**Приложение № 12**

**към чл. 11, ал. 1**

**Стандарти и критерии**

**за качество на специализирана социална услуга**

**Резидентна грижа за пълнолетни лица с психични разстройства**

(минимален / максимален брой потребители – 8 / 20, в т.ч. 2 места за заместваща грижа)

**Резидентна грижа за пълнолетни лица с интелектуални затруднения**

(минимален / максимален брой потребители – 8 / 30, в т.ч. 2 места за заместваща грижа)

**Резидентна грижа за пълнолетни лица с физически увреждания**

(минимален / максимален брой потребители – 8 / 30, в т.ч. 2 места за заместваща грижа)

**Резидентна грижа за пълнолетни лица с деменция**

**(**минимален / максимален брой потребители – 8 / 20, в т.ч. 2 места за заместваща грижа)

**Резидентна грижа за пълнолетни лица със сетивни увреждания**

(минимален / максимален брой потребители – 8 / 30, в т.ч. 2 места за заместваща грижа)

**А. Доставчикът на специализираната социална услуга Резидентна грижа за лица с увреждания (РГЛУ) е длъжен да осигури следните стандарти за организация и управление на социалната услуга:**

**Стандарт 1: Управление**

Специализираната социална услуга РГЛУ прилага система за управление, която насърчава култура на качеството и гарантира, че целите на социалната услуга, индивидуалните потребности на потребителите с трайни увреждания 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) за 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 РГЛУ 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 управител. | * 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 потребители с трайни 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 потребители. | * 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 РГЛУ организира ежедневието в услугата, дейностите с потребителите и работата на служителите, според предварително изготвени правила за организация.

**Критерий 2.1:** Доставчикът на социалната услуга е организирал дейностите с всеки потребител по начин, който е съобразен с неговите потребности и желания и който отчита правата и интересите на останалите потребители.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Правилникът за вътрешния ред гарантира участието на потребителите във взимане на решения по отношение на правилата на живот в резидентната услуга, в т.ч. организация на жилищното пространство; поддържане на хигиената; приготвяне на храна; посещение на външни лица; временно отсъствие от услугата и др. | * Протоколи от срещи * Правилник за вътрешния ред, подписан от всички потребители в услугата * Наблюдение * Интервюта с потребители |
| 1. В услугата има разписан дневен режим, който е съобразен с индивидуалните ангажименти и желания на потребителите. | * Интервюта с потребители * Наблюдение |
| 1. В услугата е гарантирано участието на потребителите чрез Съвет на потребителите. | * Съответни документи/записи, свързани с работата на Съвета * Интервюта с потребители * Интервюта със служители |

**Критерий 2.2:** Доставчикът на социалната услуга осигурява на потребителите среда на живот, близка до домашната, в която се зачита правото им на лично пространство и уединение в условията на сигурност и зачитане на достойнството им. При възможност, потребителите полагат грижи за поддържане на помещенията за живеене.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички потребители разполагат с лични вещи, облекло и обувки, които съхраняват в определен за тях гардероб/шкаф, до който имат непрекъснат достъп. | * Наблюдение * Интервюта с потребители * Интервюта със служители |
| 1. За всеки потребител са осигурени условия за уединение (за къпане, обличане, личен тоалет, конфиденциален разговор и др.), при гарантиране на защита от посегателство над потребителите. |
| 1. При приложимост, интервюираните потребители споделят за тяхното доброволно участие в поддържане на хигиената (и др. дейности) за поддържане на средата. | * Наблюдение * Интервюта с потребители * Интервюта със служители |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички служители имат споделено разбиране за индивидуалните нужди на всеки потребител, поставената цел в индивидуалния план и методите за постигането им. | * ИПП на потребителите * Интервюта с потребители * Интервюта със служители * Програма за дейността на услугата |
| 1. В услугата има форми на съвместно обсъждане между служители и потребители (напр. общи събрания, специално време за среща на потребител с представител на ръководството и др.). |
| 1. В услугата се провеждат ежемесечни екипни срещи за обсъждане на работата с потребителите, организацията на предоставяне на услугите, планиране на дейностите в оперативен порядък. | * Интервюта със служители |

**Критерий 2.4:** Доставчикът на социалната услуга организира 24-часова грижа и подкрепа на потребителите.

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

**Критерий 2.5:** Доставчикът на социалната услуга осигурява възможност – при необходимост – за съхранение на материални ценности и парични средства на всеки потребител.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Разработена е процедура за съхранение и защита на материалните ценности и парични средства на потребителите. | * Процедура за съхранение и защита на материалните ценности и парични средства |
| 1. При приложимост, интервюираните потребители потвърждават, че имат достъп до оставените от тях на съхранение материални ценности и парични средства. | * Интервюта с потребители |
| 1. При достъп до и използване на собствени средства от потребител, се съставя протокол. | * Досие на потребителите * Протоколи за изписване/получаване на средства, подписани от потребителя и служител * Книга, където се описват материалните ценности и парични средства на потребител, оставени на съхранение |
| 1. При необходимост, доставчикът улеснява достъпа на потребителите до информация, съвети и подкрепа за управление на техните финансови средства. | * ИПП на потребителите * Досие на потребителите |

**Стандарт 3: Място на предоставяне**

* + - 1. Специализираната среда на социалната услуга РГЛУ е разположена на място с изградени инфраструктурни, транспортни и комуникационни връзки и различни видове обществени услуги, което способства за постигане целите на услугата и качество на живота на потребителите.

