НАРЕДБА за качеството на социалните услуги

Обн. - ДВ, бр. 49 от 30.06.2022 г.
Приета с ПМС № 135 от 22.06.2022 г.
(Продължава от брой 48)

Приложение № 10 към чл. 11, ал. 1
Стандарти и критерии за качество на специализирана социална услуга
Резидентна грижа за деца/младежи от 3 до 18/20 г. без увреждания[1]

А. Доставчикът на специализираната социална услуга Резидентна грижа за деца/младежи от 3 до 18 г./20 г. без увреждания (РГД) е длъжен да осигури следните стандарти за организация и управление на социалната услуга:

Стандарт 1: Управление

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

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

Индикатор	Източник на информация
1) Разписана система за управление на качеството, в т.ч. на служителите и ресурсите.	– Доставчикът представя доказателства за наличие на система за управление – Писмени политики и процедури, правила, правилници – Информация, подписана от ръководителя на услугата
2) 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
3) Обобщена информация (справка) за резултата за потребителите за активните и приключените случаи.	– Попълнена форма с обобщена информация (период от време, брой обхванати потребители, проблеми (разрешени и неразрешени), общи тенденции и др.) – ИПГ/ИПП на потребителите
4) 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)
5) Всички служители са запознати със съдържанието на обобщената информация за постигнатите резултати и вземат под внимание всички обстоятелства от значение за подобряване на ежедневната им работа.	– Интервюта със служители

Критерий 1.2: Управлението на социалната услуга РГД 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**
6) 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
7) Определени са отговорностите, нивата на вземане на решения (подчиненост) и задълженията на служителите.	– Длъжностни характеристики на служителите (вкл. органиграма)

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

Индикатор	**Източник на информация**
8) При възможност, установяване на методи за работа в услугата, съобразени с проучени добри практики и подходи за работа с деца/младежи.	– Интервю с ръководителя на услугата – Информация, подписана от ръководителя на услугата
9) При възможност, ръководителят на услугата посочва поне една добра практика/иновация, приложена в услугата.	– Писмена обосновка за избора на избрания подход или добра практика, придружена със справка за постигнати резултати като резултат от приложения подход/практика

Стандарт 2: Организация на дейностите

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

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

Индикатор	**Източник на информация**
10) За всяка група потребители по възраст има разписан дневен режим, поставен на видно място.	– Дневен режим – Наблюдение – Интервюта с потребители
11) Най-малко една дейност на потребителите седмично е в среда извън резидентната грижа.	– Индивидуален график на потребителите

12) Интервюираните служители дават пример от своята практика по прилагане на система за управление – в частта относно организацията на дейностите.	– Наблюдение и описание на средата – Интервюта със служители – Информация, подписана от ръководителя на услугата

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

Индикатор	**Източник на информация**
13) Всяко дете/младеж разполага с лични вещи, облекло и обувки, които да съхранява в определен за него гардероб/шкаф, до който има непрекъснат достъп.	– Наблюдение – Интервюта с потребители – Интервюта със служители – При приложимост, разходо-оправдателни документи (закупуване на артикули)
14) В спалните помещения за всеки потребител е обособено лично пространство.	– Наблюдение – Интервюта с потребители
15) За всяко дете/младеж са осигурени условия за уединение (за къпане, обличане, личен тоалет, конфиденциален разговор и др.).	– Интервюта със служители

Критерий 2.3: Доставчикът на социалната услуга осигурява единен подход в работата с потребителите в социалната услуга за резидентна грижа.

Индикатор	**Източник на информация**
16) Всички служители имат споделено разбиране за индивидуалните нужди на всеки потребител, поставената цел в индивидуалния план и методите за постигането им.	– Индивидуални планове на потребителите – Протоколи от вътрешно-екипни срещи по случаи
17) В услугата има форми на съвместно обсъждане между служители и потребители на живота в групата (напр. общи събрания, специално време за среща на потребител с представител на ръководството и др.).	– Интервюта с потребители – Интервюта със служители – Програма за дейността на услугата
18) В услугата се провеждат ежемесечни екипни срещи за обсъждане на работата с децата/младежите, организацията на предоставяне на услугите, планиране на дейностите в оперативен порядък.	– Документ, удостоверяващ провеждани екипни срещи – Интервюта със служители

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

Индикатор	**Източник на информация**

19) Служителите представят ритуал за събуждане, за хранене, за подготовка за лягане и т.н. (например как определят менюто, как пазаруват, има ли определен час за хранене заедно поне два пъти седмично за всяко от храненията).	– Наблюдение на ежедневието в услугата – Интервюта със служители – Интервюта с потребители
20) Потребителите споделят за индивидуален ритуал за събуждане, за специален ритуал за хранене, за подготовка за лягане и др.	– Наблюдение на ежедневието в услугата – Интервюта с потребители
21) Всеки потребител разказва най-малко за една съвместна дейност със служителите.	

Критерий 2.5: Доставчикът на социалната услуга организира 24-часова грижа и подкрепа на децата/младежите.

Индикатор	**Източник на информация**
22) Във всеки момент на денонощието са осигурени достатъчно на брой и по състав служители.	– Одобрен месечен график – Наблюдение
23) Предаването и приемането на смените се организират чрез срещи на съответните служители за обмен на информация.	– Рапортна книга – Интервюта със служители

Стандарт 3: Място на предоставяне

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

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

Индикатор	**Източник на информация**
24) Средата, в която се намира РГД, е подходяща по отношение на прилежащата инфраструктура (наличие и достъп до лечебни заведения, други социални услуги, детски градини, училища, магазини и др.).	– Наблюдение и описание на средата
25) РГД е разположена самостоятелно – не е разположена в една сграда със социална услуга за резидентна грижа и/или разполага със собствен вход и изход.	– Наблюдение и описание на средата
26) За достъпа до РГД няма прегради и пречки като бариери, забрана за спиране.	
27) Установяване на административен адрес на услугата.	– Решение на общинския съвет, а в случаите, когато социалната услуга е делегирана от държавата дейност, и Заповед на изпълнителния директор на Агенцията за социално подпомагане – Регистър на АКСУ

Критерий 3.2: При възможност, специализираната среда на социалната услуга РГД 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
28) 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
29) Дворното пространство е добре поддържано.	
30) 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 РГД, създава подходящи и устойчиви условия за живот и подкрепа на потребителите.

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

Индикатор	Източник на информация
31) При възможност, всички потребители нощуват в стая с не повече от две места за спане.	– Наблюдение и описание на помещенията
32) Всички потребители нощуват в стая с друг потребител от същия пол (изключения са възможни за братя и сестри).	– Интервюта с потребители – Регистър на потребителите
33) Всички помещения за живеене, нощувка и дневни занимания са обзаведени съобразно възрастта и индивидуалните нужди на настанените потребители.	
34) Мебелите и съоръженията в услугата са обезопасени съобразно възрастта на децата.	
35) Поне едно кухненско помещение за приготвяне на храна с пространство за съхранение на хранителни продукти, оборудвано с необходимите уреди.	
36) Поне едно помещение за хранене (трапезария), в което могат да се съберат поне половината потребители.	
37) Поне едно помещение за дневни занимания, в което могат да се съберат поне половината потребители.	
38) Обособено място или помещение за пране и сушене на дрехи.	
39) Поне едно помещение за индивидуална работа с потребителите/място за срещи с родители и близки.	

40) Поне едно помещение за служителите.

41) Условия за съхранение на лична документация на потребителите и архив (напр. метален шкаф, който се заключва).	– Наблюдение и описание на помещенията
42) Налично е необходимо оборудване при съблюдаване на професионалните норми и изисквания – домофон, телефонен пост, интернет връзка, видеонаблюдение (в общи помещения, коридори, входове), сигнална инсталация (ако е приложимо).	– Правила за достъп до помещенията и документацията

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

Индикатор	**Източник на информация**
43) Санитарните съоръжения са съобразени с възрастта и потребностите на децата/младежите.	– Наблюдение и описание на помещенията
44) Служителите ползват санитарен възел, различен от този на настанените потребители.	
45) Поне едно санитарно помещение е приспособено за ползване от потребители с инвалидна количка.	
46) Всички санитарни съоръжения (кранове и душове за студена и топла вода) са работещи.	

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

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

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

Индикатор	**Източник на информация**
51) Функционираща рампа или други подходящи приспособления (напр.	– Наблюдение и описание на средата

асансьор, подемник) на подходящо и леснодостъпно входно място към РГД.	– Документи за въвеждане в експлоатация на съответното съоръжение
52) При необходимост – съответен брой спални помещения с баня и тоалетна са приспособени за ползване от потребители с инвалидна количка.	– При възможност, интервюта с потребители
53) Вратите позволяват ползване от потребители със затруднения при придвижване – нямат прагове, бравите са на достъпна за потребителите височина.	– Наблюдение и описание на средата
54) Широчината на всички коридори и врати по пътя на движение позволяват безпрепятствено преминаване на инвалидна количка.	

Стандарт 5: Безопасност и сигурност

Специализираната социална услуга РГД 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**
55) Разработен План за защита при бедствия и аварии.	– План за защита при бедствия и аварии
56) 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
57) Има обозначен авариен изход, работещо евакуационно осветление.	– Протоколи/предписания от Служба „Пожарна безопасност и защита на населението" – Наблюдение
58) 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**
59) Налична писмена процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества.	– Процедура за съхранение и използване

Индикатор	Източник на информация
60) Има писмени указания за начина и дозировката на използване на препаратите за дезинфекция на ръцете на служителите, потребителите и на повърхностите.	на потенциално вредни вещества – Наблюдение на помещенията
61) Перилните, миещите средства и други потенциално вредни вещества са ясно обозначени и се съхраняват разделно от храните, в специални за това места, които са недостъпни за децата/младежите.	– Интервюта със служители

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
62) 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
63) 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
64) Всички потребители и служители имат лични предпазни средства – маски, ръкавици и др., включително еднократни престилки, 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
65) 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
66) Утвърдена Процедура за действие при отсъствие на потребител без основателна причина или предупреждение.	– Процедура за действие при отсъствие на потребител без основателна причина или предупреждение
67) Всички служители са запознати със своите задължения съгласно Процедурите.	– Интервюта със служители – Протокол(и) за предприети действия и резултатите от тях

68) 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
69) Всички деца/младежи и родители/законни представители са информирани по подходящ начин за реда на информиране при случай на инцидент/смърт и при отсъствие на потребител от услугата без основателна причина или предупреждение.	– При приложимост, интервюта с потребители

Стандарт 6: Поверителност и сигурност на информацията

Специализираната социална услуга РГД гарантира в максимална степен защита на поверителността, сигурността на личните данни и информацията за потребителите.

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

Индикатор	**Източник на информация**
70) 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 децата и семействата.	– Писмена политика и процедури относно защитата на личните данни и информацията за потребителите и семействата – Интервюта със служители – Информация, подписана от ръководителя на услугата
71) Желаещите да ползват социалната услуга (родителите/законните представители) са подписали Декларация за съгласие за предоставяне и обработване на лични данни за целите на изготвянето на ИОП и ИПГ/ИПП.	– Подписани Декларации

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**
72) 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
73) 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 РГД с партньори, други доставчици, държавни и общински служби, бизнес,

медии, читалища, спортни клубове и други допринасят за социалното включване на потребителите в обществото.

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

Индикатор	Източник на информация
74) Услугите за всички деца/младежи се реализират координирано с други доставчици на социални услуги, организации и институции.	– Протоколи от проведени срещи за координация на ИПГ/ИПП и дейностите – Преглед на Вътрешните правила за работа и организация на дейността
75) Доставчикът съдейства на всички потребители за достъп до други форми на подкрепа съобразно индивидуалните им потребности и желания.	– ИПГ/ИПП на потребителите

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

Индикатор	Източник на информация
76) Информационните материали, предназначени за общността, са актуални и съдържат само обобщена информация за услугата.	– Информационни материали, налични в услугата – При необходимост, материали, подходящи за лица с ограничения в зрението, слуха или говора и за лица с интелектуални затруднения
77) Информационните материали за потребителите са в подходящ вид, съобразен с възрастта и степента на развитието им.	
78) Служители и потребители могат да посочат примери от съвместна работа с общността и други заинтересовани страни.	– При наличие на събития и дейности – Интервюта с потребители – Интервюта със служители
79) Актуална информация за услугата се предоставя поне два пъти годишно на ДСП.	– Изходяща поща – Информационни материали, налични в услугата – Информация, подписана от ръководителя на услугата

Стандарт 8: Финансов ресурс*

Добро финансово управление на специализираната социална услуга РГД.

(*) 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 РГД законосъобразно, ефективно, отчетно и отговорно.

Индикатор	Източник на информация
80) Годишният размер на средствата за финансиране на услугата е приет от общинския съвет като част от бюджета на общината за всички социални услуги, делегирани от държавата дейности.	– Решение на общинския съвет

Индикатор	Източник на информация
81) Годишен план и отчет към определен период на средствата за финансиране на услугата по параграфи съгласно Единната бюджетна класификация за съответната година.	– Бюджетна бланка за разпределяне на разходите – Отчет на направените разходи към определен период – Информация, подписана от ръководителя на услугата
82) 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 се финансират от държавния бюджет.	– Поименно щатно разписание – Ведомости за работни заплати
83) Месечните средства за джобни разходи за ученици са планирани в бюджетната бланка.	– Бюджетна бланка за разпределяне на разходите – Вътрешен документ, удостоверяващ изплащанията

Б. Доставчикът на специализираната социална услуга Резидентна грижа за деца/младежи от 3 до 18 г./20 г. без 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 РГД 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
84) За всички позиции има разработени и одобрени длъжностни характеристики с включено задължение за съдействие по чл. 7 от ЗЗДет.	– Актуални длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите
85) Наетите на трудов договор служители познават длъжностните си характеристики.	– Длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите – Интервюта със служители
86) В изискванията за заемане на длъжностите за служителите са заложени специални умения, като: – способност за работа с деца, семейства, лица от уязвими групи и други; – умения за бърза, адекватна реакция и вземане на решение в ситуация на криза, емоционален конфликт, осъществяване на	– Длъжностни характеристики – Обява за набиране на служители

Индикатор	Източник на информация
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.	
87) Всички наети лица съответстват по квалификация на изискванията, заложени в длъжностните им характеристики.	– Длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите – Трудови досиета на всички служители – Индивидуална годишна оценка на изпълнението на длъжността за всеки служител
88) 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
89) Щатното разписание е запълнено на минимум 75%.	– Длъжностно щатно разписание:
90) 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 услуга.	™ основни специалисти: социален работник; ™ при необходимост, препоръчителни специалисти: психолог; специалист социални дейности; ™ служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите: сътрудник социални дейности; ™ при необходимост, подпомагащи служители: готвач; хигиенист; шофьор/поддръжка – Поименно щатно разписание
91) Минималният брой по основните категории служители е съобразен с броя на потребителите в РГД.* *(*) Минимален брой на лицата, ползващи социалната услуга – 8, и максимален брой лица, ползващи социалната услуга – 12.*	– Длъжностно щатно разписание – Поименно щатно разписание – Коефициент за определяне числеността на служителите (0,9)

Индикатор	Източник на информация
92) Всички служители са с редовни лични здравни книжки.	– Лична здравна книжка – заверена за всяка календарна година
93) Всички служители са годни и правоспособни за работа с деца в услугата.	– Медицински документи за всеки служител – при постъпване на работа – Свидетелство за съдимост за всеки служител – при постъпване на работа – Съответен на длъжността документ за образователен ценз
94) Интервюираните служители потвърждават, че организацията на сменния режим на работа е според договорните им отношения.	– Интервюта със служители – Трудови договори на всички служители – Интервюта с ръководителя на услугата – Преглед на счетоводни документи – Работни графици за последните 4 месеца
95) 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
96) 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
97) Всички служители са с подписани трудови договори/договори за извършване на определена работа/за предоставяне на определена услуга.	– Трудови досиета
98) Оценката на служителите се извършва веднъж годишно и отразява целите и мерките за професионалното им развитие в РГД.	– Формуляр за оценка – Процедура за оценка
99) 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
100) Процедурата за подбор се спазва при назначаване на всеки служител.	– Процедура за подбор на служителите
101) Обявите за свободни работни места съответстват на длъжностната характеристика за всяка позиция.	– Интервюта със служители – Преглед на трудови досиета – позиции, обяви за работа, протоколи от интервюта с кандидатстващи за работа, длъжностни характеристики и др.
102) При приложимост, подборът на доброволци е в съответствие с писмена процедура.	– При приложимост, процедура за набиране на доброволци
103) При приложимост, функциите, задълженията и ограниченията са разписани за всяка доброволческа позиция.	– При приложимост, договор с всеки доброволец
104) 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 РГД 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
105) 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
106) При необходимост доставчикът осъществява партньорства с различни обучителни организации или обучители.	– Сключени договори за квалификационни курсове – Автобиографии на обучители
107) 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
108) 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 професионално развитие на всеки служител

Критерий 10.2: Доставчикът на социалната услуга осигурява въвеждащи и надграждащи/специализирани обучения за служителите.

Индикатор	Източник на информация
109) 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
110) Служителите са преминали през последните 12 месеца специализирано обучение от минимум 24 академични часа (за основни специалисти, осъществяващи дейности по ръководство и предоставяне на социални услуги, препоръчителни специалисти и служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите) и минимум 12 академични часа за служителите, подпомагащи функционирането на социалната услуга.	– Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати) – Поименно щатно разписание
111) Интервюираните служители познават своите Индивидуални планове за професионално развитие.	– Интервюта със служители – Индивидуални планове за професионално развитие на всеки служител
112) 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
113) 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 новопостъпили служители без опит в системата на социалните услуги – Интервю с ръководителя на услугата – При приложимост, интервю с определения наставник
114) Служителите са преминали групова супервизия – на всеки 3 месеца (за последните 12 месеца). 115) Служителите са преминали индивидуална супервизия – от външен за услугата специалист – на всеки 4 месеца (за последните 12 месеца).	– График на супервизиите – по видове – Протоколи/отчети от проведените супервизионни сесии – Автобиографии на специалистите по супервизия (независимо дали се предоставя пряко от лице, или от външна

	организация)
	– Договори с външни специалисти и/или доставчици на услуги по супервизия

В. Доставчикът на специализираната социална услуга Резидентна грижа за деца/младежи от 3 до 18 г./20 г. без 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: Вход в услугата

Настаняването на потребител в специализираната социална услуга РГД е планирано и договорено между органа по насочване (ДСП като орган за закрила на детето), доставчика, потребителя, родителите/законните представители и е добре подготвено.

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

- Заповед на директора на дирекция „Социално подпомагане" за настаняване на дете в услугата (и съдебно решение за настаняване, ако то вече е постановено);
- Социален доклад на дирекция „Социално подпомагане" с включена оценка на потребностите на детето;
- План за действие на дирекция „Социално подпомагане";
- Удостоверение за завършен клас, степен на образование;
- Медицинско удостоверение от личния лекар на потребителя, че същият не е бил в контакт със заразно болни/заразоносителство;
- Резултати от изследване за бацилоносителство/паразити;
- Талон за здравословното състояние с нанесени имунизации, лична амбулаторна карта;
- При приложимост, документи, удостоверяващи увреждането на потребител, налични епикризи;
- Направления/заповеди за ползване на други социални услуги.

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

Индикатор	**Източник на информация**
116) За всеки потребител доставчикът създава лично досие, съдържащо съответните документи.	– Досиета на потребителите
117) За всеки потребител – Протокол за приемане на потребител в РГД.	

Стандарт 12: Управление на случай

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

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

Индикатор	**Източник на информация**

Индикатор	Източник на информация
118) За всеки потребител на социалната услуга има налични подписани ИОП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя (над 14-годишна възраст) или – при приложимост – от негов родител/законен представител (за деца).	– Регистър на потребителите – ИОП на потребителите – Документ, определящ членовете на мултидисциплинарния екип
119) ИОП на всеки потребител покрива минимум следното: – История на детето и семейството; – Области на развитие: физическо, здравно, познавателно и образователно, емоционално и социално развитие; – Идентичност; – Специални нужди и потребност от специални здравни грижи; – Силни страни и ресурси на детето/младежа, неговото семейство и средата.	– Съдържателен преглед на ИОП на потребителите
120) Структурата и съдържанието на ИПГ/ИПП отговарят на изискванията на нормативната уредба и съдържат конкретни, реалистични и измерими цели и резултати.	– Съдържателен преглед на всички ИПГ/ИПП на потребителите – Сравнителен преглед на произволно избрани ИПГ/ИПП на поне 5 потребители – Интервюта със служители
121) ИОП и ИПГ/ИПП на потребителите са разработени и актуализирани в срок.	– Първите ИОП и ИПГ/ИПП са разработени във възможно най-кратък срок (според спешността на случая), но не по-късно от 20 дни от началната дата на настаняването – ИОП и ИПГ/ИПП на потребителите са актуализирани в сроковете, определени в чл. 16а, ал. 5 от ППЗЗДет/чл. 33, ал. 3 или чл. 34, ал. 1 от ППЗСУ
122) За всички потребители са налични подписани ИПГ/ИПП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя (над 14-годишна възраст) или – при приложимост – от негов родител/законен представител (за деца).	– Преглед на всички ИПГ/ИПП на потребителите – Подписани ИПГ/ИПП от всички заинтересовани страни (вкл. мултидисциплинарен екип) – При наличие – протоколи от процеса на обсъждане

Индикатор	Източник на информация
123) Дейностите във всички прегледани ИПГ/ИПП отразяват установените в ИОП потребности.	– Съдържателен преглед на ИОП с ИПГ/ИПП на потребителите
124) За всички потребители над 18-годишна възраст са налични Договори (с приложени съответни ИПП), подписани от доставчика на услугата и потребителя и/или негов законен представител.	– Преглед на Договорите на потребителите – При приложимост, Заповед за упълномощаване на служител да подписва Договори
125) Структурата и съдържанието на Договорите отговарят на изискванията на нормативната уредба.	– Съдържателен преглед на Договорите на потребителите

Критерий 12.2: Прекратяване на ползването на социалната услуга РГД от всеки потребител е планирано и се подготвя съвместно с потребителя и ДСП, като доставчикът на социалната услуга подкрепя потребителя в процеса на преход към новия начин на живот.

Индикатор	Източник на информация
126) Индивидуалният план за подготовка на детето/младежа за напускане е съобразен с неговата възраст, индивидуалност и с предстоящия нов начин на живот.	– Анализ на Индивидуалните планове за напускане на детето/младежа – ако е приложимо – При наличие – протоколи от процеса на обсъждане
127) За всеки младеж, навършил 16 години, за когото е ясно, че ще навърши пълнолетие в услугата, има изготвен План за подготовка за водене на самостоятелен живот.	– При приложимост, Планове за подготовка за водене на самостоятелен живот – При наличие – протоколи от процеса на обсъждане
128) 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 РГД осигурява на всяко дете/младеж достъп до здравна профилактика, здравни грижи, лечение и рехабилитация. Доставчикът осигурява здравословно хранене.

Критерий 13.1: Доставчикът на социалната услуга осигурява на всяко дете/младеж съдействие за получаване на медицинска помощ, както и достъп до здравни услуги. До 2 седмици след настаняването на дете/младеж в РГД за него се избира личен лекар, практикуващ в района на местоположение на услугата, и се осигурява достъп до дентална помощ. Пълнолетните младежи имат право на самостоятелен избор на личен лекар и дентална помощ.

Индикатор	Източник на информация
129) Всички потребители имат личен лекар и осигурена дентална помощ.	– Лична здравноосигурителна книжка на

	всеки потребител – Информация, подписана от ръководителя на услугата за ползване на дентален лекар – Интервюта с потребители
130) Всички потребители са преминали необходимия брой профилактични прегледи съобразно тяхната възраст, включително и дентални прегледи.	– Лична амбулаторна карта на всеки потребител – Регистър на потребителите
131) Потребителите, подлежащи на имунизация/ваксинация от постъпване в социалната услуга са с поставена такава – според техния здравен статус и съобразно имунизационния календар на Република България.	– Лична амбулаторна карта на всеки потребител – Лична здравноосигурителна книжка на всеки потребител

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

Индикатор	**Източник на информация**
132) Основните лекарствени продукти за оказване на първа помощ и медицинско обслужване се съхраняват на специално място, до което децата/младежите 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/или др.)
133) Лекарствени продукти се осигуряват за потребителите 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

Критерий 13.3: Доставчикът на социалната услуга наблюдава здравословното състояние на потребителите и осигурява придружаването им за ползване на медицински услуги и лечение.

Индикатор	**Източник на информация**
134) Всички потребители получават своевременна здравна помощ.	– Досиета на потребителите
135) Всички потребители са придружени от служител(и) на услугата и/или от родител/законен представител при посещение в лечебно заведение.	– Документ(и), удостоверяващ(и) извършени медицински прегледи и лечение
136) При приложимост интервюираните потребители потвърждават, че са придружавани от служител при посещение на лекар.	– Рапортна книга – Интервюта с потребители

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

Индикатор	Източник на информация
137) Доставчикът разработва и прилага Програма за здравословен начин на живот и отговорно сексуално поведение.	– Програма за здравословен начин на живот и отговорно сексуално поведение
138) Всички ИПГ/ИПП съдържат дейности, включени в програмата.	– ИПГ/ИПП на потребителите – Обучителни/помощни материали

Критерий 13.5: Доставчикът на социалната услуга осигурява необходимата по количество и качество храна на потребителите, съобразена с техните потребности и с установените стандарти за детско хранене съгласно нормативната уредба.

Индикатор	Източник на информация
139) Обстановката в местата за хранене е съобразена с броя, възрастта и конкретните потребности на потребителите.	– Наблюдение и описание на средата
140) Насърчено е развитието на умения за самостоятелност на потребителите – чрез участие в пазаруване, приготвяне на храна, сервиране, отсервиране и др.	
141) Храната отговаря на физиологичните потребности за съответната възраст.	– Предписани диети
142) Ежеседмичното меню се изготвя с участието на потребителите и се одобрява от ръководителя на услугата.	– Седмични менюта – Протоколи от проверки на РЗИ
143) Менюто включва разнообразна, балансирана и питателна храна, като осигурява здравословно и/или диетично хранене, съобразено с физиологичните потребности от енергия и хранителни вещества.	
144) Ежеседмичното меню е съобразено с личните предпочитания на потребителите.	– Наблюдение и описание на средата
145) Интервюираните потребители потвърждават участие в избора на храна.	– При приложимост, интервюта с потребители
146) Интервюираните потребители потвърждават удовлетвореност от предоставяната храна като количество и качество.	– Седмични менюта
147) Храната отговаря на всички изисквания и хигиенни норми, като при приготвянето и предоставянето є 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
148) Всички нуждаещи се от диетично хранене потребители получават диетично хранене след консултация със специалист.	– При приложимост, заповедна книга (за ежедневно требване храната на потребителите) – Информация, подписана от

Индикатор	Източник на информация
	ръководителя на услугата – Преглед на ИПГ/ИПП с ПЗГ на всички нуждаещи се от диетично хранене потребители – Седмични менюта
149) На потребителите са осигурени не по-малко от три хранения на ден с тристепенно обедно и двустепенно вечерно меню.	– Наблюдение и описание на средата – Седмични менюта
150) Всички потребители имат достъп до хладилник/шкаф за хранителни продукти.	– При възможност, интервюта с потребители – Информация, подписана от ръководителя на услугата

Стандарт 14: Образование, обучение и трудова заетост

Специализираната социална услуга РГД осигурява подкрепа на всяко дете/младеж за достъп до подходяща институция за предучилищно и училищно образование и възпитание, а на младежите - и съдействия за включване в обучителни програми за придобиване на трудови умения и включване в подходяща трудова заетост.

