**Приложение № 17**

**към чл. 11, ал. 4**

**Стандарти и критерии**

**за качество на интегрираната здравно-социална услуга**

**Резидентна грижа за деца с агресивно и проблемно (високорисково[[1]](#footnote-1)) поведение, включително младежи до 20[[2]](#footnote-2) г.**

**(минимален / максимален брой потребители – 6 / 8)**

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

**Стандарт 1: Управление**

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Разписана система за управление на качеството, в т.ч. на служителите и ресурсите. | * Доставчикът представя доказателства за наличие на система за управление * Писмени политики и процедури, правила, правилници |
| 1. Интервюираните служители дават пример от своята практика по прилагане на система за управление. | * Наблюдение и описание на средата * Интервюта със служителите |
| 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 интегрираната здравно-социална услуга е ясно структурирано, като управляващото услугата лице е назначено за осъществяване на ръководство и е работодател на служителите, предоставящи услугата.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Дейността на услугата се управлява от назначен от доставчика ръководител. | * Договор за назначаване (възлагане) на лицето, управляващо интегрираната здравно-социалната услуга * При приложимост, валидно пълномощно на ръководителя на услугата |
| 1. Определени са отговорностите, нивата на взимане на решения (подчиненост) и задълженията на служителите. | * Длъжностни характеристики на служителите (вкл. органограма) |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Установяване на методи за работа в услугата, съобразени с проучени добри практики и подходи за работа с деца. | * Интервю с ръководителя на услугата * Създадени вътрешни документи/процедури * Информация, подписана от ръководителя на услугата |
| 1. При възможност, ръководителят на услугата посочва поне една добра практика/иновация приложена в услугата. |
| 1. Утвърдена политика и процедура за осигуряване на мерки за сигурност и безопасност на настанените деца, които целят да предотвратят негативни последици от високорисково поведение. |
| 1. Утвърдена процедура за овладяване на спешни и кризисни състояния на децата с цел, подобряване на състоянието на детето и осигуряване на неговата безопасност и тази на околните. |

**Стандарт 2: Организация на дейностите за постигане целта на услугата**

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

**Критерий 2.1:** Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга е 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. Всяко дете има индивидуален режим, съобразен с възрастта и здравословното състояние. | * Дневен режим * Наблюдение * Интервюта с потребители * Индивидуален график на потребителите |
| 1. При възможност най-малко една дейност на потребителите седмично е в среда извън резидентната грижа. |
| 1. За всяко дете е осигурена терапевтична подкрепа от специалист(и) извън резидентната грижа. |
| 1. За детето е осигурена консултативна подкрепа. |
| 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 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички деца разполагат с лични вещи, облекло и обувки, които съхраняват в определен за тях гардероб/шкаф, до който имат осигурена възможност за непрекъснат и лесен достъп. | * Наблюдение * Интервюта с потребители * Интервюта със служители * При приложимост, разходо-оправдателни документи (закупуване на артикули) |
| 1. За всяко дете са осигурени условия за уединение (за къпане, обличане, личен тоалет, конфиденциален разговор, медицински грижи и др.), при гарантиране на защита от посегателство над потребителите. |  |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 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 * Интервюта с потребители * Вътрешните правила за работа и организация на дейността |
| 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 интегрираната здравно-социална услуга въвежда ритуали за изпълнение на ежедневните дейности като хранене, събуждане, лягане, които се установяват с участие на децата в услугата и са общоприети от групата.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Служителите представят на потребителите ритуалите за събуждане, за хранене, за подготовка за лягане и др. | * Дневен режим * Интервюта със служители |
| 1. При възможност, потребителите споделят за индивидуализиран режим за събуждане, за хранене, за подготовка за лягане и др. | * Интервюта с потребители |
| 1. При възможност, всеки потребител разказва най-малко за една съвместна дейност със служителите. |
| 1. Децата познават правилата на живот в услугата. |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Във всеки момент на денонощието са осигурени достатъчно на брой и по 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. |
| 1. Информацията относно възникнал здравословен проблем се отразява писмено. |

