**Приложение № 8**

**към чл. 10, ал. 1**

**Стандарти и критерии**

**за качество на специализирана социална услуга**

**Дневна грижа за деца с трайни увреждания**

(минимален / максимален брой потребители – 20 / 30, в т.ч. 5 места за заместваща грижа)

**Дневна грижа за пълнолетни лица с трайни увреждания**

(минимален / максимален брой потребители – 20 / 30, в т.ч. 5 места за заместваща грижа)

**А. Доставчикът на специализираната социална услуга Дневна грижа за деца/лица с трайни увреждания (ДГ) е длъжен да осигури следните стандарти за организация и управление на социалната услуга:**

**Стандарт 1: Управление**

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

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

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

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

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. При възможност, установяване на методи за работа в услугата, съобразени с проучени добри практики и подходи за работа с деца/лица с различни по вид увреждания. | * 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 ДГ организира дейността на услугата за посрещане на ежедневните потребности и осигуряване на дейностите за развитие на потребителите, според предварително изготвени правила за организация и ритъм на работа с баланс между груповите занимания и посрещане на индивидуалните потребности на потребителите.

**Критерий 2.1:** Доставчикът на социалната услуга е разработил и прилага Програма за предоставяне на услугата.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Програмата е съобразена с потребностите на възрастта, вида на увреждането както и други приложими специфики и индивидуалните особености на потребителите. | * Програма за предоставяне на услугата * Интервю с ръководителя на услугата * Интервюта със служители |
| 1. Програмата съдържа като минимум: а) задоволяване на ежедневни потребности (напр. хранене, самообслужване, тоалет, почивка, придвижване) и б) описание на заниманията и структурирани дейности. |
| 1. Основните дейности на програмата са поставени на видно място и подходящо визуализирани. | * Наблюдение |
| 1. Поне една дейност с потребителите се планира и реализира извън специализираната среда на услугата. | * Индивидуален график на потребителите * Интервюта със служители * При приложимост, интервюта с потребители |
| 1. Интервюираните служители дават пример от своята практика по прилагане на Програмата. | * Интервюта със служители * Информация, подписана от ръководителя на услугата |

**Критерий 2.2:** Доставчикът на социалната услуга конкретизира в седмичен график дейностите с потребителите в група и индивидуално.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Разработен седмичен график за работа – основан на Програмата за предоставяне на услугата. | * Наблюдение * Интервю с ръководителя на услугата * Интервюта със служители * При приложимост, интервюта с потребители * Индивидуален график на потребителите |
| 1. За всеки потребител е изготвен седмичен график за работа – основан на седмичния график на услугата. |

**Стандарт 3: Място на предоставяне**

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

**Критерий 3.1:** Общността разполага с работещи и достъпни услуги – образователни, здравни, терапевтични, спортни, организация на свободно време и други. Мястото на социалната услуга ДГ е комуникативно. Услугата има административен адрес на предоставяне.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Средата в която се намира ДГ е подходяща по отношение на прилежащата инфраструктура (наличие и достъп до лечебни заведения, други социални услуги, магазини и т.н.). | * Наблюдение и описание на средата |
| 1. За достъпа до ДГ 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 ДГ разполага с прилежаща територия, която се обособява като част от услугата, и има лесен достъп до външните прилежащи пространства.\*

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 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. При възможност, дворното пространство е достъпно за общността. |
| 1. Интервюираните потребители потвърждават, че дворното пространство е достъпно за тях. | * При приложимост, интервюта с потребители |

**Стандарт 4: Специализирана среда**

Специализираната среда, в която се предоставя социалната услуга ДГ, като архитектура, функционалности и дизайн, създава условия за посрещане на ежедневните потребности и развитие на потребителите, съобразно дефинираните им специфични потребности и особености.