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

Индикатор	Източник на информация
151) Всички потребители посещават съответните институции в системата на предучилищното и училищното образование съобразно възрастта и възможностите си.	– Наблюдение – Интервюта с потребители
152) Всички ИПГ/ИПП съдържат специфични дейности за подкрепа на потребителите в процеса на образование.	– Интервюта със служители – ИПГ/ИПП на потребителите
153) За всички потребители са осигурени необходимите учебни материали, пособия, помагала и др.	

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

Индикатор	Източник на информация
154) Според нуждите и възрастта на потребителите ИПГ/ИПП на всички младежи включват дейности за професионално ориентиране и подкрепа за търсене на работа и при приложимост, обучителни курсове за придобиване на професионални умения.	– Интервюта с потребители над 16-годишна възраст – Интервюта със служители – ИПГ/ИПП на потребителите

Критерий 14.3: При констатирано изоставане в развитието на потребител в услугата РГД доставчикът на социалната услуга предприема действия за адекватна подкрепа за посрещане на специалните потребности.

Индикатор	Източник на информация
155) Всички потребители с изоставане в развитието са преминали своевременна оценка и са определени терапевтични действия.	– ИОП на потребителите – При приложимост, съответен документ за извършена оценка
156) Нуждаещите се потребители получават консултиране, терапия и/или рехабилитация от друга специализирана услуга.	– ИПГ/ИПП на потребителите – При приложимост, направление за ползване на услуга за подкрепа – Регистър на потребителите – При приложимост, съответни документи от специалисти – Съвместен план за интегрирано предоставяне на подкрепа

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

Специализираната социална услуга РГД създава условия за подкрепа на всеки потребител за придобиване на знания и развиване на умения за самостоятелен живот в зависимост от техните възможности и индивидуален потенциал, дава им възможност да изпитват радост, да се забавляват, да преживяват успех и придобият доверие в себе си.

Критерий 15.1: Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага Програма за развитие на умения за живот на децата в зависимост от възрастта им (до 7 г., 8 - 13 и 14 - 18/20 г.).

Индикатор	Източник на информация
157) Дейности от програмата са заложени в ИПГ/ИПП на всеки потребител.	– Програма за развитие на умения за живот
158) В разказ за ежедневието потребителят посочва поне два примера за прояви на самостоятелност, вземане на лични решения и правене на избори.	– ИПГ/ИПП на потребителите – Интервюта с потребители
159) Служителите могат да посочат поне два примера, с които да представят насърчаване на потребителите в развитието на умения за самостоятелност, вземане на лични решения и правене на избори.	– Интервюта със служители

Критерий 15.2: Доставчикът на социалната услуга организира свободното време на потребителите по начин, който насърчава личностното им развитие и който им носи удоволствие, чувство за успех, себеуважение и самоувереност.

Индикатор	Източник на информация
160) Доставчикът разработва и прилага Програма за организиране на свободното време.	– Програма за организиране на свободното време
161) Дейности от програмата са заложени в ИПГ/ИПП на всеки потребител.	– ИПГ/ИПП на потребителите

162) В разказ за ежедневието потребителите включват поне два примера за организация на свободното им време, съобразено с техните предпочитания.	– Интервюта с потребители – При приложимост, документи, удостоверяващи посещение/участие на детето/младежа в спортни, културни и други мероприятия
163) Служителите могат да дадат по два примера, с които да представят насърчаване развитието на детето/младежа в рамките на организацията на свободното му време и ИПГ/ИПП.	– Интервюта със служители – ИПГ/ИПП на потребителите – Интервюта с потребители

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

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

Стандарт 16: Идентичност

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

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

Индикатор	Източник на информация
168) Всички ИПГ/ИПП съдържат дейности за формиране и поддържане на идентичност.	– ИПГ/ИПП на потребителите
169) Доставчикът работи с детето по Книга на живота.	– Книга на живота на всяко дете

170) Значими за потребителите документи, записи на постижения, снимки и предмети със сантиментална стойност.	– Съответни документи

Стандарт 17: Взаимоотношения деца/младежи - служители

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

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

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

Критерий 17.2: Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага политика и процедура за възпитание и дисциплина, както и за подкрепа на потребителите в отговор на предизвикателно поведение.

Индикатор	**Източник на информация**
173) Доставчикът има разработена политика и процедура за възпитание и дисциплина.	– Политика за възпитание и дисциплина
174) Общите правила за поведение и съответните дисциплиниращи мерки са разработени и договорени с участието на всички потребители.	– Процедура за възпитание и дисциплина – Правилник за вътрешния ред – Интервюта с потребители – Интервюта със служители
175) Всички потребители знаят за какви нарушения на дисциплината какви дисплиниращи мерки се прилагат.	– Интервюта с потребители – Интервюта със служители
176) Приложените дисциплинарни и ограничителни мерки са регистрирани в специална книга и в досието на потребителите.	– Книга/регистър на налаганите мерки – Досиета на потребителите

Критерий 17.3: Служителите на социалната услуга РГД прилагат позитивни възпитателни методи за постигане на приемливо поведение на настанените деца/младежи, като подходът към всеки потребител е индивидуален - на базата на личната му история, индивидуалните му нужди и способности и нивото на развитие.

Индикатор	**Източник на информация**
177) Служителите са обучени да прилагат позитивни възпитателни методи за постигане на приемливо поведение на настанените потребители.	– Програма за преминато обучение

178) Екипни/индивидуални супервизии при случаи на потребители с проблемно поведение.	– Протоколи/доклади от проведени супервизии
179) Екипни срещи за обсъждане на случаи на деца и младежи с предизвикателно поведение.	– Документ, удостоверяващ провеждани екипни срещи

Стандарт 18: Права и закрила на децата и младежите

Специализираната социална услуга РГД осигурява на децата и младежите закрила от всякакви форми на насилие, злоупотреба и небрежност и създава условия за спазване на техните права, включително правото на закрила на личността. Услугата подкрепя децата и младежите да изразяват мнение по въпроси, които ги касаят или тревожат, и да получават своевременен отговор на тях.

Критерий 18.1: Доставчикът на социалната услуга гарантира в максимална степен зачитане личното достойнство на децата/младежите и защита на потребителите от злоупотреба и насилие.

Индикатор	**Източник на информация**
180) Интервюираните потребители познават Процедурата за подаване на жалби.	– Процедура за подаване на жалби, представена по достъпен за децата/младежите начин – Интервюта с потребители
181) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са вписани в Регистър за жалбите.	– Регистър за жалбите – Интервюта с потребители
182) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са разгледани и са предложени решения от Комисията по жалбите.	– Заповед на ръководителя на РГД за създаване на Комисия – Досие за всяка жалба (описание на жалбата, протоколи и решения от заседания на Комисията) – Доклад на Комисията до ръководителя на РГД – Отговор до жалбоподателя
183) 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 служителите
184) Интервюираните потребители са запознати с правото си на защита от всякакви форми на насилие и злоупотреба.	– Интервюта с потребители
185) Служителите преминават веднъж годишно обучение за закрила от насилие.	– Удостоверение от обучение – Интервюта със служителите – Информация, подписана от

	ръководителя на услугата
186) При регистрирани случаи на насилие услугата РГД е осигурила необходимите външни специалисти за оказване на психологическа и/или социална подкрепа на потребител, жертва на насилие, и това се отразява в ИПГ/ИПП.	– Регистър на сигналите и тяхното развитие – Протоколи от проведени сесии за подкрепа/рехабилитация – ИПГ/ИПП на потребителите
187) На видно място е поставена информация за НТЛД 116 111 и спешна телефонна линия 112.	– Наблюдение на средата
188) На потребителите е осигурен достъп до телефон.	– Наблюдение на средата – Интервюта с потребители

Критерий 18.2: Децата и младежите се подкрепят и овластяват да познават правата си.

Индикатор	**Източник на информация**
189) Всички служители познават Конвенцията на ООН за правата на детето.	– Програма за въвеждащо обучение и надграждащи обучения – Интервюта със служители
190) Всички деца познават правата си – съобразно възрастта и степен на развитие.	– Интервюта с потребители – Адаптирани материали – Доказателства от проведени информационни и/или обучителни дейности
191) Всички младежи познават основните си граждански права и задължения.	– Интервюта с потребители – Информационни материали – Доказателства от проведени информационни и/или обучителни дейности

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

Индикатор	**Източник на информация**
192) Мнението на потребителите се изслушва и зачита.	– ИОП на потребителите – ИПГ/ИПП на потребителите – Интервюта с потребители – Протоколи от участие на потребителите в екипни обсъждания по важни въпроси

	за живота в услугата, както и от лични срещи с отговорния за него специалист
193) На потребителите със затруднена комуникация са осигурени възможности да изразяват мнението си и да се запознаят с взетите решения.	– Използвани материали/подходи

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

Индикатор	**Източник на информация**
194) Разработени форми/материали за търсене на мнението на потребителите.	– Форми/материали за търсене на мнението на потребители
	– Програма за развитие на качеството
195) Поне едно проучване на удовлетвореността на потребителите в рамките на всеки 12 месеца.	– Интервюта с потребители
	– При приложимост, въпросниците са адаптирани за лица с ограничения в зрението, слуха или говора и на лица с интелектуални затруднения
	– Налична обобщена информация от проучването
196) Програмата за развитие на качеството и Годишният отчет към АКСУ отразяват постигнатите резултати от проучването на удовлетвореността.	– Съдържателен преглед на Програмата за развитие на качеството
	– Съдържателен преглед на обобщената информация от проучването
	– Годишен отчет с обобщена информация (към 31 март за АКСУ)

Специализираната социална услуга РГД за деца/младежи от 3 до 18/20 г. без увреждания се предоставя самостоятелно или комплексно[2] със следните социални услуги:

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

Социалните услуги „дневна грижа", „резидентна грижа" и „осигуряване на подслон" или комбинация от две от тях не могат да се предоставят комплексно, 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 РГД 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] До завършването на средно образование, но не повече от 20-годишна възраст.

[2] При комплексно предоставяне на социални услуги доставчикът по своя преценка може да разработва общи или отделни програми, правила, регистри и други документи за различните видове социални услуги. При прилагане на подхода за общи документи за всички предоставяни комплексно услуги следва да има ясна и добре

структурирана информация за всички видове социални услуги, които доставчикът предоставя, както и за всички видове социални услуги, които всяко от лицата ползва комплексно от един доставчик.

Приложение № 11 към чл. 11, ал. 1
Стандарти и критерии за качество на специализирана социална услуга
Резидентна грижа за деца/младежи с трайни увреждания от 3 до 18/25 г.

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

Стандарт 1: Управление

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

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

Индикатор	Източник на информация
1) Разписана система за управление на качеството, в т.ч. на служителите и ресурсите.	– Доставчикът представя доказателства за наличие на система за управление – Писмени политики и процедури, правила, правилници – Информация, подписана от ръководителя на услугата
2) 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
3) Обобщена информация (справка) относно резултата за потребителите за активните и приключените случаи.	– Попълнена форма с обобщена информация (период от време, брой обхванати потребители, проблеми (разрешени и неразрешени), общи тенденции и др.) – ИПГ/ИПП на потребителите
4) 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)

Индикатор	Източник на информация
5) Всички служители са запознати със съдържанието на обобщената информация за постигнатите резултати и вземат под внимание всички обстоятелства от значение за подобряване на ежедневната им работа.	– Интервюта със служители

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

Индикатор	Източник на информация
6) 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
7) Определени са отговорностите, нивата на вземане на решения (подчиненост) и задълженията на служителите.	– Длъжностни характеристики на служителите (вкл. органиграма)

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

Индикатор	Източник на информация
8) При възможност, установяване на методи за работа в услугата, съобразени с проучени добри практики и подходи за работа с деца/младежи.	– Интервю с ръководителя на услугата – Информация, подписана от ръководителя на услугата
9) При възможност, ръководителят на услугата посочва поне една добра практика/иновация, приложена в услугата.	

Стандарт 2: Организация на дейностите

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

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

Индикатор	Източник на информация
10) За всяка група потребители по възраст има разписан дневен режим, поставен на видно място.	– Дневен режим – Наблюдение – При приложимост, интервюта с потребители
11) Най-малко една дейност на потребителите седмично е в среда извън резидентна грижа.	– Индивидуален график на потребителите
12) Интервюираните служители дават пример от своята практика по прилагане на система за управление – в частта относно	– Наблюдение и описание на средата

организацията на дейностите.	– Интервюта със служители – Информация, подписана от ръководителя на услугата

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

Индикатор	**Източник на информация**
13) Всяко дете/младеж разполага с лични вещи, облекло и обувки, които съхранява в определен за него гардероб/шкаф, до който има непрекъснат достъп.	– Наблюдение – При приложимост, интервюта с потребители – Интервюта със служители – При приложимост, разходо-оправдателни документи (за купувани артикули)
14) В спалните помещения за всеки потребител е обособено лично пространство.	– Наблюдение – Интервюта със служители
15) За всяко дете/младеж са осигурени условия за уединение (за къпане, обличане, личен тоалет, конфиденциален разговор и др.) при гарантиране на защита от посегателство над потребителите.	– При приложимост, интервюта с потребители

Критерий 2.3: Доставчикът осигурява единен подход в работата с потребителите в социалната услуга за резидентна грижа.

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

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

Индикатор	**Източник на информация**
18) Служителите представят ритуал за събуждане, за хранене, за подготовка за лягане и др. (например как определят менюто, как пазаруват, има ли определен час за хранене, хранят ли се потребителите	– Наблюдение на ежедневието в услугата – Интервюта със служители

заедно през седмицата и с каква честота).

19) Потребителите споделят за индивидуален ритуал за събуждане, за специален ритуал за хранене, за подготовка за лягане и др.	– Наблюдение на ежедневието в услугата – При приложимост, интервюта с потребители
20) Всеки потребител разказва най-малко за една съвместна дейност със служителите.	

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

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

Стандарт 3: Място на предоставяне

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

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

Индикатор	**Източник на информация**
23) Средата, в която се намира РГДМУ, е подходяща по отношение на прилежащата инфраструктура (наличие и достъп до лечебни заведения, други социални услуги, детски градини, училища, магазини и др.).	– Наблюдение и описание на средата
24) РГДМУ е разположена самостоятелно – не е разположена в една сграда с друга услуга за резидентна грижа и/или разполага със собствен вход и изход.	– Наблюдение и описание на средата
25) За достъпа до РГДМУ няма прегради и пречки като бариери, забрана за спиране.	
26) Установяване на административен адрес на услугата.	– Решение на общинския съвет, а в случаите, когато социалната услуга е делегирана от държавата дейност, и Заповед на изпълнителния директор на Агенцията за социално подпомагане – Регистър на АКСУ

Критерий 3.2: При възможност специализираната среда на социалната услуга РГДМУ разполага с прилежаща територия, която се обособява като част от услугата, и има лесен достъп до външните прилежащи пространства.*

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

Индикатор	**Източник на информация**

27) 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
28) Дворното пространство е добре поддържано.	
29) Интервюираните потребители потвърждават, че дворното пространство е достъпно за тях.	– Интервюта с потребители

Стандарт 4: Специализирана среда

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

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

Индикатор	**Източник на информация**
30) При възможност всички потребители нощуват в стая с не повече от две места за спане.	– Наблюдение и описание на помещенията
31) Всички потребители нощуват в стая с друг потребител от същия пол (изключения са възможни за братя и сестри).	– При приложимост, интервюта с потребители
32) Всички помещения за живеене, нощувка и дневни занимания са обзаведени съобразно възрастта и индивидуалните нужди на настанените потребители.	– Регистър на потребителите
33) Мебелите и съоръженията в услугата са обезопасени (заоблени ръбове, обезопасени електрически контакти и др.).	
34) Поне едно кухненско помещение за приготвяне на храна с пространство за съхранение на хранителни продукти, оборудвано с необходимите уреди.	
35) Поне едно помещение за хранене (трапезария), в което могат да се съберат поне половината потребители.	
36) Поне едно помещение за дневни занимания, в което могат да се съберат поне половината потребители.	
37) Обособено място или помещение за пране и сушене на дрехи.	
38) Поне едно помещение за индивидуална работа с потребителите/място за срещи с родители и близки.	
39) Поне едно помещение за служителите.	
40) Условия за съхранение на лична документация на потребителите и архив (например метален шкаф, който се заключва).	– Наблюдение и описание на помещенията

41) Налично е необходимо оборудване при съблюдаване на професионалните норми и изисквания – домофон, телефонен пост, интернет връзка, видеонаблюдение (в общи помещения, коридори, входове), сигнална инсталация (ако е приложимо).	– Правила за достъп до помещенията и документацията

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

Индикатор	Източник на информация
42) Всички потребители ползват баня и тоалетна в близост до спалните им помещения.	– Наблюдение и описание на помещенията
43) Служителите ползват санитарен възел, различен от този на настанените потребители.	
44) Поне едно санитарно помещение е приспособено за ползване от потребители с инвалидна количка.	
45) Всички санитарни съоръжения (в т.ч. кранове и душове за студена и топла вода и др.) са работещи.	

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

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

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

Индикатор	Източник на информация
50) Функционираща рампа или други подходящи приспособления (например асансьор, подемник) на подходящо и леснодостъпно входно място към РГДМУ.	– Наблюдение и описание на средата – Документи за въвеждане в експлоатация на съответното съоръжение
51) Минимум едно спално помещение с баня	

и тоалетна са приспособени за ползване от потребители с инвалидна количка.	– При приложимост, интервюта с потребители
52) Вратите позволяват ползване от потребители със затруднения при придвижване – нямат прагове, бравите са на достъпна за потребителите височина.	– Наблюдение и описание на средата
53) Широчината на всички коридори и врати по пътя на движение позволяват безпрепятствено преминаване на инвалидна количка.	

Стандарт 5: Безопасност и сигурност

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

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

Индикатор	Източник на информация
54) Разработен План за защита при бедствия и аварии.	– План за защита при бедствия и аварии
55) 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
56) Има обозначен авариен изход, работещо евакуационно осветление.	– Протоколи/предписания от Служба „Пожарна безопасност и защита на населението" – Наблюдение
57) 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
58) Налична писмена процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества.	– Процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества
59) Има писмени указания за начина и дозировката на използване на препаратите за дезинфекция на ръцете на служителите, потребителите и на повърхностите.	– Наблюдение на помещенията – Интервюта със служители

60) Перилните, миещите средства и други потенциално вредни вещества са ясно обозначени и се съхраняват разделно от храните, в специални за това места, които са недостъпни за децата/младежите.	

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

Индикатор	**Източник на информация**
61) 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
62) 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
63) Всички потребители и служители имат лични предпазни средства – маски, ръкавици и др., включително еднократни престилки, 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**
64) 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
65) Утвърдена Процедура за действие при отсъствие на потребител без основателна причина или предупреждение.	– Процедура за действие при отсъствие на потребител без основателна причина или предупреждение
66) Всички служители са запознати със своите задължения съгласно Процедурите.	– Интервюта със служители – Протокол(и) за предприети действия и резултатите от тях
67) 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

68) 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 или предупреждение.	– При приложимост, интервюта с потребители

Стандарт 6: Поверителност и сигурност на информацията

Специализираната социална услуга РГДМУ гарантира в максимална степен защита на поверителността, сигурността на личните данни и информацията за потребителите.

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

Индикатор	Източник на информация
69) Всички служители са запознати с политиката и процедурите за защита на личните данни в услугата и са наясно с отговорностите си за поддържане на поверителността на информацията за децата и семействата.	– Писмена политика и процедури относно защитата на личните данни и информацията за потребителите и семействата – Интервюта със служители – Информация, подписана от ръководителя на услугата
70) Желаещите да ползват социалната услуга (родителите/законните представители) са подписали Декларация за съгласие за предоставяне и обработване на лични данни за целите на изготвянето на ИОП и ИПГ/ИПП.	– Подписани Декларации

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
71) 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
72) Процедурата за защита на личните данни на потребителите съдържа условията, времето и реда за унищожаване на личните данни.	– Процедура за защита на личните данни на потребителите

Стандарт 7: Работа с общността

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

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

Индикатор	Източник на информация

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

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

Индикатор	Източник на информация
76) Информационните материали, предназначени за общността, са актуални и съдържат само обобщена информация за услугата.	– Информационни материали, налични в услугата
77) Информационните материали за потребителите са в подходящ вид, съобразен с възрастта и степента на развитието им.	– При необходимост, материали, подходящи за лица с ограничения в зрението, слуха или говора и за лица с интелектуални затруднения
78) 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
79) Актуална информация за услугата се предоставя поне два пъти годишно на ДСП.	– Изходяща поща – Информационни материали, налични в услугата – Информация, подписана от ръководителя на услугата

Стандарт 8: Финансов ресурс*

Добро финансово управление на специализираната социална услуга РГДМУ.

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

Критерий 8.1: Доставчикът на социалната услуга планира и разходва финансовите средства за предоставяне на социалната услуга РГДМУ законосъобразно, ефективно, отчетно и отговорно.

Индикатор	Източник на информация
80) Годишният размер на средствата за финансиране на услугата е приет от общинския съвет като част от бюджета на общината за всички социални услуги, делегирани от държавата дейности.	– Решение на общинския съвет

81) Годишен план и отчет към определен период на средствата за финансиране на услугата по параграфи съгласно Единната бюджетна класификация за съответната година.	– Бюджетна бланка за разпределяне на разходите – Отчет на направените разходи към определен период – Информация, подписана от ръководителя на услугата
82) 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 се финансират от държавния бюджет.	– Поименно щатно разписание – Ведомости за работни заплати
83) Месечните средства за джобни разходи за ученици са планирани в бюджетната бланка.	– Бюджетна бланка за разпределяне на разходите – Вътрешен документ, удостоверяващ изплащанията – Стандарти за делегираните от държавата дейности с натурални и стойностни показатели за съответната година

Б. Доставчикът на специализираната социална услуга Резидентна грижа за деца/младежи с трайни увреждания от 3 до 18/25 г. е длъжен да осигури следните стандарти за квалификация и професионално развитие на служителите, които осъществяват дейността по предоставянето на услугата:

Стандарт 9: Структура и квалификация на служителите

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

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

Индикатор	**Източник на информация**
84) За всички позиции има разработени и одобрени длъжностни характеристики с включено задължение за съдействие по чл. 7 от ЗЗДет.	– Актуални длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите
85) Наетите на трудов договор служители познават длъжностните си характеристики.	– Длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите – Интервюта със служители
86) В изискванията за заемане на длъжностите са заложени специални умения, като: – умения за бърза, адекватна реакция и вземане на решение в ситуация на криза,	– Длъжностни характеристики – Обява за набиране на служители

Индикатор	Източник на информация
емоционален конфликт, умения за адекватно поведение при работа с лица с агресивно/автоагресивно поведение и други; – разбиране на различията и особеностите на деца и младежи с увреждания – умения за работа в екип – в самата услуга и при междуинституционално сътрудничество и взаимодействие.	
87) Всички наети лица съответстват по квалификация на изискванията, заложени в длъжностните им характеристики.	– Длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите – Трудови досиета на всички служители – Индивидуална годишна оценка на изпълнението на длъжността за всеки служител
88) 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
89) Щатното разписание е запълнено на минимум 75%.	– Длъжностно щатно разписание:
90) Доставчикът е осигурил следните категории служители в услугата:	™ основни специалисти: социален работник/специален педагог;
а) специалисти – основни специалисти, необходими за функционирането на услугата, и препоръчителни специалисти;	™ при необходимост, препоръчителни специалисти: социален педагог; ерготерапевт;
б) служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите, и служители, подпомагащи функционирането на социалната услуга.	™ служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите: детегледач/асистент; ™ при необходимост, подпомагащи служители: готвач; хигиенист; шофьор/поддръжка – Поименно щатно разписание
91) Минималният брой по основните категории служители е съобразен с броя на потребителите в РГДМУ.*	– Длъжностно щатно разписание – Поименно щатно разписание
(*) Минимален брой на лицата, ползващи	– Коефициент за определяне числеността

Индикатор	Източник на информация
социалната услуга – 8, и максимален брой лица, ползващи социалната услуга – 12.	на служителите (1)
92) Всички служители са с редовни лични здравни книжки.	– Лична здравна книжка – заверена за всяка календарна година
93) Всички служители са годни и правоспособни за работа с деца в услугата.	– Медицински документи за всеки служител – при постъпване на работа – Свидетелство за съдимост за всеки служител – при постъпване на работа – Съответен на длъжността документ за образователен ценз
94) Интервюираните служители потвърждават, че организацията на сменния режим на работа е според договорните им отношения.	– Интервюта със служители – Трудови договори на всички служители – Интервюта с ръководителя на услугата – Преглед на счетоводни документи – Работни графици за последните 4 месеца
95) 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
96) 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
97) Всички служители са с подписани трудови договори/договори за извършване на определена работа/за предоставяне на определена услуга.	– Трудови досиета
98) Оценката на служителите се извършва веднъж годишно и отразява целите и мерките за професионалното им развитие.	– Формуляр за оценка – Процедура за оценка
99) 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
100) Процедурата за подбор се спазва при назначаване на всеки служител.	– Процедура за подбор на служителите
101) Обявите за свободни работни места съответстват на длъжностната характеристика за всяка позиция.	– Интервюта със служители – Преглед на трудови досиета – позиции, обяви за работа, протоколи от интервюта с кандидатстващи за работа, длъжностни характеристики и др.
102) При приложимост подборът на доброволци е в съответствие с писмена процедура.	– При приложимост, процедура за набиране на доброволци
103) При приложимост функциите, задълженията и ограниченията са разписани за всяка доброволческа позиция.	– При приложимост, договор с всеки доброволец
104) При приложимост, сътрудничество с учебни заведения за провеждане на учебни стажове.	– Сключени споразумения с учебни заведения – Графици за стажуване

Стандарт 10: Развитие на служителите

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

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

Индикатор	Източник на информация
105) 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
106) При необходимост доставчикът осъществява партньорства с различни обучителни организации или обучители.	– Сключени договори за квалификационни курсове – Автобиографии на обучители
107) 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
108) 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

	професионално развитие на всеки служител

Критерий 10.2: Доставчикът на социалната услуга осигурява въвеждащи и надграждащи/специализирани обучения за служителите.