**Стандарт 3: Място на предоставяне**

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Интервюираните служители потвърждават, че средата, в която се намира и функционира интегрираната здравно-социална услуга, е подходяща по отношение на прилежащата инфраструктура. | * Интервюта със служители * Наблюдение и описание на средата |
| 1. В населеното място има следната здравна инфраструктура: при възможност, наличие на лекар с призната специалност детска психиатрия – центрове за психично здраве, лечебни заведения за специализирана психиатрична извънболнична помощ, лечебни заведения за стационарна психиатрична помощ или специализирани психиатрични отделения към многопрофилните болници. | * Наблюдение и описание на средата * Интервю с ръководителя на услугата |
| 1. В населеното място се предоставят социални услуги за:   а) информиране и консултиране – специализирана социална услуга;  б) застъпничество и посредничество;  в) терапия и рехабилитация;  г) обучение за придобиване на умения – специализирана социална услуга. |
| 1. РГДАПП е разположена самостоятелно – не е разположена в една сграда с друга услуга за резидентна грижа и/или разполага със собствен вход и изход. | * Наблюдение и описание на средата |
| 1. РГДАПП не се предоставя в лечебно заведение. |
| 1. За достъпа до РГДАПП 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:** Специализираната среда (материалната база) на интегрираната здравно-социална услуга разполага с прилежаща територия, която се обособява като част от услугата, и има лесен достъп до външните прилежащи пространства.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Специализираната среда на интегрираната здравно-социална услуга разполага с прилежащо дворно пространство за организиране на занимания на открито и/или отдих на потребителите. | * Наблюдение и описание на средата |
| 1. Дворното пространство е добре поддържано и е организирано за целите на потребителите на услугата. |
| 1. При възможност, интервюираните потребители потвърждават, че дворното пространство е достъпно за тях. | * Интервюта с потребители |

**Стандарт 4: Специализирана среда**

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички потребители нощуват в индивидуална стая с минимум 8 м2 полезна площ. | * Наблюдение и описание на помещенията * Интервюта с потребители * Интервюта със служители * Регистър на потребителите |
| 1. Спалните помещения са обзаведени съобразно възрастта, пола, здравословното състояние и индивидуалните нужди на настанените потребители. |
| 1. В спалните помещения е осигурена възможност за пускане на осветлението от леглото за страничното и общото осветление на стаите. | * Наблюдение и описание на помещенията |
| 1. Поне едно помещение за дневни занимания с потребителите, в което могат да се съберат поне половината потребители (по 5 м2 на потребител) |
| 1. Всяко помещение за дневни занимания е обзаведено съобразно възрастта, здравословното състояние и индивидуалните нужди на настанените потребители. |
| 1. „Мека стая“ с площ от не по-малко от 10 м2 с тапицирани стени и под, с минимум 5 см. Облицовка, без оборудване и контакти, и оборудвана само с различни по форма меки модули. |
| 1. Медицински кабинет със стандартна мебелировка и оборудване. |
| 1. Мебелите и съоръженията в услугата са обезопасени (заоблени ръбове и обезопасяване на мебелите, обезопасени електрически контакти; протектори за ъглите, протектори на канали и електрически контакти и др.). | * Наблюдение и описание на помещенията * Интервюта с потребители * Интервюта със служители * Регистър на потребителите |
| 1. Всички прозорци и врати са обезопасени с механизми за заключване и предпазни прегради, като прозорците са от нечупливо стъкло (както и огледалата) или са облепени с противоударно фолио. |
| 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. Обособено място или помещение за пране и сушене на дрехи. |
| 1. Поне едно помещение за индивидуална работа 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 (по възможност, във всички помещения, където пребивават постоянно деца). |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички потребители ползват баня и тоалетна в близост до спалните им помещения. | * Наблюдение и описание на помещенията |
| 1. При приложимост/необходимост, санитарните възли разполагат с вана, подвижни душове, снабдени с терморегулатори на водата, парапети които позволяват самостоятелност и сигурност за потребителите. |
| 1. Служителите ползват санитарен възел, различен от тези на настанените потребители. |
| 1. Всички кранове и душове за студена и топла вода са работещи. |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички помещения се отопляват, като се поддържа постоянна температура от 21°С (отоплението през различните годишни сезони се регулира съобразно температурата на атмосферния въздух, с цел осигуряване на оптимални температурни условия и недопускане на прегряване или преохлаждане на децата). | * Наблюдение и описание на помещенията (термометър в услугата) * Интервюта със служители * При 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 (вкл. и тези за нощуване) имат естествен източник на светлина. |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Помещенията позволяват лесен достъп на деца с физически и/или сензорни увреждания и лесен преход от едно помещение в друго. | * Наблюдение и описание на средата |
| 1. Разположението на мебелите и съоръженията в услугата позволява лесно придвижване на деца с физически и/или сензорни увреждания, като мебелите и съоръженията са обезопасени. |
| 1. Функционираща рампа или други подходящи приспособления (напр. асансьор, подемник) на подходящо и лесно достъпно входно място към РГДАПП. | * Наблюдение и описание на средата * Документи за въвеждане в експлоатация на съответното съоръжение |
| 1. Санитарните помещения са приспособени за ползване от потребители с инвалидна количка. |
| 1. Вратите позволяват ползване от потребители със затруднения при придвижване – нямат прагове, отварят се навън, по възможност с автоматична фотоклетка или бравите са на достъпна за потребителите височина. |
| 1. Широчината на всички коридори и врати по пътя на движение позволяват безпрепятствено преминаване на инвалидна количка или болнично легло. |
| 1. За улесняване на придвижването по коридорите и там, където е необходимо, има ръкохватки и парапети. |

