и в оптимална възможна степен до преодоляване на идентифицираните проблеми и затруднения. Програмата е съобразена и с останалите форми на подкрепа и социални услуги, които лицето ползва, например за дневна грижа, за резидентна грижа, за терапия и рехабилитация и др.

¹ Виж Стандарт 2.

Критерий 12.1: Доставчикът на социалната услуга осъществява подкрепа по Програмата за всяка обучителна дейност, съобразно избора на потребителите и по начин, които развива техните умения спрямо потребностите и насочеността на услугата.

Индикатор	Източник на информация
123) Програмата съдържа като минимум: а) целева група; б) цели, задачи, съдържание и метод на обучението; в) правила за провеждане на дейностите; при приложимост – начин на взаимодействие с други социални услуги, които лицето ползва.	– Програма за всяка обучителна дейност
124) Всеки потребител участва в обучителни дейности – групово или индивидуално, съобразно своите потребности и желание.	– Наблюдение – ИПП на потребителите – Седмични графици

Критерий 12.2: Доставчикът на социалната услуга предоставя обучителните дейности за всеки потребител съобразно идентифицираните потребности, заложените цели и очакваните резултати, като периодично преглежда постигнатия напредък в краткосрочен, средносрочен и/или дългосрочен план.

Индикатор	Източник на информация
125) Програмата за всяка обучителна дейност включва критерии за измерване на постигнатия за потребителите напредък.	– Програма за всяка обучителна дейност – Интервю с ръководителя на услугата – Интервюта със служители
126) Интервюираните служители посочват примери от периодичен преглед на постигнатия за потребителите напредък.	– При приложимост, интервюта с потребители – Записи/протоколи от развитие на случая

Критерий 12.3: Доставчикът на социалната услуга организира дейностите за обучение в подкрепа на развиването на умения и за формиране на подходящи нагласи за личностно развитие, независим живот и социално включване.

Индикатор	Източник на информация
127) При приложимост, дейностите за обучение в умения за самостоятелност осигуряват развиване на навици и умения за самообслужване (напр.: обличане, подбор на дрехи,	– Програма за всяка обучителна дейност – Интервюта със служители – При приложимост, интервюта с потребители

поддържане на външен вид, лична хигиена, хигиена при използване на тоалетна, и др.), интимност и интимни отношения, лични вещи и принадлежности (собственост, поддържане и грижа за личните вещи, отношение към вещите на другите), боравене с пари и пазаруване и др.	– Информация, подписана от ръководителя на услугата – При приложимост, обучителни материали/средства – При приложимост, записи от провежданите дейности
128) При приложимост, дейностите за обучение в умения за независим живот осигуряват развитието на способности за социално включване (общуване, взаимодействие в различни социални ситуации, изпълнение на институционални изисквания и роли и др.).	
129) При приложимост, дейностите за обучение в умения за грижа и подкрепа за зависими от грижа членове на семейството осигуряват разпознаване на спецификите на определени състояния и оказване на грижа, съобразно потребностите в обслужване, взаимодействие, организация на ежедневието и др.	
130) При приложимост, дейностите за обучение в умения за грижа и подкрепа на деца и развитие на родителски капацитет на семейства, кандидати за приемни семейства и/или кандидати за осиновители осигуряват придобиване на умения за подходяща грижа за децата.	

Стандарт 13: Взаимоотношения потребители – служители

Специализираната социална услуга ОПУ създава среда и условия за изграждане на отношения, които се основават на взаимно доверие, професионално отношение и зачитане и създаване на професионални граници в общуването. Служителите общуват с потребителите съобразно тяхната възраст, особености в комуникацията, ниво на интелектуално развитие и личностни особености.

Критерий 13.1: Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага ясни правила на взаимодействие и поведение на служителите и потребителите както в група, така и индивидуално, в които личните граници и особености са уважени и зачетени.

Индикатор	Източник на информация
131) Интервюираните служители дават примери за правила на взаимодействие помежду си и с потребителите.	– Наблюдение – Интервюта със служители
132) При приложимост потребителите споделят мнение за включването им и взаимоотношенията в групата.	– Наблюдение – При приложимост, интервюта с потребители

Критерий 13.2: Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от страна на потребител.

Индикатор	Източник на информация
133) 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
134) Има писмени доказателства, че потребителите на услугата и техните близки са запознати с Процедурата.	– Интервюта със служители – При приложимост, интервюта с потребители
135) При приложимост, ИПП на потребителите съдържа информация за проблемно или специфично поведение, което има нужда от специален отговор.	– ИПП на потребителите – Интервюта със служители – При приложимост, интервюта с потребители
136) Приложените мерки по Процедурата са регистрирани в специална книга и в досието на потребителите.	– Книга/регистър на налаганите мерки – Досиета на потребителите

Стандарт 14: Права и закрила

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

Критерий 14.1: Доставчикът на социалната услуга познава и спазва правата на потребителите.

Индикатор	Източник на информация
137) Всички служители познават Конвенцията на ООН за правата на детето и Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания, както и други релевантни на дейността нормативни документи.	– Програма за въвеждащо и надграждащи обучения – Интервюта със служители
138) Доставчикът е в състояние да представи доказателства за зачитане на правото на мнение и зачитане на личността на потребителите при предоставяне на услугата.	– Информационни материали – Интервюта със служители – При приложимост, интервюта с потребители – Интервю с ръководителя на услугата

Критерий 14.2: Доставчикът на социалната услуга гарантира в максимална степен зачитане личното достойнство на потребителите и защита от злоупотреба и насилие.

Индикатор	Източник на информация
139) Интервюираните потребители познават Процедурата за подаване на жалби.	– Процедура за подаване на жалби, представена по достъпен за потребителите начин – При приложимост, интервюта с потребители
140) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са нанесени в Регистър за жалбите.	– Регистър за жалбите
141) 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
142) 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
143) Интервюираните потребители са запознати с правото си на защита от всякакви форми на насилие и злоупотреба.	– При приложимост, интервюта с потребители
144) Служителите преминават веднъж годишно обучение за закрила от насилие.	– Удостоверение от обучение – Интервюта със служителите – Информация, подписана от ръководителя на услугата
145) При приложимост, на видно място е поставена информация за НТЛД 116 111 и спешна телефонна линия 112.	– Наблюдение на средата

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.

Индикатор	Източник на информация
146) Мнението на потребителите се изслушва и зачита.	– ИОП на потребителите
147) На потребителите със затруднена комуникация са осигурени възможности да изразяват мнението си и да се запознаят с взетите решения.	– 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
148) На потребителите, поставени под запрещение, са осигурени възможности да изразяват мнение по всички въпроси, свързани с ползването на услугата.	– Използвани материали/подходи

Критерий 14.4: Доставчикът на социалната услуга търси активно мнението на потребителите или техните законни представители при оценка на изпълнението на Програмата за развитие на качеството.

Индикатор	Източник на информация
149) Разработени форми/материали за търсене на мнението на потребителите.	– Форми/материали за търсене на мнението на потребители – Програма за развитие на качеството
150) Проучена е удовлетвореността на потребителите при всяко приключване на случая.	– 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
151) 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)

Стандарт 15: Взаимодействие и подкрепа за родителите/близките на потребителите

В специализираната социална услуга ОПУ родителите/законните представители на децата са възложители на подкрепата; когато услугата се предоставя на пълнолетни лица с увреждания, взаимодействието с родителите/законните представители е като с партньори в подкрепата. Родителите и близките на потребителите, при изявено от тяхна страна желание, ползват подкрепа от услугата.

Критерий 15.1: Доставчикът на социалната услуга прилага формални и неформални подходи за включване на родителите/законните представители в предоставянето на услугата при ясни правила за взаимодействие и споделяне на мнение по отношение на подкрепата.

Индикатор	Източник на информация
152) Програмата за предоставяне на услугата (виж Критерий 2.1) съдържа подходите и дейностите за подкрепа на родителите/законните представители на потребителите.	– Наблюдение – Програма за предоставяне на услугата (виж Критерий 2.1) – Интервюта със служители
153) При изявено от родителите/законните представители	– ИПП на потребителите

желание за получаване на подкрепа ИПП на всеки потребител съдържа целите, подходите и дейностите за подкрепа на родителя.	- Интервюта със служители - При възможност, интервюта с родителите/законните представители
154) Интервюираните служители дават примери за организация на разговорите и даването на обратна връзка като част от неформалната комуникация с родителите/законните представители и обмен на информация с тях.	- Интервюта със служители - При възможност, интервюта с родителите/законните представители

Специализираната социална услуга ОПУ може да се предоставя **самостоятелно или комплексно**² със следните социални услуги:

- информирание и консултиране – като специализирана социална услуга;
- застъпничество и посредничество;
- терапия и рехабилитация;
- обучение за придобиване на трудови умения;
- дневна грижа;
- резидентна грижа;
- осигуряване на подслон;
- асистентска подкрепа.

Доставчикът на специализираната социална услуга ОПУ за деца/лица 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.