Индикатор	Източник на информация
109) 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
110) Служителите са преминали през последните 12 месеца специализирано обучение от минимум 24 академични часа (за основни специалисти, осъществяващи дейности по ръководство и предоставяне на социални услуги, препоръчителни специалисти и служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите) и минимум 12 академични часа за служителите, подпомагащи функционирането на социалната услуга.	– Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (например сертификати) – Поименно щатно разписание
111) Интервюираните служители познават своите Индивидуални планове за професионално развитие.	– Интервюта със служители – Индивидуални планове за професионално развитие на всеки служител
112) Ръководителят на услугата е преминал през последните 12 месеца поне едно обучение, свързано с управленските функции.	– Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (например сертификати)

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

Индикатор	Източник на информация
113) 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 новопостъпили служители без опит в системата на социалните услуги – Интервю с ръководителя на услугата – При приложимост, интервю с определения наставник
114) Служителите са преминали групова супервизия – от външен за РГДМУ специалист – на всеки 3 месеца (за последните 12 месеца).	– График на супервизиите – по видове – Протоколи/отчети от проведените супервизионни сесии
115) Служителите са преминали индивидуална супервизия – от външен за РГДМУ специалист – на всеки 4 месеца (за	– Автобиографии на специалистите по супервизия (независимо дали се

последните 12 месеца).	предоставят пряко от лице, или от външна организация) – Договори с външни специалистите и/или доставчици на услуги по супервизия

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

Стандарт 11: Вход в услугата

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

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

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

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

Индикатор	**Източник на информация**
116) За всеки потребител доставчикът създава лично досие, съдържащо съответните документи.	– Досиета на потребителите
117) За всеки потребител – Протокол за приемане на потребител в РГДМУ.	

Стандарт 12: Управление на случай

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

Критерий 12.1: Предоставянето на социалната услуга РГДМУ се извършва съобразно индивидуална оценка на потребностите (ИОП) на потребителите, индивидуален план за грижа/подкрепа (ИПГ/ИПП) и заложените резултати в синхрон с Плана за действие на ДСП (в случай на дете в риск), 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
118) За всеки потребител на социалната услуга има налични подписани ИОП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя (над 14-годишна възраст) или – при приложимост – от негов родител/законен представител (за деца).	– Регистър на потребителите – ИОП на потребителите – Документ, определящ членовете на мултидисциплинарния екип
119) ИОП покрива минимум следното: – История на детето/младежа и семейството; – Области на развитие: физическо, здравно, познавателно и образователно, емоционално и социално развитие; – Идентичност; – Специални нужди и потребност от специални здравни грижи; – Силни страни и ресурси на потребителя, неговото семейство и средата.	– Съдържателен преглед на ИОП на потребителите
120) Структурата и съдържанието на ИПГ/ИПП отговарят на изискванията на нормативната уредба и съдържат конкретни, реалистични и измерими цели и резултати.	– Съдържателен преглед на всички ИПГ/ИПП на потребителите – Сравнителен преглед на произволно избрани ИПГ/ИПП на поне 5 потребители – Интервюта със служители
121) ИОП и ИПГ/ИПП на потребителите са разработени и актуализирани в срок.	– Първите ИОП и ИПГ/ИПП са разработени във възможно най-кратък срок (според спешността на случая), но не по-късно от 20 дни от началната дата на заявяване на желанието за ползване на услугата/настаняването – ИОП и ИПГ/ИПП на потребителите са актуализирани в сроковете, определени в чл. 16а, ал. 5 от ППЗЗДет/чл. 33, ал. 3 или чл. 34, ал. 1 от ППЗСУ
122) За всички потребители са налични подписани ИПГ/ИПП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя (над 14-годишна възраст) или – при приложимост – от негов родител/законен представител (за деца).	– Преглед на всички ИПГ/ИПП на потребителите – Подписани ИПГ/ИПП от всички заинтересовани страни (включително мултидисциплинарен екип) – При наличие – протоколи от процеса на обсъждане

Индикатор	Източник на информация
123) Дейностите във всички прегледани ИПГ/ИПП отразяват установените в ИОП потребности.	– Съдържателен преглед на ИОП с ИПГ/ИПП на потребителите
124) За всички потребители над 18-годишна възраст са налични Договори (с приложени съответни ИПП), подписани от доставчика на услугата и потребителя и/или негов законен представител.	– Преглед на Договорите на потребителите – При приложимост, Заповед за упълномощаване на служител да подписва договори
125) Структурата и съдържанието на Договорите отговарят на изискванията на нормативната уредба.	– Съдържателен преглед на Договорите на потребителите

Критерий 12.2: Прекратяване на ползването на социалната услуга от всеки потребител е планирано и се подготвя съвместно с ДСП, като доставчикът на социалната услуга подкрепя потребителя в процеса на преход към новия начин на живот.

Индикатор	Източник на информация
126) Индивидуалният план за подготовка на детето/младежа за напускане е съобразен с неговата възраст, индивидуалност и с предстоящия нов начин на живот.	– Анализ на Индивидуалните планове за напускане на детето/младежа – ако е приложимо – При наличие – протоколи от процеса на обсъждане
127) 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 РГДМУ осигурява на всяко дете/младеж съдействие за достъп до здравна профилактика, здравни грижи, лечение и рехабилитация. Доставчикът осигурява здравословно хранене.

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

Индикатор	Източник на информация
128) Всички потребители имат избран до 2 седмици след настаняването си личен лекар, практикуващ в района на местоположение на услугата и осигурена дентална помощ.	– Лична здравноосигурителна книжка на всеки потребител – Информация, подписана от ръководителя на услугата за ползване на дентален лекар – При приложимост, интервюта с потребители

Индикатор	Източник на информация
129) Всички потребители имат План за здравни грижи, съобразени с потребностите им.	– ИПГ/ИПП на потребителите – ПЗГ на потребителите
130) Индивидуалната медицинска документация на всеки потребител се съхранява в личното му досие.	– Досиета на потребителите
131) Всички потребители са преминали необходимия брой профилактични и диспансерни прегледи съобразно тяхната възраст, включително дентални прегледи.	– Лична амбулаторна карта/амбулаторен лист на всеки потребител – Досиета на потребителите съдържащи документ(и), удостоверяващ(и) извършени прегледи – Регистър на потребителите
132) Потребителите, подлежащи на имунизация, от постъпване в социалната услуга, са с поставена такава – според техния здравен статус и съобразно имунизационния календар на Република България.	– Лична амбулаторна карта/амбулаторен лист на всеки потребител – При приложимост, документ, удостоверяващ отлагане на имунизация по медицински индикации – Лична здравноосигурителна книжка на всеки потребител

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

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

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

Индикатор	Източник на информация
135) Всички потребители получават своевременна здравна помощ. 136) Всички потребители са придружени от служител(и) на услугата и/или от родител/законен представител при	– Досиета на потребителите, съдържащи документ(и), удостоверяващ(и) извършени медицински прегледи и лечение

посещение в лечебно заведение.	– Рапортна книга
137) На всички потребители е осигурен достъп до болнично лечение при състояния, които налагат хоспитализация.	– Интервюта с потребители
138) На всички потребители е осигурен достъп до рехабилитационни процедури.	
139) При приложимост, интервюираните потребители потвърждават, че са придружавани от служител при посещение на лекар.	

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

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

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

Индикатор	**Източник на информация**
142) Обстановката и оборудването в местата за хранене са съобразени с броя, възрастта, конкретните потребности и увреждането на потребителите.	– Наблюдение и описание на средата
143) Насърчено е развитието на умения за самостоятелност на потребителите – чрез участие в пазаруване, приготвяне на храна, сервиране, отсервиране и др.	
144) Храната отговаря на физиологичните потребности за съответната възраст и заболяване.	– Предписани диети
	– Седмични менюта
145) Ежеседмичното меню се изготвя с участие на медицински специалист и одобрява от ръководителя на услугата.	– Протоколи от проверки на РЗИ
146) Менюто включва разнообразна, балансирана и питателна храна, като осигурява здравословно и/или диетично хранене, съобразено с физиологичните потребности от енергия и хранителни вещества.	
147) Ежеседмичното меню е съобразено с	– Наблюдение и описание на средата

Индикатор	Източник на информация
личните предпочитания на потребителите. 148) Интервюираните потребители потвърждават участие в избора на храна. 149) Интервюираните потребители потвърждават удовлетвореност от предоставяната храна като количество и качество.	– При приложимост, интервюта с потребители – Седмични менюта
150) Храната отговаря на всички изисквания и хигиенни норми, като при приготвянето и предоставянето є 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
151) Всички, нуждаещи се от диетично хранене, потребители получават диетично хранене след консултация със специалист.	– При приложимост, заповедна книга (за ежедневно требване храната на потребителите) – Информация, подписана от ръководителя на услугата – Препоръка за диетично хранене – Преглед на ИПП/ИПП с ПЗГ с включена информация за необходимостта от прилагане на диетично хранене – Седмични менюта
152) Броят на служителите в смяна е съобразен с необходимостта от подкрепа за развитие на уменията на потребителите при хранене.	– Наблюдение – Седмичен график
153) На потребителите са осигурени не по-малко от три хранения на ден.	– Наблюдение и описание на средата – Седмични менюта – При приложимост, интервюта с потребители – Информация, подписана от ръководителя на услугата

Стандарт 14: Образование, обучение и трудова заетост

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

Критерий 14.1: Всички деца в социалната услуга РГДМУ посещават задължителните за възрастта им форми на образование - детска градина, училище,

Център за специална образователна подкрепа и/или Център за подкрепа за личностно развитие.

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

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

Индикатор	Източник на информация
158) Според възрастта, възможностите и интересите на потребителите ИПГ/ИПП включват дейности за усвояване на трудови умения, професионално ориентиране и подкрепа за търсене на работа и при приложимост, обучителни курсове за придобиване на професионални умения.	– При възможност, интервюта с потребители над 16-годишна възраст – Интервюта със служители – ИПГ/ИПП на потребителите

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

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

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

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

развитието на умения за самостоятелност, вземане на лични решения и правене на избори.

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

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

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

Индикатор	**Източник на информация**
166) Посещенията/контактите на потребителите са регламентирани.	– Плана за действие и/или Социален доклад, и/или Становище (на ДСП) – ИПГ/ИПП на потребителите – Книга за посещенията – Записи в досиетата
167) Служителите могат да опишат осъществяваните контакти на децата/младежите с родители/семейства/значими хора.	– Интервюта със служители – ИПГ/ИПП на потребителите
168) Доставчикът е създал възможност за присъствие през деня на родителите/семействата и участие в грижите за детето (например родителите и семействата на потребителите са канени на всички важни събития в живота на детето – рождени дни, тържества по повод конкретно	– Записи в Книгата за посещенията – Снимков материал и други – досиета на потребителите

Индикатор	Източник на информация
постижение на детето).	
169) При осъществяване на контактите са зачетени желанията на потребителите.	– При приложимост, интервюта с потребители – Материали от проведени срещи

Стандарт 16: Идентичност

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

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

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

Стандарт 17: Взаимоотношения деца/младежи - служители

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

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

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

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

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

поведение.

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

Индикатор	Източник на информация
177) Служителите са обучени да прилагат алтернативна и допълваща комуникация с потребителите с ограничения в комуникацията.	– Материали от преминато обучение
178) Служителите прилагат алтернативна и допълваща комуникация с потребители с ограничения в комуникацията.	– Материали за подпомогната комуникация – Интервюта със служители

Стандарт 18: Права и закрила на децата и младежите

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

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

Индикатор	Източник на информация
179) Всички служители познават Конвенцията на ООН за правата на детето и Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания.	– Програма за въвеждащо и надграждащи обучения – Документи, доказващи, че са запознати – Доказателства от проведени информационни и/или обучителни дейности – Интервюта със служители
180) Всички деца познават правата си – съобразно възрастта и степента на разбиране.	– При приложимост, интервюта с потребители – Адаптирани материали – Доказателства от проведени информационни и/или обучителни дейности
181) Всички младежи познават основните граждански права и задължения съобразно възрастта и степента на разбиране.	– При приложимост, интервюта с потребители – Информационни материали – Доказателства от проведени информационни и/или обучителни дейности

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

Индикатор	Източник на информация
182) Интервюираните потребители познават Процедурата за подаване на жалби в услугата.	– Процедура за подаване на жалби, представена по достъпен за децата/младежите начин – При приложимост, интервюта с потребители
183) Всички, подадени в последните 12 месеца, жалби са вписани в Регистър за жалбите.	– Регистър за жалбите – При приложимост, интервюта с потребители
184) Всички, подадени в последните 12 месеца, жалби са разгледани и са предложени решения от Комисията по жалбите.	– Заповед на ръководителя на РГДМУ за създаване на Комисия – Досие за всяка жалба (описание на жалбата, протоколи и решения от заседания на Комисията) – Доклад на Комисията до ръководителя на РГДМУ – Отговор до жалбоподателя
185) 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
186) Интервюираните потребители са запознати с правото си на защита от всякакви форми на насилие и злоупотреба.	– При приложимост, интервюта с потребители
187) Служителите преминават веднъж годишно обучение за закрила от насилие.	– Удостоверение от обучение – Интервюта със служителите – Информация, подписана от ръководителя на услугата
188) При регистрирани случаи на насилие услугата РГДМУ е осигурила необходимите външни специалисти за оказване на психологическа и/или социална подкрепа на потребител, жертва на насилие, и това се отразява в ИПГ/ИПП.	– Регистър на сигналите и тяхното развитие – Протоколи от проведени сесии за подкрепа/рехабилитация – ИПГ/ИПП на потребителите

Индикатор	Източник на информация
189) На видно място е поставена информация за НТЛД 116 111 и спешна телефонна линия 112.	– Наблюдение на средата
190) На потребителите е осигурен достъп до телефон.	– Наблюдение на средата – При приложимост, интервюта с потребители

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

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

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

Индикатор	Източник на информация
193) Разработени форми/материали за търсене на мнението на потребителите в текст, лесен за четене/разбиране.	– Форми/материали за търсене на мнението на потребители – Програма за развитие на качеството
194) 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
195) Програмата за развитие на качеството и Годишният отчет към АКСУ отразяват постигнатите резултати от проучването на удовлетвореността.	– Съдържателен преглед на Програмата за развитие на качеството

– Съдържателен преглед на обобщената информация от проучването

– Годишен отчет с обобщена информация (към 31 март за АКСУ)

Специализираната социална услуга РГДМУ от 3 до 18/25 г. се предоставя самостоятелно или комплексно[1] със следните социални услуги:

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

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

Доставчикът на социалната услуга РГДМУ може да привлича/включва в дейността на услугата доброволци съгласно разработена от доставчика програма. Включването на стажанти е след сключване на споразумения между доставчика и съответните висши учебни заведения.

[1] При комплексно предоставяне на социални услуги доставчикът по своя преценка може да разработва общи или отделни програми, правила, регистри и други документи за различните видове социални услуги. При прилагане на подхода за общи документи за всички предоставяни комплексно услуги следва да има ясна и добре структурирана информация за всички видове социални услуги, които доставчикът предоставя, както и за всички видове социални услуги, които всяко от лицата ползва комплексно от един доставчик.

Приложение № 12 към чл. 11, ал. 1
Стандарти и критерии за качество на специализирана социална услуга
Резидентна грижа за пълнолетни лица с психични разстройства
Резидентна грижа за пълнолетни лица с интелектуални затруднения
Резидентна грижа за пълнолетни лица с физически увреждания
Резидентна грижа за пълнолетни лица с деменция
Резидентна грижа за пълнолетни лица със сетивни увреждания

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
2) 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
3) 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
4) 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)
5) Всички служители са запознати със съдържанието на обобщената информация за постигнатите резултати и вземат 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
6) 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
7) Определени са отговорностите, нивата на вземане на решения (подчиненост) и задълженията на служителите.	– Длъжностни характеристики на служителите (вкл. органиграма)

Критерий 1.3: Доставчикът на социалната услуга прилага методи за работа, съобразени с проучени добри практики за работа с потребители с трайни увреждания.

Индикатор	Източник на информация
8) 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
9) 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
10) Правилникът за вътрешния ред гарантира участието на потребителите във вземане 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 – Наблюдение – Интервюта с потребители – Документ, удостоверяващ, че потребителят е запознат с Правилника за вътрешния ред
11) В услугата има разписан дневен режим, който е съобразен с индивидуалните ангажименти и желания на потребителите.	– Интервюта с потребители – Наблюдение
12) 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
13) 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
14) За всеки потребител са осигурени условия за уединение (за къпане, обличане,	– Интервюта със служители

личен тоалет, конфиденциален разговор и др.) при гарантиране на защита от посегателство над потребителите.	
15) При приложимост, интервюираните потребители споделят за тяхното доброволно участие в поддържане на хигиената (и други 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 услуга за резидентна грижа.

Индикатор	**Източник на информация**
16) 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
17) В услугата има форми на съвместно обсъждане между служители и потребители (например общи събрания, специално време за среща на потребител с представител на ръководството и др.).	– Програма за дейността на услугата
18) 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 – Документ, удостоверяващ провеждани екипни срещи

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

Индикатор	**Източник на информация**
19) Във всеки момент на денонощието са осигурени достатъчно на брой и по състав служители.	– Одобрен месечен график – Наблюдение
20) Предаването и приемането на смените се организира чрез обмяна на информация между съответните служители.	– Рапортна книга – Интервюта със 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**
21) 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
22) При приложимост, интервюираните потребители потвърждават, че имат достъп до оставените от тях на съхранение материални ценности и парични средства.	– Интервюта с потребители
23) При достъп до и използване на собствени средства от потребител се	– Досие на потребителите

съставя протокол.	– Протоколи за изписване/получаване на средства, подписани от потребителя и служител
24) При необходимост, доставчикът улеснява достъпа на потребителите до информация, съвети и подкрепа за управление на техните финансови средства.	– Книга, където се описват материалните ценности и парични средства на потребител, оставени на съхранение – Интервюта с потребители

Стандарт 3: Място на предоставяне

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**
25) 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
26) РГЛУ е разположена самостоятелно – не е разположена в една сграда с друга услуга за резидентна грижа и/или разполага със собствен вход и изход.	
27) За достъпа до РГЛУ няма прегради и пречки като бариери, забрана за спиране.	
28) Установяване на административен адрес на услугата.	– Решение на общинския съвет, а в случаите, когато социалната услуга е делегирана от държавата дейност – и Заповед на изпълнителния директор на Агенцията за социално подпомагане – Регистър на АКСУ

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**
29) 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
30) Дворното пространство е добре поддържано.	
31) Интервюираните потребители	– Интервюта с потребители

Индикатор	Източник на информация
потвърждават, че дворното пространство е достъпно за тях.	

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/разпределяне 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
32) Всички потребители нощуват в стая с не повече от две места за спане.	– Наблюдение и описание на помещенията
33) Всички потребители нощуват в стая с друг потребител от същия пол (изключения са възможни за семейства).	– Интервюта с потребители
34) Всички помещения за живеене са обзаведени, така че да посрещнат индивидуалните нужди на потребителите.	– Регистър на потребителите
35) При приложимост, създадени са условия за приготвяне/разпределяне на храна.	
36) Поне едно помещение за хранене (трапезария) с подходящо обзавеждане (маси, столове и др.), в което могат да се съберат поне половината потребители.	
37) Поне едно помещение за дневни занимания, в което могат да се съберат всички потребители.	
38) Поне едно помещение за индивидуална работа с потребителите/място за срещи с близки.	
39) Поне едно помещение, даващо възможност за предоставяне на заместваща грижа.	
40) Обособено място или помещение за пране и сушене на дрехи.	
41) Поне едно помещение за служителите.	
42) За социална услуга с над 20 потребители – наличие на здравен кабинет.	– Наблюдение и описание на помещенията
43) За социална услуга с над 20 потребители здравният кабинет е оборудван съгласно нормативните изисквания.	– Наблюдение и описание на помещенията
44) Условия за съхранение на лична документация на потребителите и архив	– Правила за достъп до помещенията и

(например метален шкаф, който се заключва) в офиса на служителите.	документацията
45) Налично е необходимо оборудване при съблюдаване на професионалните норми и изисквания – домофон, телефонен пост, интернет връзка, видеонаблюдение (в общи помещения, коридори, входове), сигнална инсталация, ако е приложимо.	– Наблюдение и описание

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**
46) Всички потребители ползват баня и тоалетна в близост до спалните им помещения.	– Наблюдение и описание на помещенията
47) При приложимост, поне едно санитарно помещение е приспособено за ползване от потребители с инвалидна количка или със специални потребности.	– Интервюта с потребители
48) Служителите ползват санитарен възел, различен от тези на настанените потребители.	
49) Всички санитарни съоръжения (в т. ч. кранове и душове за студена и топла вода и др.) са работещи.	
50) Интервюираните потребители и служители потвърждават, че нуждаещите се от подкрепа потребители получават такава при поддържане на личната хигиена.	

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

Индикатор	**Източник на информация**
51) Всички жилищни помещения се отоплявaт, като през зимния период се поддържа постоянна температура в съответствие с хигиенните изисквания, в спалните – минимум 18 – 22°C, в дневната – минимум 20°C, когато се използват от потребителите.	– Наблюдение и описание на помещенията (термометър в услугата) – Интервюта със служители – Интервюта с потребители
52) Помещенията са проветрени и нямат специфичен мирис.	– Наблюдение и описание на помещенията
53) Няма наличие на влага и мухъл в помещенията.	
54) 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
55) Функционираща рампа или други подходящи приспособления (напр. асансьор, подемник) на подходящо и леснодостъпно входно място към РГЛУ.	– Наблюдение и описание на средата – Документи за въвеждане в експлоатация на съответното съоръжение
56) Съответен брой спални помещения с баня и тоалетна са приспособени за ползване от потребители с инвалидна количка или със специални потребности.	– При приложимост, интервюта с потребители – Наблюдение и описание на средата
57) Вратите позволяват ползване от потребители със затруднения при придвижване или от друг характер – нямат прагове, бравите са на достъпна за потребителите височина.	
58) 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
59) Разработен План за защита при бедствия и аварии.	– План за защита при бедствия и аварии
60) 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
61) Има обозначен авариен изход, работещо евакуационно осветление.	– Протоколи/предписания от Служба „Пожарна безопасност и защита на населението"
62) 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
63) Налична писмена процедура за	– Процедура за съхранение и използване

съхранение и използване на потенциално вредни вещества.	на потенциално вредни вещества
64) Има писмени указания за начина и дозировката на използване на препаратите за дезинфекция на ръцете на служителите, потребителите и на повърхностите.	– Наблюдение на помещенията – Интервюта със служители
65) Перилните, миещите средства и другите 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**
66) 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
67) 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
68) Всички потребители и служители имат лични предпазни средства – маски, ръкавици и др., включително еднократни престилки, 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**
69) 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
70) Утвърдена Процедура за действие при отсъствие на потребител без основателна причина или предупреждение.	– Процедура за действие при отсъствие на потребител без основателна причина или предупреждение
71) 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
72) 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**
73) 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
74) Желаещите да ползват социалната услуга (законните представители) са подписали Декларация за съгласие за предоставяне и обработване на лични данни за целите на изготвянето на ИОП и ИПП.	– Подписани Декларации

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**
75) 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.
76) 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, бизнес, 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 други услуги.

Индикатор	Източник на информация
77) 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
78) Доставчикът съдейства и посредничи на всички потребители за достъп до други форми на подкрепа съобразно индивидуалните им потребности и желания.	– Досиета на потребителите
79) Доставчикът съдейства на всички потребители за осигуряване на улеснен достъп до услуги за застъпничество и правна защита.	– ИПП на потребителите – Интервюта със служители

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

Индикатор	Източник на информация
80) Информационните материали, предназначени за общността, съдържат обобщена информация и са актуални.	– Информационни материали, налични в услугата
81) Информационните материали за потребителите съдържат подробна информация за услугата и са в подходящ за четене и разбиране от потребителите формат.	– При необходимост, материали, подходящи за лица с ограничения в зрението, слуха или говора и за лица с интелектуални затруднения
82) 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
83) 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, ефективно, отчетно и отговорно.

Индикатор	Източник на информация
84) Годишният размер на средствата за финансиране на услугата е приет от общинския съвет като част от бюджета на общината за всички социални услуги, делегирани от държавата дейности.	– Решение на общинския съвет

85) Годишен план и отчет към определен период на средствата за финансиране на услугата по параграфи съгласно Единната бюджетна класификация за съответната година.	– Бюджетна бланка за разпределяне на разходите – Отчет на направените разходи към определен период – Информация, подписана от ръководителя на услугата
86) 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 се 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**
87) Размерът на събраните такси не надхвърля размера на дължимите такси.	– Таксова книга – Разходо-оправдателен документ за внесена такса – Регистър на потребителите
88) 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**
89) За всички позиции има разработени и одобрени длъжностни характеристики.	– Актуални длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите
90) Наетите на трудов договор служители познават длъжностните си характеристики.	– Длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите – Интервюта със служители

Индикатор	Източник на информация
91) В изискванията за заемане на длъжностите за служители 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
92) Всички наети лица съответстват по квалификация на изискванията, заложени в длъжностните им характеристики.	– Длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите – Трудови досиета на всички служители – Индивидуална годишна оценка на изпълнението на длъжността за всеки служител
93) 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
94) Щатното разписание е запълнено поне на 75%.	– Длъжностно щатно разписание
95) 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.	™ основни специалисти: социален работник; медицинска сестра (при наличие на здравен кабинет); ™ при необходимост, препоръчителни специалисти: психолог; трудотерапевт/ерготерапевт; гериатричен специалист; ™ служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите:

Индикатор	Източник на информация
	санитар/асистент; ™ при необходимост, подпомагащи служители: готвач; хигиенист; шофьор/поддръжка
96) Минималният брой по основните категории служители е съобразен с броя на потребителите в РГЛУ.* *(*) Минимален брой на лицата, ползващи социалната услуга – 8, и максимален брой лица, ползващи социалната услуга – 20/30 (според целевата група, като 20 за лица с психични разстройства и с деменция, а 30 за лица с интелектуални затруднения, с физически увреждания и със сетивни увреждания), в т.ч. 2 места за заместваща грижа.*	– Поименно щатно разписание – Длъжностно щатно разписание – Поименно щатно разписание – Коефициент за определяне числеността на служителите (0,9)
97) Всички служители са с редовни лични здравни книжки.	– Лична здравна книжка – заверена за всяка календарна година
98) 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
99) 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
100) 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
101) Всички служители са с подписани трудови договори/договори за извършване на определена работа/за предоставяне на определена услуга.	– Трудови досиета

Индикатор	Източник на информация
102) Оценката на служителите се извършва веднъж годишно и отразява целите и мерките за професионалното им развитие в РГЛУ.	– Формуляр за оценка – Процедура за оценка
103) 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
104) Процедурата за подбор се спазва при назначаване на всеки служител.	– Процедура за подбор на служителите
105) Обявите за свободни работни места съответстват на длъжностната характеристика за всяка позиция.	– Интервюта със служители – Преглед на трудови досиета – позиции, обяви за работа, протоколи от интервюта с кандидатстващи за работа, длъжностни характеристики и др.
106) При приложимост, подборът на доброволци е в съответствие с писмена процедура.	– При приложимост, процедура за набиране на доброволци
107) При приложимост, функциите, задълженията и ограниченията са разписани за всяка доброволческа позиция.	– При приложимост, договор с всеки доброволец
108) 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
109) 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
110) Доставчикът осъществява партньорства с различни обучителни организации или обучители.	– При приложимост, сключени договори за квалификационни курсове – Автобиографии на обучители
111) Служителите участват в научно-практически курсове, обмяна на опит и/или добри практики.	– Съответен документ за участие – Индивидуална оценка на всеки

	служител
112) 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 професионално развитие на всеки служител

Критерий 10.2: Доставчикът на социалната услуга осигурява въвеждащи и надграждащи/специализирани обучения за служителите.