**Критерий 3.1:** Общността разполага с работещи и достъпни услуги – здравни, административни, културни и за организация на свободното време. Мястото на социалната услуга РГЛУ е комуникативно. Услугата има административен адрес на предоставяне.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** | |
| 1. Средата, в която се предоставя РГЛУ, е подходяща по отношение на прилежащата инфраструктура (наличие и достъп до лечебни заведения, други социални услуги, административни звена, магазини и т.н.). | * Наблюдение и описание на средата |
| 1. РГЛУ е разположена самостоятелно – не е разположена в една сграда с друга услуга за резидентна грижа и/или разполага със собствен вход и изход. |
| 1. За достъпа до РГЛУ 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 РГЛУ разполага с прилежаща територия, която се обособява като част от услугата, и има лесен достъп до външните прилежащи пространства.\*

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Специализираната среда на социалната услуга разполага с прилежащо дворно пространство за организиране на занимания на открито и отдих на потребителите. | * Наблюдение и описание на средата |
| 1. Дворното пространство е добре поддържано. |
| 1. Интервюираните потребители потвърждават, че дворното пространство е достъпно за тях. | * Интервюта с потребители |

**Стандарт 4: Специализирана среда**

Специализираната среда, в която се предоставя социалната услуга РГЛУ създава подходящи и устойчиви условия за живот и възможност за ефективна подкрепа на потребителите.

**Критерий 4.1:** Помещенията за живеене, нощувка, дневни занимания или други общи помещения за социални контакти, хранене и приготвяне/разливане на храна, включително и за предоставяне на заместваща грижа, са достатъчно на брой, достъпни, обзаведени съобразено с функционалното им предназначение и специфичните потребности на групите потребители.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички потребители нощуват в стая с не повече от две места за спане. | * Наблюдение и описание на помещенията * Интервюта с потребители * Регистър на потребителите |
| 1. Всички потребители нощуват в стая с друг потребител от същия пол (изключения са възможни за семейства). |
| 1. Всички помещения за живеене са обзаведени да посрещнат индивидуалните нужди на потребителите. |
| 1. При приложимост, създадени са условия за приготвяне на храна. |
| 1. Поне едно помещение за хранене (трапезария) с подходящо обзавеждане (маси, столове и др.), в което могат да се съберат поне половината потребители. |
| 1. Поне едно помещение за дневни занимания, в което могат да се съберат всички потребители. |
| 1. Поне едно помещение за индивидуална работа с потребителите/място за срещи с близки. |
| 1. Поне едно помещение даващо възможност за предоставяне на заместваща грижа. |
| 1. Обособено място или помещение за пране и сушене на дрехи. |
| 1. Поне едно помещение за служителите. |
| 1. За социална услуга с над 20 потребители, наличие на здравен кабинет. | * Наблюдение и описание на помещенията |
| 1. За социална услуга с над 20 потребители, здравният кабинет е оборудван съгласно нормативните изисквания. | * Наблюдение и описание на помещенията |
| 1. Условия за съхранение на лична документация на потребителите и архив (напр. метален шкаф, който се заключва) в офиса на служителите. | * Правила за достъп до помещенията и документацията * Наблюдение и описание |
| 1. Налично е необходимо оборудване при съблюдаване на професионалните норми и изисквания – домофон, телефонен пост, интернет връзка, видео наблюдение (в общи помещения, коридори, входове), сигнална инсталация, ако е приложимо. |

**Критерий 4.2:** Санитарно-хигиенните помещения (бани, тоалетни) в социалната услуга РГЛУ са достатъчно на брой, като тоалетните и баните позволяват диференциране на ползването им по пол.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички потребители ползват баня и тоалетна в близост до спалните им помещения. | * Наблюдение и описание на помещенията |
| 1. При приложимост, поне едно санитарно помещение е приспособено за ползване от потребители с инвалидна количка или със специални потребности. |
| 1. Служителите ползват санитарен възел, различен от тези на настанените потребители. |
| 1. Всички кранове и душове за студена и топла вода са работещи. |
| 1. Интервюираните потребители и служители потвърждават, че нуждаещите се от подкрепа потребители получават такава при къпане и/или при ползване на тоалетна. |

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

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Функционираща рампа или други подходящи приспособления (напр. асансьор, подемник) на подходящо и лесно достъпно входно място към РГЛУ. | * Наблюдение и описание на средата * Документи за въвеждане в експлоатация на съответното съоръжение * При приложимост, интервюта с потребители * Наблюдение и описание на средата |
| 1. Съответен брой спални помещения с баня и тоалетна са приспособени за ползване от потребители с инвалидна количка или със специални потребности. |
| 1. Вратите позволяват ползване от потребители със затруднения при придвижване или от друг характер – 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 РГЛУ осигурява сигурна и безопасна среда за потребителите и служителите, според действащите нормативни изисквания, като доставчикът регулярно съгласува действията си с препоръките на компетентните органи.