²При 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 № 7 към чл. 9

Стандарти и критерии за качество на специализирана социална услуга Подкрепа за придобиване на трудови умения за лица с трайни увреждания

А. Доставчикът на специализираната социална услуга Подкрепа за придобиване на трудови умения за лица с трайни увреждания (ППТУ) е длъжен да осигури следните стандарти за организация и управление на социалната услуга:

Стандарт 1: Управление

Системата за управление на специализираната социална услуга ППТУ се прилага ефективно и цялостно, като насърчава култура на качеството. Доставчикът 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 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.) - 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 ППТУ 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 със специфична потребност на определена група лица.

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 над 16-годишна възраст/пълнолетни лица с трайни увреждания, съобразно спецификата на услугата и насочеността на подкрепата.	- 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 ППТУ организира дейностите за подготовка и придружаване на лица с трайни увреждания за придобиване на трудови умения според предварително утвърдена програма за всяка трудова обучителна дейност, при ясно определени цели и съдържание, методи на работа, организация на дейностите и правила.

Критерий 2.1: Доставчикът на социалната услуга е разработил и прилага програма за всяка трудова обучителна дейност за придобиване на трудови умения.

Индикатор	Източник на информация
10) Разработена и утвърдена Програма за всяка трудова обучителна дейност.	- Програма за всяка трудова обучителна дейност
11) Програмата е съобразена с възрастта, насочеността на дейностите и специфичните потребности на потребителите.	- Програма за всяка трудова обучителна дейност - Интервю с ръководителя на услугата - Интервюта със служители
12) При приложимост, услугата използва подходящи оборудване, инструменти, работно облекло, предпазни средства и/или материали за дейността.	- Наблюдение - Програма за всяка трудова обучителна дейност - Съответни оборудване, инструменти, работно облекло, предпазни средства и/или материали
13) Интервюираните служители дават пример от своята практика по прилагане на програмата.	- Интервюта със служители - Информация, подписана от ръководителя на услугата

Критерий 2.2: Доставчикът на социалната услуга конкретизира дейностите с потребителите в група и/или индивидуално в график, както и начина на провеждане на дейностите – в специализирана среда или мобилно.

Индикатор	Източник на информация
14) Разработен график за провеждане на дейностите за подготовка и/или придружаване – съобразен със съответната Програма за трудова обучителна дейност.	- Наблюдение - Програма за всяка трудова обучителна дейност - Интервю с ръководителя на услугата - Интервюта със служители
15) За всеки потребител е изготвен график за работа – основан на графика на услугата.	- При приложимост, интервюта с потребители - Индивидуален график на потребителите

Стандарт 3: Място на предоставяне

Мястото на специализираната социална услуга ППТУ способства за задоволяване на потребностите на потребителите в услугата и тяхното социално включване.

Критерий 3.1: Мястото на социалната услуга ППТУ е комуникативно. Услугата има административен адрес на предоставяне.*

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий се проверява в частта за осигуряване на административен адрес на услугата.

Индикатор	Източник на информация
16) Средата, в която се предоставя ППТУ, е подходяща по отношение на комуникативност.	- Наблюдение и описание на средата
17) За достъпа до ППТУ няма прегради и пречки, като бариери, забрана за спиране.	
18) 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

Стандарт 4: Специализирана среда и мобилно предоставяне

Предоставянето на специализираната социална услуга ППТУ в специализирана среда и/или мобилно е съобразено с дефинираните специфични потребности и насоченост на подкрепата за придобиване на трудови умения: а) специализираната среда, в която се предоставя ППТУ, като архитектура, функционалности, оборудване и обзавеждане, създава условия за провеждане на дейностите по съответната трудова обучителна дейност; б) мобилното предоставяне – като организация, избор на място на реализация и начин на провеждане – осигурява възможност за придобиване на умения в реална трудова среда.

Критерий 4.1: Доставчикът на социалната услуга подкрепя потребителите в среда, която съответства на специфичните изисквания за провеждане на съответната трудова дейност и осигурява включване на потребителите, в съответствие с техните специфики.*

(* При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий се проверява в частта за осигуряване на материални условия за водене и съхранение на документацията.

Индикатор	Източник на информация
19) Средата на предоставяне съответства на заложената трудова насоченост на програмата.	– Наблюдение и описание на помещенията
20) Обособени са помещения за провеждане на групови занимания.	
21) Обособено помещение за почивка и социална работа с потребителите.	
22) Поне едно помещение за служителите.	
23) 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
24) 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 (тоалетни и – при приложимост – баня) в специализираната социална услуга ППТУ са достатъчно на брой и всички санитарни съоръжения са в изправност.*

(* При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий не се проверява.

Индикатор	Източник на информация
25) Служителите ползват санитарни помещения, различни от тези на потребителите.	– Наблюдение и описание на помещенията
26) Поне едно санитарно помещение е приспособено за ползване от потребители с инвалидна количка.	
27) Всички санитарни съоръжения (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 на осветление, отопление и вентилация на всички помещения.*

(* При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий не се проверява.

Индикатор	Източник на информация
28) В помещенията, в които се предоставят дейностите на услугата, се поддържа подходяща температура, съобразно изискванията за трудовата дейност.	– Наблюдение и описание на помещенията – При приложимост, интервюта с потребители – При приложимост, интервюта със служители
29) Помещенията са проветрени и нямат специфичен мирис.	– Наблюдение и описание на помещенията
30) Няма наличие на влага и мухъл в помещенията.	

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

(* При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий не се проверява.

Индикатор	Източник на информация
31) Функционираща рампа или други подходящи приспособления (напр. асансьор, подежник) на подходящо и леснодостъпно входно място към ППТУ.	– Наблюдение и описание на средата – Документи за въвеждане в експлоатация на съответното съоръжение
32) При необходимост, има санитарен възел, приспособен за ползване от потребители с инвалидна количка.	– При възможност, интервюта с потребители – Наблюдение и описание на средата
33) Вратите позволяват ползване от потребители със затруднения при придвижване – нямат прагове, бравите са на достъпна за потребителите височина.	

34) Широчината на всички коридори и врати по пътя на движение позволява безпрепятствено преминаване на инвалидна количка.	
---	--

Критерий 4.5: При приложимост, доставчикът на социалната услуга предоставя дейностите на социалната услуга ППТУ и мобилно.*
 (*) При предоставяне на социалната услуга само в специализирана среда този критерий не се проверява.

Индикатор	Източник на информация
35) Мобилното предоставяне се осъществява по Програмата за всяка трудова обучителна дейност, в която са посочени възможните/примерни локации, начинът на провеждане, начинът на придвижване и участниците.	- Наблюдение и описание - Интервюта със служители - График за работата на служителите
36) В ИПП на потребителите са заложили дейностите, които се предоставят мобилно.	- ИПП на потребителите
37) Доставчикът е осигурил подходящи условия/средства за придвижване на служителите.	- Наблюдение и описание - Интервюта със служители
38) Времето за придвижване на служителите за мобилно предоставяне на услугата се отчита като работно време.	- График за работата на служителите

Стандарт 5: Безопасност и сигурност

Специализираната социална услуга ППТУ осигурява сигурна и безопасна среда и условия за ползване на услугата 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.*
 (*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий не се проверява.

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) Има обозначен аварийен изход, 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 5.2: Доставчикът на социалната услуга прилага процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества.*
 (*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий не се проверява.

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, миешките средства и други потенциално вредни вещества са ясно обозначени и се съхраняват 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
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, еднократни престилки, ръкавици и др.	- Наблюдение на помещенията - Интервюта със служители

Критерий 5.4: Доставчикът на социалната услуга прилага правила за мерките за безопасност при включване на потребителите в трудови дейности. Доставчикът спазва изискванията за безопасност на труд при боравене на потребителите с машини, съоръжения, препарати и др.

Индикатор	Източник на информация
49) Доставчикът представя изискванията за безопасност при провеждане на дейностите по достъпен начин за потребителите.	– Наблюдение – Интервюта с потребители – Интервюта със служители – При приложимост, материали от проведени инструктажи/обучения
50) Доставчикът извършва оценка на риска на всяка трудова обучителна дейност.	– Оценка на риска за всяка трудова обучителна дейност
51) За всеки потребител е налична индивидуална оценка на риска за съответната трудова обучителна дейност.	– Индивидуални оценки на риска за всеки потребител – ИОП и ИПП на потребителите
52) Служителите осъществяват текущо наблюдение върху процеса на трудова обучителна дейност и контролират безопасността.	– График за контролните дейности – Интервюта с потребители – Интервюта със служители – Наблюдение

Критерий 5.5: Хигиенизирането и почистването на помещенията е част от организацията по осигуряване на безопасни и подходящи условия за оказване на подкрепа и придружаване за придобиване на трудови умения.*

(*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга този критерий не се проверява.

Индикатор	Източник на информация
53) Създадена е организация по хигиенизиране и поддържане на безопасни и подходящи условия за провеждане на дейността.	– Наблюдение – График на почистване – Интервюта със служители

Критерий 5.6: 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
54) 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
55) Утвърдена Процедура за действие при отсъствие на потребител без разрешение от услугата.	– Процедура за действие при отсъствие на потребител без разрешение от услугата
56) Всички служители са запознати със своите задължения съгласно процедурите.	– Интервюта със служители – Протокол/и за предприети действия и резултатите от тях
57) 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
58) Всички потребители и/или законни представители 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 5.7: Доставчикът на социалната услуга осигурява условия на безопасно провеждане на дейностите за подготовка и придружаване за придобиване на трудови умения при мобилно предоставяне на услугата.*

(*) При предоставяне на социалната услуга само в специализирана среда този критерий не се проверява.