Индикатор	Източник на информация
113) 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
114) Служителите са преминали през последните 12 месеца специализирано обучение от минимум 24 академични часа (за основни специалисти, осъществяващи дейности по ръководство и предоставяне на социални услуги, препоръчителни специалисти и служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите) и минимум 12 академични часа за служителите, подпомагащи функционирането на социалната услуга.	– Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (например сертификати) – Поименно щатно разписание
115) Интервюираните служители познават своите Индивидуални планове за професионално развитие.	– Интервюта със служители – Индивидуални планове за професионално развитие на всеки служител
116) Ръководителят на услугата е преминал през последните 12 месеца поне едно обучение, свързано с управленските функции.	– Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (например сертификати)

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

Индикатор	Източник на информация
117) 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

118) 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
119) Служителите са преминали индивидуална супервизия – от външен за услугата специалист – поне 2 пъти годишно (за последните 12 месеца).	– Автобиографии на специалистите по супервизия (независимо дали се предоставят пряко от лице, или от външна организация) – При приложимост, договори с външни специалисти и/или доставчици на услуги по супервизия

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 е 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**
120) За всеки потребител доставчикът създава лично досие, съдържащо съответните документи.	– Досиета на потребителите – Подписан от потребителя протокол за приемане в услугата
121) За всеки потребител – Протокол за приемане на потребител в РГЛУ, съдържащ и 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**
122) Потребителите на услугата отговарят на профила на резидентната грижа.	– Досиета на потребителите – Регистър на потребителите
123) 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 техните желания и предпочитания. Доставчикът гарантира участието на потребителя във всеки етап от работата по управление на случай.

Индикатор	Източник на информация
124) За всеки потребител на социалната услуга има налични подписани ИОП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя.	– Регистър на потребителите – ИОП на потребителите – Документ, определящ членовете на мултидисциплинарния екип
125) Доставчикът е утвърдил формат за 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
126) 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
127) ИОП и ИПП на потребителите са разработени и актуализирани в срок.	– Първите ИОП и ИПП са разработени във възможно най-кратък срок, но не по-късно от 20 дни от началната дата на заявяване на желанието за ползване на услугата/настаняването – ИОП и ИПП на потребителите са актуализирани в сроковете, определени в чл. 33, ал. 2 или чл. 34, ал. 1 от ППЗСУ
128) За всички потребители са налични подписани ИПП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя.	– ИПП на потребителите – Подписани ИПП от всички заинтересовани страни (включително мултидисциплинарен екип) – При наличие – протоколи от процеса на обсъждане
129) Дейностите във всички прегледани ИПП отразяват установените в ИОП потребности.	– Съдържателен преглед на произволно избрани ИОП с ИПП на потребителите
130) Всички потребители са с налични Договори (с приложени съответни ИПП),	– Преглед на Договорите на потребителите

Индикатор	Източник на информация
подписани от доставчика на услугата и потребителя и/или негов законен представител.	
131) Структурата и съдържанието на Договорите отговарят на изискванията на нормативната уредба.	– Съдържателен преглед на Договорите на потребителите
132) Потребителите са включени активно във всеки етап на изготвяне на ИОП и ИПП.	– Интервюта с потребители
133) Всеки потребител има копие от Договора и ИПП във формат, разбираем за него.	

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
134) 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
135) 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
136) Интервюираните служители посочват примери от дейността/работата си, свързана с подготовката на потребител за напускане на социалната услуга.	– Интервюта със служители
137) Съответните документи (актуализирани ИОП, ИПП с препоръки или Доклад за оценка на постигнатите резултати с препоръки) са предоставени на потребителите и 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
138) 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 дентална помощ - ако се налага да бъдат сменени и при нужда от съдействие.

Индикатор	Източник на информация
139) Всички потребители имат личен лекар, осигурена дентална помощ и достъп до 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
140) Всички потребители имат План за здравни грижи, съобразен с потребностите им.	– ИПП на потребителите – ПЗГ на потребителите
141) Индивидуалната медицинска документация на всеки потребител се съхранява в личното му досие.	– Досиета на потребителите
142) На всички потребители е осигурен достъп до болнично лечение при състояния, които налагат хоспитализация.	– Амбулаторна карта/амбулаторен лист от преглед – Направление за хоспитализация – Епикриза
143) 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
144) 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/или др.)
145) 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
146) Основните лекарствени продукти за оказване на първа помощ и медицинско	– Наблюдение на мястото за съхраняване на лекарствени продукти и определен ред

обслужване се съхраняват на специално място, до което потребителите нямат достъп.	за достъп до тях (например в Правилник за вътрешния ред, заповед и/или др.)
147) 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**
148) Всички потребители получават своевременна здравна помощ.	– Досиета на потребителите
149) Интервюираните потребители потвърждават, че им е оказано съдействие за достъп до специализирана медицинска помощ.	– Документ(и), удостоверяващ(и) извършени медицински прегледи и лечение
150) Интервюираните потребители с потребност от рехабилитация потвърждават, че им е оказано съдействие за достъп до рехабилитация.	– При приложимост, интервюта с потребители
151) Всички потребители са придружени от служител при посещение в лечебно заведение.	– График при планови посещения – Рапортна книга – при спешни случаи
152) 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, здравно образование, свързани с психичното, соматичното, сексуалното здраве, както и здравословен начин на живот.

Индикатор	**Източник на информация**
153) Доставчикът разработва и прилага програма/насоки за здравна профилактика и здравословен начин на живот.	– Лекции/беседи за здравословен начин на живот
154) При приложимост, всички ИПП съдържат съответни дейности.	– ИПП на потребителите – Обучителни/помощни материали – Интервюта със служители
155) 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.	– Интервюта със служители

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**
156) 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
157) Храната отговаря на физиологичните потребности за съответната възраст и заболяване.	– Предписани диети – Седмични менюта
158) Ежеседмичното меню се изготвя с участие на медицински специалист и одобрява от ръководителя на услугата.	– Протоколи от проверки на РЗИ
159) Менюто включва разнообразна, балансирана и питателна храна, като осигурява здравословно и/или диетично хранене, съобразено с физиологичните потребности от енергия и хранителни вещества.	
160) Ежеседмичното меню е съобразено с личните предпочитания на потребителите.	– Наблюдение и описание на средата
161) Интервюираните потребители потвърждават участие в избора на храна.	– При приложимост, интервюта с потребители
162) Интервюираните потребители потвърждават удовлетвореност от предоставяната храна като количество и качество.	– Седмични менюта
163) Храната отговаря на всички изисквания и хигиенни норми, като при приготвянето и предоставянето є 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
164) 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

Индикатор	Източник на информация
165) 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
166) При приложимост, доставчикът съдейства за достъп на потребителите до специализирани обучителни дейности, извън специализираната среда на резидентната грижа. 167) При приложимост, ИПП съдържат специфични дейности за подкрепа на потребителите в процеса на обучение. 168) За обучаваните потребители са осигурени необходимите учебни материали, помагала и др.	– Интервюта с потребители – Интервю със служители – ИПП на потребителите – Списъци на участници – При приложимост, разходо-оправдателни документи за закупени материали

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
169) Дейности за изграждане, възстановяване и поддържане на умения за независим живот са заложени в ИПП на всеки потребител. 170) Интервюираните потребители посочват примери за развити практически умения за независим живот. 171) Служителите могат да посочат поне два примера, с които да представят насърчаване и подкрепа на потребителите в развитието на умения за независимост.	– ИОП/ИПП на потребителите – Интервюта с потребители – Интервюта със служители

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**
172) Дейности за организиране на свободното време са заложени в ИПП на всеки потребител.	– ИПП на потребителите
173) 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
174) 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**
175) Доставчикът е предприел мерки за запознаване на служителите с Етичния кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги.	– Интервюта със служители
176) Интервюираните служители дават примери за практическо прилагане на принципите на Етичния кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги.	
177) 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
178) Екипни и/или индивидуални	– Протоколи/доклади от проведени

супервизии при случаи на етични конфликти.	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**
179) Служителите са обучени да прилагат алтернативна и допълваща комуникация с потребителите с ограничения в комуникацията.	– Материали от преминато обучение
180) Служителите прилагат алтернативна и допълваща комуникация с потребители с ограничения в комуникацията.	– Материали за подпомогната комуникация – Интервюта със служители
181) 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 на 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**
182) Мнението на потребителите се изслушва и зачита.	– ИОП на потребителите
183) На потребителите със затруднена комуникация са осигурени възможности да изразяват мнението си и да се запознаят с взетите решения.	– ИПП на потребителите – Интервюта с потребители – Протоколи от участие на потребителите в екипни обсъждания по важни въпроси за живота в услугата – Използвани материали/подходи

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 практики и насоки за работа с лица в състояние на криза, при проява на неприемливо поведение, агресия.

Индикатор	**Източник на информация**
184) Доставчикът има разработена Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от страна на потребител.	– Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от страна на потребител
185) Има писмени доказателства, че потребителите на услугата и техните близки са запознати с Процедурата.	– Правилник за вътрешния ред – Интервюта със служители

Индикатор	Източник на информация
	– При приложимост, интервюта с потребители
186) 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
187) Приложените мерки по Процедурата са регистрирани в специална книга и досието на потребителите.	– Книга/регистър на налаганите мерки – Досиета на потребителите
188) Доставчикът проучва и прилага добри 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 не допуска прилагане на мерки за физическо ограничаване на потребител.

Индикатор	Източник на информация
189) 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
190) Екипни/индивидуални супервизии при случаи на потребители с проблемно поведение.	– Протоколи/доклади от проведени супервизии
191) Приложените мерки при неприемливо поведение 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
192) Всички служители познават Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания.	– Програма за въвеждащо и надграждащи обучения – Интервюта със служители
193) 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

194) Всички ИПП съдържат дейности за упражняване на правата и спазване на задълженията на българските граждани.	– ИПП на потребителите – Досие на потребителите – Интервюта с потребители
195) 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**
196) 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
197) 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
198) 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**
199) В услугата е създаден Съвет на потребителите.	– Протоколи от работата на Съвета – Съответни документи – Интервюта с потребители

200) 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 на личното достойнство и защита на потребителите от злоупотреба и насилие.

Индикатор	**Източник на информация**
201) Интервюираните потребители познават Процедурата за подаване на жалби.	– Процедура за подаване на жалби, представена по достъпен за потребителите начин – При приложимост, интервюта с потребители
202) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са вписани в Регистър за жалбите.	– Регистър за жалбите – При приложимост, интервюта с потребители
203) 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
204) 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
205) Интервюираните потребители са запознати с правото си на защита от всякакви форми на насилие и злоупотреба.	– При приложимост, интервюта с потребители
206) Служителите преминават веднъж годишно обучение за закрила от насилие.	– Удостоверение от обучение – Интервюта със служителите – Информация, подписана от ръководителя на услугата
207) При регистрирани случаи на насилие доставчикът е осигурил необходимите външни специалисти за оказване на психологическа и/или социална подкрепа на	– Регистър на сигналите и тяхното развитие – Протоколи от проведени сесии за

потребител, жертва на насилие, и това се отразява в ИПП.	подкрепа/рехабилитация – ИПП на потребителите
208) На потребителите е осигурен достъп до социална услуга Застъпничество и посредничество.	– Наблюдение на средата – При приложимост, интервюта с потребители
209) На потребителите е осигурен достъп до телефон и/или интернет.	– Наблюдение на средата – При приложимост, интервюта с потребители

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

Индикатор	Източник на информация
210) 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
211) 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
212) 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
213) В ИПП на потребителя са включени договорени с него цели и дейности за активен социален живот.	– ИОП/ИПП на потребителите – Досие на потребителите
214) Установяване на брой потребители, които са пребивавали в домашна среда през	– Интервюта с потребители

последните 12 месеца.	– Заповеди за формализиране на условията и сроковете за отсъствието на потребителите от услугата

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**
215) 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 комплексно[1] със следните социални услуги:

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

Социалните услуги „дневна грижа", „резидентна грижа" и „осигуряване на подслон" или комбинация от две от тях не могат да се предоставят комплексно, 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.

[1] При комплексно предоставяне на социални услуги доставчикът по своя преценка може да разработва общи или отделни програми, правила, регистри и други документи за различните видове социални услуги. При прилагане на подхода за общи документи за всички предоставяни комплексно услуги следва да има ясна и добре структурирана информация за всички видове социални услуги, които доставчикът предоставя, както и за всички видове социални услуги, които всяко от лицата ползва комплексно от един доставчик.

Приложение № 13 към чл. 11, ал. 1
Стандарти и критерии за качество на специализирана социална услуга
Резидентна грижа за възрастни хора в надтрудоспособна възраст без увреждания

А. Доставчикът на специализираната социална услуга Резидентна грижа за възрастни хора в надтрудоспособна възраст без увреждания (РГВХ) е длъжен да осигури следните стандарти за организация и управление на социалната услуга:

Стандарт 1: Управление

Специализираната социална услуга РГВХ прилага система за управление, която насърчава култура на качеството и 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 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
2) 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
3) Обобщена информация (справка) за резултата за потребителите за активните и приключените случаи.	– Попълнена форма с обобщена информация (период от време, брой обхванати потребители, проблеми (разрешени и неразрешени), общи тенденции и др.) – ИПП на потребителите
4) 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)
5) Всички служители са запознати със съдържанието на обобщената информация за постигнатите резултати и вземат под внимание всички обстоятелства от значение за подобряване на ежедневната им работа.	– Интервюта със служители

Критерий 1.2: Управлението на социалната услуга РГВХ 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
6) 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
7) Определени са отговорностите, нивата на вземане на решения (подчиненост) и задълженията на служителите.	– Длъжностни характеристики на служителите (вкл. органиграма)

Критерий 1.3: Доставчикът на социалната услуга прилага методи за работа, съобразени с проучени добри практики за работа с възрастни хора.

Индикатор	Източник на информация
8) 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
9) При възможност, ръководителят на услугата посочва поне една добра практика/иновация, приложена в услугата.	

Стандарт 2: Организация на дейностите

Специализираната социална услуга РГВХ 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 и на останалите потребители.

Индикатор	Източник на информация
10) Правилата за живот на потребителите (напр. организация на жилищното пространство; поддържане на хигиената; приготвяне на храна; посещение на външни лица; временно отсъствие от услугата и др.) са в съответствие с Правилника за вътрешния ред на услугата.	– Документ, удостоверяващ, че потребителят е запознат с Правилника за вътрешния ред – Наблюдение – Интервюта с потребители
11) В услугата има разписан дневен режим, поставен на видно място.	– Дневен режим
12) В услугата е създаден и функционира 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
13) Всички потребители разполагат с лични вещи, облекло и обувки, които се съхраняват в определен за тях гардероб/шкаф, до който имат непрекъснат достъп.	– Наблюдение – Интервюта с потребители – Интервюта със служители
14) 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.

15) При приложимост, интервюираните потребители споделят за тяхното участие в поддържане на хигиената (и други дейности) за поддържане на средата.	– Наблюдение – Интервюта с потребители – Интервюта със служители

Критерий 2.3: Доставчикът осигурява единен подход в работата с потребителите в социалната услуга за резидентна грижа.

Индикатор	**Източник на информация**
16) Всички служители имат споделено разбиране за индивидуалните нужди на всеки потребител, поставената цел в индивидуалния план и методите за постигането им.	– Индивидуални планове на потребителите – Интервюта с потребители
17) 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.).	– Интервюта със служители – Програма за дейността на услугата
18) 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 – Документ, удостоверяващ провеждани екипни срещи

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

Индикатор	**Източник на информация**
19) Във всеки момент на денонощието са осигурени достатъчно на брой и по състав служители.	– Одобрен месечен график – Наблюдение
20) Предаването и приемането на смените се организира чрез обмяна на информация между съответните служители.	– Рапортна книга – Интервюта със 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**
21) Разработена е процедура за съхранение и защита на материалните ценности и паричните средства на потребителите.	– Процедура за съхранение и защита на материалните ценности и паричните средства
22) При приложимост, интервюираните потребители потвърждават, че имат достъп до оставените от тях на съхранение материални ценности и парични средства.	– Интервюта с потребители
23) При достъп до и използване на	– Досие на потребителите

собствени средства от потребител се съставя протокол.	– Протоколи за изписване/получаване на средства, подписани от потребителя и служител
24) При необходимост, доставчикът улеснява достъпа на потребителите до информация, съвети и подкрепа за управление на техните финансови средства.	– Книга, където се описват материалните ценности и паричните средства на потребител, оставени на съхранение – Интервюта с потребители

Стандарт 3: Място на предоставяне

Специализираната среда на социалната услуга РГВХ е 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 РГВХ е комуникативно. Услугата има административен адрес на предоставяне.

Индикатор	**Източник на информация**
25) Средата, в която се предоставя РГВХ, 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
26) РГВХ е разположена самостоятелно – не е разположена в една сграда с друга услуга за резидентна грижа и/или разполага със собствен вход и изход.	
27) За достъпа до РГВХ няма прегради и пречки, като бариери, забрана за спиране.	
28) 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 РГВХ 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**
29) 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
30) Дворното пространство е добре поддържано.	
31) 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 РГВХ, 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/разпределяне на храна, включително и за предоставяне на заместваща грижа, са достатъчно на брой, достъпни, обзаведени съобразено с функционалното им предназначение и потребностите на потребителите.

Индикатор	**Източник на информация**
32) Всички потребители нощуват в стая с не повече от две места за спане.	– Наблюдение и описание на помещенията
33) Всички потребители нощуват в стая с друг потребител от същия пол (изключения са възможни за семейства).	– Интервюта с потребители
34) Всички помещения за живеене са обзаведени съобразно индивидуалните нужди на настанените потребители.	– Регистър на потребителите
35) При приложимост, съществуват условия за приготвяне на храна.	
36) Поне едно помещение за хранене (трапезария) с подходящо обзавеждане (маси, столове и др.), в което могат да се съберат поне половината потребители.	
37) Поне едно помещение за дневни занимания, в което могат да се съберат всички потребители.	
38) Поне едно помещение за индивидуална работа с потребителите/място за срещи с близки.	
39) Поне едно помещение, даващо възможност за предоставяне на заместваща грижа.	
40) Обособено място или помещение за пране и сушене на дрехи.	
41) Поне едно помещение за служителите на социалната услуга.	
42) За социална услуга с над 20 потребители, наличие на здравен кабинет.	– Наблюдение и описание на помещенията
43) За социална услуга с над 20 потребители, здравният кабинет е оборудван съгласно нормативните изисквания.	– Наблюдение и описание на помещенията
44) 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

45) Налично е необходимо оборудване при съблюдаване на професионалните норми и изисквания – домофон, телефонен пост, интернет връзка, видеонаблюдение (в общи помещения, коридори, входове), сигнална инсталация, ако е приложимо.	– Наблюдение и описание

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

Индикатор	**Източник на информация**
46) Всички потребители ползват баня и тоалетна в близост до спалните им помещения.	– Наблюдение и описание на помещенията
47) Служителите ползват санитарен възел, различен от тези на настанените потребители.	
48) Всички санитарни съоръжения (в т. ч. кранове и душове за студена и топла вода и др.) са работещи.	
49) Интервюираните потребители и служители потвърждават, че нуждаещите се от подкрепа потребители получават такава при поддържане на личната хигиена.	– Интервюта с потребители – Интервюта със служители

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

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

Критерий 4.4: При възможност, доставчикът осигурява условия за посрещане и грижа за потребители със специални потребности при придвижване и (само)обслужване.

Индикатор	**Източник на информация**
54) Функционираща рампа или други подходящи приспособления (напр. асансьор, подемник) на подходящо и леснодостъпно входно място към РГВХ.	– Наблюдение и описание на средата – Документи за въвеждане в експлоатация

55) Съответен брой спални помещения с баня и тоалетна са приспособени за ползване от потребители с инвалидна количка.	на съответното съоръжение – При приложимост, интервюта с потребители
56) Вратите позволяват ползване от потребители със затруднения при придвижване – нямат прагове, бравите са на достъпна за потребителите височина.	– Наблюдение и описание на средата
57) Широчината на всички коридори и врати по пътя на движение позволява безпрепятствено преминаване на инвалидна количка.	

Стандарт 5: Безопасност и сигурност

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

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

Индикатор	**Източник на информация**
58) Разработен План за защита при бедствия и аварии.	– План за защита при бедствия и аварии
59) Интервюираните служители са запознати със своите задължения по План за защита при бедствия и аварии.	– Интервюта със служители – План за защита при бедствия и аварии – Протоколи от проведени учебни евакуационни мероприятия – Предписания на Служба „Пожарна безопасност и защита на населението" – Пожарно досие/процедура за реакция при пожар
60) Има обозначен авариен изход, работещо евакуационно осветление.	– Протоколи/предписания от Служба „Пожарна безопасност и защита на населението" – Наблюдение
61) 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**
62) Налична писмена процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества.	– Процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества
63) Има писмени указания за начина и дозировката на използване на препаратите за дезинфекция на ръцете на служителите,	– Наблюдение на помещенията

потребителите и на повърхностите.	– Интервюта със служители
64) Перилните, миещите 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**
65) 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
66) 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
67) Всички потребители и служители имат лични предпазни средства – маски, ръкавици и др., включително еднократни престилки, 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 закрила 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**
68) 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
69) Утвърдена Процедура за действие при отсъствие на потребител без разрешение от услугата.	– Процедура за действие при отсъствие на потребител без разрешение от услугата
70) Всички служители са запознати със своите задължения съгласно Процедурите.	– Интервюта със служители – Протокол(и) за предприети действия и резултатите от тях
71) 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
72) Всички потребители 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 РГВХ 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
73) 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 лицата и семействата им.	– Писмена политика/процедура относно защитата на личните данни и информацията за потребителите – Интервюта със служители – Информация, подписана от ръководителя на услугата
74) Желаещите да ползват социалната услуга са подписали Декларация за съгласие за предоставяне и обработване на лични данни за целите на изготвянето на ИОП и ИПП.	– Подписани Декларации

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
75) 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.
76) 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 РГВХ с партньори, други доставчици, държавни и общински служби, бизнес, медии и други допринасят за социалното включване на потребителите.

Критерий 7.1: Доставчикът предоставя социалната услуга РГВХ чрез взаимодействие с други доставчици на социални, здравни, обучителни, културни и други услуги.

Индикатор	Източник на информация
77) При приложимост, услугите за всички потребители се реализират координирано с	– Протоколи от проведени срещи за

други доставчици на социални услуги, организации и институции.	координация на ИПП и дейностите
78) Доставчикът съдейства и посредничи на всички потребители за достъп до други форми на включване в занимания, според интересите им, съобразно индивидуалните им потребности и желания, организирани както в услугата, така и извън нея.	– Преглед на Вътрешните правила за работа и организация на дейността – Досиета на потребителите – ИПП на потребителите – Интервюта със служители – Интервюта с потребители

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

Индикатор	**Източник на информация**
79) Информационните материали, предназначени за общността, съдържат обобщена информация и са актуални.	– Информационни материали, налични в услугата
80) Информационните материали за потребителите съдържат подробна информация за услугата.	
81) 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
82) 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 РГВХ.

(*) 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 РГВХ законосъобразно, ефективно, отчетно и отговорно.

Индикатор	**Източник на информация**
83) Годишният размер на средствата за финансиране на услугата е приет от общинския съвет като част от бюджета на общината за всички социални услуги, делегирани от държавата дейности.	– Решение на общинския съвет
84) Годишен план и отчет към определен	– Бюджетна бланка за разпределяне на

период на средствата за финансиране на услугата по параграфи съгласно Единната бюджетна класификация за съответната година.	разходите – Отчет на направените разходи към определен период – Информация, подписана от ръководителя на услугата
85) 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 се финансират от държавния бюджет.	– Поименно щатно разписание – Ведомости за работни заплати

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

Индикатор	**Източник на информация**
86) Размерът на събраните такси не надхвърля размера на дължимите такси.	– Таксова книга – Разходо-оправдателен документ за внесена такса – Регистър на потребителите
87) Поне 80% от дължимите от потребителите такси са събрани от доставчика за последните 12 месеца.	– Установяване на брой и размер на дължимите такси – Таксова книга – Разходо-оправдателни документи за внесена такса – Регистър на потребителите

Б. Доставчикът на специализираната социална услуга Резидентна грижа за възрастни хора в надтрудоспособна възраст без увреждания (РГВХ) 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 РГВХ 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**
88) За всички позиции има разработени и одобрени длъжностни характеристики.	– Актуални длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите
89) Наетите на трудов договор служители познават длъжностните си характеристики.	– Длъжностна характеристика, подписана от работодателя и служителите – Интервюта със служители

Индикатор	Източник на информация
90) В изискванията за заемане на длъжностите са заложени специални умения, като: – умения за водене на случай (за определените водещи случая служители); – способност за работа с възрастни хора 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
91) 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
92) 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
93) Щатното разписание е запълнено поне на 75%.	– Длъжностно щатно разписание:
94) 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.	™ основни специалисти: социален работник/специалист социални дейности; медицинска сестра (при наличие на здравен кабинет); ™ при необходимост, препоръчителни специалисти: трудотерапевт/ерготерапевт; ™ служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите:

Индикатор	Източник на информация
	асистент; ™ при необходимост, подпомагащи служители: готвач; хигиенист; шофьор/поддръжка
95) Минималният брой по основните категории служители е съобразен с броя на потребителите в РГВХ.* *(*) Минимален брой на лицата, ползващи социалната услугата – 15, и максимален брой лица, ползващи социалната услуга – 120.*	– Поименно щатно разписание – Длъжностно щатно разписание – Поименно щатно разписание – Коефициент за определяне числеността на служителите (0,4)
96) Всички служители са с редовни лични здравни книжки.	– Лична здравна книжка – заверена за всяка календарна година
97) 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
98) 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
99) 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
100) Всички служители са с подписани трудови договори/договори за извършване на определена работа/за предоставяне на определена услуга.	– Трудови досиета
101) Оценката на служителите се извършва веднъж годишно и отразява целите и мерките за професионалното им развитие в РГВХ.	– Формуляр за оценка – Процедура за оценка
102) Резултатите от оценката на всеки	– Подписан от ръководителя и служителя

Индикатор	Източник на информация
служител се обсъждат лично.	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
103) Процедурата за подбор се спазва при назначаване на всеки служител.	– Процедура за подбор на служителите
104) Обявите за свободни работни места съответстват на длъжностната характеристика за всяка позиция.	– Интервюта със служители – Преглед на трудови досиета – позиции, обяви за работа, протоколи от интервюта с кандидатстващи за работа, длъжностни характеристики и др.
105) При приложимост, подборът на доброволци е в съответствие с писмена процедура.	– При приложимост, процедура за набиране на доброволци
106) При приложимост, функциите, задълженията и ограниченията са разписани за всяка доброволческа позиция.	– При приложимост, договор с всеки доброволец
107) 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 РГВХ организира 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
108) 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
109) При необходимост доставчикът осъществява партньорства с различни обучителни организации или обучители.	– Сключени договори за квалификационни курсове – Автобиографии на обучители
110) 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
111) Налична програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите.	– Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите за настоящата календарна година

Индикатор	Източник на информация
	– Индивидуална оценка на изпълнението за всеки служител – Индивидуални планове за професионално развитие на всеки служител

Критерий 10.2: Доставчикът на социалната услуга осигурява въвеждащи и надграждащи/специализирани обучения за служителите.

