**Приложение № 11**

**към чл. 11, ал. 1**

**Стандарти и критерии**

**за качество на специализирана социална услуга**

**Резидентна грижа за деца/младежи с трайни увреждания от 3 до 18/25 г.**

**(минимален / максимален брой потребители – 8 / 12)**

**А. Доставчикът на специализираната социална услуга резидентна грижа за деца/младежи с трайни увреждания от 3 до 18/25 г. (РГДМУ) е длъжен да осигури следните стандарти за организация и управление на социалната услуга:**

**Стандарт 1: Управление**

Системата за управление на специализираната социална услуга РГДМУ 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 |
| 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.) * ИПГ/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 социалната услуга РГДМУ 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 социалната 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 (вкл. органиграма) |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **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/младежи. | * 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**

Специализираната социална услуга РГДМУ организира ежедневието на потребителите, дейностите с тях и работата на служителите, според предварително изготвени правила за организация и ритъм на живота на децата и младежите.

**Критерий 2.1:** Доставчикът на социалната услуга е организирал живота на потребителите в зависимост от възрастта им и индивидуалните им потребности. Груповият живот е организиран така, че да се използва като ресурс за развитие.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. За всяка група потребители по възраст има разписан дневен режим, поставен на видно място. | * Дневен режим * Наблюдение * При приложимост, интервюта с потребители |
| 1. Най-малко една дейност на потребителите седмично е в среда извън резидентна грижа. | * Индивидуален график на потребителите |
| 1. Интервюираните служители дават пример от своята практика по прилагане на система за управление – в частта относно организацията на дейностите. | * Наблюдение и описание на средата * Интервюта със служители * Информация, подписана от ръководителя на услугата |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички деца/младежи разполагат с лични вещи, облекло и обувки, които съхраняват в определен за тях гардероб/шкаф, до който имат непрекъснат достъп. | * Наблюдение * При приложимост, интервюта с потребители * Интервюта със служители * При приложимост, разходооправдателни документи (закупуване на артикули) |
| 1. В спалните помещения за всеки потребител е обособено лично пространство. | * Наблюдение * Интервюта със служители * При приложимост, интервюта с потребители |
| 1. За всяко дете/младеж са осигурени условия за уединение (за къпане, обличане, личен тоалет, конфиденциален разговор и др.), при гарантиране на защита от посегателство над потребителите. |

**Критерий 2.3:** Доставчикът на социалната услуга осигурява единен подход в работата с потребителите в резидентната услуга.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички служители имат споделено разбиране за индивидуалните нужди на всеки потребител, поставените цели в индивидуалния план и методите за постигането им. | * Индивидуални планове на потребителите * Протоколи от вътрешно-екипни срещи по случаи * Интервюта със служители * При приложимост, интервюта с потребители * Програма за дейността на услугата |
| 1. В услугата има подходящи форми на съвместно обсъждане между служители и потребители, в зависимост от възрастта и степента им на разбиране, на живота в групата (напр. общи събрания, специално време за среща на потребител с представител на ръководството и др.) |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Служителите представят ритуал за събуждане, за хранене, за подготовка за лягане и пр., (например как определят менюто, как пазаруват, има ли определен час за хранене, хранят ли се потребителите заедно през седмицата и с каква честота). | * Наблюдение на ежедневието в услугата * Интервюта със служители |
| 1. Потребителите споделят за индивидуален ритуал за събуждане, за специален ритуал за хранене, за подготовка за лягане и др. | * Наблюдение на ежедневието в услугата * При приложимост, интервюта с потребители |
| 1. Всеки потребител разказва най-малко за една съвместна дейност със служителите. |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Във всеки момент на денонощието са осигурени достатъчно на брой и състав служители. | * Одобрен месечен график * Наблюдение * Рапортна книга * Интервюта със служители |
| 1. Предаването и приемането на смените се организира чрез срещи на съответните служители за обмен на информация. |

**Стандарт 3: Място на предоставяне**

Мястото за предоставяне на специализираната социална услуга РГДМУ способства за задоволяване на потребностите на настанените в услугата деца/младежи и насърчава тяхната самостоятелност.