Индикатор	Източник на информация
59) Доставчикът разработва и прилага процедури за безопасност и поведение (напр. Процедура за безопасност) при мобилно предоставяне на услугата.	– Процедура за безопасност при мобилно предоставяне на услугата
60) При осъществяване на мобилно предоставяне с участие на потребители служителите прилагат вътрешна процедура за безопасност.	

Стандарт 6: Поверителност и сигурност на информацията

Специализираната социална услуга ППТУ 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
61) Всички служители са запознати с политиката и процедурите за защита на личните данни и са наясно с отговорностите си за	– Писмена политика и процедури относно защитата на личните данни и информацията за потребителите и семействата

поддържане на поверителността на информацията за потребителите и техните семейства.	- Интервюта със служители - Информация, подписана от ръководителя на услугата
62) 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 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
63) 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
64) 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 ППТУ с партньори, други доставчици, държавни и общински служби, бизнес, медии, читалища и други, допринасят за придобиването и прилагането на трудови умения и социалното включване на потребителите.

Критерий 7.1: При приложимост, доставчикът на социалната услуга предоставя социалната услуга ППТУ във взаимодействие с други доставчици на социални, образователни, здравни, културни и други услуги, както и в сътрудничество с работодателски и бизнес организации.

Индикатор	Източник на информация
65) Услугите за потребителите се реализират координирано с други доставчици на социални услуги, организации и институции.	- Протоколи от проведени срещи за координация на дейностите - Преглед на Програмата за всяка трудова обучителна дейност
66) Доставчикът съдейства на всички потребители за достъп до други форми на подкрепа, съобразно индивидуалните им потребности и желания.	- ИПП на потребителите

Критерий 7.2. При приложимост, доставчикът предоставя специализираната социална услуга ППТУ във взаимодействие със стопански субекти, организации и институции, които осигуряват условия за мобилно провеждане на дейностите по подготовка и придружаване за придобиване на трудови умения в реална среда.

Индикатор	Източник на информация
67) При мобилно предоставяне съвместно с трети лица (стопански субекти, организации, институции и др.) е изготвен договор, в който са посочени условията за провеждане на мобилността.	- Договор с трета страна за провеждане на мобилност

Критерий 7.3: Доставчикът на социалната услуга има разработена и налична информация за целите на външна и вътрешна комуникация.

Индикатор	Източник на информация
68) Информационните материали, предназначени за общността, са актуални и съдържат само обобщена информация за услугата.	- Информационни материали, налични в услугата - Материали, подходящи за лица с ограничения в зрението, слуха или говора и за лица с интелектуални затруднения
69) Информационните материали за потребителите са в подходящ формат, съобразен с възрастта, комуникативните способности и степента на развитието им.	
70) Служители, и при възможност 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 - При приложимост, интервюта със служители
71) При приложимост, подробна информация за услугата (цели на услугата и целеви групи, основни дейности, организация, специалисти и др.) се предоставя на органите по насочване (ДСП, община), като при необходимост се актуализира.	- Изходяща поща - Информационни материали, налични в услугата - Информация, подписана от ръководителя на услугата

Стандарт 8: Финансов ресурс*

Добро финансово управление на специализираната социална услуга ППТУ.

(*) 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 ППТУ законосъобразно, ефективно, отчетно и отговорно.

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

Индикатор	Източник на информация
72) 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
73) 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
74) 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 ППТУ от потребителите се събират редовно в определения за потребителя размер и са отразени в счетоводната документация на доставчика на услугата.

Индикатор	Източник на информация
75) Размерът на събраните такси не надхвърля размера на дължимите такси.	– Таксова книга – Разходо-оправдателен документ за внесена такса – Регистър на потребителите
76) Таксите на потребителите са събрани от доставчика на поне 80% за последните 12 месеца.	– Установяване на брой и размер на дължими такси – Таксова книга – Разходо-оправдателни документи за внесени такси – Регистър на потребителите

Б. Доставчикът на специализираната социална услуга Подкрепа за придобиване на трудови умения за лица с трайни увреждания (ППТУ) 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 ППТУ 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
77) За всички позиции има разработени и одобрени длъжностни характеристики.	– Актуални длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите
78) Наетите на трудов договор служители познават длъжностните си характеристики.	– Длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите – Интервюта със служители
79) В изискванията за заемане на длъжностите за служители са заложили специални умения, като: – способност за работа с лица с трайни увреждания и техните семейства, според техните специфики; – прилагане на индивидуален подход за работа, ориентиран към специфичните потребности и възможности на лицето за включване в трудови дейности; – прилагане на техники и подходи за мотивация за придобиване на трудови умения и за трудова реализация; – 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 др.; – добри комуникативни умения и умения за работа в екип – в самата услуга и при междуинституционално сътрудничество и взаимодействие.	– Длъжностни характеристики – Обяви за набиране на служители
80) Всички служители 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
81) 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 служителите
82) Щатното разписание е изпълнено на минимум 75%.	– Длъжностно щатно разписание:

Индикатор	Източник на информация
83) 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.	о основни специалисти: социален работник трудотерапевт/ трудов наставник; о при необходимост, препоръчителни специалисти: педагог; психолог; ерготерапевт; о служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите: медиатор/експерт от опит; о при необходимост, подпомагащи служители: хигиенист; шофьор/поддръжка – Поименно щатно разписание
84) Минималният брой по основните категории служители е съобразен с броя на потребителите в ППТУ.* <i>(*) Минимален брой на лицата, ползващи социалната услуга – 8, и максимален брой лица, ползващи социалната услуга – 30.</i>	– Длъжностно щатно разписание – Поименно щатно разписание – Коефициент за определяне числеността на служителите (0,2)
85) Всички служители са годни и правоспособни за работа.	– 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
86) 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
87) 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
88) Всички служители са с подписани трудови договори/договори за извършване на определена работа/за предоставяне на определена услуга.	– Трудови досиета
89) Оценката на служителите се извършва веднъж годишно и отразява целите и мерките за професионалното им развитие в услугата.	– Формуляр за оценка – Процедура за оценка
90) 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
91) Процедурата за подбор се спазва при назначаване на всеки служител.	– Процедура за подбор на служителите – Интервюта със служители
92) 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.
93) При приложимост, подборът на доброволци е в съответствие с писмена процедура.	– При приложимост, процедура за набиране на доброволци
94) При приложимост, функциите, задълженията и ограниченията са разписани за всяка доброволческа позиция.	– При приложимост, договор с всеки доброволец
95) 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 ППТУ прилага ефективна система за управление на служителите с подходящи мерки за трудова 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
96) 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
97) Доставчикът осъществява партньорства с различни обучителни организации или обучители.	– Сключени договори за квалификационни курсове – Автобиографии на обучители
98) Служителите участват в научно-практически курсове,	– Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на

обмяна на опит и/или добри практики.	служителите – Индивидуална оценка на всеки служител
99) Налична годишна програма за въвеждащо и надграждащо обучение на категориите служители.	– Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите

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

Индикатор	Източник на информация
100) 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
101) 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
102) Интервюираните служители познават своите Индивидуални планове за професионално развитие.	– Интервюта със служители – Индивидуални планове за професионално развитие на всеки служител
103) 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
104) 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
105) Служителите са преминали групова супервизия – на всеки 3 месеца (за последните 12 месеца).	– График на супервизиите – Протоколи/отчети от проведените супервизионни сесии – Автобиографии на специалистите по супервизия (независимо дали се предоставя пряко от лице, или от външна организация)
106) Служителите са преминали индивидуална супервизия – от външен за услугата специалист – на всеки 4 месеца (за последните 12 месеца).	– Договори с външни специалисти и/или доставчици на услуги по супервизия

В. Доставчикът на специализираната социална услуга Подкрепа за придобиване на трудови умения за лица с трайни увреждания (ППТУ) 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: Управление на случай

Специализираната социална услуга ППТУ осигурява управление на случая на всеки потребител, съобразно неговите индивидуални потребности, ресурси и желания, като гарантира ефективно предоставяне на услугата. Осигурява се участието на потребителите, техните семейства/законни представители в процеса на оценка, планиране, предоставяне и оценяване на постигнатите резултати.

Критерий 11.1: Доставчикът на социалната услуга организира дейностите по изготвяне на индивидуална оценка на потребностите (ИОП) на всеки потребител в нормативно определения срок от мултидисциплинарен екип, съставен от не по-малко от двама служители, по утвърдени от доставчика насоки.

