**Приложение № 6**

**Към чл. 8**

**Стандарти и критерии**

**за качество на специализирана социална услуга**

**Обучение за придобиване на умения за деца/пълнолетни лица**

**(минимален / максимален брой потребители – 8 / 35)**

**А. Доставчикът на специализираната социална услуга Обучение за придобиване на умения за деца/пълнолетни лица (OПУ) 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 |
| 1. 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 |
| 1. 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 |
| 1. 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) |
| 1. Всички служители са запознати със съдържанието на обобщената информация за постигнатите резултати и взимат под внимание всички обстоятелства от значение за подобряване на ежедневната им работа. | * Интервюта със служители |

**Критерий 1.2**: Управлението на 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** |
| 1. 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 |
| 1. Определени са отговорностите, нивата на взимане на решения (подчиненост) и задълженията на служителите. | * Длъжностни характеристики на служителите |

**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** |
| 1. 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 |
| 1. 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** |
| 1. Разработена и утвърдена Програма за всяка обучителна дейност. | * Програма за всяка обучителна дейност |
| 1. 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 |
| 1. При приложимост, услугата използва подходящи обучителни материали. | * Наблюдение * Програма за всяка обучителна дейност |
| 1. 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** |
| 1. 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 * При приложимост, интервюта с потребители * Индивидуален график на потребителите |
| 1. За всеки потребител е изготвен график за работа – основан на графика на услугата. |

**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** |
| 1. Средата, в която се предоставя ОПУ е подходяща по отношение на комуникативност. | * Наблюдение и описание на средата |
| 1. За достъпа до ОПУ няма прегради и пречки като бариери, забрана за спиране. |
| 1. Установяване на административен адрес на услугата. | * Заповед на изпълнителния директор на Агенцията за социално подпомагане и решение на общинския съвет (в случаите, когато специализираната социална услуга е делегирана от държавата дейност) |