**Стандарт 5: Безопасност и сигурност**

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 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 План за защита при бедствия и аварии. | * Интервюта със служители * План за защита при бедствия и аварии * Протоколи от проведени учебни евакуационни мероприятия * Предписания на Служба „Пожарна безопасност и защита на населението“ * Пожарно досие/Процедура за реакция при пожар |
| 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 интегрираната здравно-социална услуга прилага процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества и процедура за съхранение на опасни отпадъци.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Налична писмена процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества. | * Процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества * Процедура за съхранение и предаване на опасни отпадъци. * Договор за транспортиране и унищожаване на опасни отпадъци. * Наблюдение на помещенията * Интервюта със служители |
| 1. Налична писмена процедура за съхранение и предаване на опасни отпадъци |
| 1. 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. |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 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, както и със своите задължения по Програмата. | * Документ удостоверяващ, че на служителите е предоставена Програмата. * Интервюта със служители * Документ удостоверяващ провеждане на периодичен инструктаж на служителите |
| 1. Всички потребители и служители имат лични предпазни средства – маски, еднократни престилки, ръкавици и др., включително облекло и обувки, които се използват само в услугата. | * Наблюдение на средата * Интервюта със служители |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Утвърдена Процедура за уведомяване и действие при инцидент/смърт. | * Процедура за уведомяване и действие при инцидент/смърт на потребител * Интервюта със служители * Протокол/и за предприети действия и резултатите от тях |
| 1. Всички служители са запознати със своите задължения съгласно Процедурата. |
| 1. Проведен инструктаж/обучение на служителите за оказване на първа медицинска помощ поне веднъж през последните 12 месеца. | * Протокол от проведен инструктаж/обучение |
| 1. При възможност всички деца и родители са информирани по подходящ начин за реда на информиране при случай на инцидент/смърт на потребител. | * Интервюта с потребители |

**Стандарт 6: Поверителност и сигурност на информацията**

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 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 |
| 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 интегрираната здравно-социална 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. | * Вътрешни правила за архивиране с номенклатурни единици, одобрени от Държавен архив * Заповед, определяща състава на експертна комисия от служители на услугата за архивиране, съобразно вътрешните правила. |
| 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 интегрираната здравно-социална услуга РГДАПП 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 интегрираната здравно-социална 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 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 възможности, 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 интегрираната здравно-социална услуга има разработена и налична актуална информация за изпълняваните дейности 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 за информационна работа с общността и други заинтересовани страни. | * Интервюта с потребители * Интервюта със служители |
| 1. Актуална информация за услугата се предоставя минимум веднъж годишно на ДСП и РЗИ. | * Изходяща поща |

**Стандарт 8: Финансов ресурс**

Добро финансово управление на интегрираната здравно-социална услуга РГДАПП.