Индикатор	Източник на информация
107) Всички потребители са приети в услугата според Процедура за прием на потребители.	– Процедура за прием на потребители – Интервюта със служители
108) Доставчикът е разработил и утвърдил насоки за изготвяне на ИОП.	– Насоки за изготвяне на ИОП
109) Насоките за ИОП включват области и методи на оценка, история на случая, предходни оценки, резултати от експертизи, потребностите и възможностите за включване в трудови дейности, способности и степен на владенето им, интереси и предпочитания на потребителя.	– Насоки за изготвяне на ИОП – ИОП на потребителите
110) Всички ИОП са разработени от мултидисциплинарни екипи, съставени от не по-малко от двама служители.	– ИОП на потребителите – Документ, определящ членовете на мултидисциплинарния екип – При приложимост, становища на външни специалисти
111) ИОП на потребителите са разработени и актуализирани в	– Първите ИОП са разработени във възможно най-кратък срок

срок.	(според спешността на случая), но не по-късно от 20 дни от началната дата на заявяване на желанието за ползване на услугата – ИОП на потребителите са актуализирани в сроковете, определени в чл. 33, ал. 3 или чл. 34, ал. 1 от ППЗСУ
112) За всички потребители са налични подписани ИОП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя или – при приложимост – от негов родител/законен представител (за деца).	– ИОП на потребителите – При наличие – протоколи от процеса на обсъждане

Критерий 11.2: Индивидуалният план за подкрепа (ИПП), който е неразделна част от Договора за ползване на социални услуги на всеки потребител, се изготвя в срок от мултидисциплинарен екип с участието на потребителя и отразява ИОП.

Индикатор	Източник на информация
113) Всички ИПП са разработени от мултидисциплинарния екип по ИОП.	– ИПП на потребителите – Документ, определящ членовете на мултидисциплинарния екип – Протоколи от процеса на изготвяне на ИПП
114) ИПП на потребителите са разработени и актуализирани в срок.	– Първите 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 – ИОП на потребителите са актуализирани в сроковете, определени в чл. 33, ал. 3 или чл. 34, ал. 1 от ППЗСУ
115) 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
116) За всички потребители са налични подписани ИПП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя или – при приложимост – от негов родител/законен представител (за деца).	– ИПП на потребителите – При наличие – протоколи от процеса на обсъждане
117) Прегледаните ИПП демонстрират връзка със съответната ИОП на потребителя.	– Преглед на ИПП със съответни ИОП
118) За всички потребители 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
119) Структурата и съдържанието на Договорите отговарят на изискванията на нормативната уредба.	– Съдържателен преглед на Договорите на потребителите

Критерий 11.3: Прекратяване на ползването на социалната услуга ППТУ за потребителите става според условията на договора.

Индикатор	Източник на информация
120) 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
121) Всички прекратявания на ползване на услугата от потребителите се документират.	– Документи, удостоверяващи прекратяванията на ползването на услугата – Регистър на потребителите

Стандарт 12: Програма за всяка трудова обучителна дейност

Програмата за всяка трудова обучителна дейност¹ в специализираната социална услуга ППТУ е ориентирана към придобиване на трудови умения от потребителите, които водят до личностно развитие, трудова реализация и социално включване.

Критерий 12.1: Доставчикът на социалната услуга осъществява подкрепа по Програмата за всяка трудова обучителна дейност съобразно избора на потребителите и по начин, който развива техните умения спрямо потребностите и насочеността на услугата.

Индикатор	Източник на информация
122) Програмата съдържа като минимум: а) целева група; б) описание на професионалното направление и свързаните трудови дейности; в) цели, задачи и дейности на подкрепата и придружаването; г) правила за провеждане на дейностите.	– Програма за всяка трудова обучителна дейност
123) Всеки потребител участва в дейностите – групово или индивидуално – съобразно своите потребности, способности и избор.	– Наблюдение – ИПП на потребителите – Седмични графици

¹ Виж Стандарт 2.

Критерий 12.2: Доставчикът на социалната услуга предоставя подкрепата и придружаването за придобиване на трудови умения за всеки потребител съобразно идентифицираните потребности, заложените цели и очакваните резултати, като периодично преглежда постигнатия напредък в уменията и самостоятелността на потребителя в краткосрочен, средносрочен и/или дългосрочен план.

Индикатор	Източник на информация
124) Програмата за трудова обучителна дейност включва критерии за измерване на постигнатия за потребителите напредък.	<ul style="list-style-type: none"> - Програма за всяка обучителна дейност - Интервю с ръководителя на услугата - Интервюта със служители - При приложимост, интервюта с потребители - Записи/протоколи от развитие на случаи
125) Доставчикът организира предоставянето на подкрепата при съобразяване на нивото на постигнати умения и изградена самостоятелност на потребителя.	
126) Интервюираните служители посочват примери от периодичен преглед на постигнатия за потребителите напредък.	
127) Когато е приложимо, потребителите споделят примери за своята дейност и за своя напредък в усвояване на умения.	

Критерий 12.3: Доставчикът на социалната услуга организира подкрепата и придружаването за придобиване на умения за участие в трудови дейности чрез обучение и наставничество и при включване в реални трудови дейности, с които осигурява развиването на трудови умения, формирането на нагласа за изпълняване на трудова роля и да подпомогне включването на пазара на труда.

Индикатор	Източник на информация
128) Доставчикът реализира обучение и наставничество в трудови умения при осигурено включване на потребителите в реални трудови дейности в специализирана среда или мобилно.	<ul style="list-style-type: none"> - Програма за всяка обучителна дейност - Интервюта със служители - При приложимост, интервюта с потребители - Програма за всяка обучителна дейност - Интервюта със служители - При приложимост, интервюта с потребители - Информация, подписана от ръководителя на услугата - При приложимост, обучителни материали/средства - При приложимост, записи от провежданите дейности - Наблюдение
129) Дейностите за подкрепа и придружаване за придобиване на умения за участие в трудови дейности осигуряват за потребителите формиране на общи умения за труд (изпълняване на прости/сложни дейности, изпълняване на указания, точност на изпълнението, продължителност на работа, работно натоварване, безопасност, дисциплинираност и др.).	
130) Дейностите за подкрепа и придружаване за придобиване на умения за участие в трудови дейности осигуряват за потребителите формиране на отношение към трудовия процес и участието в него (спазване на уговорки за време, спазване на вътрешни правила, отговорност, кооперативност, изпълнителност, надеждност, постоянство, концентрация, външен вид и др.).	
131) Дейностите за подкрепа и придружаване за придобиване на умения за участие в трудови дейности осигуряват за потребителите формиране на умения за изпълняване на специфична трудова дейност (изпълнение на съответните дейности, съобразяване на изисквания, използване на инструменти, материали и др.).	
132) При приложимост, дейностите за придружаване осигуряват умения за социално включване и адаптиране към реална работна среда.	

Стандарт 13: Взаимоотношения потребители – служители

Специализираната социална услуга ППТУ създава среда и условия за изграждане на отношения между потребителите и служителите, които се основават на взаимно доверие, професионално отношение и зачитане и създаване на професионални граници в общуването. Служителите общуват с потребителите съобразно възраст, особености в комуникацията, ниво на интелектуално развитие и личностни особености.

Критерий 13.1: 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
133) Интервюираните служители дават примери за правила на взаимодействие помежду си и с потребителите.	<ul style="list-style-type: none"> - Наблюдение - Интервюта със служители - Наблюдение - При приложимост, интервюта с потребители
134) При приложимост потребителите споделят мнение за включването им и взаимоотношенията в групата.	

Критерий 13.2: Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от страна на потребител.

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

Индикатор	Източник на информация
135) 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 - Документ, удостоверяващ, че потребителят е запознат с
136) Има писмени доказателства, че потребителите на услугата и техните близки са запознати с Процедурата.	Правилника за вътрешния ред - Интервюта със служители - При приложимост, интервюта с потребители
137) При приложимост, 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
138) Приложимите мерки по Процедурата са разписани със задължение за регистрация в специална книга.	- Книга/регистър на налаганите мерки - Досиета на потребителите

Критерий 13.3: Доставчикът на социалната услуга не допуска прилагането на физическо ограничаване на потребител(и).

Индикатор	Източник на информация
139) Специфично обучение на служителите/обмяна на опит, включително за овладяване на проява на неприемливо поведение и агресия.	- Интервю с ръководителя/служителите - Други, напр. сертификати, протоколи, записи
140) Екипни/индивидуални супервизии при случаи на потребители с проблемно поведение.	- Протоколи/доклади от проведени супервизии
141) Приложените мерки при неприемливо поведение са описани в досието на съответните потребители.	- Регистър на потребителите - Досиета на потребителите

Стандарт 14: Права и закрила

Специализираната социална услуга ППТУ осигурява спазване правата на потребителите, включително правото на закрила на личността. Услугата гарантира защита на потребителите от всякакви форми на насилие, трудова експлоатация, злоупотреба и небрежност. Доставчикът информира и подкрепя потребителите да изразяват мнение по въпроси, които ги касаят или тревожат, и да получават своевременно отговор на тях.

Критерий 14.1: Доставчикът на социалната услуга познава и спазва правата на потребителите.

Индикатор	Източник на информация
142) Всички служители познават Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания.	- Програма за въвеждащо и надграждащи обучения - Интервюта със служители
143) 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 на услугата
144) Доставчикът е разработил, утвърдил и прилага правила за недопускане на трудова експлоатация в услугата.	- Правила за недопускане на трудова експлоатация - Интервюта със служители - При приложимост, интервюта с потребители - Интервю с ръководителя на услугата

Критерий 14.2: Доставчикът на социалната услуга гарантира в максимална степен зачитане личното достойнство на потребителите и защита от злоупотреба и насилие.