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Разработен План за защита при бедствия и аварии. | * План за защита при бедствия и аварии |
| 1. Интервюираните служители са запознати със своите задължения по Плана за защита при бедствия и аварии. | * Интервюта със служители * План за защита при бедствия и аварии * Протоколи от проведени учебни евакуационни мероприятия * Предписания на Служба „Пожарна безопасност и защита на населението“ * Пожарно досие/Процедура за реакция при пожар |
| 1. Има обозначен авариен изход, работещо евакуационно осветление. | * Протоколи/предписания от Служба по „Пожарна безопасност и защита на населението“ |
| 1. Разработен План за реакция при настъпване на епидемична ситуация. | * План за реакция при настъпване на епидемична ситуация |
| 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 адекватни и бързи действия за закрилата на потребителите при настъпване на инцидент, застрашаващ живота и здравето на потребител, както и при отсъствие на потребител без основателна причина или предупреждение.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Утвърдена Процедура за уведомяване и действие при инцидент/смърт на потребител. | * Процедура за уведомяване и действие при инцидент/смърт на потребител * Интервюта със служители * Протокол/и за предприети действия и резултатите от тях |
| 1. Утвърдена Процедура за действие при отсъствие на потребител без разрешение от услугата. | * Процедура за действие при отсъствие на потребител без разрешение от услугата |
| 1. Всички служители и потребители са запознати със своите задължения съгласно Процедурите. | * Интервюта със служители * Интервюта с потребители * Протокол/и за предприети действия и резултатите от тях |
| 1. Проведен инструктаж/обучение на служителите за оказване на първа помощ поне веднъж през последните 12 месеца. | * Информация, подписана от ръководителя на услугата * Протокол от проведен инструктаж/обучение |

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

Специализираната социална услуга РГЛУ гарантира защита на поверителността, сигурността на личните данни и информацията за потребителите.

**Критерий 6.1:** Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага политика/процедура за сигурността и поверителността на личните данни за потребителите.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички служители са запознати с политиката/процедурата за защита на личните данни и са наясно с отговорностите си за поддържане на поверителността на информацията за потребителите. | * Писмена политика/процедура относно защитата на личните данни и информацията за потребителите * Интервюта със служители * Информация, подписана от ръководителя на услугата |
| 1. Всички служители са подписали Декларация за конфиденциалност по отношение на личната история и обстоятелствата, касаещи живота на потребител и неговото семейство. | * Подписани Декларации от служителите |
| 1. Потребителите са подписали Декларация за съгласие за предоставяне и обработване на лични данни. | * Подписани Декларации от потребителите |

**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 РГЛУ с партньори, други доставчици, държавни и общински служби, бизнеси, медии и други допринасят за социалното включване на потребителите.

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

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Информационните материали, предназначени за общността, съдържат обобщена информация и са актуални. | * 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 съдържат подробна информация за услугата и са в подходящ за четене и разбиране от потребителите формат. |
| 1. Служители и потребители могат да посочат примери от съвместна работа с общността и други заинтересовани страни. | * При наличие на събития и дейности * При приложимост, интервюта с потребители * Интервюта със служители |
| 1. При приложимост, актуална информация за услугата се предоставя поне веднъж годишно на насочващите органи. | * Изходяща поща * Информационни материали, налични в услугата * Информация, подписана от ръководителя на услугата |

**Стандарт 8: Финансов ресурс\***

Добро финансово управление на специализираната социална услуга РГЛУ.

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

**Критерий 8.1:** Доставчикът планира и разходва финансовите средства за предоставяне на социалната услуга РГЛУ законосъобразно, целесъобразно и ефективно.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Бюджетът на услугата е приет от общинския съвет като част от бюджета на общината за всички социални услуги, държавно делегирана дейност. | * Решение на общинския съвет |
| 1. Бюджетът на услугата е разпределен по параграфи и включва всички необходими за функциониране на услугата разходи. | * Бюджетна бланка за разпределяне на разходите * Отчет на направените разходи * Информация, подписана от ръководителя на услугата |
| 1. Разходите не включват капиталови разходи за ремонти и дълготрайни материални активи. | * Бюджетна бланка за разпределяне на разходите * Отчет на направените разходи |
| 1. Размерът на работните заплати на служителите съответства на Наредба за стандартите за заплащане на труда на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги, които са финансират от държавния бюджет. | * Поименно щатно разписание * Ведомости за работни заплати |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Размерът на събраните такси не надхвърля размера на дължимите такси. | * Таксова книга * Разходо-оправдателен документ за внесена такса * Регистър на потребителите |
| 1. Поне 80% от дължимите от потребителите такси са събрани от доставчика през последните 12 месеца. | * Установяване на брой и размер на дължими такси * Таксова книга * Разходо-оправдателен документ за внесена такса * Регистър на потребителите |