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

**Критерий 8.1:** Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга планира и разходва финансовите средства за предоставянето й 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 и интегрирани здравно-социални услуги, държавно делегирана дейност. | * Утвърден бюджет * Решение на общинския съвет |
| 1. Бюджетът на услугата е разпределен по параграфи и включва всички необходими за функциониране на услугата разходи. | * Утвърден бюджет * Бюджетна бланка за разпределяне на разходите * Отчети за изпълнението на бюджетите, включително за сметките за средства от Европейския съюз, както и друга допълнителна информация * Система за Финансово Управление и Контрол (СФУК) на доставчика |
| 1. Разходите не включват капиталови разходи за ремонти и дълготрайни материални активи. |
| 1. Размерът на работните заплати на служителите съответства на Наредбата за стандартите за заплащане на труда на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги, които са финансират от държавния бюджет и на Колективния трудов договор за отрасъл „Здравеопазване“. | * Поименно щатно разписание * Ведомости за работни заплати * Банкови документи за направени плащания |
| 1. Месечните средства за джобни разходи за ученици са планирани в бюджетната бланка. | * Бюджетна бланка за разпределяне на разходите * Вътрешен документ удостоверяващ изплащанията |

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

**Стандарт 9: Структура и квалификация на служителите**

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 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. | * Актуални длъжностни характеристики, подписани от работодателя и 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 деца с увреждания и/или с агресивно/автоагресивно поведение и други; * разбиране на различията и особеностите на деца с увреждания и познаване на особеностите в психичното развитие на деца от различни възрастови групи; * умения за работа в екип – в самата услуга и при междуинституционално сътрудничество и взаимодействие; * умения за работа и комуникация с родители, близки и роднини; * умения за разпознаване на симптоми/белези на насилие и проявите му при деца. | * Длъжностни характеристики * Обяви за набиране на служители |
| 1. Всички наети лица съответстват по квалификация на изискванията, заложени в длъжностните им характеристики. | * Трудови досиета на всички служители |
| 1. Интервюираните служители са запознати с нормативната уредба в сферата на социалните и здравните услуги и закрилата на детето, както и с Етичния кодекс на работещите с деца, Етичния кодекс на служителите осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги и Кодекса на професионалната етика на медицинските сестри, акушерките и асоциираните медицински специалисти. | * Интервюта със служителите |
| 1. Щатното разписание е запълнено на минимум 75%. | * Длъжностно щатно разписание (   + основни специалисти: соц. работник/ психолог/социален/специален педагог; медицински специалисти;   + при необходимост, препоръчителни специалисти: ерготерапевт;   + служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите: детегледач/здравен 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 услугата. |
| 1. Минималният брой по основните категории служители е съобразен с броя на потребителите в РГДАПП\*   *(\*)минимален брой на децата, ползващи социалната услугата – 6 и максимален брой деца, ползващи социалната услуга – 8.* | * Длъжностно щатно разписание * Коефициент за определяне числеността на служителите (3) |
| 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 * Документ за завършено образование |
| 1. Интервюираните служители потвърждават, че организацията на сменния режим на работа за осигуряването на 24 часова грижа за потребителите е според договорните им отношения. | * Интервюта със служители * Трудови договори на всички служители * Преглед на документи * Работни графици за последните 4 месеца |
| 1. Установяване текучество на кадри за последните 12 месеца – по позиции и брой. | * Поименно длъжностно щатно разписание * Договори за назначаване и прекратяване. |
| 1. Брой сключени договори/споразумения за наемане на допълнителни служители/специалисти – фактическо състояние по позиции и брой. | * Договори за назначаване и прекратяване. * Счетоводна документация |
| 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 интегрираната здравно-социална услуга. | * 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 интегрираната здравно-социална услуга за подбор на служителите описва процесите и необходимите документи за подбор, наемане и сключване на договори със служителите (и доброволците). При приложимост, доставчикът привлича в дейността на услугата стажанти.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 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 за подбор на доброволци. | * 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 стаж * Всички стажанти са запознати с функциите, задълженията и ограниченията за всяка позиция. |