Индикатор	Източник на информация
145) Интервюираните потребители познават Процедурата за подаване на жалби.	- Процедура за подаване на жалби, представена по достъпен за потребителите начин - При приложимост, интервюта с потребители
146) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са нанесени в Регистър за жалбите.	- Регистър за жалбите
147) 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
148) 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
149) Интервюираните потребители са запознати с правото си на защита от всякакви форми на насилие и злоупотреба.	- При приложимост, интервюта с потребители
150) Служителите преминават веднъж годишно обучение за закрила от насилие.	- Удостоверение от обучение - Интервюта със служители - Информация, подписана от ръководителя на услугата

Индикатор	Източник на информация
151) При регистрирани случаи на насилие услугата 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 - ИПП на потребителите
152) На видно място е поставена информация за спешна телефонна линия 112.	- Наблюдение на средата

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 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
154) 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 за живота в услугата, както и от лични срещи с отговорния за него служител
155) На потребителите, поставени под запрещение, са осигурени възможности да изразяват мнение по всички въпроси, свързани с ползването на услугата.	- Използвани материали/подходи

Критерий 14.4: Доставчикът на социалната услуга търси активно мнението на потребителите или техните законни представители 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 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
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)

Стандарт 15: Взаимодействие и подкрепа за родителите/близките на потребителите

В специализираната социална услуга ППТУ родителите/законните представители на децата (над 16-годишна възраст) са възложители на подкрепата; когато услугата се предоставя на пълнолетни лица с увреждания, взаимодействието с родителите/законните представители е като с партньори в подкрепата. Родителите и близките на потребителите, при изявено от тяхна страна желание, ползват подкрепа от услугата.

Критерий 15.1: Доставчикът на социалната услуга прилага формални и неформални подходи за включване на близките, семействата/законните представители в предоставянето на услугата при ясни правила за взаимодействие и споделяне на мнение по отношение на подкрепата.

Индикатор	Източник на информация
159) Доставчикът е разработил и прилага дейности за подкрепа на близките, семействата/законните представители на потребителите.	- Наблюдение - Интервюта със служители
160) При изявено от близките, семействата/законните представители желание за подкрепа, ИПП на всеки потребител съдържа подходите и дейностите за подкрепа.	- ИПП на потребителите - Интервюта със служители - При възможност, интервюта с близките, семействата/законните представители
161) Интервюираните служители дават примери за организация на разговорите и даването на обратна връзка като част от неформалната комуникация с близките, семействата/законните представители и обмен на информация с тях.	- Интервюта със служители - При възможност, интервюта с близките, семействата/законните представители

Специализираната социална услуга ППТУ може да се предоставя **самостоятелно или комплексно**² 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;
- резидентна грижа;
- осигуряване на подслон;
- асистентска подкрепа.

Доставчикът на специализираната социална услуга ППТУ 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.

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 № 8 към чл. 10, ал. 1

Стандарти и критерии за качество на специализирана социална услуга

Дневна грижа за деца с трайни увреждания

Дневна грижа за пълнолетни лица с трайни увреждания

А. Доставчикът на специализираната социална услуга Дневна грижа за деца/лица с трайни увреждания (ДГ) е длъжен да осигури следните стандарти за организация и управление на социалната услуга:

Стандарт 1: Управление

Системата за управление на специализираната социална услуга ДГ се прилага ефективно и цялостно, като насърчава култура на качеството. Доставчикът 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 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.) - 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 ДГ 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/лица с увреждания.

Индикатор	Източник на информация
8) При възможност, установяване на методи за работа в услугата, съобразени с проучени добри практики и подходи за	- Интервю с ръководителя на услугата - Информация, подписана от ръководителя на услугата

работа с деца/лица с различни по вид увреждания.	
9) При възможност, ръководителят на услугата посочва поне една добра практика/иновация, приложена в услугата.	

Стандарт 2: Организация на дейностите

Специализираната социална услуга ДГ организира дейностите за посрещане на ежедневните потребности и осигуряване на дейностите за развитие на потребителите според предварително изготвени правила за организация и ритъм на работа с баланс между груповите занимания и посрещане на индивидуалните потребности на потребителите.

Критерий 2.1: Доставчикът на социалната услуга е разработил и прилага Програма за предоставяне на услугата.

Индикатор	Източник на информация
10) Програмата е съобразена с потребностите на възрастта, вида на увреждането, както и с други приложими специфики и индивидуалните особености на потребителите.	- Програма за предоставяне на услугата - Интервю с ръководителя на услугата - Интервюта със служители
11) Програмата съдържа като минимум: а) задоволяване на ежедневни потребности (напр. хранене, самообслужване, тоалет, почивка, придвижване) и б) описание на заниманията и структурирани дейности.	
12) Основните дейности на програмата са поставени на видно място и подходящо визуализирани.	- Наблюдение
13) Поне една дейност с потребителите се планира и реализира извън специализираната среда на услугата.	- Индивидуален график на потребителите - Интервюта със служители - При приложимост, интервюта с потребители
14) Интервюираните служители дават пример от своята практика по прилагане на програмата.	- Интервюта със служители - Информация, подписана от ръководителя на услугата

Критерий 2.2: Доставчикът на социалната услуга конкретизира в седмичен график дейностите с потребителите в група и индивидуално.

Индикатор	Източник на информация
15) Разработен седмичен график за работа – основан на Програмата за предоставяне на услугата.	- Наблюдение - Интервю с ръководителя на услугата - Интервюта със служители
16) За всеки потребител е изготвен седмичен график за работа – основан на седмичния график на услугата.	- При приложимост, интервюта с потребители - Индивидуален график на потребителите

Стандарт 3: Място на предоставяне

Мястото за предоставяне на специализираната социална услуга ДГ способства за задоволяване на потребностите на потребителите в услугата и тяхното социално включване.

Критерий 3.1: Общността разполага с работещи и достъпни услуги – образователни, здравни, терапевтични, спортни, за организация на свободното време и други. Мястото на социалната услуга ДГ е комуникативно. Услугата има административен адрес на предоставяне.

Индикатор	Източник на информация
17) Средата, в която се намира ДГ, е подходяща по отношение на прилежащата инфраструктура (наличие и достъп до лечебни заведения, други социални услуги, магазини и др.).	- Наблюдение и описание на средата
18) За достъпа до ДГ няма прегради и пречки като бариери, забрана за спиране.	
19) 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 ДГ 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
20) 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
21) Дворното пространство е добре поддържано.	
22) При възможност, дворното пространство е достъпно за общността.	
23) Интервюираните потребители потвърждават, че дворното пространство е достъпно за тях.	- При приложимост, интервюта с потребители

Стандарт 4: Специализирана среда

Специализираната среда, в която се предоставя социалната услуга ДГ, като архитектура, функционалности и дизайн създава условия за посрещане на ежедневните потребности и развитие на потребителите съобразно дефинираните им специфични потребности и особености.

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

Индикатор	Източник на информация
24) При възможност, фоайе за прием на потребителите и съпровождащите ги лица.	– Наблюдение и описание на помещенията
25) Всички помещения за дневни занимания са обзаведени съобразно възрастта, вида на увреждането, други приложими специфики и особености.	
26) При приложимост, мебелите и съоръженията в услугата са обезопасени (заоблени ръбове на мебелите, обезопасени електрически контакти и др.).	
27) Обособено пространство за сън/почивка.	
28) Поне едно помещение за приготвяне и/или разпределяне на храна с пространство за съхранение на хранителни продукти, оборудвано с необходимите уреди.	
29) Поне едно помещение за хранене (трапезария) в група.	
30) Поне едно помещение за дневни занимания, в което могат да се съберат поне половината потребители.	
31) Поне едно помещение за индивидуална работа с потребителите.	– Наблюдение и описание на помещенията – Правила за достъп до помещенията и документацията
32) Поне едно помещение за служителите.	
33) Условия за съхранение на лична документация на потребителите и архив (напр. метален шкаф, който се заключва).	
34) 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).	
35) Осигурено спално помещение за заместваща грижа и почивка на потребителите (когато дневната грижа предоставя и заместваща грижа).	

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

Индикатор	Източник на информация
36) Служителите ползват баня и тоалетна, различни от тези на потребителите.	– Наблюдение и описание на помещенията
37) Всички санитарни помещения са приспособени за хора с увреждания, като поне едно санитарно помещение е приспособено за ползване от потребители със затруднения при придвижване.	
38) Всички санитарни съоръжения (в т. ч. кранове и душеве за студена и топла вода и др.) 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
39) Всички помещения се отопляват, като през зимния период се поддържа постоянна температура в съответствие с хигиенните изисквания, в помещенията за занимания мин. 20°C, когато се използват от потребителите.	– Наблюдение и описание на помещенията (термометър в услугата) – Когато е приложимо интервюта с потребители – Когато е приложимо интервюта със служители
40) Помещенията са проветрени и нямат специфичен мирис.	– Наблюдение и описание на помещенията
41) Няма наличие на влага и мухъл в помещенията.	
42) Общите помещения и помещенията за спане имат естествен източник на светлина.	