**Б. Доставчикът на специализираната социална услуга Резидентна грижа за лица с увреждания (РГЛУ) 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 РГЛУ 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. | * Актуални длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителя |
| 1. Наетите на трудов договор служители познават длъжностните си характеристики. | * Длъжностни характеристики, подписани от служителите * Интервюта със служители |
| 1. В изискванията за заемане на длъжностите за служители, работещи пряко с потребителите, са заложени специални умения, като:  * умения за водене на случай (за определените водещи случая служители); * способност за работа с пълнолетни лица и семейства, лица от уязвими групи и други; * умения за бърза, адекватна реакция и вземане на решение в ситуация на криза, емоционален конфликт, осъществяване на кризисни интервенции, умения за адекватно поведение при работа с лица с агресивно/автоагресивно поведение и други; * добри комуникативни умения и умения за работа в екип – в самата услуга и при междуинституционално сътрудничество и взаимодействие. | * Длъжностни характеристики * Обява за набиране на служители * Автобиографии на служителите * Дипломи на служителите * Сертификати |
| 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, както и с Етичния кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги. | * Интервюта със служителите |
| 1. Щатното разписание е запълнено поне на 75%. | * Длъжностно щатно разписание (   + основни специалисти: соц. работник; мед. сестра (при наличие на здравен кабинет);   + при необходимост, препоръчителни специалисти: психолог; трудотерапевт/ерготерапевт; гериатричен специалист;   + служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите: санитар/асистент;   + при необходимост, подпомагащи служители: готвач; хигиенист; шофьор/поддръжка) * Поименно щатно разписание |
| 1. Доставчикът е осигурил следните категории служители в услугата:   а) специалисти – основни специалисти, необходими за функционирането на услугата и препоръчителни специалисти;  б) служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите и служители, подпомагащи функционирането на социалната услуги. |
| 1. Минималният брой по основните категории служители е съобразен с броя на потребителите в РГЛУ.\*   *(\*) минимален брой на лицата, ползващи социалната услугата – 8 и максимален брой лица, ползващи социалната услуга – 20 / 30 (според целевата група)* | * Длъжностно щатно разписание * Поименно щатно разписание * Коефициент за определяне числеността на служителите (0,9) |
| 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 потребителите в услугата. | * Медицински документи за всеки служител – при постъпване на работа * Свидетелство за съдимост за всеки служител – при постъпване на работа * Съответен на длъжността документ за образователен ценз |
| 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 РГЛУ. | * 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**

Доставчикът на социалната услуга прилага ефективна система за управление на човешките ресурси с подходящи мерки за професионална подкрепа и личностно развитие на служителите при условия за учене през целия живот.

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Служителите имат достъп до програми за квалификация и обучителни курсове, съответстващи на разписаните им задължения и отговорности в длъжностните им характеристики | * Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите |
| 1. Доставчикът осъществява партньорства с различни обучителни организации или обучители. | * При приложимост, сключени договори за квалификационни курсове * Автобиографии на обучители |
| 1. Служителите участват в научно-практически курсове, обмяна на опит и/или добри практики. | * Съответен документ за участие * 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 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. | * Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати) |

**Критерий 10.3:** Доставчикът на социалната услуга осигурява професионална подкрепа на служителите чрез наставничество, групова и индивидуална супервизия.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всеки новопостъпил служител без опит в системата на социалните услуги има назначен наставник, определен за период от 6 месеца от датата на назначаване. | * Заповед за определяне на наставник * Досиета на служителите * Интервю с ръководителя на услугата * При приложимост, интервю с определения наставник |
| 1. Служителите са преминали групова супервизия – от външен за РГЛУ специалист – поне 2 пъти годишно (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) * При приложимост, договори с външни специалистите и/или доставчици на услуги по супервизия |
| 1. Служителите са преминали индивидуална супервизия – от външен за услугата специалист – поне 2 пъти годишно (за последните 12 месеца). |

**В. Доставчикът на специализираната социална услуга Резидентна грижа за лица с увреждания (РГЛУ) 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 на потребители в специализираната социална услуга РГЛУ е планирано и договорено между доставчика и потребителя и e добре подготвено.

**Критерий 11.1:** Настаняването в социалната услуга РГЛУ е съобразно индивидуалните желания и потребности на потребителите и е в съответствие с изискванията на нормативната уредба.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. За всеки потребител доставчикът създава лично досие, съдържащо съответните документи. | * Досиета на потребителите * Подписан от потребителя протокол за приемане в услугата |
| 1. За всеки потребител – Протокол за приемане на потребител в РГЛУ, с опис на личните вещи (с изключение на облекло, обувки, санитарни принадлежности). |

**Критерий 11.2:** Доставчикът на социалната услуга гарантира прилагането на ясна процедура за прием на всички потребители, в съответствие с профила на резидентната грижа.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Потребителите на услугата отговарят на профила на резидентната грижа. | * Досие на потребителя |
| 1. Всички служители са запознати с процедурата по прием. | * Разработена процедура по прием; * Интервюта със служителите |

**Стандарт 12: Управление на случай**

Специализираната социална услуга РГЛУ организира ефективно управление на случая на всеки потребител с оглед задоволяване в максимална степен на неговите потребности и постигане на социално включване.