**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 РГДМУ е комуникативно. Услугата има административен адрес на предоставяне.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Средата, в която се намира РГДМУ, е подходяща по отношение на прилежащата инфраструктура (наличие и достъп до лечебни заведения, други социални услуги, детски градини, училища, магазини и т.н.). | * Наблюдение и описание на средата |
| 1. РГДМУ е разположена самостоятелно – не е разположена в една сграда с друга резидентна услуга и/или разполага със собствен вход и изход. | * Наблюдение и описание на средата |
| 1. За достъпа до РГДМУ 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 социалната услуга е делегирана от държавата дейност) |

**Критерий 3.2:** При възможност, специализираната среда на социалната услуга РГДМУ 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 социалната услуга разполага с прилежащо дворно пространство за организиране на занимания на открито и отдих на потребителите. | * Наблюдение и описание на средата |
| 1. Дворното пространство е добре поддържано. |
| 1. Интервюираните потребители потвърждават, че дворното пространство е достъпно за тях. | * Интервюта с потребители |

**Стандарт 4: Специализирана среда**

Специализираната социална услуга РГДМУ създава и поддържа специализирана среда с подходящи и устойчиви условия за живот и подкрепа на потребителите.

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. При възможност, всички потребители нощуват в стая с не повече от две места за спане. | * Наблюдение и описание на помещенията * При приложимост, интервюта с потребители * Регистър на потребителите |
| 1. Всички потребители нощуват в стая с друг потребител от същия пол (изключения са възможни за братя и сестри). |
| 1. Всички помещения за живеене, нощувка и дневни занимания са обзаведени съобразно възрастта и индивидуалните нужди на настанените потребители. |
| 1. Мебелите и съоръженията в услугата са обезопасени (заоблени ръбове и обезопасяване на мебелите, обезопасени електрически контакти и др.). |
| 1. Поне едно кухненско помещение за приготвяне на храна с пространство за съхранение на хранителни продукти, оборудвано с необходимите уреди. |
| 1. Поне едно помещение за хранене (трапезария), в което могат да се съберат поне половината потребители. |
| 1. Поне едно помещение за дневни занимания, в което могат да се съберат поне половината потребители. |
| 1. Обособено място или помещение за пране и сушене на дрехи. |
| 1. Поне едно помещение за индивидуална работа с потребителите/място за срещи с родители и близки. |
| 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 (бани, тоалетни) в социалната услуга са достатъчно на брой, като тоалетните и баните позволяват диференциране на ползването им по пол.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички потребители ползват баня и тоалетна в близост до спалните им помещения. | * Наблюдение и описание на помещенията |
| 1. Служителите ползват санитарен възел, различен от тези на настанените потребители. |
| 1. Поне едно санитарно помещение е приспособено за ползване от потребители с инвалидна количка. |
| 1. Всички 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.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички жилищни помещения се отопляват, като през зимния период се поддържа постоянна температура в съответствие с хигиенните изисквания, в спалните – минимум 18-22°С, в дневната – минимум 20°С, когато се използват от потребителите. | * Наблюдение и описание на помещенията (термометър в услугата) * Интервюта със служители * При възможност, интервюта с потребители |
| 1. Помещенията са проветрени и нямат специфичен мирис. | * Наблюдение и описание на помещенията |
| 1. Няма наличие на влага и мухъл в помещенията. |
| 1. Общите помещения и помещенията за живеене имат естествен източник на светлина. |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Функционираща рампа или други подходящи приспособления (напр. асансьор, подемник) на подходящо и лесно достъпно входно място към РГДМУ. | * Наблюдение и описание на средата * Документи за въвеждане в експлоатация на съответното съоръжение * При приложимост, интервюта с потребители * Наблюдение и описание на средата |
| 1. Минимум едно спално помещение с баня и тоалетна са приспособени за ползване от потребители с инвалидна количка. |
| 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. |

**Стандарт 5: Безопасност и сигурност**

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 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.

|  |  |
| --- | --- |
| **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 разделно от храните, в специални за това места, които са недостъпни за децата/младежите. |

**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., включително 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** |
| 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 отсъствие на потребител без разрешение от услугата |
| 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 деца/младежи и родители 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 РГДМУ гарантира в максимална степен защита на поверителността, сигурността на личните данни и информацията за потребителите.