Индикатор	Източник на информация
112) 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
113) Служителите са преминали през последните 12 месеца специализирано обучение от минимум 24 академични часа (за основни специалисти, осъществяващи дейности по ръководство и предоставяне на социални услуги, препоръчителни специалисти и служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите) и минимум 12 академични часа за служителите, подпомагащи функционирането на социалната услуга.	– Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати) – Поименно щатно разписание
114) Интервюираните служители познават своите Индивидуални планове за професионално развитие.	– Интервюта със служители – Индивидуални планове за професионално развитие на всеки служител
115) 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
116) Всеки новопостъпил служител без опит в системата на социални услуги има назначен наставник, определен за период от 6 месеца от датата на назначаване.	– Заповед за определяне на наставник – Досиета на служителите – Интервю с ръководителя на услугата – При приложимост, интервю с определения наставник
117) Служителите са преминали групова супервизия – от външен за РГВХ специалист – поне 2 пъти годишно (за последните 12 месеца).	– График на супервизиите – по видове – Протоколи/отчети от проведените

118) Служителите са преминали индивидуална супервизия – от външен за РГВХ специалист – поне 2 пъти годишно (за последните 12 месеца).	супервизионни сесии – Автобиографии на специалистите по супервизия (независимо, дали се предоставят пряко от лице или са осигурени от външна организация) – Договори с външни специалисти и/или доставчици на услуги по супервизия

В. Доставчикът на социалната услуга Резидентна грижа за възрастни хора в надтрудоспособна възраст без увреждания (РГВХ) е длъжен да осигури следните стандарти за ефективност на услугата с оглед на постигнатите резултати за лицата, които я ползват, в отговор на потребностите им:

Стандарт 11: Вход в услугата

Настаняването в специализираната социална услуга РГВХ е планирано и договорено между доставчика и потребителя и е добре подготвено.

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

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

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

Индикатор	**Източник на информация**
121) Потребителите на услугата отговарят на нейния профил.	– Досиета на потребителите – Регистър на потребителите
122) Всички служители са запознати с процедурата по прием.	– Разработена процедура по прием – Интервюта със служителите

Стандарт 12: Управление на случай

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

Критерий 12.1: Доставчикът организира предоставянето на социалната услуга 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**
123) За всеки потребител на социалната услуга има налични подписани ИОП – от	– Регистър на потребителите

Индикатор	Източник на информация
членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя.	– ИОП на потребителите – Документ, определящ членовете на мултидисциплинарния екип
124) Доставчикът е утвърдил формат за оценка на индивидуалните потребности (ИОП) на потребителите, покриваща всички важни области, имащи отношение към полагането на грижи за тях и организацията на ежедневието им, напр.: – здраве (физическо, психическо, емоции и поведение); – автономност и потребност от подкрепа за самообслужване; – интереси и предпочитания за организация на ежедневието; – изградени социални отношения, които желае да продължи, и участие в дейности извън услугата; – семейни и лични връзки и приятелства, начин и интензивност на контактите; – други.	– Съдържателен преглед на ИОП на потребителите
125) 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
126) 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 заявяване на желанието за ползване на услугата/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
127) За всички потребители са налични подписани ИПП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя.	– ИПП на потребителите – Подписани ИПП от всички заинтересовани страни (вкл. мултидисциплинарен екип)

Индикатор	Източник на информация
	– При наличие – протоколи от процеса на обсъждане
128) Дейностите във всички прегледани ИПП отразяват установените в ИОП потребности.	– Съдържателен преглед на произволно избрани ИОП с ИПП на потребителите
129) Всички потребители са с налични Договори (с приложени съответни ИПП), подписани от доставчика на услугата и потребителя.	– Преглед на Договорите на потребителите
130) Структурата и съдържанието на Договорите отговарят на изискванията на нормативната уредба.	– Съдържателен преглед на Договорите на потребителите

Критерий 12.2: Доставчикът планира и подготвя съвместно с всеки потребител прекратяване ползването на социалната услуга РГВХ.

Индикатор	Източник на информация
131) Потребителите напускат услугата според условията на Договора с тях.	– Договори на потребителите
	– Доклад до насочващия орган за оценка на постигнатите резултати
	– При приложимост, протоколи от процеса на обсъждане
132) Всяко прекратяване ползването на услугата се документира.	– Документи, удостоверяващи прекратяване ползването на услугата
	– Регистър на потребителите

Стандарт 13: Здраве и хранене

Специализираната социална услуга РГВХ 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 дентална помощ - ако се налага да бъдат сменени и при нужда от съдействие.

Индикатор	Източник на информация
133) Всички потребители имат личен лекар и осигурена дентална помощ.	– 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
134) Всички потребители имат План за здравни грижи, съобразен с потребностите им.	– ИПП на потребителите
	– ПЗГ на потребителите

135) Индивидуалната медицинска документация на всеки потребител се съхранява в личното му досие.	– Досиета на потребителите
136) Всички потребители са преминали съответни профилактични прегледи.	– Лична амбулаторна карта/амбулаторен лист на всеки потребител – Досиета на потребителите, съдържащи документ(и), удостоверяващ(и) извършени преглед(и) – Регистър на потребителите

Критерий 13.2: Доставчикът на социалната услуга гарантира приема на лекарствени продукти от потребител според необходимостта - само при наличие на рецепта от лекар - 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**
137) Осигурени основни лекарствени продукти за оказване на първа помощ и медицинско обслужване.	– Наблюдение на мястото за съхраняване на лекарствени продукти и определен ред за достъп до тях (напр. в Правилник за вътрешния ред, заповед и/или др.)
138) Разписана и утвърдена Процедура за снабдяване, съхранение, изписване и прилагане на лекарствени продукти.	– Процедура за снабдяване, съхранение, изписване и прилагане на лекарствени продукти
139) Лекарствените продукти се осигуряват за потребителите по Процедура за снабдяване, съхранение, изписване и прилагане на лекарствени продукти.	– Документ(и), удостоверяващ(и) изписани лекарствени продукти
140) 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/или др.)
141) 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 активно проследява здравословното състояние на потребителите и своевременно им съдейства за достъп до необходимата специализирана медицинска помощ и подкрепа, и при провеждане на лечение и/или рехабилитация.

Индикатор	**Източник на информация**
142) Всички потребители получават своевременна здравна помощ.	– Досиета на потребителите
143) Интервюираните потребители потвърждават, че им е оказано съдействие за достъп до специализирана медицинска помощ.	– Документ(и) удостоверяващ(и) извършени медицински прегледи и лечение – При приложимост, интервюта с

	потребители –
144) На всички потребители е осигурен достъп до болнично лечение при състояния, които налагат хоспитализация.	– Амбулаторна карта/амбулаторен лист от преглед – Направление за хоспитализация – Епикриза
145) При приложимост, на всички потребители е осигурен достъп до рехабилитационни процедури.	– График – Карта за процедури
146) Интервюираните потребители с потребност от рехабилитация потвърждават, че им е оказано съдействие за достъп до рехабилитация.	– Интервюта с потребители

Критерий 13.4: Доставчикът на социалната услуга осигурява, съобразена с индивидуалните потребности на потребителите и след консултация с тях, здравна промоция и превенция по въпроси като здравословно хранене, здравословен начин на живот, подкрепа за прекратяване на тютюнопушенето и други.

Индикатор	**Източник на информация**
147) Доставчикът планира и осъществява дейности в подкрепа на здравословния начин на живот.	– Материали от лекции/беседи за здравословен начин на живот
148) При приложимост, всички ИПП съдържат съответни дейности.	– ИПП/ПЗГ на потребителите – Обучителни/помощни материали

Критерий 13.5: Доставчикът осигурява на потребителите достатъчна като качество и количество храна и хидратация, като храненето и времето за хранене са приятно преживяване за тях.

Индикатор	**Източник на информация**
149) Обстановката (обзавеждане, оборудване) в местата за хранене създава условия за комуникация и взаимодействие между потребителите.	– Наблюдение и описание на средата – Документи за закупени хранителни продукти – Интервюта с потребители – Седмични менюта
150) Храната отговаря на физиологичните потребности за съответната възраст (и заболяване).	– Предписани диети – Седмични менюта
151) Ежеседмичното меню се изготвя с участие на медицински специалист и се одобрява от ръководителя на услугата.	– Протоколи от проверки на РЗИ
152) Менюто включва разнообразна, балансирана и питателна храна, като осигурява здравословно и/или диетично хранене, съобразено с физиологичните	

Индикатор	Източник на информация
потребности от енергия и хранителни вещества.	
153) Ежеседмичното меню е съобразено с личните предпочитания на потребителите.	– Наблюдение и описание на средата
154) Интервюираните потребители потвърждават участие в избора на храна.	– При приложимост, интервюта с потребители
155) Интервюираните потребители потвърждават удовлетвореност от предоставяната храна като количество и качество.	– Седмични менюта
156) Храната отговаря на всички изисквания и хигиенни норми, като при приготвянето и предоставянето є 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
157) 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 с ПЗГ с включена информация за необходимостта от прилагане на диетично хранене – Седмични менюта
158) На потребителите са осигурени не по-малко от три хранения на ден.	– Наблюдение и описание на средата – Седмични менюта – Интервюта с потребители
159) Разработен и утвърден протокол/процедура за действие на служителите при съмнение за дехидратация или намаляване/отказ от храна на потребител.	– Утвърден протокол/процедура – Интервюта със служители

Стандарт 14: Програми и дейности

Специализираната социална услуга РГВХ създава условия и реализира програми за организиране на дейности и занимания по интереси в ежедневието на потребителите според индивидуалните им възможности и заявени интереси. Потребителите се включват в разнообразни дейности, които благоприятстват тяхното физическо и психично здраве, поддържат тяхната автономност и създават възможности за социално включване.

Критерий 14.1: Доставчикът на социалната услуга организира Програма за различни видове дейности и ежедневни занимания (развлекателни и стимулиращи) за потребителите, като балансира индивидуалния подход с участие в групова дейност. Всички дейности са съобразени с възрастта, пола, предпочитанията, интересите и различните нива на функциониране и възможности на потребителите.

Индикатор	Източник на информация

160) Разработена и разписана програма на дейностите в РГВХ.	– Програма на дейностите
161) Интервюираните потребители потвърждават участие в избора на дейностите, включени в програмата.	– При приложимост, протоколи от срещи за избор на дейности – Интервюта с потребители
162) Интервюираните потребители информират за техния избор за участието им в различни дейности.	– Интервюта с потребители – ИПП на потребителите – Програма на дейностите
163) Програмата е представена по подходящ начин на потребителите.	– Наблюдение
164) При приложимост, всеки потребител има възможност за включване във форма на образование и учене през целия живот.	– ИПП на потребителите
165) Поне една от седмичните дейности е в общността (извън РГВХ) или е организирана в РГВХ с участието на хора от общността.	– Интервюта с потребители – Интервюта със служители
166) Винаги когато атмосферните условия позволяват, на потребителите се осигурява възможност за престой и участие в дейности на открито.	– Програма на дейностите

Критерий 14.2: Доставчикът на социалната услуга прави текуща оценка на уменията за независим живот на потребителите, прилага стимулиращи дейности за тяхното поддържане в областта на самообслужването, междуличностното общуване и социалното включване.

Индикатор	**Източник на информация**
167) Дейности за поддържане на умения за независимост са заложени в ИПП на всеки потребител.	– ИОП/ИПП на потребителите – Интервюта с потребители
168) Интервюираните потребители посочват примери за практикуването на своята независимост в придвижване, самообслужване, общуване и социално взаимодействие.	– Интервюта със служители
169) Когато е приложимо на потребителите, които имат нужда от възстановителни програми, се предоставя подкрепа за възстановяване на умения.	
170) Служителите могат да посочат поне два примера, с които да представят насърчаване и подкрепа на потребителите в развитието на умения за независимост.	
171) При приложимост, интервюираните потребители със затруднения при придвижване потвърждават, че са включени в дейности и ежедневни занимания съгласно Програмата на дейностите в услугата (т.е.	

не прекарват денонощието в едно помещение или – при по-засилена неподвижност – в едно положение (само в леглото или само в едно положение на тялото в леглото).	
172) Интервюираните потребители споделят за подкрепа от страна на служителите в услугата за поддържане на лични връзки/приятелства и контакти с хора извън услугата.	
173) В ИПП на потребителя са включени договорени с него цели и дейности за социално включване.	

Стандарт 15: Взаимоотношения потребители - служители

Специализираната социална услуга РГВХ осигурява отношения, основани на взаимно уважение и разбиране между потребителите и служителите. Служителите зачитат достойнството и неприкосновеността на личния живот на потребителите и уважават личността им, като прилагат стратегии за взаимодействие при отчитане на поведенческите особености, свързани със старостта.

Критерий 15.1: Стратегията за подкрепа и комуникация, и/или индивидуалният подход към всеки потребител, е резултат от планираната грижа, наблюденията, обсъждане на случая в екип и се съобразява с етичните принципи на работа в социалната услуга за резидентна грижа.

Индикатор	**Източник на информация**
174) Служителите комуникират с потребителите по начин, който е уважителен.	– Наблюдение на услугата
175) ИПП на потребителите отразяват техните лични предпочитания и договорености в общуването със служителите (напр. начин на обръщение).	– ИПП на потребителите
176) Интервюираните служители дават примери, че разбират и уважават желанието на всеки потребител – как би искал те да се обръщат към него и да си взаимодействат.	– Интервюта със служители
177) Интервюираните служители дават примери за практическо прилагане на принципите на Етичния кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги.	
178) Интервюираните служители споделят примери от обсъждане на подходите и действия за справяне с конфликтни ситуации.	– Протоколи/докладни и съответни решения за обсъждане на работата при възникнал конфликт – Интервюта със служители – Интервюта с потребители
179) Екипни и/или индивидуални супервизии при случаи на значими	– Протоколи/доклади от проведени супервизии

конфликти.

Критерий 15.2: Доставчикът на социалната услуга прилага ефективна комуникация, разбира комуникативните ограничения и поведението на потребителите и реагира подходящо в съответните ситуации.

Индикатор	Източник на информация
180) Служителите са обучени и имат умения да общуват с възрастни хора съобразно специфичните изменения, настъпващи в комуникацията с напредването на възрастта.	– Материали от преминато обучение – Документ, удостоверяващ провеждани екипни срещи – Наблюдение
181) Служителите са обучени да прилагат алтернативна и допълваща комуникация с потребителите с ограничения в комуникацията.	– Материали от преминато обучение
182) Служителите прилагат алтернативна и допълваща комуникация с потребители с ограничения в комуникацията.	– Материали за подпомогната комуникация – Интервюта със служители

Критерий 15.3: 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, свързани с ползването и предоставянето на услугата.

Индикатор	Източник на информация
183) Мнението на потребителите се изслушва и зачита.	– ИОП на потребителите
184) На потребителите със затруднена комуникация са осигурени възможности да изразяват мнението си и да се запознаят с взетите решения.	– ИПП на потребителите – Интервюта с потребители – Протоколи от участие на потребителите в екипни обсъждания по важни въпроси на живота в услугата – Използвани материали/подходи

Стандарт 16: Защита правата на потребителите

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

Критерий 16.1: Доставчикът на социалната услуга подкрепя потребителите да упражняват своите права. На потребителите се предоставя информация за техните права в достъпен формат.

Индикатор	Източник на информация
185) Интервюираните служители дават примери за начина, по който предоставят информация на потребителите за техните права.	– Интервюта със служители

186) Интервюираните потребители потвърждават за получено съдействие/подкрепа при упражняване на своите права пред държавни и местни институции.	– Интервюта с потребители

Критерий 16.2: 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**
187) ИОП и ИПП отразяват потребностите, желанията и приоритетите на потребителите.	– ИОП/ИПП на потребителите – Интервюта с потребители – Протоколи от участие на потребителите в екипни обсъждания по важни въпроси на живота в услугата, както и от лични срещи със социалния работник
188) Работата на Съвета на потребителите е регламентирана, като са разписани въпросите/темите, които периодично или извънредно се обсъждат от Съвета.	– Правила за работа на Съвета – Протоколи от работата на Съвета – Документи от решения на доставчика, доказващи обсъждане със Съвета – Правилник за вътрешния ред
189) Интервюираните потребители познават Процедурата за подаване на жалби в услугата.	– Процедура за подаване на жалби – Интервюта с потребители
190) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са вписани в Регистър за жалбите.	– Регистър за жалбите – Интервюта с потребители
191) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са разгледани и са предложени решения от Комисията по жалбите.	– Заповед на ръководителя на РГВХ за създаване на Комисия – Досие за всяка жалба (описание на жалбата, протоколи и решения от заседания на Комисията) – Доклад на Комисията до доставчика на услугата – Отговор до жалбоподателя
192) Ежегодно потребителите се включват в процеса на оценка на качеството на услугата.	– Програма за развитие на качеството на услугата – Интервюта с потребители
193) 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

Индикатор	Източник на информация
	развитие
	– Интервюта със служителите
194) Интервюираните потребители са запознати с правото си на защита от всякакви форми на насилие и злоупотреба.	– При приложимост, интервюта с потребители
195) Служителите преминават веднъж годишно обучение за закрила от насилие.	– Удостоверение от обучение
	– Интервюта със служителите
	– Информация, подписана от ръководителя на услугата
196) 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
197) На потребителите е осигурен достъп до телефон и/или интернет.	– Наблюдение на средата
	– При приложимост, интервюта с потребители

Критерий 16.3: Доставчикът на социалната услуга търси активно мнението на потребителите при оценка изпълнението на Програмата за развитие на качеството.

Индикатор	Източник на информация
198) 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
199) 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
200) 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 17: Семейни, лични и социални връзки

Специализираната социална услуга РГВХ подкрепя потребителя, съобразно неговото желание, да развива и поддържа контакти със семейството си, свои близки и приятели, както и да поддържа социална мрежа за подкрепа.

Критерий 17.1: 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
201) В ИПП на потребителя са включени договорени с него цели и дейности за активен социален живот.	– ИОП/ИПП на потребителите – Досие на потребителите
202) Установяване на брой потребители, които са пребивавали в домашна среда през последните 12 месеца.	– Интервюта с потребители – Заповеди за формализиране на условията и сроковете за отсъствието на потребителите от услугата
203) Доставчикът не поставя ограничения за общуване и посещения, освен ако това не е поискано от потребителя или е от съображения за поверителност и безопасност.	– Интервюта с потребители – Интервюта със служители
204) Телекомуникационните и информационните технологии се предоставят на разположение на потребителите, за да се улесни и подкрепи общуването и контактите им със семейството, приятелите и други лица.	– Наблюдение и описание на средата – Интервюта с потребители – Интервюта със служители

Специализираната социална услуга РГВХ се предоставя самостоятелно или комплексно[1] с:

- информиране и консултиране - специализирана социална услуга.

Социалните услуги „дневна грижа", „резидентна грижа" и „осигуряване на подслон" или комбинация от две от тях не могат да се предоставят комплексно, 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 РГВХ 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] При комплексно предоставяне на социални услуги доставчикът по своя преценка може да разработва общи или отделни програми, правила, регистри и други документи за различните видове социални услуги. При прилагане на подхода за общи документи за всички предоставяни комплексно услуги следва да има ясна и добре структурирана информация за всички видове социални услуги, които доставчикът предоставя, както и за всички видове социални услуги, които всяко от лицата ползва комплексно от един доставчик.

Приложение № 14 към чл. 11, ал. 1

Стандарти и критерии за качество на специализираната социална услуга
Резидентна грижа за младежи до 25 години

А. Доставчикът на специализираната социална услуга Резидентна грижа за младежи до 25 г. (РГМ) е длъжен да осигури следните стандарти за организация и управление на социалната услуга:

Стандарт 1: Управление

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

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

Индикатор	Източник на информация
1) Разписана система за управление на качеството, в т.ч. на служителите и ресурсите.	– Доставчикът представя доказателства за наличие на система за управление – Писмени политики и процедури, правила, правилници – Информация, подписана от ръководителя на услугата
2) 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
3) Обобщена информация (справка) за резултата за потребителите за активните и приключените случаи.	– Попълнена форма с обобщена информация (период от време, брой обхванати потребители, (разрешени и неразрешени проблеми), общи тенденции и др.) – ИПП на потребителите
4) 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)
5) Всички служители са запознати със съдържанието на обобщената информация за постигнатите резултати и вземат под внимание всички обстоятелства от значение за подобряване на ежедневната им работа.	– Интервюта със служители

Критерий 1.2: Управлението на социалната услуга РГМ 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
6) 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
7) Определени са отговорностите, нивата на вземане на решения (подчиненост) и задълженията на служителите.	– Длъжностни характеристики на служителите (вкл. органиграма)

Критерий 1.3: Доставчикът на социалната услуга прилага методи за работа, съобразени с проучени добри практики за работа с младежи, напуснали друга услуга за резидентна грижа или приемна грижа.

Индикатор	Източник на информация
8) При възможност, установяване на методи за работа в услугата, съобразени с проучени добри практики и подходи за работа с младежи.	– Интервю с ръководителя на услугата – Информация, подписана от ръководителя на услугата
9) При възможност, ръководителят на услугата посочва поне една добра практика/иновация, приложена в услугата.	

Стандарт 2: Организация на дейностите

Специализираната социална услуга РГМ организира ежедневието на младежите, както и работата на служителите според предварително изготвени правила за организация и за съвместен живот на младежите.

Критерий 2.1: Доставчикът на социалната услуга е организирал дейностите с всеки младеж по начин, който е съобразен с неговите потребности и желания и който отчита правата и интересите и на останалите младежи в групата.

Индикатор	Източник на информация
10) Правилата за живот на групата младежи (например организация на жилищното пространство и подреждане на домакинството; поддържане на хигиената; пазаруване и приготвяне на храна; посещение на външни лица; временно отсъствие от услугата и др.) са определени съвместно с тях в съответствие с Правилника за вътрешния ред на услугата.	– Документ, удостоверяващ, че потребителят е запознат с Правилника за вътрешния ред – Наблюдение – Интервюта с потребители
11) Правилата за живот се предоговарят при всяко ново настаняване на младеж в услугата.	– При приложимост, актуализирани и подписани от младежите Правила за живот на групата
12) Интервюираните служители дават пример от своята практика по прилагане на система за управление – в частта относно организацията на дейностите.	– Наблюдение и описание на средата – Интервюта със служители – Информация, подписана от ръководителя на услугата

Критерий 2.2: Доставчикът на социалната услуга осигурява на младежите в РГМ среда на живот, близка до семейната, в която се зачита правото им на лично пространство и уединение в условията на сигурност и зачитане на достойнството им. Младежите сами полагат грижи за поддържане на общите помещения за живеене.

Индикатор	Източник на информация
13) Всеки младеж има лично пространство в спалното помещение и гардероб за лични вещи.	– Наблюдение – Интервюта с потребители – Интервюта със служители – При приложимост, разходо-оправдателни документи (за купувани артикули)
14) Налични са периодично изработвани графици за почистването на помещенията в мястото на живеене.	– Наблюдение – Интервюта със служители – Интервюта с потребители

Критерий 2.3: Доставчикът на социалната услуга организира подкрепата на потребителите с баланс между потребностите на отделния младеж и интересите и желанията на групата.

Индикатор	Източник на информация
15) Осигурена е индивидуална подкрепа на всеки младеж.	– Наблюдение
16) Осигурена е работата в група с младежите за решаване на конкретни проблеми.	– Протоколи от проведени групови срещи – ИОП/ИПП на потребителите
17) Служителите посещават мястото на живеене на младежите за извършване на наблюдения върху поетите от тях ангажименти и спазване на Правилата за живеене.	– Записи в досието за извършени дейности по подкрепата – Протоколи от посещения на служители в мястото за живеене

Стандарт 3: Място на предоставяне

Специализираната социална услуга РГМ 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 живот на младежите.

Критерий 3.1: Общността разполага с работещи и достъпни услуги - образователни, здравни, спортни, за организация на свободното време и други, както и с възможност за осигуряване на трудова заетост. Мястото на социалната услуга РГМ е комуникативно. Услугата има административен адрес на предоставяне.

Индикатор	Източник на информация
18) Средата, в която се предоставя РГМ, е подходяща по отношение на прилежащата инфраструктура (наличие и достъп до лечебни заведения, други социални услуги,	– Наблюдение и описание на средата

магазини, предприятия и други структури за осигуряване на трудова заетост и т.н.).	
19) РГМ е разположена самостоятелно – не е разположена в една сграда със социална услуга за резидентна грижа и/или разполага със собствен вход и изход.	
20) За достъпа до РГМ няма прегради и пречки като бариери, забрана за спиране.	
21) Установяване на административен адрес на услугата.	– Решение на общинския съвет, а в случаите, когато социалната услуга е делегирана от държавата дейност, и Заповед на изпълнителния директор на Агенцията за социално подпомагане – Регистър на АКСУ

Стандарт 4: Специализирана среда

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

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

Индикатор	**Източник на информация**
22) Всички потребители нощуват в стая с не повече от две места за спане.	– Наблюдение и описание на помещенията
23) Всички потребители нощуват в стая с друг потребител от същия пол (изключения са възможни за братя и сестри).	– Интервюта с потребители
24) Всички помещения за живеене са обзаведени съобразно индивидуалните нужди на настанените потребители.	– Регистър на потребителите – Наблюдение и описание на помещенията
25) Едно кухненско помещение за приготвяне на храна, оборудвано с необходимите уреди.	
26) Поне едно помещение за хранене (трапезария), в което могат да се съберат всички потребители.	
27) Поне едно помещение за дневни занимания, в което могат да се съберат всички потребители.	
28) Офисът на служителите се намира извън мястото за живеене на младежите (в друга социална услуга или административна сграда).	
29) Условия за съхранение на лична документация на потребителите и архив (например метален шкаф, който се заключва) в офиса на служителите.	– Правила за достъп до помещенията и документацията – Наблюдение и описание
30) Налично е необходимо оборудване при съблюдаване на професионалните норми и	

Индикатор	Източник на информация
изисквания – домофон, телефонен пост, интернет връзка, видеонаблюдение (в общи помещения, коридори, входове), сигнална инсталация (ако е приложимо).	

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

Индикатор	Източник на информация
31) При приложимост, поне едно санитарно помещение е приспособено за ползване от потребители с инвалидна количка.	– Наблюдение и описание на помещенията
32) Всички санитарни съоръжения (в т.ч. кранове и душове за студена и топла вода и др.) са работещи.	

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

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

Критерий 4.4: При възможност, доставчикът на социалната услуга РГМ осигурява условия за посрещане и грижа за потребители със специални потребности при придвижване и (само) обслужване.

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

Стандарт 5: Безопасност и сигурност

Специализираната социална услуга РГМ 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**
40) Разработен План за защита при бедствия и аварии.	– План за защита при бедствия и аварии
41) Интервюираните служители и потребители са запознати с действията по Плана за защита при бедствия и аварии.	– Интервюта със служители – Интервюта с потребители – 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
42) Има обозначен авариен изход, работещо евакуационно осветление.	– Протоколи/предписания от Служба „Пожарна безопасност и защита на населението" – Наблюдение
43) Евакуационен план – поставен на видно място и в едър план.	– Наблюдение

Критерий 5.2: 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**
44) 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
45) 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
46) Всички потребители и служители имат лични предпазни средства – маски, ръкавици и др., включително еднократни престилки за служителите.	– Наблюдение на помещенията – Интервюта със служители

Критерий 5.3: 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
47) Утвърдена Процедура за уведомяване и действие при инцидент/смърт на потребител и при отсъствие без основателна причина или предупреждение.	– Процедура за уведомяване и действие при инцидент/смърт на потребител и при отсъствие без основателна причина или предупреждение – Интервюта със служители – Протокол(и) за предприети действия и резултатите от тях
48) Всички служители са запознати със своите задължения съгласно Процедурата.	– Интервюта със служители – Протокол(и) за предприети действия и резултатите от тях
49) 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
50) Всички младежи са запознати с реда на информиране при случай на инцидент/смърт или отсъствие на потребител от услугата без основателна причина или предупреждение.	– При приложимост, интервюта с потребители

Стандарт 6: Поверителност и сигурност на информацията

Специализираната социална услуга РГМ гарантира в максимална степен защита на поверителността, сигурността на личните данни и информацията за потребителите.