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. При възможност, фоайе за прием на потребителите и съпровождащите ги лица. | * Наблюдение и описание на помещенията |
| 1. Всички помещения за дневни занимания са обзаведени съобразно възрастта, вида на увреждането, други приложими специфики и особености. |
| 1. При приложимост, мебелите и съоръженията в услугата са обезопасени (заоблени ръбове на мебелите, обезопасени електрически контакти и др.). |
| 1. Обособено пространство за сън/почивка. |
| 1. Поне едно помещение за приготвяне и/или разливане на храна с пространство за съхранение на хранителни продукти, оборудвано с необходимите уреди. |
| 1. Поне едно помещение за хранене (трапезария) в група. |
| 1. Поне едно помещение за дневни занимания, в което могат да се съберат половината потребители. |
| 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 (ако е приложимо). |
| 1. Осигурено спално помещение за заместваща грижа и почивка на потребителите (когато дневната грижа предоставя и заместваща грижа). |

**Критерий 4.2:** Санитарно-хигиенните помещения (бани, тоалетни) в социалната услуга ДГ са достатъчно на брой и всички санитарни съоръжения са в изправност.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Служителите ползват баня и тоалетна, различни от тези на потребителите. | * Наблюдение и описание на помещенията |
| 1. Всички санитарни помещения са приспособени за хора с увреждания, като поне едно санитарно помещение е приспособено за ползване от потребители със затруднения при придвижване. |
| 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 помещения се отопляват, като през зимния период се поддържа постоянна температура в съответствие с хигиенните изисквания, в помещенията за занимания мин. 20°С, когато се използват от потребителите. | * Наблюдение и описание на помещенията (термометър в услугата) * Когато е приложимо интервюта с потребители * Когато е приложимо интервюта със служители |
| 1. Помещенията са проветрени и нямат специфичен мирис. | * Наблюдение и описание на помещенията |
| 1. Няма наличие на влага и мухъл в помещенията. |
| 1. Общите помещения и помещенията за спане имат естествен източник на светлина. |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Функционираща рампа или други подходящи приспособления (напр. асансьор, подемник) на подходящо и лесно достъпно входно място към ДГ. | * Наблюдение и описание на средата * Документи за въвеждане в експлоатация на съответното съоръжение * При възможност, интервюта с потребители * Наблюдение и описание на средата |
| 1. Вратите позволяват ползване от потребители със затруднения при придвижване – нямат прагове, бравите са на достъпна за потребителите височина. |
| 1. Широчината на всички коридори и врати по пътя на движение позволяват безпрепятствено преминаване на инвалидна количка. |

**Стандарт 5: Безопасност и сигурност**

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Интервюираните служители са запознати със своите задължения по Процедурата за реакция при настъпване на бедствия, аварии и/или пожар. | * Интервюта със служители * Процедура за реакция при аварийна ситуация * Протоколи от проведени учебни евакуационни мероприятия * Предписания на Служба „Пожарна безопасност и защита на населението“ * Пожарно досие/Процедура за реакция при пожар |
| 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 потребителите. |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Разработена Програма за превенция и план за действие при възникване на епидемична ситуация. | * Програма за превенция и план за действие при възникване на епидемична ситуация |
| 1. Всички служители са запознати с разписаната Програма за превенция и план за действие при възникване на епидемична ситуация. | * Документ удостоверяващ, че на служителите е предоставена програмата. * Документ удостоверяващ, че се провежда периодичен инструктаж Интервюта със служители |
| 1. Всички потребители и служители имат лични предпазни средства – маски, еднократни престилки, ръкавици и др., 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. Проведен инструктаж на служителите за оказване на първа помощ поне веднъж през последните 12 месеца. | * Информация, подписана от ръководителя на услугата * Протокол от проведен инструктаж |
| 1. Всички служители са запознати със своите задължения съгласно Процедурите. | * Процедура за уведомяване при инцидент/смърт на потребител * Процедура за действие при отсъствие на потребител без разрешение от услугата * Регистър на инцидентите * Интервюта със служители |
| 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 ДГ гарантира в максимална степен защита на поверителността, сигурността на личните данни и информацията за потребителите.