**Стандарт 10: Развитие на служителите**

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 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 * Процедура/и за удостоверяване на придобитите компетентности |
| 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 * Протоколи от проведени вътрешни колегиуми по предварително разработен план в началото на всяка календарна година |
| 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 интегрираната здравно-социална 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. | * Трудови досиета с налични документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати) * Списък на участници и обучители от проведени въвеждащи обучения |
| 1. Служителите са преминали през последните 12 месеца надграждащо обучение от минимум 24 академични часа – специализирано съответстващо на разписаните им задължения и отговорности в длъжностните им характеристики. | * Трудови досиета с налични документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати) |
| 1. Интервюираните служители познават своите лични 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. | * Трудово досие с налични документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати) |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всеки новопостъпил служител без опит в системата на интегрираните здравно-социални и/или социални услуги има назначен наставник, определен за период от 6 месеца от датата на назначаване. | * Заповед за определяне на наставник * Досиета на новопостъпили служители без опит в системата на интегрираните здравно-социални и/или социални услуги * При приложимост, интервю с определения наставник и служител. |
| 1. Служителите са преминали минимум една групова супервизия – от външен за услугата специалист – на всеки 2 месеца (за последните 12 месеца). | * График на супервизиите – по видове * Протоколи/отчети от проведените супервизионни сесии * Автобиографии на специалистите по супервизия (независимо, дали се предоставят пряко от лице или осигурени от външна организация) * Договори с външни специалистите и/или доставчици на услуги по супервизия |
| 1. Служителите са преминали минимум една индивидуална супервизия – от външен за услугата специалист – на всеки 3 месец (за последните 12 месеца). |
| 1. При необходимост, извънредни екипни и/или индивидуални супервизии. |

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

**Стандарт 11: Вход в услугата**

Настаняването в интегрираната здравно-социална услуга РГДАПП е планирано и договорено между органа по насочване, доставчика, потребителя, родителите и e добре подготвено.

**Критерий 11.1:** При настаняване на потребител в РГДАПП доставчикът на интегрираната здравно-социалната услуга изисква от насочващия орган следните задължителни документи:

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. За всеки потребител доставчикът създава лично досие, съдържащо съответните документи. | * Досиета на потребителите |
| 1. За всеки потребител – документ за постъпване/настаняване на потребител в интегрираната здравно-социална услуга. |
| 1. За всяко дете е определен персонално отговорен служител. |