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

Индикатор	Източник на информация
51) 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 младежите.	– Писмена политика и процедури относно защитата на личните данни и информацията за потребителите и семействата – Интервюта със служители – Информация, подписана от ръководителя на услугата
52) Желаещите да ползват социалната услуга са подписали Декларация за съгласие за предоставяне и обработване на лични данни за целите на изготвянето на ИОП и ИПП.	– Подписани Декларации от младежите

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

Индикатор	Източник на информация

53) 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.
54) 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 РГМ допринася за социалното включване на потребителите в обществото чрез активна работа с общността и системна комуникация с партньори, други доставчици, държавни и общински служби, читалища, бизнес, медии, спортни клубове и други.

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

Индикатор	Източник на информация
55) При приложимост, услугите за всички младежи 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
56) Доставчикът съдейства и посредничи на всички потребители за достъп до други форми на подкрепа, вкл. до пазара на труда, съобразно индивидуалните им потребности и желания.	– Досиета на потребителите – ИПП на потребителите – Интервюта със служители

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

Индикатор	Източник на информация
57) Информационните материали, предназначени за общността, са актуални и съдържат обобщена информация.	– Информационни материали, налични в услугата
58) Информационните материали за потребителите съдържат подробна информация за услугата.	
59) 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
60) Актуална информация за услугата се предоставя поне два пъти годишно на насочващия орган.	– Изходяща поща – Информационни материали, налични в

	услугата – Информация, подписана от ръководителя на услугата

Стандарт 8: Финансов ресурс*

Добро финансово управление на специализираната социална услуга РГМ.

(*) 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 РГМ законосъобразно, ефективно, отчетно и отговорно.

Индикатор	**Източник на информация**
61) Годишният размер на средствата за финансиране на услугата е приет от общинския съвет като част от бюджета на общината за всички социални услуги, делегирани от държавата дейности.	– Решение на общинския съвет
62) Годишен план и отчет към определен период на средствата за финансиране на услугата по параграфи съгласно Единната бюджетна класификация за съответната година.	– Бюджетна бланка за разпределяне на разходите – Отчет на направените разходи към определен период – Информация, подписана от ръководителя на услугата
63) 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 се финансират от държавния бюджет.	– Поименно щатно разписание – Ведомости за работни заплати

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

Индикатор	**Източник на информация**
64) Размерът на събраните такси не надхвърля размера на дължимите такси.	– Таксова книга – Разходо-оправдателен документ за внесена такса – Регистър на потребителите
65) Поне 80% от дължимите от потребителите такси са събрани за 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 младежи до 25 г. (РГМ) 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 РГМ 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**
66) За всички позиции има разработени и одобрени длъжностни характеристики.	– Актуални длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите
67) Наетите на трудов договор служители познават длъжностните си характеристики.	– Длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите – Интервюта със служители
68) В изискванията за заемане на длъжностите на служителите са заложени специални умения, като: – Умения за изграждане на конструктивна връзка с млади хора, независимо от техния произход; – Умения да преговарят с млади хора; – Умения за справяне с конфликти и за работа с млади хора с проблеми; – Умения за защита на интересите на младите хора пред различни институции; – Комуникационни умения и умения за работа в екип.	– Длъжностни характеристики – Обяви за набиране на служители
69) 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
70) Интервюираните служители са запознати с нормативната уредба в сферата на социалните, както и Етичния кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги.	– Интервюта със служителите
71) Щатното разписание е запълнено.	– Длъжностно щатно разписание:

Индикатор	Източник на информация
72) Доставчикът е осигурил следните категории служители в услугата:	™ основни специалисти: социален работник
а) специалисти – основни специалисти, необходими за функционирането на услугата.	– Поименно щатно разписание
73) Минималният брой по основните категории служители е съобразен с броя на потребителите в РГМ.*	– Длъжностно щатно разписание – Поименно щатно разписание
(*) Минимален брой на лицата, ползващи социалната услуга – 4, и максимален брой лица, ползващи социалната услуга – 6.	– Коефициент за определяне числеността на служителите (0,2)
74) Всички служители са с редовни лични здравни книжки.	– Лична здравна книжка – заверена за всяка календарна година
75) Всички служители са годни и правоспособни за работа с младежите 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
76) 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
77) 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
78) Всички служители са с подписани трудови договори/договори за извършване на определена работа/за предоставяне на определена услуга.	– Трудови досиета
79) Оценката на служителите се извършва веднъж годишно и отразява целите и мерките за професионалното им развитие в РГМ.	– Формуляр за оценка – Процедура за оценка
80) 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
81) Процедурата за подбор се спазва при назначаване на всеки служител.	– Процедура за подбор на служителите
82) Обявите за свободни работни места съответстват на длъжностната характеристика за всяка позиция.	– Интервюта със служители – Преглед на трудови досиета – позиции, обяви за работа, протоколи от интервюта с кандидатстващи за работа, длъжностни характеристики и др.
83) При приложимост, подборът на доброволци е в съответствие с писмена процедура.	– При приложимост, процедура за набиране на доброволци
84) При приложимост, функциите, задълженията и ограниченията са разписани за всяка доброволческа позиция.	– При приложимост, договор с всеки доброволец
85) 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 РГМ 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
86) Служителите имат достъп до програми за квалификация и обучителни курсове, включително и дистанционни, съответстващи на разписаните им задължения и отговорности в длъжностните им характеристики.	– Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите
87) При необходимост доставчикът осъществява партньорства с различни обучителни организации или обучители.	– Сключени договори за квалификационни курсове – Автобиографии на обучители
88) 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
89) 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 професионално развитие на всеки служител

Критерий 10.2: Доставчикът на социалната услуга осигурява въвеждащи и надграждащи/специализирани обучения за служителите.

Индикатор	**Източник на информация**
90) 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
91) Служителите са преминали през последните 12 месеца специализирано обучение от минимум 24 академични часа (за основни специалисти, осъществяващи дейности по ръководство и предоставяне на социални услуги).	– Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати) – Поименно щатно разписание
92) Интервюираните служители познават своите Индивидуални планове за професионално развитие.	– Интервюта със служители – Индивидуални планове за професионално развитие на всеки служител
93) 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**
94) 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 новопостъпили служители без опит в системата на социални услуги – Интервю с ръководителя на услугата – При приложимост, интервю с определения наставник
95) Служителите са преминали групова супервизия – от външен за РГМ специалист – на всеки 3 месеца (за последните 12 месеца).	– График на супервизиите – по видове – Протоколи/отчети от проведените супервизионни сесии
96) Служителите са преминали индивидуална супервизия – от външен за РГМ специалист – на всеки 4 месеца (за последните 12 месеца).	– Автобиографии на специалистите по супервизия (независимо дали се предоставят пряко от лице или от външна организация) – Договори с външни специалисти и/или доставчици на услуги по супервизия

В. Доставчикът на специализираната социална услуга Резидентна грижа за младежи до 25 г. (РГМ) е длъжен да осигури следните стандарти за ефективност на услугата с оглед на постигнатите резултати за лицата, които я ползват, в отговор на потребностите им:

Стандарт 11: Вход в услугата

Настаняването в специализираната социална услуга РГМ е планирано и договорено между доставчика и потребителя и е добре подготвено.

Критерий 11.1: При настаняване на потребител в социалната услуга РГМ доставчикът на социалната услуга изисква следните задължителни документи:*

- Предварителната оценка на потребностите (ПОП) от насочващия орган;
- Медицинско удостоверение от личния лекар на младежа, че не е бил в контакт със заразно болни/заразоносителство;
- Резултати от изследване за бацилоносителство/паразити;
- Лична амбулаторна карта.

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

Индикатор	**Източник на информация**
97) За всеки потребител доставчикът създава лично досие, съдържащо съответните документи.	– Досиета на потребителите – Подписан от младежа протокол за настаняване в услугата
98) За всеки потребител – Протокол за настаняване на потребител в РГМ, съдържащ и опис на предоставения му инвентар за ползване в мястото за живеене, както и ключове/карта за осигуряване на достъп.	

Стандарт 12: Управление на случай

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

Критерий 12.1: Предоставянето на социалната услуга РГМ се извършва съобразно индивидуална оценка на потребностите (ИОП) на потребителите, индивидуален план за подкрепа (ИПП), 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**
99) За всеки потребител на социалната услуга има налични подписани ИОП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя.	– Регистър на потребителите – ИОП на потребителите – Документ, определящ членовете на мултидисциплинарния екип
100) Доставчикът е утвърдил формат за оценка на индивидуалните потребности на младежа, покриваща всички важни области, имащи отношение към воденето на самостоятелен начин на живот, например: – история на младежа;	– Съдържателен преглед на ИОП на потребителите

– здраве и развитие; – образование, обучение в трудови умения, трудова заетост; – емоционално и поведенческо развитие; – идентичност; – практически умения за самостоятелен живот; – семейни и социални връзки; – силни страни и ресурси на младежа; – други.	
101) 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 2 – 3 потребители – Интервюта със служители
102) 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 заявяване на желанието за ползване на услугата/настаняването (при спешно настаняване) – ИОП и ИПП на потребителите са актуализирани в сроковете, определени в чл. 33, ал. 3 или чл. 34, ал. 1 от ПППЗСУ
103) За всички потребители са налични подписани ИПП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя.	– Преглед на всички ИПП на потребителите – Подписани ИПП от всички заинтересовани страни (вкл. мултидисциплинарен екип) – При наличие – протоколи от процеса на обсъждане
104) Дейностите във всички прегледани ИПП отразяват установените в ИОП потребности.	– Съдържателен преглед на ИОП с ИПП на потребителите
105) Всички потребители са с налични Договори (с приложени съответни ИПП), подписани от доставчика на услугата и потребителя.	– Преглед на Договорите на потребителите

106) Структурата и съдържанието на Договорите отговарят на изискванията на нормативната уредба.	– Съдържателен преглед на Договорите на потребителите

Критерий 12.2: Прекратяване на ползването на социалната услуга РГМ от всеки потребител е планирано и се подготвя съвместно с потребителя, като доставчикът на социалната услуга подкрепя потребителя в процеса на преход към новия начин на живот.

Индикатор	**Източник на информация**
107) Младежите напускат услугата при прекратяване на Договора с тях.	– Анализ на доклада за оценка на постигнатите резултати до насочващия орган при напускане на услугата от младежа – При наличие – протоколи от процеса на обсъждане
108) 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 РГМ съдейства на всеки младеж за достъп до здравна профилактика, здравни грижи, лечение и рехабилитация.

Критерий 13.1: Доставчикът на социалната услуга осигурява на всеки младеж съдействие за получаване на медицинска помощ, както и достъп до здравни услуги. Младежът получава подкрепа при избор на личен лекар и дентална помощ, ако се налага те да бъдат сменени и ако той се нуждае от съдействие.

Индикатор	**Източник на информация**
109) Всички потребители имат личен лекар и осигурена дентална помощ.	– Лична здравноосигурителна книжка на всеки потребител – Интервюта с потребители – 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 младежи
110) Всички потребители са преминали необходимия брой профилактични и диспансерни прегледи съобразно тяхната възраст и здравословно състояние, включително дентални прегледи.	– Лична амбулаторна карта/амбулаторен лист на всеки потребител – Досиета на потребителите, съдържащи документ(и), удостоверяващ(и) извършени прегледи – Регистър на потребителите
111) Всички потребители, подлежащи на	– Лична амбулаторна карта/амбулаторен

задължителни профилактични имунизации и реимунизации, са обхванати съгласно имунизационния календар на Република България от настаняването им в услугата.	лист на всеки потребител – Талон за здравословното състояние с нанесени имунизации – При приложимост, документ, удостоверяващ отлагане на имунизация по медицински индикации – Лична здравноосигурителна книжка на всеки потребител
112) На всички потребители е осигурен достъп до болнично лечение при състояния, които налагат хоспитализация.	– Амбулаторна карта/амбулаторен лист от преглед – Направление за хоспитализация – Епикриза

Критерий 13.2: Доставчикът на социалната услуга осигурява в мястото за живеене на младежите лекарствени продукти от първа необходимост, за които не се изисква лекарско предписание.

Индикатор	**Източник на информация**
113) Лекарствени продукти се осигуряват за потребителите 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

Критерий 13.3: Доставчикът на социалната услуга наблюдава здравословното състояние на потребителите и осигурява придружаването им за ползване на медицински услуги и лечение.

Индикатор	**Източник на информация**
114) Всички потребители получават своевременна здравна помощ.	– Досиета на потребителите
115) Интервюираните потребители потвърждават, че им е оказано съдействие за достъп до специализирана медицинска помощ.	– Документ(и), удостоверяващ(и) извършени медицински прегледи и лечение – При приложимост, интервюта с потребители

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

Индикатор	**Източник на информация**
116) Доставчикът разработва и прилага програма/насоки за здравословен начин на живот.	– Програма/насоки за здравословен начин на живот и отговорно сексуално

117) При приложимост, всички ИПП съдържат съответни дейности.	поведение – ИПП на потребителите – Обучителни/помощни материали

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 хранене.

Индикатор	Източник на информация
118) Обстановката и оборудването в кухнята и мястото за хранене спомага за развитие на умения за самостоятелен живот.	– Наблюдение и описание на средата – Документи за закупени хранителни продукти/готова храна
119) Социалният работник, заедно с потребителя, обсъжда и изготвя списък с продукти, които той иска да закупи и използва за текущата седмица, като за целта изготвят примерно меню, което отразява принципите за здравословно хранене.	
120) Потребителите пазаруват и приготвят храната си сами или с подкрепата на социалния работник.	
121) Социалният работник, в процеса на обучение на потребителите в практически умения за самостоятелен живот, им разяснява принципите на здравословно хранене.	– Наблюдение – ИПП на потребителите – Интервюта с потребители
122) В правилата за живот на потребителите е договорено как се ползват/разпределят местата за съхранение на продукти и консумативи (например шкафове, хладилник) – съвместно или индивидуално.	– Наблюдение и описание на средата – При приложимост, интервюта с потребители – Правила за живот на младежите

Стандарт 14: Образование, обучение и трудова заетост

Специализираната социална услуга РГМ съдейства на потребителите за завършване на започната образователна степен, за включване в обучителни програми за придобиване на професионална квалификация и в подходяща трудова заетост.

Критерий 14.1: Доставчикът на социалната услуга съдейства на младежите, които искат да продължат образованието си за завършване на образователна степен, чрез търсене на подходящо учебно заведение и форма на обучение, осигуряване на обучителни материали и др.

Индикатор	Източник на информация
123) При приложимост, потребителите продължават образованието си за завършване на образователна степен.	– При приложимост, интервюта с потребители
124) При приложимост, ИПП съдържат специфични дейности за подкрепа на потребителите в процеса на образование.	– Интервю със служители – ИПП на потребителите
125) За всички потребители, които	– Документи в досието на потребителя,

продължават образованието си, са осигурени необходимите учебни материали, помагала и др.

които удостоверяват включването му в училищно или професионално обучение

Критерий 14.2: Доставчикът на социалната услуга съдейства на всеки от потребителите да бъде консултиран и регистриран в дирекция „Бюро по труда". Доставчикът подкрепя потребителите във всеки етап за тяхната трудова реализация.

Индикатор	Източник на информация
126) ИПП на всеки потребител включва дейности за усвояване на трудови умения и подкрепа за търсене и започване на работа.	– Интервюта със служители – ИПП на потребителите
127) При приложимост, социалният работник получава обратна връзка от потребителя и при възможност от трудовия посредник и/или работодателя му за адаптацията и степента му на справяне на съответното работно място.	– Интервюта с потребители – Досиета на потребителите

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

Специализираната социална услуга РГМ създава условия и подкрепя всеки потребител за придобиване на знания, развиване и надграждане на умения и готовност за самостоятелен живот.

Критерий 15.1: Доставчикът на социалната услуга оценява готовността на потребителите за водене на самостоятелен начин на живот по отношение на практически умения за живот, социални и комуникативни умения, бюджетиране и др.

Индикатор	Източник на информация
128) Дейности за изграждане и надграждане на умения за самостоятелност са заложени в ИПП на всеки потребител.	– ИОП/ИПП на потребителите – Интервюта с потребители
129) Интервюираните потребители посочват примери за развити практически умения за самостоятелност.	– Интервюта със служители
130) Служителите могат да посочат поне два примера, с които да представят насърчаване и подкрепа на потребителите в развитието на умения за самостоятелност.	
131) В мястото за живеене на младежите са създадени условия за упражняване на практически умения за живот.	– Наблюдение
132) При необходимост от целенасочено обучение за придобиване на основно умение или група умения, екипът посредничи на потребителите за предоставяне на специализирана социална услуга.	– ИОП/ИПП – Досиета на потребителите – При приложимост, интервюта с потребители – Интервюта със служители

Стандарт 16: Младежът като личност и гражданин

Специализираната социалната услуга РГМ подкрепя потребителите да познават и отстояват правата си. Услугата гарантира включването на младежа като активен

участник и ключов партньор по време на предоставянето и оценката на качеството на услугата.

Критерий 16.1: Доставчикът на социалната услуга подкрепя и овластява потребителите да познават правата и задълженията си като граждани на Република България.

Индикатор	Източник на информация
133) Всички ИПП съдържат дейности за придобиване на знания, касаещи правата и задълженията на българските граждани.	– ИПП на потребителите – Досиета на потребителите
134) Интервюираните потребители знаят към кои държавни и местни институции могат да се обърнат във връзка с упражняване на права.	– Интервюта с потребители

Критерий 16.2: Доставчикът на социалната услуга включва потребителите като активни участници в процеса на предоставяне на услугата.

Индикатор	Източник на информация
135) ИОП и ИПП отразяват потребностите, желанията и приоритетите на младежа.	– ИОП/ИПП на потребителите – Интервю с потребители – Протоколи от участие на потребителите в екипни обсъждания по важни въпроси на живота в услугата, както и от лични срещи със социалния работник
136) Интервюираните потребители познават Процедурата за подаване на жалби в услугата.	– Процедура за подаване на жалби, представена по достъпен за младежите начин – При приложимост, интервюта с потребители
137) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са вписани в Регистър за жалбите.	– Регистър за жалбите – При приложимост, интервюта с потребители
138) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са разгледани и са предложени решения от Комисията по жалбите.	– Заповед на ръководителя на РГМ за създаване на Комисия – Досие за всяка жалба (описание на жалбата, протоколи и решения от заседания на Комисията) – Доклад на Комисията до ръководителя на РГМ – Отговор до жалбоподателя
139) Ежегодно потребителите се включват в процеса на оценка на качеството на услугата.	– Програма за развитие на качеството на услугата

Критерий 16.3: Доставчикът на социалната услуга търси активно мнението на потребителите при оценка изпълнението на Програмата за развитие на качеството.

Индикатор	Източник на информация
140) Разработени са подходи за търсене на мнението на потребителите	– Програма за развитие на качеството
141) Поне едно проучване на удовлетвореността на потребителите в рамките на всеки 12 месеца.	– Интервюта с потребители – Налична обобщена информация от проучването
142) 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 17: Идентичност, семейни и социални връзки

Специализираната социална услуга РГМ подкрепя младежа да приеме личната си история и да изгради положителен образ за себе си, да установи или поддържа контакти със семейството си, да изгради социална мрежа за подкрепа.

Критерий 17.1: Доставчикът на социалната услуга подкрепя потребителите да имат ясна представа и да могат да идентифицират своята култура, семейна история, религия, общност и връзки, които са важни за тях. Доставчикът подкрепя младежите при изразено от тях желание за създаване или поддържане на връзки със семейството им.

Индикатор	Източник на информация
143) В ИПП на младежа са включени договорени с него цели и дейности за идентичност.	– ИОП/ИПП на потребителите – Досиета на потребителите

Критерий 17.2: Доставчикът на социалната услуга подкрепя потребителите да поддържат социални и общностни връзки. Доставчикът насърчава потребителите да създават нови приятелства и мрежи от контакти, да развиват хобита и интереси, както и да бъдат включвани в различни дейности, инициативи и събития в общността.

Индикатор	Източник на информация
144) В ИПП на младежа са включени договорени с него цели и дейности за разширяване на социална мрежа.	– ИОП/ИПП на потребителите – Досиета на потребителите

Критерий 17.3: Доставчикът на социалната услуга подкрепя потребителите за изграждане на адекватна самооценка, както и на умения за жизнено планиране.

Индикатор	Източник на информация
145) В ИПП на младежа са включени договорени с него цели и дейности за подобряване на себепознаването и изграждане на положителен аз-образ.	– ИОП/ИПП – Досиета на потребителите
146) При необходимост от специализирана подкрепа екипът посредници на потребителите за предоставянето є.	– Интервюта с потребители – Интервюта със служители

Стандарт 18: Боравене с финансови средства

Специализираната социална услуга РГМ предоставя ежемесечно на потребителите финансови средства за закупуване на хранителни продукти и храна, както и за хигиенни материали и консумативи.

Критерий 18.1: Доставчикът на социалната услуга запознава потребителите с процедурата за получаването, разходването и отчитането на финансовите средства, които му се предоставят за закупуване на хранителни продукти и хигиенни консумативи.

Индикатор	**Източник на информация**
147) В ИПП на потребителите са планирани дейности за развитие на умения за бюджетиране в изпълнение на процедурата.	– Процедура – ИОП/ИПП – Досиета на потребителите – Интервюта с потребители – Интервюта със служители

Критерий 18.2: Доставчикът на социалната услуга проследява и контролира използването на предоставената финансова подкрепа на потребителите само за нейните цели. При започване на работа и получаване на доход потребителите могат да ограничат или откажат финансова подкрепа.

Индикатор	**Източник на информация**
148) Налична е документация, която удостоверява изразходването на финансовите средства и тяхното отчитане.	– Досиета на потребителите – Документи, отчети и справки за извършените разходи, подписани от потребителя
149) Интервюираните потребители обясняват как използват финансовата подкрепа или защо са я отказали.	– Заявление от потребител за частично ползване на финансовите средства – Декларация от потребител за отказ от получаване на финансовите средства

Специализираната социална услуга РГМ се предоставя самостоятелно или комплексно[1] със следните социални услуги:

- информиране и консултиране - като специализирана социална услуга;
- застъпничество и посредничество;
- терапия - като специализирана социална услуга;
- обучение за придобиване на умения - като специализирана социална услуга.

Социалните услуги „дневна грижа", „резидентна грижа" и „осигуряване на подслон" или комбинация от две от тях не могат да се предоставят комплексно, 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 специализираната социална услуга РГМ 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] При комплексно предоставяне на социални услуги доставчикът по своя преценка може да разработва общи или отделни програми, правила, регистри и други документи за различните видове социални услуги. При прилагане на подхода за общи документи за всички предоставяни комплексно услуги следва да има ясна и добре

структурирана информация за всички видове социални услуги, които доставчикът предоставя, както и за всички видове социални услуги, които всяко от лицата ползва комплексно от един доставчик.

Приложение № 15 към чл. 11, ал. 2
Стандарти и критерии за качество на интегрираната здравно-социална услуга
Резидентна грижа за деца с трайни увреждания с потребност от постоянни медицински грижи

А. Доставчикът на Интегрираната здравно-социална услуга за резидентна грижа за деца с трайни увреждания на възраст до 18 години с потребност от постоянни медицински грижи (РГДТУ с ПМГ) е длъжен да осигури следните стандарти за организация и управление на социалната услуга:

Стандарт 1: Управление

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

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

Индикатор	Източник на информация
1) Разписана система за управление на качеството, в т.ч. на служителите и ресурсите.	– Доставчикът представя доказателства за наличие на система за управление – Писмени политики и процедури, правила, правилници
2) Интервюираните служители дават пример от своята практика по прилагане на система за управление.	– Наблюдение и описание на средата – Интервюта със служителите
3) 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)
4) Всички служители са запознати със съдържанието на обобщената информация за постигнатите резултати и вземат под внимание всички обстоятелства от значение за подобряване на ежедневната им работа.	– Интервюта със служители

Критерий 1.2: Управлението на интегрираната здравно-социална услуга е ясно структурирано, като управляващото услугата лице е назначено от доставчика на услугата за осъществяване на ръководство и е работодател на служителите, предоставящи услугата.

Индикатор	Източник на информация
5) Дейността на услугата се управлява от назначен от доставчика ръководител.	– Договор за назначаване (възлагане) на лицето, управляващо интегрираната здравно-социална услуга – При приложимост, валидно пълномощно на ръководителя на услугата
6) Определени са отговорностите, нивата на вземане на решения (подчиненост) и задълженията на служителите.	– Длъжностни характеристики на служителите (вкл. органиграма)

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

Индикатор	Източник на информация
7) Установяване на методи за работа в услугата, съобразени с проучени добри практики и подходи за работа с деца.	– Интервю с ръководителя на услугата – Създадени вътрешни документи/процедури
8) При възможност, ръководителят на услугата посочва поне една добра практика/иновация, приложена в услугата.	– Информация, подписана от ръководителя на услугата

Стандарт 2: Организация на дейностите

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

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

Индикатор	Източник на информация
9) Всяко дете има индивидуален режим, съобразен с възрастта и здравословното му състояние.	– Дневен режим – Наблюдение
10) При възможност най-малко една дейност на потребителите седмично е в среда извън услугата за резидентна грижа.	– При приложимост, интервюта с потребители
11) За всяко дете е отделено индивидуално внимание от възрастен – разходка, игра, четене на приказки и други, всеки ден.	– Индивидуален график на потребителите
12) Интервюираните служители дават пример от своята практика по прилагане на система за управление – в частта относно организацията на дейностите.	– Наблюдение и описание на средата – Интервюта със служители

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

Индикатор	Източник на информация

Индикатор	Източник на информация
13) Всички деца разполагат с лични вещи, облекло и обувки, които съхраняват в определен за тях гардероб/шкаф, до който имат осигурена възможност за непрекъснат и лесен достъп.	– Наблюдение – При приложимост, интервюта с потребители – Интервюта със служители – При приложимост, разходо-оправдателни документи (закупуване на артикули)
14) В спалните помещения за всеки потребител е обособено лично пространство.	– Наблюдение – Интервюта със служители
15) За всяко дете са осигурени условия за уединение (за къпане, обличане, личен тоалет, конфиденциален разговор, медицински грижи и др.) при гарантиране на защита от посегателство над потребителите, включително с осигурена възможност за прегражданe с подвижни прегради (паравани или специално предвидена подвижна стена, тип „хармоника") между леглата и мебелите за лични вещи с цел осигуряване на самостоятелност или специфични медицински грижи и манипулации.	– При приложимост, интервюта с потребители

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

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

Критерий 2.4: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга въвежда правила за изпълнение на ежедневните дейности като хранене, събуждане, лягане, които се установяват с участие на децата в услугата и са общоприети от групата.