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички служители са запознати с политиката и процедурите за защита на личните данни и са наясно с отговорностите си за поддържане на поверителността на информацията за потребителите и техните семейства. | * Писмена политика и процедури относно защитата на личните данни и информацията за потребителите и семействата * Интервюта със служители * Информация, подписана от ръководителя на услугата |
| 1. Всички служители са подписали Декларация за конфиденциалност за неразкриване на личната история и обстоятелствата, касаещи живота на потребител и неговото семейство. | * Подписани Декларации от служителите |
| 1. При приложимост, потребителите или родителите/законните представители са подписали Декларация за съгласие за предоставяне и обработване на лични данни. | * При приложимост, подписани Декларации от потребителите или родителите/законните представители |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички документи се архивират по Правила за архивиране на информацията. | * Правила за архивиране * Заповед, определяща състава на Комисия от служители на услугата за архивиране съобразно вътрешните правила. |
| 1. Процедурата за защита на личните данни на потребителите съдържа условията, времето и реда за унищожаване на личните данни. | * Процедура за защита на личните данни на потребителите |

**Стандарт 7: Работа с общността**

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Услугите за потребителите се реализират координирано с други доставчици на социални услуги, организации и институции. | * Протоколи от проведени срещи за координация на ИПП и дейностите * Преглед на Програмата за предоставяне на услугата * ИПП на потребителите |
| 1. Доставчикът съдейства на всички потребители за достъп до други форми на подкрепа, съобразно индивидуалните им потребности и желания. |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Информационните материали предназначени за общността са актуални и съдържат само обобщена информация за услугата. | * Информационни материали, налични в услугата * Материали подходящи за лица с ограничения в зрението, слуха или говора, и на лица с интелектуални затруднения |
| 1. Информационните материали за потребителите са в подходящ формат, съобразен с възрастта, комуникативни способности и степента на развитието им. |
| 1. Служители и, при възможност потребители, могат да посочат примери от съвместна работа с общността и други заинтересовани страни. | * При наличие на събития и дейности * При възможност, интервюта с потребители * При възможност, интервюта със служители |
| 1. Подробна информация за услугата (цели на услугата и целеви групи, основни дейности, организация, специалисти и др.) се предоставя на органите по насочване (ДСП, община) като при необходимост се актуализира. | * Изходяща поща * Информационни материали, налични в услугата * Информация, подписана от ръководителя на услугата |

**Стандарт 8: Финансов ресурс\***

Добро финансово управление на специализираната социална услуга ДГ.

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

**Критерий 8.1:** Доставчикът на социалната услуга планира и разходва финансовите средства за предоставяне на социалната услуга ДГ законосъобразно, 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 или местна 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 Наредбата за стандартите за заплащане на труда на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги, които са финансират от държавния бюджет. | * Поименно щатно разписание * Ведомости за работни заплати |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Размерът на събраните такси не надхвърля размера на дължимите такси. | * Таксова книга * Разходооправдателен документ за внесена такса * Регистър на потребителите |
| 1. Потребителските такси са събрани от доставчика на поне 80% за последните 12 месеца. | * Установяване на брой и размер на дължими такси * Таксова книга * Разходооправдателни документи за внесени такси * Регистър на потребителите |

**Б. Доставчикът на специализираната социална услуга Дневна грижа за деца/лица с трайни увреждания е длъжен да осигури следните стандарти за квалификация и професионално развитие на служителите, които осъществяват дейността по предоставянето на услугата:**