**Критерий 12.1:** Предоставянето на социалната услуга РГЛУ се извършва съобразно индивидуална оценка на потребностите (ИОП) на потребителите, индивидуален план за подкрепа (ИПП), както и на техните желания и предпочитания. Доставчикът гарантира участието на потребителя във всеки етап от работата по управление на случай.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. За всеки потребител на социалната услуга има налични подписани ИОП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя или – при приложимост – от негов законен представител. | * Регистър на потребителите * ИОП на потребителите * Документ, определящ членовете на мултидисциплинарния екип |
| 1. Доставчикът е утвърдил формат за оценка на индивидуалните потребности (ИОП) на потребителите, покриваща всички важни области, имащи отношение към воденето на независим начин на живот, напр.:  * социално включване, социална среда и интереси; * данни за здравословно състояние; * семейни и социални връзки; * възможности за реинтеграция; * други. | * Съдържателен преглед на ИОП на потребителите |
| 1. Структурата и съдържанието на ИПП отговарят на изискванията на нормативната уредба и съдържат конкретни, реалистични и измерими цели и резултати. | * Съдържателен и сравнителен преглед на произволно избрани ИПП на потребителите * Интервюта със служители |
| 1. ИОП и ИПП на потребителите са изработени и актуализирани в срок. | * Първите ИОП и ИПП са изработени във възможно най-кратък срок, но не по-късно от 20 дни от началната дата на настаняването * ИОП и 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. За всички потребители са налични подписани ИПП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя или – при приложимост – от негов законен представител. | * ИПП на потребителите * Подписани ИПП от всички заинтересовани страни (вкл. мултидисциплинарен екип) * При наличие – протоколи от процеса на обсъждане |
| 1. Дейностите във всички прегледани ИПП отразяват установените в ИОП потребности. | * Съдържателен преглед на произволно избрани ИОП с ИПП на потребителите |
| 1. Всички потребители са с налични Договори (с приложени съответни ИПП), подписани от доставчика на услугата и потребителя или – при приложимост – от негов законен представител. | * Преглед на Договорите на потребителите |
| 1. Структурата и съдържанието на Договорите отговарят на изискванията на нормативната уредба. | * Съдържателен преглед на Договорите на потребителите |
| 1. Потребителите са включени активно във всеки етап на изготвяне на ИОП и ИПП. | * Интервюта с потребители. |
| 1. Всеки потребител има копие от Договора и ИПП във формат, разбираем за него. | * Интервюта с потребители. |

**Критерий 12.2:** Доставчикът планира и подготвя съвместно с всеки потребител прекратяване ползването на социалната услуга РГЛУ, по начин който гарантира уважение на личността и създава условия за преход към новия начин на живот.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. При възможност, намерението/нагласата за напускане на потребителите са отразени в ИПП на съответните потребители. | * Регистър на потребителите * Предизвестия отправени писмено до доставчика * ИПП на потребителите |
| 1. При приложимост, наличие на индивидуален план за подготовка за напускане на потребителя, съобразен с неговите възможности, индивидуалност и с предстоящия нов начин на живот. | * Индивидуални планове за напускане |
| 1. Интервюираните служители посочват примери от дейността/работата си, свързана с подготовката на потребител за напускане на социалната услуга. | * Интервюта със служители |
| 1. Съответните документи (актуализирани ИОП, ИПП с препоръки или Доклад за оценка на постигнатите резултати с препоръки) са предоставени на потребителите и – при приложимост – на насочващия орган (ДСП или община). | * Изходяща поща * Доклади за оценка на постигнатите резултати с препоръки * Досиета на потребители, за които е прекратено ползването на социалната услуга |
| 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**

Специализираната социална услуга РГЛУ осигурява на всеки потребител достъп до здравна профилактика, здравни грижи, лечение и рехабилитация.

**Критерий 13.1:** Доставчикът на социалната услуга осигурява на всеки потребител съдействие за получаване на медицинска помощ, както и достъп до здравни услуги. Потребителите получават подкрепа при избор на личен лекар и дентален лекар – ако се налага да бъдат сменени и при нужда от съдействие.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички потребители имат личен лекар, осигурена дентална помощ и други медицински специалисти, практикуващи в района на местоположение на услугата. | * Интервюта с потребители * При приложимост, рецептурна книжка * Декларация образец №3 „Данни за здравно осигуряване на лица, осигурени от държавния бюджет” – на електронен и хартиен носител, подадена от ръководителя на услугата за здравно неосигурените потребители |
| 1. Всички потребители имат План за здравни грижи, съобразен с потребностите им. | * ИПП на потребителите * ПЗГ на потребителите |
| 1. Индивидуалната медицинска документация на всеки потребител се съхранява в личното му досие. | * Досиета на потребителите |
| 1. На всички потребители е осигурен достъп до болнично лечение при състояния, които налагат хоспитализация. | * Амбулаторна карта/амбулаторен лист от преглед * Направление за хоспитализация * Епикриза |
| 1. На всички потребители е осигурен достъп до рехабилитационни процедури | * График * Карта за процедури |

**Критерий 13.2:** Доставчикът на социалната услуга гарантира приема на лекарствени продукти от потребител, според необходимостта – само при наличие на рецепта от лекар – и които се закупуват с лични средства на потребителите. Доставчикът поддържа в наличност основни лекарствени продукти за оказване на първа помощ и медицинско обслужване.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Осигурени основни лекарствени продукти за оказване на първа помощ и медицинско обслужване. | * Налични лекарствени продукти * Наблюдение на мястото за съхраняване на лекарствени продукти и определен ред за достъп до тях (напр. в Правилник за вътрешния ред, заповед и т.н.) |
| 1. Лекарствени продукти за потребителите се осигуряват по Процедура за снабдяване, съхранение, изписване и прилагане на лекарствени продукти. | * Процедура за снабдяване, съхранение, изписване и прилагане на лекарствени продукти * Документ(и), удостоверяващ(и) изписани лекарствени продукти |
| 1. Основните лекарствени продукти за оказване на първа помощ и медицинско обслужване 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.) |
| 1. Всеки прием на лекарствени продукти (с точен час, дата и наименование на медикамента) се документира. | * Документ(и) удостоверяващ(и) изписани лекарствени продукти * Рапортна книга |