**Стандарт 12: Управление на случая**

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. За всеки потребител на интегрираната здравно-социална услуга има налични подписани ИОП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя (над 14-годишна възраст) и/или – при възможност – от родителя/законния представител. | * Регистър на потребителите * ИОП на потребителите * Документ, определящ членовете на мултидисциплинарния екип * При възможност, интервюта с потребители * При възможност, интервюта с родители/ законни представители |
| 1. ИОП на всяко дете отразява Специализираната експертна оценка на здравословното състояние и потребностите на детето от медицински грижи. | * Съдържателен преглед на ИОП на потребителите |
| 1. ИОП за всеки потребител покрива минимум следното:  * История на детето и семейството; * Области на развитие: физическо, психическо, здравно, познавателно и образователно, емоционално и социално развитие; * Идентичност; * Специални нужди и потребности, включително специфика на храненето (напр. диети, алергии); * Силни страни и ресурси на потребителя, неговото семейство, значими хора 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 на потребителите са актуализирани в сроковете, определени в чл. 16а, ал. 5 от ППЗЗД * Изпратен доклад до ДСП за осъществените дейности и постигнатите резултати с детето на всеки 3 месеца (ППЗЗД, чл. 22, ал. 2) |
| 1. За всички потребители са налични подписани ИПГ/ИПП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя (над 14-годишна възраст) – и/или при приложимост – родител/законен представител. | * Преглед на всички ИПГ/ИПП на потребителите * Подписани ИПГ/ИПП от всички заинтересовани страни (вкл. мултидисциплинарен екип) * Протоколи от процеса на обсъждане |
| 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 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 12.2:** Прекратяване на ползването на интегрираната здравно-социална услуга от всеки потребител е планирано и се подготвя съвместно с ДСП, като доставчикът на интегрираната здравно-социалната услуга подкрепя потребителя в процеса на преход към новия начин на живот.

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

**Стандарт 13: Здраве и хранене**

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 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 * Интервюта с потребители |
| 1. Всички потребители имат План за здравни грижи (ПЗГ) 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 и здравословно състояние, включително дентални прегледи. | * Лична амбулаторна карта/амбулаторен лист на всеки потребител * Досиета на потребителите съдържащи документ(и) удостоверяващ(и) извършени прегледи * Регистър на потребителите |
| 1. Всички потребители подлежащи на задължителни профилактични имунизации и реимунизации са обхванати съгласно имунизационния календар на Република България, от настаняването им в услугата. | * Лична амбулаторна карта/амбулаторен лист на всеки потребител * Талон за здравословното състояние с нанесени имунизации * При приложимост, документ удостоверяващ отлагане на имунизация по медицински индикации * Лична здравноосигурителна книжка на всеки потребител |
| 1. На всички потребители е осигурен достъп до болнично лечение при състояния, които налагат хоспитализация. | * Лична амбулаторна карта/амбулаторен лист от преглед * Направление за хоспитализация * Епикриза |
| 1. На всички потребители е осигурено проследяване на състоянието от детски психиатър (или – при приложимост – психиатър). | * График * Карта за процедури |
| 1. Всички потребители са придружени от служител(и) на услугата и/или от родител/законен представител при посещение в лечебно заведение. | * График – при планови посещения * Рапортна книга – при спешни случаи |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Основните лекарствени продукти за оказване на първа помощ и медицинско обслужване са налични и се съхраняват на специално място, в заключен спешен шкаф, до който децата нямат достъп. | * Налични лекарствени продукти * Документ(и), удостоверяващ(и) изписани 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. Лекарствените продукти, медицинските изделия и диетичните храни за специални медицински цели се осигуряват за потребителите по Процедура за снабдяване, съхранение, изписване и прилагане на лекарствени продукти, медицинските изделия и диетичните храни за специални медицински цели. | * Процедура за снабдяване, съхранение, изписване и прилагане на лекарствени продукти, медицинските изделия и диетичните храни за специални медицински цели * Документ(и), удостоверяващ(и) изписани и отпуснати лекарствени продукти, медицинските изделия и диетичните храни за специални медицински цели. * Терапевтичен лист с назначени лекарствени продукти |
| 1. На потребителите се дават по график необходимите лекарствени продукти, предписани от лекар. | * Лична амбулаторна карта/амбулаторен лист от преглед, рецепта * Терапевтичен лист с назначени лекарствени продукти * Рапортна книга |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Обстановката и оборудването в местата за хранене са съобразени с броя, възрастта, конкретните потребности и състоянието на потребителите. | * Наблюдение и описание на средата |
| 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. 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 * При приложимост, предписания на ОДБХ |
| 1. Ежеседмичното меню е съобразено с личните предпочитания на потребителите. | * Интервюта с потребители |
| 1. Интервюираните потребители потвърждават удовлетвореност от предоставяната храна като количество и качество. |
| 1. На всички нуждаещи се от диетично хранене потребители се изработват индивидуални менюта, след консултация със специалист и са съобразени с основното заболяване на потребителя. | * При приложимост, заповедна книга (за ежедневно требване храната на потребителите) * Препоръка за диетично хранене * Преглед на ИПГ/ИПП с ПЗГ с включена информация за необходимостта от прилагане на диетично хранене * Индивидуално меню |
| 1. Броят на служителите в смяна е съобразен с необходимостта от подкрепа за развитие на уменията на потребителите при хранене. | * Наблюдение * Седмичен график |
| 1. Броят и организацията на храненията са съобразени с възрастта, здравословното състояние и ежедневните дейности на потребителите. | * Наблюдение и описание на средата * Дневен режим, в който са определени часовете за хранене, според възрастта и конкретните потребности * Интервюта със служители * Интервюта с потребители |