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

Индикатор	Източник на информация
43) Функционираща рампа или други подходящи приспособления (напр. асансьор, подемник) на подходящо и лесно достъпно входно място към ДГ.	– Наблюдение и описание на средата – Документи за въвеждане в експлоатация на съответното съоръжение
44) Вратите позволяват ползване от потребители със затруднения при придвижване – нямат прагове, бравите са на достъпна за потребителите височина.	– При възможност, интервюта с потребители – Наблюдение и описание на средата

45) Широчината на всички коридори и врати по пътя на движение позволява безпрепятствено преминаване на инвалидна количка.	
---	--

Стандарт 5: Безопасност и сигурност

Специализираната социална услуга ДГ 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.

Индикатор	Източник на информация
46) Интервюираните служители са запознати със своите задължения по План за реакция при настъпване на бедствия, аварии и/или пожар.	– Интервюта със служители – План за реакция при аварийна ситуация – Протоколи от проведени учебни евакуационни мероприятия – Предписания на Служба „Пожарна безопасност и защита на населението“ – Пожарно досие/Процедура за реакция при пожар
47) Има обозначен аварийен изход, работещо евакуационно осветление.	– Протоколи/предписания от Служба „Пожарна безопасност и защита на населението“ – Наблюдение
48) 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
49) 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
50) Има писмени указания за начина и дозировката на използване на препаратите за дезинфекция на ръцете на служителите, потребителите и на повърхностите.	
51) 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
52) 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
53) 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
54) 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
55) 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
56) 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
57) Проведен инструктаж на служителите за оказване на първа помощ поне веднъж през последните 12 месеца.	– Информация, подписана от ръководителя на услугата – Протокол от проведен инструктаж
58) Всички служители са запознати със своите задължения съгласно процедурите.	– Протокол(и) за предприети действия и резултатите от тях – Интервюта със служители
59) Всички деца/младежи и родители/законни представители 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

Стандарт 6: Поверителност и сигурност на информацията

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

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

Индикатор	Източник на информация
60) 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 и техните семейства.	– Писмена политика и процедури относно защитата на личните данни и информацията за потребителите и семействата – Интервюта със служители – Информация, подписана от ръководителя на услугата
61) 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 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
62) 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
63) 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 ДГ 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 ДГ чрез взаимодействие с други доставчици на социални, образователни, здравни, културни и други услуги и спортни дейности.

Индикатор	Източник на информация
64) Услугите за потребителите се реализират координирано с други доставчици на социални услуги, организации и институции.	– Протоколи от проведени срещи за координация на ИПП и дейностите – Преглед на Програмата за предоставяне на услугата
65) 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 информация за целите на външна и вътрешна комуникация.

Индикатор	Източник на информация
66) Информационните материали, предназначени за общността, са актуални и съдържат самообобщена информация за услугата.	– Информационни материали, налични в услугата – Материали, подходящи за лица с ограничения в зрението, слуха или говора и за лица с интелектуални затруднения
67) Информационните материали за потребителите са в подходящ формат, съобразен с възрастта, комуникативните способности и степента на развитието им.	
68) Служители, и при възможност потребители, могат да посочат примери от съвместна работа с общността и други заинтересовани страни.	– При наличие на събития и дейности – При възможност, интервюта с потребители – При възможност, интервюта със служители
69) Подробна информация за услугата (цели на услугата и целеви групи, основни дейности, организация, специалисти и др.) се предоставя на органите по насочване (ДСП, община) като при необходимост се актуализира.	– Изходяща поща – Информационни материали, налични в услугата – Информация, подписана от ръководителя на услугата

Стандарт 8: Финансов ресурс*

Добро финансово управление на специализираната социална услуга ДГ.

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

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

Индикатор	Източник на информация
70) Годишният размер на средствата за финансиране на услугата е приет от общинския съвет като част от бюджета на	– Решение на общинския съвет

общината за всички социални услуги, делегирани от държавата дейности.	
71) 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
72) 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.	– Поименно щатно разписание – Ведомости за работни заплати

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

Индикатор	Източник на информация
73) Размерът на събраните такси не надхвърля размера на дължимите такси.	– Таксова книга – Разходо-оправдателен документ за внесена такса – Регистър на потребителите
74) Потребителските такси са събрани от доставчика на поне 80% за последните 12 месеца.	– Установяване на брой и размер на дължими такси – Таксова книга – Разходо-оправдателни документи за внесени такси – Регистър на потребителите

Б. Доставчикът на специализираната социална услуга Дневна грижа за деца/лица с трайни увреждания (ДГ) 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 ДГ 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
75) За всички позиции има разработени и одобрени длъжностни характеристики с – при приложимост – включено задължение за съдействие по чл. 7 от ЗЗДет.	– Актуални длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите
76) Наетите на трудов договор служители познават длъжностните си характеристики.	– Длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите – Интервюта със служители
77) В изискванията за заемане на длъжностите за служители са заложили специални умения, като: – способност за работа с деца/лица с трайни увреждания и техните семейства, според техните специфики; – добри комуникативни умения и умения за работа в екип – в самата услуга и при междуинституционално сътрудничество и взаимодействие.	– Длъжностни характеристики – Обяви за набиране на служители
78) 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
79) 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
80) Щатното разписание е запълнено на минимум 75%.	– Длъжностно щатно разписание;
81) 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; – о основни специалисти: социален работник/социален педагог/специален педагог; – о при необходимост, препоръчителни специалисти: арт терапевт; трудотерапевт; други специалисти съобразно специфичните потребности на потребителите; – о служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите: детегледач/асистент/болногледач; – о при необходимост, подпомагащи служители: хигиенист; шофьор/поддръжка – Поименно щатно разписание
82) Минималният брой по основните категории служители е	– Длъжностно щатно разписание

Индикатор	Източник на информация
свообразен с броя на потребителите в ДГ. (* Минимален брой на лицата, ползващи социалната услуга – 20, и максимален брой лица, ползващи социалната услуга – 30, в т.ч. 5 места за заместваща грижа за всяка услуга	– Поименно щатна информация – Коефициент за определяне числеността на служителите (0,3)
83) Всички служители са с редовни лични здравни книжки.	– Лична здравна книжка – заверена за всяка календарна година
84) Всички служители са годни и правоспособни за работа 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
85) 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
86) 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
87) Всички служители са с подписани трудови договори/договори за извършване на определена работа/за предоставяне на определена услуга.	– Трудови досиета
88) Оценката на служителите се извършва веднъж годишно и отразява целите и мерките за професионалното им развитие в ДГ.	– Формуляр за оценка – Процедура за оценка
89) Резултатите от оценката на всеки служител се обсъждат лично.	– Подписан от ръководителя и служителя Формуляр за оценка лично.

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
90) Процедурата за подбор се спазва при назначаване на всеки служител.	– Процедура за подбор на служителите – Интервюта със служителите
91) 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.
92) При приложимост, подборът на доброволци е в съответствие с писмена процедура.	– При приложимост, процедура за набиране на доброволци
93) При приложимост, функциите, задълженията и ограниченията са разписани за всяка доброволческа позиция.	– При приложимост, договор с всеки доброволец
94) 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 ДГ 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
95) Служителите имат достъп до програми за квалификация и обучителни курсове, вкл. и дистанционни, съответстващи на разписаните им задължения и отговорности в длъжностните им характеристики.	– Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите
96) При необходимост доставчикът осъществява партньорства с различни обучителни организации или обучители.	– Сключени договори за квалификационни курсове – Автобиографии на обучители
97) 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
98) 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 обучение на всеки служител

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

Индикатор	Източник на информация

99) 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
100) 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
101) Интервюираните служители познават своите Планове за професионално развитие.	– Интервюта със служители – Индивидуални планове за развитие на всеки служител
102) 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
103) 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
104) Служителите са преминали групова супервизия – на всеки 3 месеца (за последните 12 месеца).	– График на супервизиите – Протоколи/отчети от проведените супервизионни сесии – Автобиографии на специалистите по супервизия (независимо дали се предоставя пряко от лице, или от външна организация)
105) Служителите са преминали индивидуална супервизия – от външен за услугата специалист – на всеки 4 месеца (за последните 12 месеца).	– Договори с външни специалисти и/или доставчици на услуги по супервизия

В. Доставчикът на специализираната социална услуга Дневна грижа за деца/лица с трайни увреждания 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: Управление на случай

Специализираната социална услуга ДГ организира ефективно управление на случая за всеки потребител съобразно неговите индивидуални потребности, ресурси и желания. Доставчикът осигурява участието на потребителите, техните семейства/законни представители в процеса на оценка, планиране, предоставяне и оценяване на постигнатите резултати.