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички служители са запознати с политиката и процедурите за защита на личните данни в услугата и са наясно с отговорностите си за поддържане на поверителността на информацията за децата и семействата. | * Писмена политика и процедури относно защитата на личните данни и информацията за потребителите и семействата * Интервюта със служители * 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 (чл. 11а от ЗЗДет.) |
| 1. При приложимост, родителите са подписали Декларация за съгласие за предоставяне и обработване на лични данни. | * При приложимост, подписани Декларации от родителите |

**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 РГДМУ с партньори, други доставчици, държавни и общински служби, бизнеси, медии, читалища, спортни клубове и други допринасят за социалното включване на потребителите в обществото.

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Услугите за всички деца/младежи се реализират координирано с други доставчици на социални, здравни и образователни услуги, организации и институции. | * Протоколи от проведени срещи за координация на ИПГ/ИПП и дейностите * Преглед на Вътрешните правила за работа и организация на дейността * Досиета на потребителите * ИПГ/ИПП на потребителите * Интервюта със служители |
| 1. Доставчикът съдейства на всички потребители за достъп до други форми на подкрепа, съобразно индивидуалните им потребности и желания. |
| 1. Доставчикът съдейства на всички потребители за осигуряване на улеснен достъп до услуги за застъпничество и правна защита. |

**Критерий 7.2:** Доставчикът на социалната услуга има разработена и налична актуална 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 * При необходимост, 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 вид съобразен с възрастта и степента на развитието им. |
| 1. Служители и потребители могат да посочат примери от съвместна работа с общността и други заинтересовани страни. | * При наличие на събития и дейности * При приложимост, интервюта с потребители * Интервюта със служители |
| 1. Актуална информация за услугата се предоставя поне два пъти годишно на ДСП. | * Изходяща поща * Информационни материали, налични в услугата * Информация, подписана от ръководителя на услугата |

**Стандарт 8: Финансов ресурс\***

Добро финансово управление на специализираната социална услуга РГДМУ.

*(\*) 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 РГДМУ 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 |
| 1. Месечните средства за джобни разходи за ученици са планирани в бюджетната бланка | * Бюджетна бланка за разпределяне на разходите * Вътрешен документ удостоверяващ изплащанията * Стандарти за делегираните от държавата дейности с натурални и стойностни показатели за съответната година |

**Б. Доставчикът на специализираната социална услуга Резидентна грижа за деца/младежи с трайни увреждания от 3 до 18/25 г. 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 РГДМУ 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. | * 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 специалисти са заложени специални умения, като:  * умения за бърза, адекватна реакция и вземане на решение в ситуация на криза, емоционален конфликт, умения за адекватно поведение при работа с лица с агресивно/автоагресивно поведение и други; * разбиране на различията и особеностите на деца и младежи с увреждания * умения за работа в екип – в самата услуга и при междуинституционално сътрудничество и взаимодействие. | * Длъжностни характеристики * Обява 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;   + при необходимост, препоръчителни специалисти: социален педагог; ерготерапевт;   + служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите: детегледач/асистент;   + при необходимост, подпомагащи служители: готвач; 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 социалната услуги. |
| 1. Минималният брой по основните категории служители е съобразен с броя на потребителите в РГДМУ.\*   *(\*) минимален брой на лицата, ползващи социалната услугата – 8 и максимален брой лица, ползващи социалната услуга – 12* | * Длъжностно щатно разписание * Поименно щатно разписание * Коефициент за определяне числеността на служителите (1) |
| 1. Всички служители са с редовни лични здравни книжки. | * Лична здравна книжка – заверена за всяка календарна година |
| 1. 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. Интервюираните служители потвърждават, че организацията на сменния режим на работа е според договорните им отношения. | * Интервюта със служители * Трудови договори на всички служители * Интервюта с ръководителя на услугата и счетоводителя * Преглед на счетоводни документи * Работни графици за последните 4 месеца |
| 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. | * 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 РГДМУ 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 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 * Индивидуална оценка на всеки служител |
| 1. 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** |
| 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 служител 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 – от външен за РГДМУ специалист – на всеки 3 месеца (за последните 12 месеца). | * График на супервизиите – по видове * Протоколи/отчети от проведените супервизионни сесии * Автобиографии на специалистите по супервизия (независимо, дали се предоставят пряко от лице или осигурени от външна организация) * Договори с външни специалистите и/или доставчици на услуги по супервизия |
| 1. Служителите са преминали индивидуална супервизия – от външен за РГДМУ специалист – на всеки 4 месеца (за последните 12 месеца). |

**В. Доставчикът на специализираната социална услуга Резидентна грижа за деца/младежи с трайни увреждания от 3 до 18/25 г. е длъжен да осигури следните стандарти за ефективност на услугата с оглед на постигнатите резултати за лицата, които я ползват, в отговор на потребностите им:**

**Стандарт 11: Вход в услугата**

Настаняването в специализираната социална услуга РГДМУ е планирано и договорено между органа по насочване, доставчика, потребителя, родителите и e добре подготвено.