**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** |
| 1. 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 |
| 1. Дворното пространство е добре поддържано. |
| 1. При възможност, дворното пространство е достъпно за общността. |
| 1. 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** |
| 1. При възможност, фоайе за прием на потребителите и съпровождащите ги лица. | * Наблюдение и описание на помещенията |
| 1. Всички помещения са обзаведени и оборудвани, съобразно възрастта, профила на потребителите и насочеността на обученията. |
| 1. При приложимост, мебелите и съоръженията в услугата са обезопасени (заоблени ръбове на мебелите, обезопасени електрически контакти и др.). |
| 1. Обособени помещения за провеждане на групови обучителни занимания с потребителите. |
| 1. Обособено помещение за индивидуални обучителни занимания с потребителите. |
| 1. Поне едно помещение за служителите. |
| 1. 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 |
| 1. Налично е необходимо оборудване при съблюдаване на професионалните норми и изисквания – домофон, телефонен пост, интернет връзка, видео наблюдение (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** |
| 1. Служителите ползват тоалетна, различни от тези на потребителите. | * Наблюдение и описание на помещенията |
| 1. Поне едно санитарно помещение е приспособено за ползване от потребители с инвалидна количка. |
| 1. Всички санитарни съоръжения (кранове и душове за студена и топла вода) 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** |
| 1. Всички помещения се отопляват, като през зимния период се поддържа постоянна температура в съответствие с хигиенните изисквания, в помещенията за занимания мин. 20°С, 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 |
| 1. Помещенията са проветрени и нямат специфичен мирис. | * Наблюдение и описание на помещенията |
| 1. Няма наличие на влага и мухъл в 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** |
| 1. Функционираща рампа или други подходящи приспособления (напр. асансьор, подемник) 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 |
| 1. Вратите позволяват ползване от потребители със затруднения при придвижване – нямат прагове, бравите са на достъпна за потребителите височина. |
| 1. Широчината на всички коридори и врати по пътя на движение позволяват 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** |
| 1. Мобилното предоставяне се осъществява по Програмата за всяка обучителна дейност, в която са посочени локациите, начина на провеждане, начина на придвижване и участниците. | * Наблюдение и описание * Интервюта със служители * Седмичен график за работа на служителите |
| 1. В ИПП на потребителите са заложени дейностите, които се предоставят мобилно. | * ИПП на потребителите |
| 1. Доставчикът е осигурил подходящи условия/средства за придвижване на служителите. | * Наблюдение и описание * Интервюта със служители * Седмичен график за работа на служителите |
| 1. 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** |
| 1. Разработен План за защита при бедствия и аварии. | * План за защита при бедствия и аварии |
| 1. 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 |
| 1. Има обозначен авариен изход, работещо евакуационно осветление. | * Протоколи/предписания от Служба по „Пожарна безопасност и защита на населението“ * Наблюдение |
| 1. 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** |
| 1. 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 |
| 1. Има писмени указания за начина и дозировката на използване на препаратите за дезинфекция на ръцете на служителите, потребителите и на повърхностите. |
| 1. 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 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** |
| 1. 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 |
| 1. 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 |
| 1. 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** |
| 1. 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 |
| 1. Утвърдена Процедура за действие при отсъствие на потребител без разрешение от услугата. | * Процедура за действие при напускане на услугата от потребител без разрешение |
| 1. Всички служители са запознати със своите задължения съгласно Процедурите. | * Интервюта със служители * Протокол/и за предприети действия и резултатите от тях |
| 1. 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 |
| 1. 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 осигуряват 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** |
| 1. 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 |
| 1. При осъществяване на мобилното предоставяне с участие на потребители служителите прилагат вътрешна процедура за безопасност. |
| 1. При осъществяване на мобилно предоставяне, свързано с посещение в организации, институции, частни домове и др. служителите се съобразяват с установения вътрешен ред и функционирането на тези институции. |
| 1. 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** |
| 1. 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 |
| 1. Всички служители са подписали Декларация за конфиденциалност за неразкриване на личната история и обстоятелствата, касаещи живота на потребител и неговото семейство. | * Подписани Декларации от служителите * При приложимост, писмено становище на органа за закрила, предприел мярката (ЗЗДет, чл. 11а) |
| 1. При приложимост, потребителите или родителите/законните представители са подписали Декларация за съгласие за предоставяне и обработване на лични данни. | * При приложимост, подписани Декларации от потребителите или родителите/законните представители |