Индикатор	Източник на информация

18) Служителите представят на потребителите правилата за събуждане, за хранене, за подготовка за лягане и др.	– Дневен режим – Интервюта със служители
19) При възможност, потребителите споделят за индивидуален режим за събуждане, за хранене, за подготовка за лягане и др.	– При приложимост, интервюта с потребители
20) При възможност, всеки потребител разказва най-малко за една съвместна дейност със служителите.	
21) Децата познават правилата на живот в услугата.	

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

Индикатор	Източник на информация
22) Във всеки момент на денонощието са осигурени достатъчно на брой и по състав служители.	– Одобрен месечен график – Наблюдение
23) Предаването и приемането на смените се организира чрез срещи на съответните служители за обмен на информация.	– Рапортна книга
24) Информацията относно предоставяната медицинска грижа се отразява писмено.	– Интервюта със служители

Стандарт 3: Място на предоставяне

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

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

Индикатор	Източник на информация
25) Интервюираните служители потвърждават, че средата, в която се намира и функционира интегрираната здравно-социална услуга, е подходяща по отношение на прилежащата инфраструктура.	– Интервюта със служители – Наблюдение и описание на средата
26) В населеното място има следната здравна инфраструктура: а) лечебно заведение за извънболнична специализирана медицинска помощ с дейност по физикална и рехабилитационна медицина; или б) център за комплексно обслужване на деца с увреждания и хронични заболявания;	– Наблюдение и описание на средата – Интервю с ръководителя на услугата

Индикатор	Източник на информация
в) център за спешна медицинска помощ;	
г) лечебно заведение за болнична помощ за активно лечение с дейности по спешна медицина, педиатрия, хирургия, нервни болести, интензивно лечение.	
27) В населеното място се предоставят социални услуги за:	
а) дневна грижа за деца с трайни увреждания;	
б) терапия и рехабилитация.	
28) Интегрираната здравно-социална услуга е разположена самостоятелно – не е разположена в една сграда с друга услуга за резидентна грижа и/или разполага със собствен вход и изход.	– Наблюдение и описание на средата
29) Интегрираната здравно-социална услуга не се предоставя в лечебно заведение.	
30) За достъпа до интегрираната здравно-социална услуга няма прегради и пречки като бариери, забрана за спиране.	
31) Установяване на административен адрес на услугата.	– Решение на общинския съвет, а в случаите, когато социалните услуги са делегирани от държавата дейности, и Заповед на изпълнителния директор на Агенцията за социално подпомагане – Регистър на АКСУ

Критерий 3.2: При възможност, специализираната среда на интегрираната здравно-социална услуга разполага с прилежаща територия, която се обособява като част от услугата и има лесен достъп до външните прилежащи пространства.

Индикатор	Източник на информация
32) Специализираната среда на интегрираната здравно-социална услуга разполага с прилежащо дворно пространство за организиране на занимания на открито и/или отдих на потребителите.	– Наблюдение и описание на средата
33) Дворното пространство е добре поддържано и е адаптирано спрямо нуждите на потребителите.	
34) При възможност, интервюираните потребители потвърждават, че дворното пространство е достъпно за тях.	– При приложимост, интервюта с потребители

Стандарт 4: Специализирана среда

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

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

Индикатор	**Източник на информация**
35) Всички потребители нощуват в стая с не повече от две места за спане със самостоятелно легло и с минимум 8 м^2 полезна площ в спалните помещения за всеки потребител.	– Наблюдение и описание на помещенията – При приложимост, интервюта с потребители
36) Спалните помещения са обзаведени съобразно възрастта, пола, здравословното състояние и индивидуалните нужди на настанените потребители.	– Интервюта със служители – Регистър на потребителите – При приложимост, документи за предназначение на спалните помещения
37) За всеки потребител леглата са с: а) ортопедичен или антидекубитален матрак; или – при необходимост – са осигурени: б) медицински легла на колела с подвижни секции, с пластмасови помощни захвати (триъгълни) с каиш с вертикална дръжка.	– Наблюдение и описание на помещенията
38) В спалните помещения е осигурена възможност за пускане на осветлението от леглото за страничното и общото осветление на стаите.	
39) Поне едно помещение за дневни занимания с потребителите, в което могат да се съберат поне половината потребители (по 5 м^2 на потребител)	
40) Всяко помещение за дневни занимания е обзаведено съобразно възрастта, здравословното състояние и индивидуалните нужди на настанените потребители – напр.: а) механично-хидравличен полулежащ медицински стол; б) позициониращ (терапевтичен) стол – вертикализатор с работен плот и регулируеми разстояния; в) шезлонг за деца; г) дюшек/постелка за лежане на пода с	

Индикатор	Източник на информация
почистваща се повърхност; д) многофункционални модули (цилиндричен и полуцилиндричен); е) пуф-фотьойл.	
41) Мебелите и съоръженията в услугата са обезопасени (заоблени ръбове, обезопасени електрически контакти и др.).	– Наблюдение и описание на помещенията
42) Поне едно кухненско помещение за приготвяне на храна с пространство за съхранение на хранителни продукти, оборудвано с необходимите уреди.	– При приложимост, интервюта с потребители – Интервюта със служители
43) Поне едно помещение за хранене (трапезария), в което могат да се съберат поне половината потребители.	– Регистър на потребителите
44) Поне едно помещение, даващо възможност за предоставяне на заместваща грижа за 2-ма потребители.	
45) Обособено място или помещение за пране и сушене на дрехи.	
46) Поне едно помещение за индивидуална работа с потребителите.	
47) Поне едно помещение за временен престой на родители и/или близки, обзаведено подходящо за нощувка и престой на поне двама посетители.	– Наблюдение и описание на помещенията – Правила за достъп до помещенията
48) Помещението/помещенията за временен престой (на родители/близки) са обзаведени с кухненски кът с подходящо оборудване (напр. мивка, печка, хладилник, маса).	– При приложимост, интервюта с потребители
49) Поне едно помещение за служителите.	– Интервюта със служители – Регистър на потребителите
50) Условия за съхранение на лична документация на потребителите и архив (напр. метален шкаф, който се заключва).	– Наблюдение и описание на помещенията
51) Налично е необходимо оборудване при съблюдаване на професионалните норми и изисквания – домофон, телефонен пост, интернет връзка, видеонаблюдение (в общи помещения, коридори, входове), сигнална инсталация (ако е приложимо).	– Правила за достъп до помещенията и документацията

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

Индикатор	Източник на информация
52) Всички потребители ползват баня и тоалетна	– Наблюдение и описание на

Индикатор	Източник на информация
в близост до спалните им помещения – минимум по 1 санитарен възел на всеки две стаи.	помещенията
53) При приложимост/необходимост, санитарните възли разполагат с вана, подвижни душове, снабдени с терморегулатори на водата, парапети, които позволяват самостоятелност и сигурност за потребителите.	
54) За всички кърмачета са осигурени индивидуални ванички.	
55) Всички санитарни възли са съобразени с ползването им от деца със затруднена мобилност и такива на инвалидни колички – височина на мивките, широчина и височина на седалките на тоалетните, и са снабдени с ръкохватки, монтирани на стените.	
56) Санитарните възли разполагат със специфично за обслужването на потребителите оборудване, съобразено с възрастта и потребностите им, например подвижен комбиниран тоалетен стол/шезлонг за баня (за по-големи деца), подвижна бебешка ваничка с плот, с кушетка в банята за обслужване на деца, които се нуждаят от придружител при осъществяване на дейности от ежедневието, в т.ч. извършване на тоалет.	
57) Служителите ползват санитарен възел, различен от тези на настанените потребители.	
58) Всички санитарни съоръжения (в т.ч. кранове и душове за студена и топла вода и др.) са работещи.	

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

Индикатор	Източник на информация
59) Всички помещения се отоплява, като се поддържа постоянна температура от 21°C (отоплението през различните годишни сезони се регулира съобразно температурата на атмосферния въздух с цел осигуряване на оптимални температурни условия и недопускане на прегряване или преохлаждане на децата).	– Наблюдение и описание на помещенията (термометър в услугата) – Интервюта със служители – При възможност, интервюта с потребители
60) Помещенията са проветрени и нямат специфичен мирис.	– Наблюдение и описание на помещенията
61) Няма наличие на влага и мухъл в помещенията.	
62) Общите помещения и помещенията за живеене (включително и тези за нощуване) имат естествен източник на светлина.	

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

Индикатор	Източник на информация
63) Помещенията позволяват лесен достъп на деца с физически и/или сензорни увреждания и лесен преход от едно помещение в друго.	– Наблюдение и описание на средата
64) Разположението на мебелите и съоръженията в услугата позволява лесно придвижване на деца с физически и/или сензорни увреждания, като мебелите и съоръженията са обезопасени – имат заоблени ръбове на мебелите, или е осигурено подходящо защитно оборудване (протектори за ъглите, протектори на канали и електрически контакти и др.).	
65) Функционираща рампа или други подходящи приспособления (напр. асансьор, подемник) на подходящо и леснодостъпно входно място към интегрираната здравно-социална услуга.	– Наблюдение и описание на средата – Документи за въвеждане в експлоатация на съответното съоръжение
66) В услугата има осигурени детски инвалидни колички и универсален мобилен електрически лифт за повдигане от легнало и седнало положение.	
67) Санитарните помещения са приспособени за ползване от потребители с инвалидна количка.	
68) Вратите позволяват ползване от потребители със затруднения при придвижване – нямат прагове, отварят се навън, по възможност с автоматична фотоклетка, или бравите са на достъпна за потребителите височина.	
69) Широчината на всички коридори и врати по пътя на движение позволява безпрепятствено преминаване на инвалидна количка или болнично легло.	
70) За улесняване на придвижването по коридорите и там, където е необходимо, има ръкохватки и парапети.	

Стандарт 5: Безопасност и сигурност

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

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

Индикатор	Източник на информация
71) Разработен План за защита при бедствия и аварии.	– План за защита при бедствия и аварии

Индикатор	Източник на информация
72) Интервюираните служители са запознати със своите задължения по План за защита при бедствия и аварии.	– Интервюта със служители – План за защита при бедствия и аварии – Протоколи от проведени учебни евакуационни мероприятия – Предписания на Служба „Пожарна безопасност и защита на населението" – Пожарно досие/Процедура за реакция при пожар
73) Има обозначен авариен изход, работещо евакуационно осветление.	– Протоколи/предписания от Служба „Пожарна безопасност и защита на населението" – Наблюдение
74) Евакуационен план – поставен на видно място и в едър план.	– Наблюдение

Критерий 5.2: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга прилага процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества и процедура за съхранение на опасни отпадъци.

Индикатор	Източник на информация
75) Налична писмена процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества. 76) Налична писмена процедура за съхранение и предаване на опасни отпадъци 77) Писмени указания за начина и дозировката на използване на препаратите за дезинфекция на ръцете на служителите, потребителите и на повърхностите. 78) Перилните, миещите средства и други потенциално вредни вещества са ясно обозначени и се съхраняват разделно от храните, в специални за това места, които са недостъпни за децата.	– Процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества – Процедура за съхранение и предаване на опасни отпадъци – Договор за транспортиране и унищожаване на опасни отпадъци – Наблюдение на помещенията – Интервюта със служители

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

Индикатор	Източник на информация
79) 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
80) Всички служители са запознати с разписаната Програма за превенция и план за действие при възникване на епидемична	– Документ, удостоверяващ, че на служителите е предоставена

ситуация, както и със своите задължения по Програмата.	Програмата – Интервюта със служители – Документ, удостоверяващ провеждане на периодичен инструктаж на служителите
81) Всички потребители и служители имат лични предпазни средства – маски, ръкавици и други, включително еднократни престилки, облекло и обувки за служителите, които се използват само в услугата.	– Наблюдение на средата – Интервюта със служители

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

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

Стандарт 6: Поверителност и сигурност на информацията

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

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

Индикатор	Източник на информация
86) Всички служители са запознати с политиката и процедурите за защита на личните данни в услугата и са наясно с отговорностите си за поддържане на поверителността на информацията за децата и семействата.	– Писмена политика и процедури относно защитата на личните данни и информацията за потребителите и семействата – Интервюта със служители
87) Желаещите да ползват социалната услуга (родителите/законните представители) са подписали Декларация за съгласие за предоставяне и обработване на лични данни за целите на изготвянето на ИОП и ИПГ/ИПП.	– Подписани Декларации

Критерий 6.2: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга архивира досиетата на потребителите и ги съхранява съгласно изискванията на Вътрешни правила за архивиране на информацията.

Индикатор	Източник на информация
88) Всички документи се архивират по Правила за архивиране на информацията.	– Вътрешни правила за архивиране с номенклатурни единици, одобрени от Държавен архив – Заповед, определяща състава на експертна комисия от служители на услугата за архивиране, съобразно вътрешните правила
89) Процедурата за защита на личните данни на потребителите съдържа условията, времето и реда за унищожаване на личните данни.	– Процедура за защита на личните данни на потребителите

Стандарт 7: Работа с общността

Работата с общността и системната комуникация на интегрираната здравно-социална услуга РГДТУ с ПМГ с партньори, други доставчици, държавни и общински служби, бизнес, медии, читалища, спортни клубове и други, които могат да допринасят за социалното включване на потребителите в обществото.

Критерий 7.1: Доставчикът предоставя интегрираната здравно-социална услуга чрез взаимодействие с други доставчици на социални, образователни, здравни, културни и други услуги и спортни дейности.

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

Критерий 7.2: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга има разработена и налична актуална информация за изпълняваните дейности за целите на външна и вътрешна комуникация.

Индикатор	Източник на информация
93) Информационните материали, предназначени за общността, са актуални и съдържат само обобщена информация за услугата.	– Информационни материали, налични в услугата
94) При приложимост, информационните материали за потребителите са в подходящ вид съобразен с възрастта и степента на развитието им.	– При необходимост, материали, подходящи за лица с ограничения в зрението, слуха или говора, и на лица с интелектуални затруднения

Индикатор	Източник на информация
95) При приложимост, служители и потребители могат да посочат примери за информационна работа с общността и други заинтересовани страни.	– При приложимост, интервюта с потребители – Интервюта със служители
96) Актуална информация за услугата се предоставя минимум веднъж годишно на ДСП и РЗИ.	– Изходяща поща

Стандарт 8: Финансов ресурс*

Добро финансово управление на интегрираната здравно-социална услуга РГДТУ с ПМГ.

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

Критерий 8.1: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга планира и разходва финансовите средства за предоставяне на услугата законосъобразно, ефективно, отчетно и отговорно.

Индикатор	Източник на информация
97) Годишният размер на средствата за финансиране на услугата е приет от общинския съвет като част от бюджета на общината за всички социални и интегрирани здравно-социални услуги, делегирани от държавата дейности.	– Решение на общинския съвет
98) Годишен план и отчет към определен период на средствата за финансиране на услугата по параграфи съгласно Единната бюджетна класификация за съответната година.	– Бюджетна бланка за разпределяне на разходите – Отчет на направените разходи към определен период – Информация, подписана от ръководителя на услугата
99) 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 се финансират от държавния бюджет, а при възможност – и на Колективния трудов договор за отрасъл „Здравеопазване".	– Поименно щатно разписание – Ведомости за работни заплати
100) Месечните средства за джобни разходи за ученици са планирани в бюджетната бланка.	– Бюджетна бланка за разпределяне на разходите – Вътрешен документ, удостоверяващ изплащанията

Б. Доставчикът на Интегрираната здравно-социална услуга за резидентна грижа за деца с трайни увреждания с потребност от постоянни медицински грижи (РГДТУ с ПМГ)

е длъжен да осигури следните стандарти за квалификация и професионално развитие на служителите, които осъществяват дейността по предоставянето на услугата:

Стандарт 9: Структура и квалификация на служителите

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

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

Индикатор	**Източник на информация**
101) За всички позиции има разработени и одобрени длъжностни характеристики с включено задължение за съдействие по чл. 7 от ЗЗДет.	– Актуални длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите
102) Наетите на трудов договор служители познават длъжностните си характеристики.	– Актуални длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите – Интервюта със служители
103) В изискванията за заемане на длъжностите са заложени специални умения, като: – умения за бърза, адекватна реакция и вземане на решение в ситуация на криза, емоционален конфликт, умения за адекватно поведение при работа с деца с тежки увреждания и/или с агресивно/автоагресивно поведение и други; – разбиране на различията и особеностите на деца с увреждания и познаване на особеностите в психичното развитие на деца от различни възрастови групи; – умения за работа в екип – в самата услуга и при междуинституционално сътрудничество и взаимодействие; – умения за работа и комуникация с родители, близки и роднини; – умения за разпознаване на симптоми/белези на насилие и проявите му при деца.	– Длъжностни характеристики – Обяви за набиране на служители
104) Всички наети лица съответстват по квалификация на изискванията, заложени в длъжностните им характеристики.	– Трудови досиета на всички служители
105) Интервюираните служители са запознати с нормативната уредба в сферата на социалните и здравните услуги и закрилата на детето, както и с Етичния кодекс на работещите с деца, Етичния кодекс на служителите,	– Интервюта със служителите

Индикатор	Източник на информация
осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги, и Кодекса на професионалната етика на медицинските сестри, акушерките и асоциираните медицински специалисти.	
106) Щатното разписание е запълнено на минимум 75%.	– Длъжностно щатно разписание:
107) Доставчикът е осигурил следните категории служители в услугата: а) специалисти – основни специалисти, необходими за функционирането на услугата, и препоръчителни специалисти; б) служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите, и служители, подпомагащи функционирането на услугата.	™ основни специалисти: социален работник; медицински сестри/акушерки; ™ при необходимост, препоръчителни специалисти: психолог; консултант по хранене; логопед; педиатър; ерготерапевт; ™ служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите: детегледач/здравен асистент; ™ при необходимост, подпомагащи служители: готвач; хигиенист; шофьор/поддръжка – Поименно щатно разписание
108) Минималният брой по основните категории служители е съобразен с броя на потребителите в РГДТУ с ПМГ.* *(*) Минимален брой на децата, ползващи социалната услуга – 6, и максимален брой деца, ползващи социалната услуга – 9, в т.ч. 2 места за заместваща грижа за всяка услуга.*	– Длъжностно щатно разписание – Коефициент за определяне числеността на служителите (1,9)
109) Всички служители са с редовни лични здравни книжки.	– Лична здравна книжка – заверена за всяка календарна година
110) Всички служители са годни и правоспособни за работа с деца в услугата.	– Медицински документи за всеки служител – при постъпване на работа – Свидетелство за съдимост за всеки служител – при постъпване на работа – Съответен на длъжността документ за образователен ценз
111) Интервюираните служители потвърждават, че организацията на сменния режим на работа за осигуряването на 24-часова грижа за потребителите е според договорните им отношения.	– Интервюта със служители – Трудови договори на всички служители

Индикатор	Източник на информация
	– Преглед на документи
	– Работни графици за последните 4 месеца
112) Установяване текучество на кадри за последните 12 месеца – по позиции и брой.	– Поименно длъжностно щатно разписание
	– Договори за назначаване и прекратяване
113) Брой сключени договори/споразумения за наемане на допълнителни служители/специалисти – фактическо състояние по позиции и брой.	– Договори за назначаване и прекратяване
	– Счетоводна документация
114) Всички служители са с подписани трудови договори/договори за извършване на определена работа/за предоставяне на определена услуга.	– Трудови досиета
115) Оценката на служителите се извършва веднъж годишно и отразява целите и мерките за професионалното им развитие в интегрираната здравно-социална услуга.	– Формуляр за оценка
	– Процедура за оценка
116) Резултатите от оценката на всеки служител се обсъждат лично.	– Подписан от ръководителя и служителя Формуляр за оценка

Критерий 9.2: Процедурата на доставчика на интегрираната здравно-социална услуга за подбор на служителите описва процесите и необходимите документи за подбор, наемане и сключване на договори със служителите (и доброволците). При приложимост, доставчикът привлича в дейността на услугата стажанти.

Индикатор	Източник на информация
117) Процедурата за подбор се спазва при назначаване на всеки служител.	– Процедура за подбор на служителите
118) Обявите за свободни работни места съответстват на длъжностната характеристика за всяка позиция.	– Интервюта със служители
	– Преглед на трудови досиета – позиции, обяви за работа, протоколи от интервюта с кандидатстващи за работа, длъжностни характеристики и др.
119) При приложимост, подборът на доброволци е в съответствие с писмена процедура за подбор на доброволци.	– При приложимост, процедура за набиране на доброволци
120) При приложимост, функциите, задълженията и ограниченията са разписани за всяка доброволческа позиция.	– При приложимост, договор с всеки доброволец
121) При приложимост, сътрудничество с учебни заведения за провеждане на учебни стажове.	– Сключени споразумения с учебни заведения

Индикатор	Източник на информация
	– Графици за стаж – Всички стажанти са запознати с функциите, задълженията и ограниченията за всяка позиция

Стандарт 10: Развитие на служителите

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

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

Индикатор	Източник на информация
122) 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
123) При необходимост, доставчикът осъществява партньорства с различни обучителни организации или обучители.	– Сключени договори за квалификационни курсове – Автобиографии на обучители – Процедура/и за удостоверяване на придобитите компетентности
124) Служителите в услугата участват в научно-практически курсове, обмяна на опит и/или добри практики.	– Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите – Индивидуална оценка на всеки служител – Протоколи от проведени вътрешни колегиуми по предварително разработен план в началото на всяка календарна година
125) 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 професионално развитие на всеки служител

Критерий 10.2: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга осигурява въвеждащи и надграждащи/специализирани обучения за служителите.

Индикатор	Източник на информация

Индикатор	Източник на информация
126) Всички новоназначени служители са преминали въвеждащо обучение от минимум 36 академични часа.	– Трудови досиета с налични документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати) – Списък на участници и обучители от проведени въвеждащи обучения
127) Служителите са преминали през последните 12 месеца специализирано обучение от минимум 24 академични часа (за основни специалисти, осъществяващи дейности по ръководство и предоставяне на социални услуги, препоръчителни специалисти и служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите) и минимум 12 академични часа за служителите, подпомагащи функционирането на социалната услуга.	– Трудови досиета с налични документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати) – Процедура/и за удостоверяване на придобитите компетентности
128) Интервюираните служители познават своите Индивидуални планове за професионално развитие.	– Интервюта със служители – Индивидуални планове за професионално развитие на всеки служител
129) Ръководителят на услугата е преминал през последните 12 месеца поне едно обучение, свързано с управленските функции.	– Трудови досиета с налични документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати)

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

Индикатор	Източник на информация
130) Всеки новопостъпил служител без опит в системата на интегрираните здравно-социални и/или социални услуги има назначен наставник, определен за период от 6 месеца от датата на назначаване.	– Заповед за определяне на наставник – Досиета на новопостъпили служители без опит в системата на интегрираните здравно-социални и/или социални услуги – При приложимост, интервю с определения наставник и служител
131) Служителите са преминали минимум една групова супервизия – от външен за интегрираната здравно-социална услуга специалист – на всеки 6 месеца (за последните 12 месеца).	– График на супервизиите – по видове – Протоколи/отчети от проведените супервизионни сесии
132) Служителите са преминали минимум една индивидуална супервизия – от външен за услугата специалист – на всеки 6 месеца (за последните 12 месеца).	– Автобиографии на специалистите по супервизия (независимо дали се предоставя пряко от лице, или осигурени от външна организация)

	– Договори с външни специалисти и/или доставчици на услуги по супервизия

В. Доставчикът на Интегрираната здравно-социална услуга за резидентна грижа за деца с трайни увреждания с потребност от постоянни медицински грижи (РГДТУ с ПМГ) е длъжен да осигури следните стандарти за ефективност на услугата с оглед на постигнатите резултати за лицата, които я ползват, в отговор на потребностите им:

Стандарт 11: Вход в услугата*

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

Критерий 11.1: При настаняване на потребител в интегрираната здравно-социална услуга нейният доставчик изисква следните задължителни документи:

- Заповед на директора на дирекция „Социално подпомагане" за настаняване на дете в услугата (и съдебно решение за настаняване, ако то вече е постановено) в случаите на настаняване по чл. 26 от ЗЗДет;
- Искане/Заявление за ползване на услугата към доставчика и предварителна оценка на потребностите (в случаите по чл. 92 от ЗСУ);
- Специализирана експертна оценка на здравословното състояние и потребностите на детето от медицински грижи от лечебни заведения за болнична помощ, определени със заповед на министъра на здравеопазването;
- Социален доклад на дирекция „Социално подпомагане" с включена оценка на потребностите на детето;
- План за действие на дирекция „Социално подпомагане";
- Медицинско удостоверение от личния лекар на потребител, че не е бил в контакт със заразно болни/заразоносителство;
- Резултати от изследване за бацилоносителство/паразити;
- Талон за здравословното състояние с нанесени имунизации, лична амбулаторна карта;
- Направления/заповеди за ползване на други социални услуги.

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

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

Стандарт 12: Управление на случая

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

Критерий 12.1: Предоставянето на интегрираната здравно-социална услуга се извършва съобразно индивидуална оценка на потребностите (ИОП) на потребителите, индивидуален план за грижа/подкрепа (ИПГ/ИПП) и заложените резултати в синхрон с Плана за действие на ДСП (в случай на дете в риск), 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
136) За всеки потребител на интегрираната здравно-социална услуга има налични подписани ИОП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя (над 14-годишна възраст) и/или – при възможност – от родителя/законния представител.	– Регистър на потребителите – ИОП на потребителите – Документ, определящ членовете на мултидисциплинарния екип – При възможност, интервюта с потребители – При възможност, интервюта с родители/законни представители
137) ИОП за всеки потребител покрива минимум следното: – История на детето и семейството; – Области на развитие: физическо, психическо, здравно, познавателно и образователно, емоционално и социално развитие; – Идентичност; – Специални нужди и потребност от специални здравни грижи, включително специфика на храненето (напр. диети, алергии); – Силни страни и ресурси на потребителя, неговото семейство, значими хора и средата.	– Съдържателен преглед на ИОП на потребителите
138) Структурата и съдържанието на ИПГ/ИПП отговарят на изискванията на нормативната уредба и съдържат конкретни, реалистични и измерими цели и резултати.	– Съдържателен преглед на всички ИПГ/ИПП на потребителите – Сравнителен преглед на произволно избрани ИПГ/ИПП на поне 5 потребители – Интервюта със служители
139) ИОП и ИПГ/ИПП на потребителите са разработени и актуализирани в срок.	– Първите ИОП и ИПГ/ИПП са разработени във възможно най-кратък срок (според спешността на случая), но не по-късно от 20 дни от началната дата на заявяване на желанието за ползване на услугата/настаняването – ИОП и ИПГ/ИПП на потребителите са

Индикатор	Източник на информация
	актуализирани в сроковете, определени в чл. 16а, ал. 5 от ППЗЗД/чл. 33, ал. 3 или чл. 34, ал. 1 от ППЗСУ – Изпратен доклад до ДСП за осъществените дейности и постигнатите резултати с детето на всеки 3 месеца (ППЗЗД, чл. 22, ал. 2)
140) За всички потребители са налични подписани ИПГ/ИПП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя (над 14-годишна възраст) – и/или при приложимост – родител/законен представител.	– Преглед на всички ИПГ/ИПП на потребителите – Подписани ИПГ/ИПП от всички заинтересовани страни (включително мултидисциплинарен екип) – Протоколи от процеса на обсъждане
141) Дейностите във всички прегледани ИПГ/ИПП отразяват установените в ИОП потребности.	– Съдържателен преглед на ИОП с ИПГ/ИПП на потребителите

Критерий 12.2: Прекратяване на ползването на интегрираната здравно-социална услуга от всеки потребител е планирано и се подготвя съвместно с ДСП, като доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга подкрепя потребителя в процеса на преход към новия начин на живот.