**Критерий 13.3:** Доставчикът на социалната услуга полага грижи за здравословното състояние на потребителите като своевременно им съдейства за достъп до необходимата специализирана медицинска помощ и подкрепа при провеждане на лечение и/или рехабилитация.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички потребители получават своевременна здравна помощ. | * Досиета на потребителите * Документ(и) удостоверяващ(и) извършени медицински прегледи и лечение * При приложимост, интервюта с потребители |
| 1. Интервюираните потребители потвърждават, че им е оказано съдействие за достъп до специализирана медицинска помощ. |
| 1. Интервюираните потребители с потребност от рехабилитация потвърждават, че им е оказано съдействие за достъп до рехабилитация. |
| 1. Всички потребители са придружени от служител при посещение в лечебно заведение. | * График при планови посещения * Рапортна книга – при спешни случаи |
| 1. При хоспитализация, на всички потребители, които имат потребност от придружител в лечебното заведение за болнична помощ е осигурен такъв от доставчика. | * График при планови посещения * Рапортна книга – при спешни случаи |

**Критерий 13.4:** Доставчикът на социалната услуга осигурява съобразена с индивидуалните потребности на потребителите здравна промоция и превенция, както и здравно образование свързани с психичното, соматичното, сексуалното здраве, както и здравословен начин на живот.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Доставчикът разработва и прилага програма/насоки за здравна профилактика и здравословен начин на живот. | * Лекции/Беседи за здравословен начин на живот * ИПП на потребителите * Обучителни/помощни материали * Интервюта със служители |
| 1. При приложимост, всички ИПП съдържат съответни дейности. |
| 1. Интервюираните служители посочват примери от дейността/работата си, свързана с повишаване нивото на здравна информираност, здравословен начин на живот, изключване на вредни за здравето навици и други теми. |  |

**Критерий 13.5:** Доставчикът на социалната услуга осигурява подкрепа на потребителите, ако те я желаят и имат необходимост, при пазаруване и приготвяне на храната им, като ги обучават в принципите на здравословно/диетично хранене.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Обстановката и оборудването в обособеното място за приготвяне на храната спомага за развитие на умения за независим живот. | * Наблюдение и описание на средата * Документи за закупени хранителни продукти * Интервюта с потребители * Седмични менюта |
| 1. Храната отговаря на физиологичните потребности за съответната възраст и заболяване. | * Предписани диети * Седмични менюта * Протоколи от проверки на РЗИ |
| 1. Ежеседмичното меню се изготвя с участие на медицински специалист и одобрява от ръководителя на услугата. |
| 1. Менюто включва разнообразна, балансирана и питателна храна като осигурява здравословно и/или диетично хранене, съобразено с физиологичните потребности от енергия и хранителни вещества. |
| 1. Ежеседмичното меню е съобразено с личните предпочитания на потребителите. | * Наблюдение и описание на средата * При приложимост, интервюта с потребители * Седмични менюта |
| 1. Интервюираните потребители потвърждават участие в избора на храна. |
| 1. Интервюираните потребители потвърждават удовлетвореност от предоставяната храна като количество и качество. |
| 1. Храната отговаря на всички изисквания и хигиенни норми, като при приготвянето и предоставянето й се съблюдават нормите за правилно съхранение на продуктите и хигиена на пространствата и помещенията, които са в досег с нея. | * Наблюдение и описание на средата * Седмични менюта * Предписания на ОДБХ |
| 1. Всички нуждаещи се от диетично хранене потребители получават диетично хранене, след консултация със специалист. | * Заповедна книга (за ежедневно требване храната на потребителите) * Препоръка за диетично хранене * Преглед на ИПП и ПЗГ относно включена информация за необходимостта от прилагане на диетично хранене * Седмични менюта |
| 1. На потребителите са осигурени не по-малко от три хранения на ден. | * Наблюдение и описание на средата * Седмични менюта * Интервюта с потребители * Заповедна книга (за ежедневно требване храната на потребителите) |

**Стандарт 14: Обучение и придобиване на трудови умения**

Специализираната социална услуга РГЛУ осигурява достъп на потребителите до образователни програми и програми за осигуряване на заетост според индивидуалните им възможности и заявени интереси**.**

**Критерий 14.1:** Доставчикът на социалната услуга съдейства на потребителите, които искат да придобият нови умения, чрез търсене на подходяща форма на обучение, осигуряване на обучителни материали и др.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. При приложимост, доставчикът съдейства за достъп на потребителите до специализирани обучителни дейности, извън специализираната среда на резидентната грижа. | * Интервюта с потребители * Интервю със служители * ИПП на потребителите * Списъци на участници * При приложимост, разходо-оправдателни документи за закупени материали |
| 1. При приложимост, ИПП съдържат специфични дейности за подкрепа на потребителите в процеса на обучение. |
| 1. За обучаваните потребители са осигурени необходимите учебни материали, помагала и др. |

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

Специализираната социална услуга РГЛУ създава условия и подкрепя всеки потребител за придобиване на знания и развиване и надграждане на умения и готовност за независим живот.