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

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. За потребителите е осигурена възможност за обучение в съответните институции в системата на предучилищното и училищното образование, съобразена с неговите здравни нужди, обучителни и поведенчески трудности | * Документ от съответната институция * 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 и др.). |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Според нуждите и възрастта на потребителите, ИПГ/ИПП на всички младежи включват дейности за професионално ориентиране и подкрепа за търсене на работа. | * Интервюта с потребители над 16-годишна възраст * Интервюта със служители * ИПГ/ИПП на потребителите |

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

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Дейности от Програмата са заложени в ИПГ/ИПП на всеки потребител. | * Програма за развитие на практически умения за живот * ИПГ/ИПП на потребителите * 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 интегрираната здравно-социална услуга осигурява условия за включване на потребителите в дейности, занимания и инициативи съобразно индивидуалните им интереси, по начин който насърчава личностното им развитие и им носи удоволствие, чувство за успех, себеуважение и самоувереност. Дейностите се планират заедно с потребителите, представляват неразделна част от ежедневието им и подпомагат тяхното физическо, емоционално и социално развитие.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 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. | * Интервюта с потребители * При приложимост, документи, удостоверяващи посещение/участие на детето в спортни, културни и други мероприятия |
| 1. Служителите могат да дадат по два примера, с които да представят насърчаване развитието на детето в рамките на организацията на свободното време на детето и ИПГ/ИПП. | * Интервюта със служители * ИПГ/ИПП на потребителите * Интервюта с потребители |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 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 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 * Интервюта с родители/законни представители |
| 1. При осъществяване на контактите са зачетени желанията на потребителите. | * Интервюта с потребители * Материали от проведени срещи |
| 1. Родителите на децата се обучават за полагането на специфични грижи за децата. | * Наличие на протоколи за проведени обучения * Интервюта с родители/законни представители |

**Стандарт 16: Идентичност**

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

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

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

**Стандарт 17: Взаимоотношения деца – служители**

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Служителите споделят наблюденията си върху всяко дете и обсъждат подходите и стратегиите за работа с него. | * Протоколи и решения, взети на екипни срещи за обсъждане на работата с всяко дете |
| 1. Установяване на проведени обучения за разпознаване на травма на детето и подходи на работа. | * Интервюта със служители |
| 1. Интервюираните служители споделят за приложени методи на работа за разпознаване на травмата на детето и подходи на работа. |
| 1. Установяване на проведени обучения за овладяване на спешни и кризисни състояния на децата. | * Интервю с ръководителя на услугата * Документи, удостоверяващи преминати обучения (напр. сертификати) |

**Критерий 17.2:** Служителите на интегрираната здравно-социална услуга прилагат позитивни възпитателни методи за постигане на приемливо поведение на настанените деца/младежи, като подходът към всеки потребител е индивидуален – на базата на личната му история, индивидуалните му нужди и способности, и нивото на развитие. Доставчикът е осигурил дейности на екипа, така че детето да познава и споделя за своите силни страни и ресурси.