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

* Заповед на Директора на Дирекция „Социално подпомагане" за настаняване на дете в услугата;
* Заповед за временно настаняване (за лицата под пълно запрещение);
* Предварителната оценка на потребностите (ПОП);
* Социален доклад на Дирекция „Социално подпомагане“ с включена оценка на потребностите на детето;
* План за действие на Дирекция „Социално подпомагане“;
* Удостоверение за раждане;
* Удостоверение за завършен клас, степен на образование;
* Медицинско удостоверение от личния лекар на потребител, че не е бил в контакт със заразно болни/заразоносителство;
* Резултати от изследване за бацилоносителство/паразити;
* Талон за здравословното състояние с нанесени имунизации, лична амбулаторна карта;
* Документи, удостоверяващи увреждането на потребител, налични епикризи;
* Направления/заповеди за ползване на други социални услуги;

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. За всеки потребител доставчикът създава лично досие съдържащо съответните документи. | * Досиета на потребителите |
| 1. За всеки потребител – Протокол за приемане на потребител в РГДМУ. |

**Стандарт 12: Управление на случай**

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. За всеки потребител на социалната услуга има налични подписани ИОП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя (над 14-годишна възраст), или – при приложимост – от негов родител/законен представител (за деца). | * Регистър на потребителите * ИОП на потребителите * Документ, определящ членовете на мултидисциплинарния екип |
| 1. Индивидуалната оценка на потребностите покрива минимум следното:  * История на детето/младежа и семейството; * Области на развитие: физическо, здравно, познавателно и образователно, емоционално и социално развитие; * Идентичност; * Специални нужди и потребност от специални здравни грижи; * Силни страни и ресурси на потребителя, неговото семейство и средата. | * Съдържателен преглед на ИОП на потребителите |
| 1. Структурата и съдържанието на ИПГ/ИПП отговарят на изискванията на нормативната уредба и съдържат конкретни, реалистични и измерими цели и резултати. | * Съдържателен преглед на всички ИПГ/ИПП на потребителите * Сравнителен преглед на произволно избрани ИПГ/ИПП на поне 5 потребители * Интервюта със служители |
| 1. ИОП и ИПГ/ИПП на потребителите са изработени и актуализирани в срок. | * Първите ИОП и ИПГ/ИПП са изработени във възможно най-кратък срок (според спешността на случая), но не по-късно от 20 дни от началната дата на настаняването/заявяване на желанието за ползване на услугата * ИОП и ИПГ/ИПП на потребителите са актуализирани след сключване на договора в сроковете, определени в чл. 16а, ал. 5 от ППЗЗД |
| 1. За всички потребители са налични подписани ИПГ/ИПП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя (над 14-годишна възраст), или – при приложимост – от негов родител/законен представител (за деца). | * Преглед на всички ИПГ/ИПП на потребителите * Подписани ИПГ/ИПП от всички заинтересовани страни (вкл. мултидисциплинарен екип) * При наличие – протоколи от процеса на обсъждане |
| 1. Дейностите във всички прегледани ИПГ/ИПП отразяват установените в ИОП потребности. | * Съдържателен преглед на ИОП с ИПГ/ИПП на потребителите |
| 1. За всички потребители над 18-годишна възраст са налични Договори (с приложени съответни ИПП), подписани от доставчика на услугата и потребителя или – при приложимост – от негов 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 12.2:** Прекратяване на ползването на социалната услуга от всеки потребител е планирано и се подготвя съвместно с ДСП, като доставчикът на социалната услуга подкрепя потребителя в процеса на преход към новия начин на живот.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Индивидуалният план за подготовка на детето/младежа за напускане е съобразена с неговата възраст, индивидуалност и с предстоящия нов начин на живот. | * Анализ на Индивидуалните планове за напускане на детето/младежа – ако е приложимо * При наличие – протоколи от процеса на обсъждане |
| 1. Всяко прекратяване ползването на услугата се документира. | * Документи, удостоверяващи прекратяване ползването на услугата * Договори на потребителите * Регистър на потребителите * Материали от събития по напускане |

**Стандарт 13: Здраве и хранене**

Специализираната социална услуга РГДМУ осигурява на всяко дете/младеж съдействие за достъп до здравна профилактика, здравни грижи, лечение и рехабилитация. Доставчикът осигурява здравословно хранене.