**Критерий 15.1:** Доставчикът на социалната услуга познава и гарантира правото на независим живот като подкрепя изграждането, възстановяването и поддържането на практически умения за живот, социални и комуникативни умения и др.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Дейности за изграждане, възстановяване и поддържане на умения за независим живот са заложени в ИПП на всеки потребител. | * ИОП/ИПП на потребителите * Интервюта с потребители * Интервюта със служители |
| 1. Интервюираните потребители посочват примери за развити практически умения за независим живот. |
| 1. Служителите могат да посочат поне два примера, с които да представят насърчаване и подкрепа на потребителите в развитието на умения за независимост. |

**Критерий 15.2:** Доставчикът на социалната услуга осигурява условия за включване на потребителите в дейности, занимания, спорт 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. Дейности за организиране на свободното време са заложени в ИПП на всеки потребител. | * ИПП на потребителите |
| 1. При възможност, в разказ или с поведението си потребителят посочва пример(и) за организацията на свободното му време, съобразено с негови предпочитания. | * При приложимост, интервюта с потребители * При приложимост, документи, удостоверяващи посещение/участие на потребителя в спортни, културни и други мероприятия |
| 1. Служителите могат да дадат по два примера, с които да представят насърчаване развитието на потребителя в рамките на организацията на свободното време. | * Интервюта със служители * ИПП на потребителите * При приложимост, интервюта с потребители |

**Стандарт 16: Взаимоотношения потребители - служители**

Специализираната социална услуга РГЛУ осигурява условия за изграждане на отношения, основани на взаимно уважение и разбиране между потребителите и служителите. Служителите имат знания и прилагат стратегии за справяне с неприемливо поведение на потребителите.

**Критерий 16.1:** Стратегията за справяне и/или индивидуалния подход към всеки потребител е резултат от планираната грижа, наблюденията, обсъждане на случая в екип и се съобразява с етичните принципи на работа в резидентна грижа.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Доставчикът е предприел мерки за запознаване на служителите с Етичния кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги. | * Интервюта със служители |
| 1. Интервюираните служители дават примери за практическо прилагане на принципите на Етичния кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги. |
| 1. Интервюираните служители споделят примери от обсъждане на подходите и действия за справяне с етични конфликти. | * Протоколи/докладни и съответни решения за обсъждане на работата при възникнал етичен конфликт * Интервюта със служители * Интервюта с потребители |
| 1. Екипни и/или индивидуални супервизии при случаи на етични конфликти. | * Протоколи/доклади от проведени супервизии |

**Критерий 16.2:** Доставчикът на социалната услуга прилага ефективна система за комуникация, разбира комуникативните ограничения и поведението на потребителите и реагира подходящо в съответните ситуации.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Служителите са обучени да прилагат алтернативна и допълваща комуникация с потребителите с ограничения в комуникацията. | * Материали от преминато обучение |
| 1. Служителите прилагат алтернативна и допълваща комуникация с потребители с ограничения в комуникацията. | * Материали за подпомогната комуникация * Интервюта със служители |
| 1. Според спецификата на затрудненията в комуникацията, доставчикът е разработил основните документи, касаещи всеки потребител, на разбираем за него език/формат. | * ИПП на потребителите * Съответни документи – в разбираем за потребителите вид |

**Критерий 16.3:** 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 * Интервюта с потребители * Протоколи от участие на потребителите в екипни обсъждания по важни въпроси на живота в услугата * Използвани материали/подходи |
| 1. На потребителите със затруднена комуникация са осигурени възможности да изразяват мнението си и да се запознаят с взетите решения. |

**Критерий 16.4:** Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от страна на потребител. Служителите познават характерното поведение на всеки потребител. Прилагане на добри клинични практики и насоки за работа с лица в състояние на криза, при проява на неприемливо поведение, агресия.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Доставчикът има разработена Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от страна на потребител, включително регламент за отделяне на потребител. | * Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от страна на потребител * Правилник за вътрешния ред * Интервюта със служители * При приложимост, интервюта с потребители |
| 1. Има писмени доказателства, че потребителите на услугата и техните близки са запознати с Процедурата. |
| 1. 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 |
| 1. Доставчикът проучва и прилага добри клинични практики и насоки за работа с лица в състояние на криза, при проява на неприемливо поведение, агресия. | * Интервю с ръководителя на услугата |

**Критерий 16.5:** Доставчикът на социалната 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 прилагане на мерки за физическо ограничаване на потребител.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Интервюираните служители познават регламента за отделяне на потребител(и). | * Интервюта със служители * Интервю с ръководителя на услугата |
| 1. Специфично обучение на служителите/обмяна на опит, включително за овладяване на проява на неприемливо поведение и агресия. | * 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 17: Права на потребителите**

Специализираната социална услуга РГЛУ подкрепя потребителите да познават и отстояват правата си. Услугата гарантира включването на потребителите като активни участници и ключови партньори по време на предоставянето и оценката на качеството на услугата.