|  |  |
| --- | --- |
| **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. Ежеседмични екипни срещи за обсъждане на случаи на потребители. | * Протоколи от проведени екипни срещи |
| 1. Интервюираните потребители споделят примери за собствените си силни страни. | * Интервюта с потребители |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Доставчикът има разработена Политика и Процедура за действие при проява на неприемливо и агресивно поведение от страна на потребител. | * Политика за действие при проява на неприемливо и агресивно поведение от страна на потребител * Процедура за действие при проява на неприемливо и агресивно поведение от страна на потребител * Правилник за вътрешния ред * Интервюта със служители * Интервюта с потребители |
| 1. Има писмени доказателства, че потребителите на услугата и техните близки са запознати с Политиката и Процедурата. |
| 1. ИПГ/ИПП на потребителите съдържат информация за проблемно или специфично поведение, което има нужда от специален отговор. | * ИПГ/ИПП на потребителите * Интервюта със служители * Интервюта с потребители |
| 1. Приложените мерки по Процедурата са регистрирани в специална книга и досието на потребителите. | * Книга/регистър на налаганите мерки * Досиета на потребителите |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Служителите са обучени да прилагат алтернативна и допълваща комуникация с потребителите с ограничения в комуникацията. | * Материали от преминато обучение * Програма за въвеждащо и надграждащи обучения |
| 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**

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 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. | * Интервюта с потребители * Адаптирани материали * Доказателства от проведени информационни и/или обучителни дейности |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Утвърдена Процедура за подаване на жалби. | * Процедура за подаване на жалби |
| 1. Интервюираните потребители познават Процедурата за подаване на жалби в услугата. | * Материали по представяне на Процедурата за подаване на жалби по достъпен за децата начин * Интервюта с потребители |
| 1. Всички подадени в последните 12 месеца жалби са вписани в Регистър за жалбите. | * Регистър за жалбите * 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 РГДАПП за създаване на Комисия * Досие за всяка жалба (описание на жалбата, протоколи и решения от заседания на Комисията) * Доклад на Комисията до ръководителя на РГДАПП * Отговор(и) до жалбоподателя |
| 1. Утвърдена Процедурата за закрила от насилие, злоупотреби, тормоз и дискриминация. | * Процедурата за закрила от насилие, злоупотреби, тормоз и дискриминация. |
| 1. Интервюираните служители познават 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. | * Интервюта с потребители |
| 1. Служителите преминават веднъж годишно обучение за закрила от насилие. | * Удостоверение от обучение * Интервюта със служителите * Програма за въвеждащо и надграждащи обучения |
| 1. При регистрирани случаи на насилие, услугата РГДАПП е осигурила необходимите външни специалисти за оказване на психологическа и/или социална подкрепа на потребител, жертва на насилие и това се отразява в ИПГ/ИПП. | * Регистър на сигналите и тяхното развитие * Протоколи от проведени сесии за подкрепа/рехабилитация * ИПГ/ИПП на потребителите |
| 1. На видно място е поставена информация за НТЛД 116 111. | * Наблюдение на средата |
| 1. На потребителите е осигурен достъп до телефон, който може да бъде използван от тях свободно, без присъствие на служители. | * Наблюдение на средата * Интервюта с потребители |

**Критерий 18.3:** Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга създава условия за изслушване мнението на детето в процеса на предоставяне на услугата, като гарантира, че изразените мнения на потребителите, няма да доведат до негативни последствия за тях. Доставчикът подкрепя 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 * 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 интегрираната здравно-социална 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. | * 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) |

Интегрираната здравно-социална услуга РГДАПП 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;

Интегрираната здравно-социална услуга „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 интегрираната здравно-социална услуга РГДАПП може да привлича/включва в дейността на услугата доброволци съгласно разработена от доставчика програма. Включването на стажанти е след сключване на споразумения между доставчика и съответните учебни заведения.

1. Високорисковото поведение се разбира като всяко извършено или пропуснато действие от детето/младежа, което поставя в опасност живота и здравето му и всяко поведение, което носи риск за здравето и интегритета/безопасността на околните. [↑](#footnote-ref-1)
2. До завършване на средно образование [↑](#footnote-ref-2)