**Критерий 13.1:** Доставчикът на социалната услуга осигурява на всяко дете/младеж съдействие за получаване на медицинска помощ и достъп до здравни услуги, както и поддържа индивидуална медицинска документация за всеки потребител. Пълнолетните младежи имат право на подкрепа за самостоятелен избор на личен лекар и дентален лекар.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички потребители имат избран до 2 седмици след настаняването си личен лекар, практикуващ в района на местоположение на услугата и осигурена дентална помощ. | * Лична здравноосигурителна книжка на всеки потребител * Информация, подписана от ръководителя на услугата за ползване на дентален лекар * При приложимост, интервюта с потребители |
| 1. Всички потребители имат План за здравни грижи съобразени с потребностите им. | * ИПГ/ИПП на потребителите * ПЗГ на потребителите |
| 1. Индивидуалната медицинска документация на всеки потребител се съхранява в личното му досие. | * Досиета на потребителите |
| 1. Всички потребители са преминали необходимия брой профилактични и диспансерни прегледи, съобразно тяхната възраст, включително дентални прегледи. | * Лична амбулаторна карта/амбулаторен лист на всеки потребител * Досиета на потребителите съдържащи документ(и), удостоверяващ(и) извършени прегледи * Регистър на потребителите |
| 1. Потребителите подлежащи на имунизация, от постъпване в социалната услуга, са с поставена такава – според техния здравен статус и съобразно имунизационния календар на Република България. | * Лична амбулаторна карта/амбулаторен лист на всеки потребител * При приложимост, документ удостоверяващ отлагане на имунизация по медицински индикации * Лична здравноосигурителна книжка на всеки потребител * Имунизационен календар на Република България |

**Критерий 13.2:** Доставчикът на социалната услуга поддържа в наличност основни лекарствени продукти за оказване на първа помощ и медицинско обслужване.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Основните лекарствени продукти за оказване на първа помощ и медицинско обслужване се съхраняват на специално място, до което децата/младежите нямат достъп. | * Налични лекарствени продукти * Наблюдение на мястото за съхраняване на лекарствени продукти и определен ред за достъп до тях (напр. в Правилник за вътрешния ред, заповед и т.н.) |
| 1. Лекарствени продукти се осигуряват за потребителите по Процедура за снабдяване, съхранение, изписване и прилагане на лекарствени продукти. | * Процедура * Документ(и), удостоверяващ(и) изписани лекарствени продукти * Терапевтичен лист с назначени лекарствени продукти |

**Критерий 13.3:** Доставчикът на социалната услуга наблюдава здравословното състояние на потребителите и осигурява съдействие и придружаване за ползване на медицинска помощ и достъп до здравни услуги, както и медицински изделия.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички потребители получават своевременна здравна помощ. | * Досиета на потребителите, съдържащи документ(и), удостоверяващ(и) извършени медицински прегледи и лечение * Рапортна книга * Интервюта с потребители |
| 1. Всички потребители са придружени от служител(и) на услугата и/или от родител/законен представител при посещение в лечебно заведение. |
| 1. На всички потребители е осигурен достъп до болнично лечение при състояния, които налагат хоспитализация. |
| 1. На всички потребители е осигурен достъп до рехабилитационни процедури. |
| 1. При приложимост, интервюираните потребители потвърждават, че са придружавани от служител при посещение на лекар. |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Доставчикът разработва и прилага Програма за здравословен начин на живот и разбиране на сексуално поведение. | * Програма за здравословен начин на живот и отговорно сексуално поведение * ИПГ/ИПП на потребителите * Обучителни/помощни материали |
| 1. Всички ИПГ/ИПП съдържат дейности, включени в Програмата. |