**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** |
| 1. 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. |
| 1. 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, бизнеси, 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 др. услуги.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. 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 |
| 1. Доставчикът съдейства на всички потребители за достъп до други форми на подкрепа, съобразно индивидуалните им потребности и желания. |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. 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 на лица с интелектуални затруднения |
| 1. Информационните материали за потребителите са в подходящ формат, съобразен с възрастта, комуникативни способности и степента на развитието им. |
| 1. 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 |
| 1. 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, целесъобразно и ефективно.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Бюджетът на услугата е приет от общинския съвет като част от бюджета на общината за всички социални услуги, държавно делегирана дейност. | * Решение на общинския съвет |
| 1. Бюджетът на услугата е разпределен по параграфи и включва всички необходими за функциониране на услугата разходи. | * Бюджетна бланка за разпределяне на разходите * Отчет на направените разходи * Информация, подписана от ръководителя на услугата |
| 1. Разходите не включват капиталови разходи за ремонти и дълготрайни материални активи. | * Бюджетна бланка за разпределяне на разходите * Отчет на направените разходи |
| 1. 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 са 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** |
| 1. Размерът на събраните такси не надхвърля размера на дължимите такси. | * Таксова книга * Разходо-оправдателен документ за внесена такса * Регистър на потребителите |
| 1. Потребителите 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** |
| 1. 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 служителя |
| 1. Наетите на трудов договор служители познават длъжностните си характеристики. | * Длъжностна характеристика, подписана от служителя * Интервюта със служители |
| 1. В изискванията за заемане на длъжностите за служители и в зависимост от спецификата на дейностите и оказваната подкрепа са заложени 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 други; * 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 др. 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 |
| 1. Всички наети лица съответстват по квалификация на изискванията, заложени в длъжностните им характеристики. | * Длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителя * Трудови досиета на всички служители * Индивидуална годишна оценка на изпълнението на длъжността за всеки служител |
| 1. 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 |
| 1. Щатното разписание е запълнено на минимум 75%. | * Длъжностно щатно разписание (   + основни специалисти: соц. работник/специален педагог/социален педагог;   + при необходимост, препоръчителни специалисти: психолог; други специалисти, съобразно специфичните потребности на потребителите;   + служители пряко ангажирани с обслужването на потребителите: медиатор/експерт от опит;   + при необходимост, служители, подпомагащи функционирането на специализираната социална услуга: хигиенист; шофьор/поддръжка) * Поименно щатно разписание |
| 1. 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. |
| 1. Минималният брой по основните категории служители е съобразен с броя на потребителите в ОПУ.\*   *(\*) минимален брой на лицата, ползващи специализираната социална услугата – 8 и максимален брой лица, ползващи специализираната социална услуга – 35* | * Длъжностно щатно разписание * Поименно щатно разписание * Коефициент за определяне числеността на служителите (0,2) |
| 1. 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 |
| 1. Установяване текучество на кадри за последните 12 месеца – по позиции и брой. | * Длъжностно щатно разписание * Информация, подписана от ръководителя * Преглед на счетоводни документи, ведомости за работни заплати на служителите |
| 1. 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 |
| 1. Всички служители са с подписани трудови/граждански договори. | * Трудови досиета |
| 1. Оценката на служителите се извършва веднъж годишно и отразява целите и мерките за професионалното им развитие в услугата. | * Формуляр за оценка * Процедура за оценка |
| 1. 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** |
| 1. 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. |
| 1. Обявите за свободни работни места съответстват на длъжностната характеристика за всяка позиция. |
| 1. При приложимост, подборът на доброволци е в съответствие с писмена процедура. | * При приложимост, процедура за набиране на доброволци |
| 1. При приложимост, функциите, задълженията и ограниченията са разписани за всяка доброволческа позиция. | * При приложимост, договор с всеки доброволец |
| 1. 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** |
| 1. 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 |
| 1. При необходимост доставчикът осъществява партньорства с различни обучителни организации или обучители. | * Сключени договори за квалификационни курсове * Автобиографии на обучители |
| 1. 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 |
| 1. Налична програма за въвеждащо и надграждащо обучение на 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** |
| 1. 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 |
| 1. Служителите са преминали през последните 12 месеца специализирано обучение от минимум 24 академични часа. | * Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати) * Поименно щатно разписание |
| 1. Интервюираните служители познават своите Планове за професионално развитие. | * Интервюта със служители * Индивидуални планове за развитие на всеки служител |
| 1. 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** |
| 1. Всеки новопостъпил служители без опит в системата на социални услуги има назначен наставник, определен за период от 6 месеца от датата на назначаване. | * Заповед за определяне на наставник * Досиета на новопостъпили служители без опит в системата на социални услуги * Интервю с ръководителя на услугата * При приложимост, интервю с определения наставник |
| 1. 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 предоставят пряко от лице или осигурени от външна организация) * Договори с външни специалистите и/или доставчици на услуги по супервизия |
| 1. Служителите са преминали индивидуална супервизия – от външен за услугата специалист – на всеки 4 месеца (за последните 12 месеца). |

**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** |
| 1. Всички потребители са приети в услугата според Процедура за прием на потребители. | * Процедура за прием на потребители * Интервюта със служители |
| 1. Доставчикът е разработил и утвърдил насоки за изготвяне на ИОП. | * Насоки за изготвяне на ИОП |
| 1. Насоките за изготвяне на ИОП включват области и методи на оценка, история на случая, предходни оценки, резултати от експертизи. | * Съдържателен анализ на насоките за изготвяне на ИОП * ИОП на потребителите |
| 1. Всички ИОП са изработени 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 |
| 1. 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 за ползване на услугата пред доставчика * ИОП на потребителите са актуализирани след сключване на договора в сроковете, определени в чл. 33, ал. 2 или чл. 34, ал. 1 от ППЗСУ |
| 1. 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:** 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 Индивидуалната оценка на потребностите (ИОП).