**Критерий 17.1:** Доставчикът на социалната услуга познава и спазва правата на потребителите.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички служители познават Конвенцията на ООН за правата на 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 на услугата |
| 1. Всички ИПП съдържат дейности за упражняване на правата и спазване на задълженията на българските граждани. | * ИПП на потребителите * Досие на потребителите * Интервюта с потребители |
| 1. Интервюираните потребители знаят към кои държавни и местни институции могат да се обърнат във връзка с упражняване на права. | * Интервюта с потребители |

**Критерий 17.2:** Доставчикът на социалната услуга гарантира достъп до правосъдие и правна защита на всички потребители на социалната услуга.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Доставчикът е разработил и утвърдил процедура за избягване на конфликт на интереси за потребители, поставени под ограничено или пълно запрещение. | * Процедура за избягване на конфликт на интереси за потребители, поставени под ограничено или пълно запрещение |
| 1. Лицата, поставени под ограничено или пълно запрещение имат законни представители извън кръга на служителите, предоставящи услугата. | * Регистър на потребителите * Информация, подписана от ръководителя на услугата * Интервюта със служители * Досиета на потребителите * Годишен отчет до органа по настойничество |
| 1. При всички случаи на конфликт между настойника/попечителя и потребителя, поставен под ограничено или пълно запрещение, доставчикът е осигурил достъп до социална услуга Застъпничество и посредничество | * Регистър на потребителите * Информация, подписана от ръководителя на услугата * Интервюта със служители * При приложимост, интервюта с потребители * Съответни записи от предоставена услуга * Досиета на потребителите |

**Критерий 17.3:** Доставчикът на социалната услуга включва потребителите като активни участници в процеса на предоставяне на услугата и осигурява условия за работа на Съвета на потребителите.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. В услугата е създаден Съвет на потребителите. | * Протоколи от работата на Съвета * Съответни документи * Интервюта с потребители |
| 1. Ежегодно потребителите се включват в процеса на оценка на качеството на услугата. | * Програма за развитие на качеството на услугата * Интервюта с потребители |

**Критерий 17.4:** Доставчикът на социалната услуга гарантира в максимална степен зачитане личното достойнство и защита на потребителите 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 вписани в Регистър за жалбите. | * Регистър за жалбите * При приложимост, интервюта с потребители |
| 1. Всички подадени в последните 12 месеца жалби са разгледани и са предложени решения от Комисията по жалбите. | * Заповед на ръководителя на РГЛУ за създаване на Комисия * Досие за всяка жалба (описание на жалбата, протоколи и решения от заседания на Комисията) * Доклад на Комисията до ръководителя на РГЛУ * Отговор до жалбоподателя |
| 1. Интервюираните служители познават Процедурата за закрила от насилие, злоупотреби, тормоз и дискриминация. | * Процедурата за закрила от насилие, злоупотреби, тормоз и дискриминация * Регистър на сигналите и тяхното развитие * Интервюта със служителите |
| 1. Интервюираните потребители са запознати с правото си на защита от всякакви форми на насилие и злоупотреба. | * При приложимост, интервюта с потребители |
| 1. Служителите преминават веднъж годишно обучение за закрила от насилие. | * Удостоверение от обучение * Интервюта със служителите * Информация, подписана от ръководителя на услугата |
| 1. При регистрирани случаи на насилие, доставчикът е осигурил 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 потребителите е осигурен достъп до социална услуга Застъпничество и посредничество. | * Наблюдение на средата * При приложимост, интервюта с потребители |
| 1. На потребителите е осигурен достъп до телефон. | * Наблюдение на средата * При приложимост, интервюта с потребители |

**Критерий 17.5:** Доставчикътна социалната услуга търси активно мнението на потребителите при оценка изпълнението на Програмата за развитие на качеството.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Разработени са подходи за търсене на мнението на потребителите. | * Програма за развитие на качеството * Интервюта с потребители * Форми/подходи за набиране на обратна връзка, включително и анонимни такива |
| 1. Поне едно проучване на удовлетвореността на потребителите в рамките на всеки 12 месеца. | * Интервюта с потребители * Налична обобщена информация от проучването * Форми/подходи за набиране на обратна връзка, включително и анонимни такива |
| 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 18: Семейни и социални връзки**

Специализираната социална услуга РГЛУ подкрепя потребителите, съобразно техните желания, да установяват и поддържат контакти със семейството си, да изграждат социална мрежа за подкрепа.

**Критерий 18.1:** Доставчикът на социалната услуга подкрепя потребителите да поддържат своята култура, семейна история, религия, общност и връзки, които са важни за тях. Доставчикът подкрепя потребителите при изразено от тях желание за създаване/възстановяване или поддържане на връзки със семейството им.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. В ИПП на потребителя са включени договорени с него цели и дейности за активен социален живот. | * ИОП/ИПП на потребителите * Досие на потребителите * Интервюта с потребители * Заповеди за формализиране на условията и сроковете за отсъствието на потребителите от услугата |
| 1. Установяване на брой потребители, които са пребивавали в домашната си среда през последните 12 месеца. |

**Критерий 18.2:** Доставчикът на социалната услуга подкрепя потребителите да поддържат социални и общностни връзки. Доставчикът насърчава потребителите да развиват хобита и интереси, и да бъдат включвани в различни дейности, инициативи и събития в общността.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. В ИПП на потребителя са включени договорени с него цели и дейности за социално включване. | * ИОП/ИПП на потребителите * Досие на потребителите * При приложимост, материали от участия |

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

* информиране и консултиране – специализирана социална услуга;
* застъпничество и посредничество;
* терапия и рехабилитация – специализирана социална услуга, извън резидентната грижа;
* обучение за придобиване на умения – специализирана социална услуга.

Социалните услуги „дневна грижа“, „резидентна грижа“ и „осигуряване на подслон“ или комбинация от две от тях не могат да се предоставят като комплекс, тъй като и трите услуги имат за цел задоволяване на ежедневни потребности и осигуряване на безопасна среда за потребителите и ще се дублират дейности за подкрепа, осъществявани в тези социални услуги.

Доставчикът на социалната услуга РГЛУ 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.