**Критерий 13.5:** Доставчикът на социалната услуга осигурява необходимата по количество и качество храна на потребителите, съобразена с техните потребности и с установените стандарти за детско хранене, съгласно нормативната уредба. Доставчикът насърчава развиване на умения за самостоятелност при храненето, независимо от тяхното увреждане.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Обстановката и оборудването в местата за хранене са съобразени с броя, възрастта, конкретните потребности и увреждането на потребителите. | * Наблюдение и описание на средата |
| 1. Насърчено е развитието на умения за самостоятелност на потребителите – чрез участие в пазаруване, приготвяне на храна, сервиране, отсервиране и др. |
| 1. Храната отговаря на физиологичните потребности за съответната възраст и заболяване. | * Предписани диети * Седмични менюта * Протоколи от проверки на РЗИ |
| 1. Ежеседмичното меню се изготвя с участие на медицински специалист и одобрява от ръководителя на услугата. |
| 1. Менюто включва разнообразна, балансирана и питателна храна като осигурява здравословно и/или диетично хранене, съобразено с физиологичните потребности от енергия и хранителни вещества. |
| 1. Ежеседмичното меню е съобразено с личните предпочитания на потребителите. | * Наблюдение и описание на средата * При приложимост, интервюта с потребители * Седмични менюта |
| 1. Интервюираните потребители потвърждават участие в избора на храна. |
| 1. Интервюираните потребители потвърждават удовлетвореност от предоставяната храна като количество и качество. |
| 1. Храната отговаря на всички изисквания и хигиенни норми, като при приготвянето и предоставянето й се съблюдават нормите за правилно съхранение на продуктите и хигиена на пространствата и помещенията, които са в досег с нея. | * Наблюдение и описание на средата * Седмични менюта * Предписания на ОДБХ |
| 1. Всички нуждаещи се от диетично хранене потребители получават диетично хранене, след консултация със специалист. | * При приложимост, заповедна книга (за ежедневно требване храната на потребителите) * Информация, подписана от ръководителя на услугата * Препоръка за диетично хранене * Преглед на ИПП/ИПП с ПЗГ с включена информация за необходимостта от прилагане на диетично хранене * Седмични менюта |
| 1. Броят на служителите в смяна е съобразен с необходимостта от подкрепа за развитие на уменията на потребителите при хранене. | * Наблюдение * Седмичен график |
| 1. На потребителите са осигурени не по-малко от три хранения на ден. | * Наблюдение и описание на средата * Седмични менюта * При приложимост, интервюта с потребители * Информация, подписана от ръководителя на услугата |

**Стандарт 14: Образование, обучение и трудова заетост**

Специализираната социална услуга РГДМУ осигурява подкрепа на всяко дете/младеж за достъп до подходящо заведение за предучилищно и училищно образование и възпитание, на младежите – и съдействия за включване в обучителни програми за придобиване на трудови умения и включване в подходяща трудова заетост**.**

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички потребители посещават съответните институции в системата на предучилищното и училищното образование, съобразно възрастта и възможностите си. | * Наблюдение * При приложимост, интервюта с потребители * Интервюта със служители * ИПГ/ИПП на потребителите |
| 1. Всички ИПГ/ИПП съдържат специфични дейности за подкрепа на потребителите в процеса на образование. |
| 1. За всички потребители са осигурени необходимите учебни материали, пособия, помагала и др. |
| 1. Всички потребители получават допълнителна подкрепа чрез подходящи за целта услуги (консултиране, терапия). |

**Критерий 14.2:** Доставчикът на социалната услуга подкрепя младежите в процеса на професионално ориентиране и/или включването им в обучителни курсове за придобиване на професионални умения в зависимост от техните интереси и ниво на развитие.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Според възрастта, възможностите и интересите на потребителите, ИПГ/ИПП включват дейности за усвояване на трудови умения, професионално ориентиране и подкрепа за търсене на работа. | * При възможност, интервюта с потребители над 16-годишна възраст * Интервюта със служители * ИПГ/ИПП на потребителите над 16-годишна възраст |