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

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. За всички позиции има разработени и одобрени длъжностни характеристики с – при приложимост – включено задължение за съдействие по чл. 7 от ЗЗДет. | * Актуални длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителя |
| 1. Наетите на трудов договор служители познават длъжностните си характеристики. | * Длъжностна характеристика, подписана от служителя * Интервюта със служители |
| 1. В изискванията за заемане на длъжностите за служители са заложени специални умения, като:  * способност за работа с деца/лица с трайни увреждания и техните семейства, според техните специфики; * добри комуникативни умения и умения за работа в екип – в самата услуга и при междуинституционално сътрудничество и взаимодействие. | * Длъжностни характеристики * Обяви за набиране на служители |
| 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/социален педагог/специален педагог;   + при необходимост, препоръчителни специалисти: арт терапевт; трудотерапевт; други специалисти, съобразно специфичните потребности на потребителите;   + служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите: детегледач/асистент/болногледач;   + при необходимост, подпомагащи служители: 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 ДГ.\*   *(\*) минимален брой на лицата, ползващи социалната услугата – 20 и максимален брой лица, ползващи социалната услуга – 30**в т.ч. 5 места за заместваща грижа за всяка услуга* | * Длъжностно щатно разписание * Поименно щатно разписание * Коефициент за определяне числеността на служителите (0,3) |
| 1. Всички служители са с редовни лични здравни книжки. | * Лична здравна книжка – заверена за всяка календарна година |
| 1. При приложимост, всички служители са годни и правоспособни за работа в услугата. | * Медицински документи за всеки служител – при постъпване на работа * Свидетелство за съдимост за всеки служител – при постъпване на работа |
| 1. Установяване текучество на кадри за последните 12 месеца – по позиции и брой. | * Длъжностно щатно разписание * Информация, подписана от ръководителя * Преглед на счетоводни документи, ведомости за работни заплати на служителите |
| 1. Брой сключени договори/споразумения за наемане на допълнителни служители/специалисти – фактическо състояние по позиции и брой. | * Наблюдение и описание на средата * Счетоводна документация * Информация, подписана от ръководителя на услугата |
| 1. Всички служители са с подписани трудови/граждански договори. | * Трудови досиета |
| 1. Оценката на служителите се извършва веднъж годишно и отразява целите и мерките за професионалното им развитие в ДГ. | * 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 ДГ прилага ефективна система за управление на човешките ресурси с подходящи мерки за професионална подкрепа и личностно развитие на служителите при условия за учене през целия живот.

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Служителите имат достъп до програми за квалификация и обучителни курсове, вкл. и дистанционни, съответстващи на разписаните им задължения и отговорности в длъжностните им характеристики | * Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите |
| 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 служители без опит в системата на социални услуги има назначен наставник, определен за период от 6 месеца от датата на назначаване. | * Заповед за определяне на наставник * Досиета на новопостъпили служители без опит в системата на социални услуги * Интервю с ръководителя на услугата * При приложимост, интервю с определения наставник |
| 1. Служителите са преминали групова супервизия – на всеки 3 месеца (за последните 12 месеца). | * График на супервизиите * Протоколи/отчети от проведените супервизионни сесии * Автобиографии на специалистите по супервизия (независимо, дали се предоставят пряко от лице или осигурени от външна организация) * Договори с външни специалисти и/или доставчици на услуги по супервизия |
| 1. Служителите са преминали индивидуална супервизия – от външен за услугата специалист – на всеки 4 месеца (за последните 12 месеца). |

**В. Доставчикът на специализираната социална услуга Дневна грижа за деца/лица с трайни увреждания е длъжен да осигури следните стандарти за ефективност на услугата с оглед на постигнатите резултати за лицата, които я ползват, в отговор на потребностите им:**