Критерий 11.1: Предоставянето на социалната услуга ДГ 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 (в случай на дете в риск), 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
106) Всички потребители са приети в услугата според Процедура за прием на потребители.	– Процедура за прием на потребители – Интервюта със служители
107) Всички ИОП са разработени от мултидисциплинарни екипи, съставени от не по-малко от двама служители.	– ИОП на потребителите – Документ, определящ членовете на мултидисциплинарния екип – При приложимост, становища на външни специалисти
108) ИОП на потребителите са разработени и актуализирани в срок.	– Първите ИОП 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/приемането (в случай на спешност) – ИОП на потребителите са актуализирани в сроковете, определени в чл. 33, ал. 3 или чл. 34, ал. 1 от ППЗСУ
109) За всички потребители са налични подписани ИОП от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя или – при приложимост – от негов родител/законен представител (за деца).	– ИОП на потребителите – При наличие – протоколи от процеса на обсъждане

Критерий 11.2: ИПП, който е неразделна част от Договора за ползване на социални услуги на всеки потребител, се изготвя в срок от мултидисциплинарен екип, с участието на потребителя/законния представител и отразява ИОП.

Индикатор	Източник на информация
110) Всички ИПП са разработени от мултидисциплинарния екип по ИОП.	– ИПП на потребителите – Документ, определящ членовете на мултидисциплинарния екип – Протоколи от процеса на изготвяне на ИПП
111) ИПП на потребителите са разработени и актуализирани в срок.	– Първите ИПП са изработени във възможно най-кратък срок, но не по-късно от 20 дни от началната дата на заявяване на желанието за ползване на услугата/приемането (в случай на спешност) – ИПП на потребителите са актуализирани в сроковете, определени в чл. 33, ал. 3 или чл. 34, ал. 1 от ППЗСУ
112) 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
113) За всички потребители са налични подписани ИПП от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя или – при приложимост – от негов родител/законен представител (за деца).	– ИПП на потребителите – При наличие – протоколи от процеса на обсъждане
114) Прегледаните ИПП демонстрират връзка със съответната ИОП на потребителя.	– Преглед на ИПП със съответни ИОП
115) За всички потребители са налични Договори (с приложени съответни ИПП), подписани от доставчика на услугата и потребителя и/или от негов законен представител.	– 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

Критерий 11.3: Прекратяване на ползването на социалната услуга ДГ за потребителите става според условията на договора.

Индикатор	Източник на информация
117) За всички случаи на прекратяване 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
118) Всяко прекратяване ползването на услугата се документира.	– Документи, удостоверяващи прекратяване ползването на услугата – Регистър на потребителите

Стандарт 12: Програма и дейности

Програмата за предоставяне на специализираната социална услуга ДГ¹ включва набор от дейности, базирани върху целите на услугата и очакваните резултати за потребителите. Потребителите получават необходимата подкрепа за самообслужване при удовлетворяване на ежедневните им потребности, както и за развитие на основни практически умения за самостоятелност, съобразно възрастта, вида на увреждането и индивидуалните особености. Услугата насърчава социалното включване на потребителите.

¹Виж Критерий 2.1.

Критерий 12.1: Доставчикът на социалната услуга организира различни видове дейности за потребителите, съобразени с техния избор, които развиват техните умения за самостоятелност в максималните им граници, креативност, социални връзки, физическа активност и др.

Индикатор	Източник на информация
119) Всеки потребител участва в групови дейности.	– Наблюдение
120) Всеки потребител участва в индивидуални дейности.	– ИПП на потребителите – Седмични графици

Критерий 12.2: Доставчикът на социалната услуга посреща ежедневните потребности на потребителите и/или развива/поддържа навици и умения за самообслужване (напр. по отношение на външен вид, лична хигиена, интимност, хигиена при използване на тоалетна, грижа за дрехите и др.). Личните и интимни грижи за потребителите са гарантирани и защитени.

Индикатор	Източник на информация
121) Всички потребители, намиращи се към момента на проверката/самооценката в услугата, са в добър външен вид.	– Наблюдение – дрехи, лична хигиена на потребителите
122) Всички потребители с необходимост от придружаване (напр. при ползване на тоалетна, миене, обличане, обуване, и др.) са подкрепени.	– Наблюдение – ИПП на потребителите – Регистър на потребителите – Интервюта със служители

Критерий 12.3: Доставчикът на социалната услуга осигурява хранене на потребителите в зависимост от продължителността на дневния им престой в услугата, тяхната възраст, здравни потребности, нужда от подкрепа и предпочитанията им и/или на техните родители/законни представители.

Индикатор	Източник на информация
123) Обстановката в местата за хранене е съобразена с броя, възрастта и конкретните потребности на потребителите.	– Наблюдение и описание на средата
124) Насърчено е развитието на умения за самостоятелност на потребителите – напр. чрез участие в приготвяне на храна, сервиране, отсервиране и др.	
125) Храната отговаря на физиологичните потребности за съответната възраст и заболяване.	– Предписани диети – Седмични менюта – Протоколи от проверки на РЗИ
126) Ежеседмичното меню се изготвя с участие на потребителите и одобрява от ръководителя на услугата.	
127) Менюто включва разнообразна, балансирана и питателна храна, като осигурява здравословно и/или диетично хранене, съобразено с физиологичните потребности от енергия и хранителни вещества.	
128) Ежеседмичното меню е съобразено с личните предпочитания на потребителите.	– Наблюдение и описание на средата – При приложимост, интервюта с потребители – Седмични менюта
129) Интервюираните потребители потвърждават участие в избора на храна.	
130) Интервюираните потребители потвърждават удовлетвореност от предоставяната храна като количество и качество.	
131) 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 – Протоколи от проверки на ОДБХ
132) Всички нуждаещи се от диетично хранене потребители получават диетично хранене.	– При приложимост, заповедна книга (за ежедневно треване храната на потребителите) – Информация, подписана от ръководителя на услугата – ИПП на потребителите
133) В Програмата за предоставяне на услугата е определен броят хранения според продължителността на дневния престой на потребителите в услугата.	

Критерий 12.4: Доставчикът на социалната услуга гарантира приема на лекарствени продукти от потребител, според необходимостта – само при наличие на рецепта от лекар. Доставчикът поддържа в наличност основни лекарствени продукти за оказване на първа помощ при спешни състояния и медицинско обслужване.

Индикатор	Източник на информация
134) Отговорността и действията на служителите при необходимост от осигуряване на прием на лекарствени продукти от потребител са разписани в Процедура.	– Процедура за снабдяване, съхранение и изписване на лекарствени продукти, както и за прием на лекарствени продукти от потребител – Досиета на потребителите
135) Всеки прием на лекарствени продукти от потребител в услугата се документира.	– Документ(и), удостоверяващ(и) изписани лекарствени продукти
136) 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 др.)

Стандарт 13: Взаимоотношения потребители – служители

Специализираната социална услуга ДГ осигурява условия за изграждане на отношения, основани на взаимно доверие, професионално отношение и зачитане и създаване на професионални граници в общуването. Служителите общуват с потребителите съобразно възраст, особености в комуникацията и ниво на интелектуално развитие.

Критерий 13.1: Служителите и потребителите на социалната услуга ДГ общуват в среда с ясни правила на взаимодействие и поведение в група, в които личните граници и особености са уважени и зачетени.

Индикатор	Източник на информация
137) Интервюираните служители дават примери за правила на взаимодействие помежду си и с потребителите.	– Наблюдение – Интервюта със служители
138) При приложимост потребителите споделят мнение за включването им и взаимоотношенията в групата.	– Наблюдение – При приложимост, интервюта с потребители

Критерий 13.2: Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага Политика и Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от страна на потребител.

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

139) Доставчикът има разработена Политика и Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от страна на потребител.	– Политика за действие при проява на неприемливо поведение от страна на потребител – Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от страна на потребител
140) 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
141) 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
142) Приложените мерки по Процедурата са регистрирани в специална книга и досието на потребителите.	– Книга/регистър на налаганите мерки – Досиета на потребителите

Критерий 13.3: Доставчикът на социалната услуга не допуска прилагането на мерки за физическо ограничаване на потребител.

Индикатор	Източник на информация
143) При възможност – специфично обучение на служителите/обмяна на опит.	– Интервю с ръководителя на услугата – Други, напр. сертификати, протоколи, записи
144) Екипни/индивидуални супервизии при случаи на потребители с проблемно поведение.	– Протоколи/доклади от проведени супервизии
145) Приложените мерки при неприемливо поведение са описани в досието на съответните потребители.	– Регистър на потребителите – Досиета на потребителите

Стандарт 14: Права и закрила

Специализираната социална услуга ДГ 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. Доставчикът информира и подкрепя потребителите да изразяват мнение по въпроси, които ги касаят или тревожат.

Критерий 14.1: Доставчикът на социалната услуга познава и спазва правата на потребителите.

Индикатор	Източник на информация
146) 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 – Интервюта със служители
147) Доставчикът е в състояние да представи доказателства за зачитане на правото на мнение, избор и зачитане на личността на потребителите при предоставяне на услугата.	– Информационни материали – Интервюта със служители – При приложимост, интервюта с потребители – Интервю с ръководителя на услугата

Критерий 14.2: Доставчикът на социалната услуга гарантира в максимална степен зачитане личното достойнство на потребителите и защитата им от злоупотреба и насилие.