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

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

**Критерий 15.1:** Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага Програма за развитие на практически умения за живот на потребителите в зависимост от тяхната възраст и възможности.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Дейности от Програмата са заложени в ИПГ/ИПП на всеки потребител. | * Програма за развитие на практически умения за живот * ИПГ/ИПП на потребителите * При приложимост, интервюта с потребители * Интервюта със служители |
| 1. При възможност, в разказ или с поведението си потребителят посочва пример(и) за прояви на самостоятелност, взимане на лични решения и правене на избори. |
| 1. Служителите могат да посочат поне два примера, с които да представят насърчаване и подкрепа на потребителите в развитието на умения за самостоятелност, взимане на лични решения и правене на избори. |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Доставчикът разработва и прилага Програма за организиране на свободното време. | * Програма за организиране на свободното време * ИПГ/ИПП на потребителите |
| 1. Дейности от Програмата са заложени в ИПГ/ИПП на всеки потребител. |
| 1. При възможност, в разказ или с поведението си потребителят посочва пример(и) за организацията на свободното му време, съобразено с негови предпочитания. | * При приложимост, интервюта с потребители * При приложимост, документи, удостоверяващи посещение/участие на детето/младежа в спортни, културни и други мероприятия |
| 1. Служителите могат да дадат по два примера, с които да представят насърчаване развитието на детето/младежа в рамките на организацията на свободното време на детето/младежа и ИПГ/ИПП. | * Интервюта със служители * ИПГ/ИПП на потребителите * При приложимост, интервюта с потребители |

**Критерий 15.3:** Доставчикът на социалната услуга поощрява активното общуване на потребителите с техните родители, връстници и други значими за тях хора.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Посещенията/контактите на потребителите са регламентирани. | * Плана за действие и/или Социален доклад, и/или Становище (на ДСП) * ИПГ/ИПП на потребителите * Книга за посещенията * Записи в досиетата |
| 1. Служителите могат да опишат осъществяваните контакти на децата/младежите с родители/семейства/значими хора. | * Интервюта със служители * ИПГ/ИПП на потребителите |
| 1. Доставчикът е създал възможност за присъствие през деня на родителите/семействата и участие в грижите за детето (напр. родителите и семействата на потребителите са канени на всички важни събития в живота на детето – рождени дни, тържества по повод конкретно постижение на детето). | * Записи в Книгата за посетители * Снимков материал и други – досиета на потребителите |
| 1. При осъществяване на контактите са зачетени желанията на потребителите. | * При приложимост, интервюта с потребители * Материали от проведени срещи |

**Стандарт 16: Идентичност**

Специализираната социална услуга РГДМУ подкрепя децата и младежите да развиват своята идентичност и чувство на принадлежност към техните семейства, приятели, култура, религия и общност.

**Критерий 16.1:** Доставчикът на социалната услуга създава условия децата да познават личната си история и да формират позитивна идентичност. Съществуващите социални и общностни връзки на децата/младежите се поддържат.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички ИПГ/ИПП съдържат дейности за формиране и поддържане на идентичност. | * ИПГ/ИПП на потребителите |
| 1. При приложимост, доставчикът работи с детето по Книга на живота. | * При приложимост, Книга на живота |
| 1. Значими за потребителите документи, записи на постижения, снимки и предмети със сантиментална стойност. | * Съответни документи |

**Стандарт 17: Взаимоотношения деца/младежи – служители**

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

**Критерий 17.1:** Стратегията за справяне и/или индивидуалния подход към всяко дете/младеж е резултат от обсъждането на случая му в екип и се съобразява с етичните принципи на работа в резидентна грижа.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Служителите споделят наблюденията си върху всяко дете/младеж и обсъжда подходите и стратегиите за справяне в екипа преди да предприеме конкретни действия и стъпки спрямо детето. | * Протоколи и решения, взети на екипни срещи за обсъждане на работата с всяко дете/младеж |
| 1. Екипни и/или индивидуални супервизии при случаи на потребители с проблемно поведение. | * Протоколи/доклади от проведени супервизии |

**Критерий 17.2:** Доставчикът на социалната услуга РГДМУ прилага позитивни възпитателни методи за постигане на приемливо поведение на настанените деца/младежи, като подходът към всеки потребител е индивидуален – на базата на личната му история, индивидуалните му нужди и способности, и нивото на развитие.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Служителите са обучени да прилагат позитивни възпитателни методи за постигане на приемливо поведение на настанените потребители. | * Програма за преминато обучение |
| 1. Екипни/индивидуални супервизии при случаи на потребители с проблемно поведение. | * Протоколи/доклади от проведени супервизии |