**Стандарт 11: Управление на случай**

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

**Критерий 11.1:** Предоставянето на социалната услуга ДГ се извършва съобразно индивидуална оценка на потребностите (ИОП) на потребителите, индивидуален план за подкрепа (ИПП) и заложените резултати в синхрон с Плана за действие на ДСП, 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. Всички потребители са приети в услугата според Процедура за прием на потребители. | * Процедура за прием на потребители * Интервюта със служители |
| 1. Всички ИОП са изработени от мултидисциплинарни екипи, съставени от не по-малко от двама служители. | * ИОП на потребителите * Документ, определящ членовете на мултидисциплинарния екип * При приложимост, становища на външни специалисти |
| 1. ИОП на потребителите са изработени и актуализирани в срок. | * Първите ИОП са изработени във възможно най-кратък срок (според спешността на случая), но не по-късно от 20 дни от началната дата на настаняването/заявяване на желанието за ползване на услугата * ИОП на потребителите са актуализирани след сключване на договора в сроковете, определени в чл. 33, ал. 2 или чл. 34, ал. 1 от ППЗСУ |
| 1. За всички потребители са налични подписани ИОП от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя или – при приложимост – от негов родител/законен представител (за деца). | * ИОП на потребителите * При наличие – протоколи от процеса на обсъждане |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички ИПП са изработени от мултидисциплинарния екип по ИОП. | * ИПП на потребителите * Документ, определящ членовете на мултидисциплинарния екип * Протоколи от процеса на изготвяне на ИПП |
| 1. ИПП на потребителите са изработени и актуализирани в срок. | * Първите ИПП са изработени във възможно най-кратък срок (според спешността на случая), но не по-късно от 20 дни от началната дата на настаняването/заявяване на желанието за ползване на услугата * ИПП на потребителите са актуализирани след сключване на договора в сроковете, определени в чл. 33, ал. 2 или чл. 34, ал. 1 от ППЗСУ |
| 1. Структурата и съдържанието на ИПП отговарят на изискванията на нормативната уредба и съдържат конкретни, реалистични и измерими цели и резултати. | * Съдържателен преглед на всички ИПП на потребителите * Сравнителен преглед на произволно избрани ИПП на поне 5 потребители * Интервюта със служители |
| 1. За всички потребители са налични подписани ИПП от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя или – при приложимост – от негов родител/законен представител (за деца). | * ИПП на потребителите * При наличие – протоколи от процеса на обсъждане |
| 1. Прегледаните ИПП демонстрират връзка със съответната ИОП на потребителя. | * Преглед на ИПП със съответни ИОП |
| 1. За всички потребители са налични Договори (с приложени съответни ИПП), подписани от доставчика на услугата и потребителя или – при приложимост – от негов родител/законен представител (за деца). | * Преглед на Договорите на потребителите * При приложимост, Заповед за упълномощаване на служител да подписва Договори |
| 1. Структурата и съдържанието на Договорите отговарят на изискванията на нормативната уредба. | * Съдържателен преглед на Договорите на потребителите |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. За всички случаи на прекратяване на услугата съответните документи (актуализирани ИОП, ИПП с препоръки или Доклад за оценка на постигнатите резултати с препоръки) са предоставени на насочващия орган (ДСП или община). | * Изходяща поща * Доклади за оценка на постигнатите резултати с препоръки – на случаен принцип |
| 1. Всяко прекратяване ползването на услугата се документира. | * Документи, удостоверяващи прекратяване ползването на услугата * Регистър на потребителите |

**Стандарт 12: Програма и дейности**

Програмата за предоставяне на специализираната социална услугата[[1]](#footnote-1) включва набор от дейности, базирани върху целите на услугата и очакваните резултати за потребителите. Потребителите получават необходимата подкрепа за самообслужване при удовлетворяване на ежедневните им потребности, както и за развитие на основни практически умения за самостоятелност, съобразно възрастта, вида на увреждането и индивидуалните особености. Услугата насърчава социалното включване на потребителите.

**Критерий 12.1:** Доставчикът на социалната услуга организира различни видове дейности за потребителите, съобразени с техния избор, които развиват техните умения за самостоятелност в максималните им граници, креативност, социални връзки, физическа активност и други.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всеки потребител участва в групови дейности. | * Наблюдение * ИПП на потребителите * Седмични графици |
| 1. Всеки потребител участва в индивидуални дейности. |

**Критерий 12.2:** Доставчикът на социалната услуга посреща ежедневните потребности на потребителите и/или развива/поддържа навици и умения за самообслужване (напр. по отношение на външен вид, лична хигиена, интимност, хигиена при използване на тоалетна, грижа за дрехите и др.). Личните и интимни грижи за потребителите са гарантирани и защитени.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички потребители, намиращи се към момента на проверката/само-оценката в услугата са в добър външен вид. | * Наблюдение – дрехи, лична хигиена на потребителите |
| 1. Всички потребители с необходимост от придружаване (напр. при ползване на тоалетна, миене, обличане, обуване, и др.) са подкрепени. | * Наблюдение * ИПП на потребителите * Регистър на потребителите * Интервюта със служители |