Индикатор	Източник на информация
148) Интервюираните потребители познават Процедурата за подаване на жалби.	– Процедура за подаване на жалби, представена по достъпен за потребителите начин – 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 ДГ 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 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
152) Интервюираните потребители са запознати с правото си на защита от всякакви форми на насилие и злоупотреба.	– При приложимост, интервюта с потребители
153) При необходимост, служителите преминават веднъж годишно обучение за закрила от насилие.	– Удостоверение от обучение – Интервюта със служителите – Информация, подписана от ръководителя на услугата
154) При регистрирани случаи на насилие услугата ДГ 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
155) На видно място е поставена информация за НТЛД 116 111 и спешна телефонна линия 112.	– Наблюдение на средата

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 последици за тях. Доставчикът подкрепя участието на потребителите във вземането на решения по важни за тях въпроси.

Индикатор	Източник на информация
156) Мнението на потребителите се изслушва и зачита.	– ИОП на потребителите – 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 – Използвани материали/подходи
157) На потребителите със затруднена комуникация са осигурени възможности да изразяват мнението си и да се запознаят с взетите решения.	
158) На потребителите, поставени под запрещение, са осигурени възможности да изразяват мнение по всички въпроси, свързани с ползването на услугата.	

Критерий 14.4: Доставчикът на социалната услуга търси активно мнението на потребителите или техните законни представители при оценка на изпълнението на Програмата за развитие на качеството на социалната услуга.

Индикатор	Източник на информация
159) Разработени форми/материали за търсене на мнението на потребителите.	– Форми/материали за търсене на мнението на потребители – Програма за развитие на качеството
160) 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
161) 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)

Стандарт 15: Взаимодействие и подкрепа за родителите/близките на потребителите

Специализираната социална услуга ДГ взаимодейства с родителите/законните представители на децата с увреждания като възложители на подкрепата; когато услугата се предоставя на пълнолетни лица с увреждания, взаимодействието с родителите/законните представители е като с партньори в подкрепата. Родителите и близките, при изявено от тяхна страна желание, ползват подкрепа от услугата.

Критерий 15.1: Доставчикът на социалната услуга прилага формални и неформални подходи за включване на родителите/законните представители в предоставянето на услугата при ясни правила за взаимодействие и споделяне на мнение по отношение на подкрепата.

Индикатор	Източник на информация
162) Програмата за предоставяне на услугата (виж Критерий 2.1) съдържа подходите и дейностите за подкрепа на родителите/законните представители на потребителите.	– Наблюдение – Програма за предоставяне на услугата (виж Критерий 2.1) – Интервюта със служители
163) При изявено от родителите/законните представители желание за подкрепа ИПП на всеки потребител съдържа подходите и дейностите за подкрепа.	– ИПП на потребителите – Интервюта със служители – При възможност, интервюта с родителите/законните представители
164) Интервюираните служители дават примери за организация на неформалната комуникация с родителите/законните представители и обмен на информация с тях.	– Интервюта със служители – При възможност, интервюта с родителите/законните представители

Специализираната социална услуга ДГ може да се предоставя **самостоятелно или комплексно**² със следните социални услуги:

- информиране и консултиране – като общодостъпна социална услуга (при ДГ за подкрепа на деца и техните семейства) и като специализирана социална услуга;
- застъпничество и посредничество;
- общностна работа;
- терапия и рехабилитация;
- обучение за придобиване на умения – като общодостъпна социална услуга (при ДГ за подкрепа на деца и техните семейства) и като специализирана социална услуга;
- подкрепа за придобиване на трудови умения (за младежи над 16-годишна възраст и пълнолетни лица);
- асистентска подкрепа (ако ДГ не се предоставя целодневно).

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 ДГ за деца/лица 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.

²При 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 № 9 към чл. 10, ал. 2 и чл. 11, ал. 5

Допълнителен стандарт за деца и лица с агресивно и проблемно поведение, включително деца с психиатрична диагноза в криза

Стандарт А: Допълнителна подкрепа от институциите

Специализираната социална услуга идентифицира необходимостта от и възможностите за допълнителна подкрепа от страна на съответните институции (ДСП, община, медицински специалисти, лечебни заведения и др.) в работата с потребители с агресивно и проблемно поведение, включително деца с психиатрична диагноза в криза.

Критерий А.1: Доставчикът информира съответните институции (медицински специалисти, лечебни заведения, училища и др.) и координира действията си с тях и насочващия орган при идентифициране на дете/лице с агресивно и проблемно поведение, включително дете с психиатрична диагноза в криза. При необходимост, лечебното заведение осигурява постоянно наблюдение на детето/лицето от (детски) психиатър или хоспитализация.

Индикатори:

- 1) Разработена и одобрена от доставчика индивидуална Програма за работа с потребител с агресивно и проблемно поведение, включително дете с психиатрична диагноза в криза;
- 2) Отражена информация за агресивно и проблемно поведение (криза) в ИОП и ИПГ/ИПП на потребителите;
- 3) При приложимост, писмени споразумения с институции и/или партньори за координация на действията и осигуряването на допълнителна подкрепа;
- 4) Протоколи от проведени срещи, съвместна работа с институциите и/или партньорите;
- 5) Процедура за действие при идентифицирана необходимост от работа с потребител(и) с агресивно и проблемно поведение, включително дете с психиатрична диагноза в криза.

Стандарт Б: Допълнителни ресурси

Специализираната социална услуга идентифицира и предоставя допълнителните материални и човешки ресурси, необходими за подкрепата на потребител(и) с агресивно и проблемно поведение, включително дете с психиатрична диагноза в криза, в съответствие с техните специфични потребности.

Критерий Б.1: Доставчикът осигурява подходящи помещения, оборудване, среда, технически и помощни средства и др.

Индикатори:

- 6) Има осигурени помещения за индивидуализирана и безопасна подкрепа (спалня, санитарен възел, при възможност – мека стая) за потребителите;
- 7) Оборудването и обзавеждането на помещенията съответства на спецификата на потребителите;
- 8) При необходимост, в услугата са налични помощни средства, препоръчани от специалист;
- 9) При необходимост, доставчикът осигурява подходящо превозно средство.

Критерий Б.2: Доставчикът осигурява необходимите служители и достъп до специалисти за подкрепа на потребителите с агресивно и проблемно поведение, включително дете с психиатрична диагноза в криза, за които е необходим допълващ стандарт.

Индикатори:

- 10) Броят и съставът на служителите са организирани да осигуряват 24-часова грижа, наблюдение, подкрепа и придружаване на децата/лицата – потребители в услуга за резидентна грижа и/или дневна грижа, предоставяща заместваща грижа;
- 11) Квалификацията на специалистите съответства на профила на потребителите;
- 12) Осигурена е подкрепа от външни специалисти – договори, споразумения и др.;
- 13) Документи/протоколи от работата на специалистите, включително – при необходимост – (детски) психиатър;
- 14) При приложимост, графикът на работа на вътрешните и външните специалисти е съобразен с потребностите на и грижата за потребителите с агресивно и проблемно поведение, включително дете с психиатрична диагноза в криза, за които е необходим допълващ стандарт;
- 15) При необходимост от хоспитализация на потребител в услуга за резидентна грижа доставчикът осигурява придружител на потребителя.

Стандарт В: Допълнителна подкрепа на служителите

Специализираната социална услуга идентифицира необходимостта и предоставя навременна подкрепа на служителите.

Критерий В.1: Доставчикът осигурява своевременна подкрепа за служителите – обучения и супервизии.

Индикатори:

16) Проведени периодични и – при необходимост – извънредни групови и индивидуални супервизии на служителите, предоставяни от квалифицирани специалисти;

17) Проведени специализирани обучения на служителите, за да се отговори на идентифицираните специфични потребности на потребителите;

18) При приложимост, обмяна на опит с други услуги.

Стандарт Г: Управление на риска и поддържане качеството на услугата

Специализираната социална услуга предприема целенасочени действия за оценка на риска и поддържане на качеството на работата в услугата.

Критерий Г.1. Доставчикът идентифицира всеки евентуален риск, който децата/лицата с агресивно и проблемно поведение, включително дете с психиатрична диагноза в криза, представляват за себе си или другите потребители на социалната услуга, и разработва План за безопасност.

Индикатори:

19) При необходимост, осигуряване на регулярни медицински прегледи от специалист психиатър и подкрепа на екипа в услугата;

20) За всяко лице/дете с агресивно и проблемно поведение, включително дете с психиатрична диагноза в криза, има писмена оценка на риска;

21) За всяко дете/лице е разработен План за безопасност, в който са поставени допълнителни специфични цели с оглед преодоляване/контролиране на риска и са планирани общи стратегии за действие за всички служители;

22) Всеки служител, работещ пряко с детето/лицето, има копие от Плана за безопасност;

23) Налична процедура за овладяване на спешни и кризисни състояния на деца/лица с цел овладяване на кризата, подобряване на състоянието на детето/лицето и осигуряване на безопасност за детето/лицето и околните.

Критерий Г.2: Доставчикът извършва оценка на риска в услугата, който би възникнал при приемане/настаняване на дете/лице с агресивно или проблемно поведение, включително дете с психиатрична диагноза в криза, и предприема действия за предотвратяване на възникването му и запазване качеството на услугата.

Индикатори:

24) Разработена и приложена процедура за оценка на риска;

25) Резултатите от оценката са налични в писмен вид и служителите са запознати с нея;

26) Има разработен план за предотвратяване на възникването на риска, с който са запознати всички служители;

27) Насочващите органи са запознати с оценката на риска.

(Продължава в брой 49)