**Критерий 17.3:** Доставчикът на социалната услуга прилага ефективна комуникация, разбира комуникативните ограничения и поведението на потребителите и реагира подходящо в съответните ситуации.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Служителите са обучени да прилагат алтернативна и допълваща комуникация с потребителите с ограничения в комуникацията. | * Материали от преминато обучение |
| 1. Служителите прилагат алтернативна и допълваща комуникация с потребители с ограничения в комуникацията. | * Материали за подпомогната комуникация * Интервюта със служители |

**Стандарт 18: Права и закрила на децата и младежите**

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

**Критерий 18.1:** Доставчикът на социалната услуга подкрепя децата и младежите да познават и осъществяват правата си.

|  |  |
| --- | --- |
| **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. | * Програма за въвеждащо и надграждащи обучения * Документи доказващи, че са запознати * Доказателства от проведени информационни и/или обучителни дейности * Интервюта със служители |
| 1. Всички деца познават правата си – съобразно възрастта и степента на разбиране. | * При приложимост, интервюта с потребители * Адаптирани материали * Доказателства от проведени информационни и/или обучителни дейности |
| 1. Всички младежи познават основните граждански права и задължения, съобразно възрастта и степента на разбиране. | * При приложимост, интервюта с потребители * Информационни материали * Доказателства от проведени информационни и/или обучителни дейности |

**Критерий 18.2:** Доставчикът на социалната услуга гарантира в максимална степен зачитане личното достойнство на децата/младежите и защита на потребителите от злоупотреба и насилие.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Интервюираните потребители познават Процедурата за подаване на жалби в услугата. | * Анализ – Процедура за подаване на жалби представена по достъпен за децата/младежите начин * При приложимост, интервюта с потребители |
| 1. Всички подадени в последните 12 месеца жалби са вписани в Регистър за жалбите. | * Регистър за жалбите * При приложимост, интервюта с потребители |
| 1. Всички подадени в последните 12 месеца жалби са разгледани и са предложени решения от Комисията по жалбите. | * Заповед на ръководителя на РГДМУ за създаване на Комисия * Досие за всяка жалба (описание на жалбата, протоколи и решения от заседания на Комисията) * Доклад на Комисията до ръководителя на РГДМУ * Отговор до жалбоподателя |
| 1. Интервюираните служители познават Процедурата за закрила от насилие, злоупотреби, тормоз и дискриминация. | * Процедурата за закрила от насилие, злоупотреби, тормоз и дискриминация * Регистър на сигналите и тяхното развитие * Интервюта със служителите |
| 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 регистрирани случаи на насилие, услугата РГДМУ е осигурила необходимите външни специалисти за оказване на психологическа и/или социална подкрепа на потребител, жертва на насилие и това се отразява в ИПГ/ИПП. | * Регистър на сигналите и тяхното развитие * Протоколи от проведени сесии за подкрепа/рехабилитация * ИПГ/ИПП на потребителите |
| 1. На видно място е поставена информация за НТЛД 116 111. | * Наблюдение на средата |
| 1. На потребителите е осигурен достъп до телефон. | * Наблюдение на средата * При приложимост, интервюта с потребители |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Мнението на потребителите се изслушва и зачита. | * ИОП на потребителите * ИПГ/ИПП на потребителите * При приложимост, интервюта с потребители * Протоколи от участие на потребителите в екипни обсъждания по важни въпроси на живота в услугата, както и от лични срещи с отговорния за него служител |
| 1. На потребителите със затруднена комуникация са осигурени възможности да изразяват мнението си и да се запознаят с взетите решения. | * Използвани материали/подходи |

**Критерий 18.4:** Доставчикътна социалната услуга търси активно мнението на потребителите при оценка изпълнението на Програмата за развитие на качеството.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Разработени форми/материали за търсене на мнението на потребителите в текст лесен за четене/разбиране. | * Форми/материали за търсене на мнението на потребители * Програма за развитие на качество |
| 1. 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 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) |

Специализираната социална услуга РГДМУ се предоставя **самостоятелно** ***или*** в **комплекс** от следните социални услуги:

* информиране и консултиране – специализирана социална услуга;
* застъпничество и посредничество;
* терапия и рехабилитация (извън специализираната среда на услугата);
* обучение за придобиване на умения – специализирана социална услуга.

Социалните услуги „дневна грижа“, „резидентна грижа“ и „осигуряване на подслон“ или комбинация от две от тях не могат да се предоставят като комплекс, 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 РГДМУ 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.