**Критерий 12.3:** Доставчикът на социалната услуга осигурява хранене на потребителите в зависимост от продължителността на дневния им престой в услугата, тяхната възраст, здравни потребности, нужда от подкрепа и предпочитанията им и/или на техните родители/законни представители.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Обстановката в местата за хранене е съобразена с броя, възрастта и конкретните потребности на потребителите. | * Наблюдение и описание на средата |
| 1. Насърчено е развитието на умения за самостоятелност на потребителите – напр. чрез участие в 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 потребителите 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 * Протоколи от проверки на ОДБХ |
| 1. Всички нуждаещи се от диетично хранене потребители получават диетично хранене. | * При приложимост, заповедна книга (за ежедневно требване храната на потребителите) * Информация, подписана от ръководителя на услугата * ИПП на потребителите |
| 1. В Програмата за предоставяне на услугата е определен броя хранения според продължителността на дневния престой на потребителите в услугата. |

**Критерий 12.4:** Доставчикът на социалната услуга гарантира приема на лекарствени продукти от потребител, според необходимостта – само по предписание от лекар и при наличие на рецепта. Доставчикът поддържа в наличност основни лекарствени продукти за оказване на първа медицинска помощ при спешни състояния.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Отговорността и действията на служителите при необходимост от осигуряване на прием на лекарствени продукти от потребител са разписани в Процедура. | * Процедура за снабдяване, съхранение и изписване на лекарствени продукти както и за прием на лекарствени продукти от потребител * Досиета на потребителите |
| 1. Всеки прием на лекарствени продукти от потребител в услугата се документира. | * Документ(и), удостоверяващ(и) изписани лекарствени продукти |
| 1. Основните лекарствени продукти за оказване на първа медицинска помощ се съхраняват на специално място, до което потребителите нямат достъп. | * Наблюдение на мястото за съхраняване на лекарствени продукти и определен ред за достъп до тях (напр. в Правилник за вътрешния ред, заповед и т.н.) |

**Стандарт 13: Взаимоотношения потребители – служители**

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

**Критерий 13.1:** Служителите и потребителите на социалната услуга ДГ общуват в среда с ясни правила на взаимодействие и поведение в група, в които личните граници и особености са уважени и зачетени.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Интервюираните служители дават примери за правила на взаимодействие помежду си и с потребителите. | * Наблюдение * Интервюта със служители |
| 1. При приложимост потребителите споделят мнение за включването им и взаимоотношенията в групата. | * Наблюдение * При приложимост, интервюта с потребители |

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

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

**Критерий 13.3:** Доставчикът на социална услуга допуска прилагане на отделяне на потребител(и) само в краен случай – единствено за контрол на агресивно поведение или за защита на потребител от други лица – когато другите приложени подходи, посочени в Процедурата за действие при проява на неприемливо поведение на потребител, са били неуспешни. Не се допуска прилагането на мерки за физическо ограничаване на потребител.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Интервюираните служители познават регламента за прилагане на отделяне на потребител(и). | * Интервюта със служители * Интервю с ръководителя на услугата |
| 1. При възможност – специфично обучение на служителите/обмяна на опит. | * Интервю с ръководителя на услугата * Други, напр. сертификати, протоколи, записи |
| 1. Екипни/индивидуални супервизии при случаи на потребители с проблемно поведение. | * Протоколи/доклади от проведени супервизии |
| 1. Приложените ограничителни мерки са описани в досието на съответните потребители. | * Регистър на потребителите * Досиета на потребителите |