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички ИПП са изработени от мултидисциплинарния екип по ИОП. | * ИПП на потребителите * Документ, определящ членовете на мултидисциплинарния екип * Протоколи от процеса на изготвяне на ИПП |
| 1. 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 за ползване на услугата пред доставчика * ИПП на потребителите са актуализирани след сключване на договора в сроковете, определени в чл. 33, ал. 2 или чл. 34, ал. 1 от ППЗСУ |
| 1. 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 |
| 1. 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 |
| 1. Прегледаните ИПП демонстрират връзка със съответното ИОП на потребителя. | * Преглед на ИПП със съответни ИОП |
| 1. За всички потребители са налични Договори (с приложени съответни ИПП), подписани от доставчика на услугата и потребителя или родител/законен представител. | * Преглед на Договорите на потребителите * При приложимост, Заповед за упълномощаване на служител да подписва Договори |
| 1. 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** |
| 1. 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 |
| 1. 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 дейност[[1]](#footnote-1) 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 услуги, които лицето ползва, например за дневна грижа, за резидентна грижа, за терапия и рехабилитация и др.

**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** |
| 1. 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 |
| 1. 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** |
| 1. 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 * При приложимост, интервюта с потребители * Записи/протоколи от развитие на случаи |
| 1. Интервюираните служители посочват примери от периодичен преглед на постигнатия за потребителите напредък. |

**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** |
| 1. При приложимост, дейностите за обучение в умения за самостоятелност осигуряват развиване на навици и умения за самообслужване (напр.: обличане, подбор на дрехи, 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. | * 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 |
| 1. 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.). |
| 1. 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. |
| 1. 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** |
| 1. Интервюираните служители дават примери за правила на взаимодействие помежду си и с потребителите. | * Наблюдение * Интервюта със служители |
| 1. 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** |
| 1. Доставчикът има разработена Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от страна на потребител. | * Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от страна на потребител * Правилник за вътрешния ред * Интервюта със служители * При приложимост, интервюта с потребители |
| 1. Има писмени доказателства, че потребителите на услугата и техните близки са запознати с Процедурата. |
| 1. 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 |
| 1. 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** |
| 1. 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 |
| 1. 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 |

**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** |
| 1. Интервюираните потребители познават Процедурата за подаване на жалби. | * Анализ – Процедура за подаване на жалби представена по достъпен за потребителите начин * При приложимост, интервюта с потребители |
| 1. Всички подадени в последните 12 месеца жалби са нанесени в Регистър за жалбите. | * Регистър за жалбите |
| 1. 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 |
| 1. 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 |
| 1. Интервюираните потребители са запознати с правото си на защита от всякакви форми на насилие и злоупотреба. | * При приложимост, интервюта с потребители |
| 1. Служителите преминават веднъж годишно обучение за закрила от насилие. | * Удостоверение от обучение * Интервюта със служителите * Информация, подписана от ръководителя на услугата |
| 1. При приложимост, на видно място е поставена информация за НТЛД 116 111 и/или телефон за спешни случаи 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** |
| 1. 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 |
| 1. На потребителите със затруднена комуникация са осигурени възможности да изразяват мнението си и да се запознаят с взетите решения. |
| 1. На потребителите, поставени под запрещение са осигурени възможности да изразяват мнението всички въпроси, свързани с ползването на услугата. |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Разработени форми/материали за търсене на мнението на потребителите. | * Форми/материали за търсене на мнението на потребители * Програма за качество |
| 1. 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 на лица с интелектуални затруднения * Налична обобщена информация от проучването |
| 1. 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** |
| 1. Програмата за предоставяне на услугата 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 |
| 1. При изявено от родителите/законните представители желание за получаване на подкрепа, ИПП на всеки потребител съдържа целите, подходите и дейностите за подкрепата на родителя. | * ИПП на потребителите * Интервюта със служители * При възможност, интервюта с родителите/законните представители |
| 1. 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 се предоставя **самостоятелно** ***или*** в **комплекс** от следните социални услуги:

* информиране и консултиране – 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.

1. Виж Стандарт 2 [↑](#footnote-ref-1)