**Стандарт 14: Права и закрила**

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички служители познават Конвенцията на ООН за правата на детето и Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания. | * Програма за въвеждащо и надграждащи обучения * Интервюта със служители |
| 1. Доставчикът е в състояние да представи доказателства за зачитане на правото на мнение, избор, зачитане на личността на потребителите при предоставяне на услугата. | * Информационни материали * Интервюта със служители * При приложимост, интервюта с потребители * Интервю с ръководителя |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Интервюираните потребители познават Процедурата за подаване на жалби. | * Анализ – Процедура за подаване на жалби представена по достъпен за потребителите начин * При приложимост, интервюта с потребители |
| 1. Всички подадени в последните 12 месеца жалби са нанесени в Регистър за жалбите. | * Регистър за жалбите |
| 1. Всички подадени в последните 12 месеца жалби са разгледани и са предложени решения от Комисията по жалбите. | * Заповед на ръководителя на ДГ за създаване на Комисия * Досие за всяка жалба (описание на жалбата, протоколи и решения от заседания на Комисията) * Доклад на Комисията до ръководителя на услугата * Отговор до жалбоподателя |
| 1. Интервюираните служители познават Процедурата за сигнали и докладване на случаи на насилие. | * Процедура за сигнали и докладване на случаи на насилие * Регистър на сигналите и тяхното развитие * Интервюта със служители |
| 1. Интервюираните потребители са запознати с правото си на защита от всякакви форми на насилие и злоупотреба. | * При приложимост, интервюта с потребители |
| 1. При необходимост, 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 ДГ е осигурила необходимите външни специалисти за оказване на психологическа и/или социална подкрепа на потребител, жертва на насилие и това се отразява в ИПП. | * Регистър на сигналите и тяхното развитие * Протоколи от проведени сесии за подкрепа/рехабилитация * ИПП на потребителите |
| 1. На видно място е поставена информация за НТЛД 116 111. | * Наблюдение на средата |

**Критерий 14.3:** Доставчикът на социалната услуга създава условия за изслушване мнението на потребителите в процеса на предоставяне на услугата, като гарантира, че изразените мнения на потребителите, няма да доведат до негативни последствия за тях. Доставчикът подкрепя участието на потребителите във вземането на решения по важни за тях въпроси.

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Разработени форми/материали за търсене на мнението на потребителите. | * Форми/материали за търсене на мнението на потребители * Програма за развитие на качеството |
| 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) |

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

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Програмата за предоставяне на услугата съдържа подходите и дейностите за подкрепа на родителите/законните представители на потребителите. | * Наблюдение * Програма за предоставяне на услугата (виж. Критерий 2.1) * Интервюта със служители |
| 1. При изявено от родителите/законните представители желание за подкрепа, ИПП на всеки потребител съдържа подходите и дейностите за подкрепата. | * ИПП на потребителите * Интервюта със служители * При възможност, интервюта с родителите/законните представители |
| 1. Интервюираните служители дават примери за организация на неформалната комуникация с родителите/законните представители и обмен на информация с тях. | * Интервюта със служители * При възможност, интервюта с родителите/законните представители |

Специализираната социална услуга ДГ за деца/лица с трайни увреждания се предоставя **самостоятелно** ***или*** в **комплекс** от следните социални услуги:

* информиране и консултиране – общодостъпна (при ДГ за подкрепа на деца и техните семейства) и специализирана социална услуга;
* застъпничество и посредничество;
* общностна работа;
* терапия и рехабилитация;
* обучение за придобиване на умения – общодостъпна (при ДГ за подкрепа на деца и техните семейства) и специализирана социална услуга;
* подкрепа за придобиване на трудови умения (за младежи над 16-годишна възраст и пълнолетни лица);
* асистентска подкрепа (ако ДГ не се предоставя целодневно).

Социалните услуги „дневна грижа“, „резидентна грижа“ и „осигуряване на подслон“ или комбинация от две от тях не могат да се предоставят 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 ДГ за деца/лица може да привлича/включва в дейността на услугата доброволци съгласно разработена от доставчика програма. Включването на стажанти е след сключване на споразумения между доставчика и съответните висши учебни заведения.

1. Виж Критерий 2.1 [↑](#footnote-ref-1)