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

Стандарт 13: Здраве и хранене

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

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

Индикатор	Източник на информация
144) Всички потребители имат избран до 2 седмици след настаняването си личен лекар, практикуващ в района на местоположение на услугата и осигурена дентална помощ.	– Лична здравноосигурителна книжка на всеки потребител – Информация, подписана от ръководителя на услугата за ползване на

Индикатор	Източник на информация
	дентален лекар
	– При приложимост, интервюта с потребители
145) Всички потребители имат План за здравни грижи (ПЗГ), съобразени с потребностите им.	– ИПГ/ИПП на потребителите
	– ПЗГ на потребителите
146) Индивидуалната медицинска документация на всеки потребител се съхранява в личното му досие.	– Досиета на потребителите
147) Всички потребители са преминали необходимия брой профилактични и диспансерни прегледи съобразно тяхната възраст и здравословно състояние, включително дентални прегледи.	– Лична амбулаторна карта/амбулаторен лист на всеки потребител
	– Досиета на потребителите, съдържащи документ(и), удостоверяващ(и) извършени прегледи
	– Регистър на потребителите
148) Всички потребители, подлежащи на задължителни профилактични имунизации и реимунизации, са обхванати съгласно имунизационния календар на Република България от настаняването им в услугата.	– Лична амбулаторна карта/амбулаторен лист на всеки потребител
	– Талон за здравословното състояние с нанесени имунизации
	– При приложимост, документ, удостоверяващ отлагане на имунизация по медицински индикации
	– Лична здравноосигурителна книжка на всеки потребител
149) На всички потребители е осигурен достъп до болнично лечение при състояния, които налагат хоспитализация.	– Лична амбулаторна карта/амбулаторен лист от преглед
	– Направление за хоспитализация
	– Епикриза
150) На всички потребители е осигурен достъп до рехабилитационни процедури.	– График
	– Карта за процедури
151) Всички потребители са придружени от служител(и) на услугата и/или от родител/законен представител при посещение в лечебно заведение.	– График – при планови посещения
	– Рапортна книга – при спешни случаи

Критерий 13.2: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга способства за осигуряване възможно най-високо равнище на постоянни медицински грижи за деца с трайни увреждания.

Индикатор	Източник на информация
152) На всички потребители е осигурена	– 24-часов график за обслужване на

Индикатор	Източник на информация
постоянна медицинска грижа 24 часа в денонощието.	децата в услугата – от медицинска сестра – Договор с лекар, гарантиращ 24-часова възможност за консултация с лекар, назначен в услугата, или Заповед/договор с лечебно заведение за осигурена 24-часова възможност за консултация с лекар от лечебното заведение за болнична помощ – Налични планове за медицински грижи – Лична амбулаторна карта/амбулаторен лист на всеки потребител – с отразена периодична оценка на здравословното състояние – Технически фишове
153) На потребителите се дават по график необходимите лекарствени продукти, предписани от лекар.	– Лична амбулаторна карта/амбулаторен лист от преглед, рецепта – Терапевтичен лист с назначени лекарствени продукти – Рапортна книга
154) Интервюираните служители са запознати със своите задължения при осигуряване на медицинска грижа за потребителите.	– Интервюта със служители относно степен на познаване на утвърдените протоколи, алгоритми и технически фишове
155) Служителите са обучени за оказване на първа помощ.	– Документ, удостоверяващ преминаване на обучение – Интервюта със служители
156) Услугата поддържа помещение за прегледи, консултации и манипулации със стандартна мебелировка, в която е включено задължително и специфично оборудване, като броят и видовете са съобразени с потребностите на потребителите: а) широка кушетка с регулираща се височина за прилагане на специализирани кинезитерапевтични методики; б) кислороден концентратор; в) ултразвуков аерозолен инхалатор;	– Наблюдение и описание на средата

Индикатор	Източник на информация
г) инфузионна помпа; д) аспирационна помпа; е) амбу детско; ж) монитор за основни жизнени функции с пулсоксиметър; з) други медицински изделия и медицинска апаратура.	

Критерий 13.3: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга поддържа в наличност основни лекарствени продукти за оказване на първа помощ и медицинско обслужване, както и създава условия за осигуряване на потребителите на лекарствени продукти, на медицински изделия и на диетични храни за специални медицински цели, заплащани напълно или частично от НЗОК.

Индикатор	Източник на информация
157) Основните лекарствени продукти за оказване на първа помощ и медицинско обслужване са налични и се съхраняват на специално място, в заключен спешен шкаф, до който децата нямат достъп.	– Налични лекарствени продукти – Документ(и), удостоверяващ(и) изписани лекарствени продукти – Наблюдение на мястото за съхраняване на лекарствени продукти и определен ред за достъп до тях (напр. в Правилник за вътрешния ред, заповед и/или др.)
158) Лекарствените продукти, медицинските изделия и диетичните храни за специални медицински цели се осигуряват за потребителите по Процедура за снабдяване, съхранение, изписване и прилагане на лекарствени продукти, медицинските изделия и диетичните храни за специални медицински цели.	– Процедура за снабдяване, съхранение, изписване и прилагане на лекарствени продукти, медицинските изделия и диетичните храни за специални медицински цели – Документ(и), удостоверяващ(и) изписани и отпуснати лекарствени продукти, медицински изделия и диетични храни за специални медицински цели – Терапевтичен лист с назначени лекарствени продукти

Критерий 13.4: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга осигурява необходимата по количество и качество храна на потребителите, съобразена с техните потребности и с установените стандарти за детско хранене съгласно нормативната уредба. Доставчикът насърчава развиване на умения за самостоятелност при храненето на потребителите независимо от тяхното увреждане.

Индикатор	Източник на информация
159) Обстановката и оборудването в местата за хранене са съобразени с броя, възрастта, конкретните потребности и увреждането на потребителите.	– Наблюдение и описание на средата

Индикатор	Източник на информация
160) Насърчено е развитието на умения за самостоятелност при храненето на потребителите.	– Наблюдение (на процеса на хранене) – Интервюта със служители – При приложимост, интервюта с потребители
161) Храната отговаря на физиологичните потребности за съответната възраст и заболяване.	– Предписани диети – Седмични менюта
162) Ежеседмичното меню се изготвя с участие на медицински специалист и се одобрява от ръководителя на услугата.	– Протоколи от проверки на РЗИ
163) Менюто включва разнообразна, балансирана и питателна храна, като осигурява здравословно и/или диетично хранене, съобразено с физиологичните потребности от енергия и хранителни вещества.	
164) Храната отговаря на всички изисквания и хигиенни норми, като при приготвянето и предоставянето є се съблюдават нормите за правилно съхранение на продуктите и хигиена на пространствата и помещенията, които са в досег с нея.	– Наблюдение и описание на средата – Седмични менюта – При приложимост, предписания на ОДБХ
165) Кърмачетата се хранят съобразно здравословното им състояние (в ръцете на възрастен, а в случаи на хранене със сонда то се извършва в шезлонг извън леглото със задължително взаимодействие на възрастния с детето).	– Наблюдение и описание
166) Ежеседмичното меню е съобразено с личните предпочитания на потребителите.	– При приложимост, интервюта с потребители
167) Интервюираните потребители потвърждават удовлетвореност от предоставяната храна като количество и качество – при приложимост.	
168) На всички нуждаещи се от диетично хранене потребители се изработват индивидуални менюта след консултация със специалист и са съобразени с основното заболяване на потребителя.	– При приложимост, заповедна книга (за ежедневно требване храната на потребителите) – Препоръка за диетично хранене – Преглед на ИПГ/ИПП с ПЗГ с включена информация за необходимостта от прилагане на диетично хранене – Индивидуално меню

Индикатор	Източник на информация
169) Броят на служителите в смяна е съобразен с необходимостта от подкрепа за развитие на уменията на потребителите при хранене.	– Наблюдение – Седмичен график
170) Броят и организацията на храненията са съобразени с възрастта, здравословното състояние и ежедневните дейности на потребителите.	– Наблюдение и описание на средата – Дневен режим, в който са определени часовете за хранене, според възрастта и конкретните потребности – Интервюта със служители – При приложимост, интервюта с потребители

Стандарт 14: Образование, обучение и трудова заетост - при приложимост.

Интегрираната здравно-социална услуга осигурява подкрепа на всяко дете за достъп до предучилищно и училищно образование и възпитание на децата над 16 г. - и съдействие за включване в обучителни програми за придобиване на трудови умения и включване в подходяща трудова дейност (при приложимост).

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

Индикатор	Източник на информация
171) За потребителите е осигурена възможност за обучение в съответните институции в системата на предучилищното и училищното образование съобразно възрастта и възможностите им.	– Документ от съответната институция – При приложимост, интервюта с потребители – Интервюта със служители – ИПГ/ИПП на потребителите
172) Всички ИПГ/ИПП съдържат специфични дейности за подкрепа на потребителите в процеса на образование.	
173) За всички потребители са осигурени необходимите учебни материали, пособия, помагала и др.	
174) Всички потребители получават допълнителна подкрепа чрез подходящи за целта услуги (напр. консултиране, терапия и др.).	

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

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

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

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

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

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

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

Индикатор	Източник на информация
182) Посещенията/контактите на потребителите са регламентирани.	– План за действие и/или Социален доклад, и/или Становище (на ДСП)

Индикатор	Източник на информация
	– ИПГ/ИПП на потребителите
	– Книга за посещенията
	– Записи в досиетата
183) Служителите могат да опишат осъществяваните контакти на децата с родители/семейства/значими хора.	– Интервюта със служители
	– ИПГ/ИПП на потребителите
184) Доставчикът е създал възможност за присъствие през деня на родителите/семействата и участие в грижите за детето (напр. родителите и семействата на потребителите са канени на всички важни събития в живота на детето – рождени дни, тържества по повод конкретно постижение на детето).	– Записи в Книгата за посещенията
	– Снимков материал и други – досиета на потребителите
	– При приложимост, интервюта с родители/законни представители
185) При осъществяване на контактите са зачетени желанията на потребителите.	– При приложимост, интервюта с потребители
	– Материали от проведени срещи
186) Родителите на децата се обучават за полагането на специфични грижи за децата.	– Наличие на протоколи за проведени обучения
	– При приложимост, интервюта с родители/законни представители

Стандарт 16: Идентичност

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

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

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

Стандарт 17: Взаимоотношения деца - служители

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

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

Индикатор	Източник на информация
190) Служителите споделят наблюденията си върху всяко дете и обсъждат подходите и стратегиите за справяне в екипа, преди да се предприемат конкретни действия и стъпки спрямо детето.	– Протоколи и решения, взети на екипни срещи за обсъждане на работата с всяко дете
191) Екипни и/или индивидуални супервизии при случаи на потребители с проблемно поведение.	– Протоколи/доклади от проведени супервизии

Критерий 17.2: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга прилага позитивни възпитателни методи за постигане на приемливо поведение на настанените деца, като подходът към всеки потребител е индивидуален - на базата на личната му история, индивидуалните му нужди и способности, и нивото на развитие.

Индикатор	Източник на информация
192) Взетите решения от екипа относно справяне с проблемно поведение на дете, както и предприетите действия са добре документирани, определени са отговорник за проследяване на ефективността от предприетите действия и срокът за тяхното приложение.	– Протоколи, дневник за протичане на работната смяна
193) Служителите са обучени да прилагат позитивни възпитателни методи за предотвратяване и справяне с предизвикателното поведение и постигане на приемливо поведение на настанените потребители.	– Програма за преминато обучение – Програма за въвеждащо и надграждащи обучения

Критерий 17.3: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга прилага ефективна комуникация, разбира комуникативните ограничения и поведението на потребителите и реагира подходящо в съответните ситуации.

Индикатор	Източник на информация
194) Служителите са обучени да прилагат алтернативна и допълваща комуникация с потребителите с ограничения в комуникацията.	– Материали от преминато обучение – Програма за въвеждащо и надграждащи обучения
195) Служителите прилагат алтернативна и допълваща комуникация с потребители с ограничения в комуникацията.	– Материали за подпомогната комуникация – Интервюта със служители

Стандарт 18: Права и закрила на децата

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

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

Индикатор	Източник на информация
196) Всички служители познават Конвенцията на ООН за правата на детето и	– Програма за въвеждащо и надграждащи

Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания.	обучения
	– Документи, доказващи, че са запознати
	– Доказателства от проведени информационни и/или обучителни дейности
	– Интервюта със служители
197) При приложимост, всички деца познават правата си – съобразно възрастта и степента на разбиране.	– При приложимост, интервюта с потребители
	– Адаптирани материали
	– Доказателства от проведени информационни и/или обучителни дейности

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

Индикатор	**Източник на информация**
198) Утвърдена Процедура за подаване на жалби.	– Процедура за подаване на жалби
199) Интервюираните потребители познават Процедурата за подаване на жалби в услугата – при приложимост.	– Материали по представяне на Процедурата за подаване на жалби по достъпен за децата начин
	– При приложимост, интервюта с потребители
200) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са вписани в Регистър за жалбите.	– Регистър за жалбите
	– При приложимост, интервюта с потребители
201) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са разгледани и са предложени решения от Комисията по жалбите.	– Заповед на ръководителя на РГДТУ с ПМГ за създаване на Комисия
	– Досие за всяка жалба (описание на жалбата, протоколи и решения от заседания на Комисията)
	– Доклад на Комисията до ръководителя на РГДТУ с ПМГ
	– Отговор(и) до жалбоподателя
202) Утвърдена Процедура за закрила от насилие, злоупотреби, тормоз и дискриминация.	– Процедурата за закрила от насилие, злоупотреби, тормоз и дискриминация
203) Интервюираните служители познават Процедурата за закрила от насилие, злоупотреби, тормоз и дискриминация.	– Регистър на сигналите и тяхното развитие

Индикатор	Източник на информация
	– Интервюта със служителите
204) Интервюираните потребители са запознати с правото си на защита от всякакви форми на насилие и злоупотреба – при приложимост.	– При приложимост, интервюта с потребители
205) Служителите преминават веднъж годишно обучение за закрила от насилие.	– Удостоверение от обучение – Интервюта със служителите – Програма за въвеждащо и надграждащи обучения
206) При регистрирани случаи на насилие услугата РГДТУ с ПМГ е осигурила необходимите външни специалисти за оказване на психологическа и/или социална подкрепа на потребител, жертва на насилие, и това се отразява в ИПГ/ИПП.	– Регистър на сигналите и тяхното развитие – Протоколи от проведени сесии за подкрепа/рехабилитация – ИПГ/ИПП на потребителите
207) На видно място е поставена информация за НТЛД 116 111 и спешна телефонна линия 112.	– Наблюдение на средата
208) На потребителите е осигурен достъп до телефон, който може да бъде използван от тях свободно, без присъствие на служители.	– Наблюдение на средата – При приложимост, интервюта с потребители

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

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

Критерий 18.4: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга търси активно мнението на потребителите при оценка на изпълнението на Програмата за развитие на качеството.

Индикатор	Източник на информация
211) Разработени форми/материали за търсене на мнението на потребителите в текст, лесен за четене/разбиране.	– Форми/материали за търсене на мнението на потребители – Програма за развитие на качеството
212) При приложимост, 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
213) Програмата за развитие на качеството и Годишният отчет към АКСУ отразяват постигнатите резултати от проучването на удовлетвореността.	– Съдържателен преглед на Програмата за развитие на качеството – Съдържателен преглед на обобщената информация от проучването – Годишен отчет с обобщена информация (към 31 март за АКСУ)

Интегрираната здравно-социална услуга РГДТУ с ПМГ се предоставя самостоятелно или комплексно[1] със следните социални услуги:

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

Услугите „дневна грижа", „резидентна грижа" и „осигуряване на подслон" или комбинация от две от тях не могат да се предоставят комплексно, 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 услуги.

Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга РГДТУ с ПМГ 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] При комплексно предоставяне на социални услуги доставчикът по своя преценка може да разработва общи или отделни програми, правила, регистри и други документи за различните видове социални услуги. При прилагане на подхода за общи документи за всички предоставяни комплексно услуги следва да има ясна и добре структурирана информация за всички видове социални услуги, които доставчикът предоставя, както и за всички видове социални услуги, които всяко от лицата ползва комплексно от един доставчик.

Приложение № 16 към чл. 11, ал. 3

Стандарти и критерии за качество на интегрирана здравно-социална услуга
Резидентна грижа за пълнолетни лица с трайни увреждания с потребност от постоянни медицински грижи
Резидентна грижа за възрастни хора в невъзможност за самообслужване с потребност от постоянни медицински грижи

А. Доставчикът на Интегрираната здравно-социална услуга за резидентна грижа за пълнолетни лица с трайни увреждания с потребност от постоянни медицински грижи и възрастни хора в невъзможност за самообслужване с потребност от постоянни медицински грижи (РГЛ с ПМГ) е длъжен да осигури следните стандарти за организация и управление на услугата:

Стандарт 1: Управление

Интегрираната здравно-социална услуга РГЛ с ПМГ прилага система за управление, която насърчава култура на качеството и гарантира, че целите на здравно-социалната услуга, индивидуалните потребности на потребителите, постигнатите резултати за тях се реализират по възможно най-ефективен начин, като се ангажира с развиване и прилагане на добри практики.

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

Индикатор	Източник на информация
1) Разписана система за управление на качеството, в т.ч. на служителите и ресурсите.	– Доставчикът представя доказателства за наличие на система за управление – Писмени политики и процедури, правила, правилници
2) 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
3) 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)
4) Всички служители са запознати със съдържанието на обобщената информация за постигнатите резултати и вземат под внимание всички обстоятелства от значение за подобряване на ежедневната им работа.	– Интервюта със служители

Критерий 1.2: Управлението на интегрираната здравно-социална услуга е ясно структурирано, като управляващото услугата лице е назначено от доставчика на

услугата за осъществяване на ръководство и е работодател на служителите, предоставящи услугата.

Индикатор	Източник на информация
5) Дейността на услугата се управлява от назначен от доставчика ръководител.	– Договор за назначаване (възлагане) на лицето, управляващо здравно-социалната услуга – При приложимост, валидно пълномощно на ръководителя на услугата
6) Определени са отговорностите, нивата на вземане на решения (подчиненост) и задълженията на служителите.	– Длъжностни характеристики на служителите (вкл. органиграма)

Критерий 1.3: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга прилага методи за работа, съобразени с проучени добри практики за работа и постоянни медицински грижи за пълнолетни лица с трайни увреждания и възрастни хора в невъзможност за самообслужване.

Индикатор	Източник на информация
7) При възможност, установяване на методи за работа в услугата, съобразени с проучени добри практики и подходи за работа и медицински грижи.	– Интервю с ръководителя на услугата – Информация, подписана от ръководителя на услугата
8) При възможност, ръководителят на услугата посочва поне една добра практика/иновация, приложена в услугата.	

Стандарт 2: Организация на дейностите

Интегрираната здравно-социална услуга РГЛ с ПМГ организира ежедневието в услугата, дейностите с потребителите и работата на служителите според предварително изготвени правила.

Критерий 2.1: Доставчикът на интегрираната здравно-социална 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
9) Правилникът за вътрешния ред гарантира участието на потребителите във вземане 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, при възможност и др.	– Протоколи от срещи – Документ, удостоверяващ, че потребителят е запознат с Правилника за вътрешния ред – Наблюдение – При приложимост, интервюта с потребители
10) В услугата има разписан дневен режим, който е съобразен с индивидуалните потребности и желания на потребителите.	– При приложимост, интервюта с потребители – Наблюдение – Дневен режим

11) В услугата е създаден Съвет на потребителите.	– Протоколи от работата на Съвета – Съответни документи – При приложимост, интервюта с потребители

Критерий 2.2: Доставчикът на интегрираната здравно-социална 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.

Индикатор	**Източник на информация**
12) Всички потребители разполагат с лични вещи, облекло и обувки, които съхраняват в определен за тях гардероб/шкаф, до който те имат непрестанен достъп.	– Наблюдение – При приложимост, интервюта с потребители
13) 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.	– Интервюта със служители
14) При приложимост, интервюираните потребители споделят за тяхното доброволно участие в общи дейности за поддържане на средата.	– Наблюдение – При приложимост, интервюта с потребители – Интервюта със служители

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

Индикатор	**Източник на информация**
15) Всички служители имат споделено разбиране за индивидуалните нужди на всеки потребител, поставената цел в индивидуалния план и методите за постигането им.	– ИПП на потребителите – При приложимост, интервюта с потребители
16) 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.).	– Интервюта със служители – Програма за дейността на услугата – Протоколи от срещи
17) 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 – Документ, удостоверяващ провеждани екипни срещи

Критерий 2.4: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга организира 24-часова грижа и подкрепа на потребителите, в т.ч. осигурява постоянни медицински грижи.

Индикатор	**Източник на информация**
18) Във всеки момент на денонощието са осигурени достатъчно на брой и по състав	– Одобрен месечен график

служители за обслужване, медицинска грижа и подкрепа.	– Наблюдение
19) Предаването и приемането на смените се организират чрез обмяна на информация между съответните служители.	– Рапортна книга – Интервюта със служители
20) Информацията относно предоставяната медицинска грижа се отразява писмено.	

Критерий 2.5: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга осигурява възможност при необходимост за съхранение на материални ценности и парични средства на всеки потребител.

Индикатор	**Източник на информация**
21) Разработена е процедура за съхранение и защита на материалните ценности и паричните средства на потребителите.	– Процедура за съхранение и защита на материалните ценности и паричните средства
22) При приложимост, интервюираните потребители потвърждават, че имат достъп до оставените от тях на съхранение материални ценности и парични средства.	– При приложимост, интервюта с потребители
23) 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
24) При необходимост, доставчикът улеснява достъпа на потребителите до информация, съвети и подкрепа за управление на техните финансови средства.	– Книга, където се описват материалните ценности и парични средства на потребител, оставени на съхранение – При приложимост, интервюта с потребители

Стандарт 3: Място на предоставяне

Интегрираната здравно-социална услуга РГЛ с ПМГ е разположена на място с изградени инфраструктурни, транспортни и комуникационни връзки и различни видове обществени услуги, което способства за постигане целите на услугата и поддържане добро качество на живот на потребителите.

Критерий 3.1: Общността разполага с работещи и достъпни услуги - здравни, административни, културни, както и за организация на свободното време. Мястото на РГЛ с ПМГ е комуникативно. Услугата има административен адрес на предоставяне.

Индикатор	**Източник на информация**
25) Интервюираните служители потвърждават, че средата, в която се намира и функционира интегрираната здравно-социална услуга, е подходяща по отношение на прилежащата инфраструктура.	– Интервюта със служители – Наблюдение и описание на средата
26) В населеното място има следната здравна инфраструктура:	– Наблюдение и описание на средата – Интервю с ръководителя на услугата
а) лечебно заведение за първична	

Индикатор	Източник на информация
извънболнична медицинска помощ; б) лечебно заведение за извънболнична специализирана медицинска помощ с дейност по физикална и рехабилитационна медицина; в) филиал на център за спешна медицинска помощ; г) лечебно заведение за болнична помощ за активно лечение с дейности по спешна медицина, вътрешни болести, хирургия, нервни болести, интензивно лечение.	
27) В населеното място се предоставят социални услуги: а) за терапия и рехабилитация; б) за дневна грижа – за подкрепа на лица с тежки множествени увреждания.	
28) Интегрираната здравно-социална услуга е разположена самостоятелно – не е разположена в една сграда с друга резидентна услуга и/или разполага със собствен вход и изход.	– Наблюдение и описание на средата
29) При възможност, интегрираната здравно-социална услуга е разположена на един етаж. В случай че е разположена в многоетажна сграда, свързването на нивата следва да съответства на изискванията за достъпна среда за хора с увреждания (нивата са свързани с вътрешна стълба и асансьор, който да е оразмерен за инвалидни колички).	
30) Интегрираната здравно-социална услуга не се предоставя в лечебно заведение.	
31) За достъпа до интегрираната здравно-социална услуга няма прегради и пречки като бариери, забрана за спиране.	– Наблюдение и описание на средата
32) Установяване на административен адрес на услугата.	– Заповед на изпълнителния директор на Агенцията за социално подпомагане и Решение на общинския съвет (в случаите, когато интегрираната здравно-социална услуга е делегирана от държавата дейност)

Критерий 3.2: При възможност, интегрираната здравно-социална услуга разполага с прилежаща територия, която се обособява като част от услугата, и има лесен достъп до външните прилежащи пространства.

Индикатор	Източник на информация
33) Интегрираната здравно-социална услуга разполага с прилежащо дворно пространство за организиране на занимания на открито и отдих на потребителите.	– Наблюдение и описание на средата
34) Дворното пространство е добре поддържано и е адаптирано спрямо нуждите на потребителите.	
35) Интервюираните потребители потвърждават, че дворното пространство е достъпно за тях.	– При приложимост, интервюта с потребители

Стандарт 4: Специализирана среда

Интегрираната здравно-социална услуга РГЛ с ПМГ създава подходящи и устойчиви условия за живот и възможност за ефективна грижа и подкрепа на потребителите.

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

Индикатор	Източник на информация
36) Всички потребители нощуват в стая с не повече от две места за спане със самостоятелно легло и с минимум 10 $м^2$ полезна площ в спалните помещения за всеки потребител, за да не се затруднява обслужването им. Осигурена е възможност за предоставяне на заместваща грижа за 2-ма потребители.	– Наблюдение и описание на помещенията – При приложимост, интервюта с потребители – Регистър на потребителите
37) Всички потребители нощуват в стая с друг потребител от същия пол (изключения са възможни за семейства или съобразно здравословното състояние на потребителите).	
38) За всеки потребител леглата са със: а) ортопедичен или антидекубитален матрак, или – при необходимост – са осигурени: б) медицински легла на колела с подвижни секции, с пластмасови помощни захвати (триъгълни) с каиш с вертикална дръжка.	– Наблюдение и описание на помещенията – Информация, подписана от ръководителя на услугата относно необходимостта и наличието на подходящи легла
39) В спалните помещения е осигурена възможност за пускане на осветлението от леглото за страничното и общото осветление на стаите.	– Наблюдение и описание на помещенията
40) Всички помещения, които се ползват от потребителите, са снабдени с леснодостъпен бутон за алармен сигнал,	

Индикатор	Източник на информация
както има осигурен алармен бутон до всяко легло.	
41) Поне едно помещение за дневни занимания с потребителите, в което могат да се съберат поне половината потребители (по 3 $м^2$ на потребител).	
42) Поне едно помещение за дневни занимания разполага с подходящи маси и столове, удобна и мека мебел, включително при необходимост, механично-хидравличен полулежащ медицински стол.	– Наблюдение и описание на помещенията – Информация, подписана от ръководителя на услугата относно необходимостта и наличието на подходящи средства/уреди
43) Поне едно кухненско помещение за приготвяне/разпределяне на храна с пространство за съхранение на хранителни продукти, оборудвано с необходимите уреди.	– Наблюдение и описание на помещенията – При приложимост, интервюта с потребители
44) Поне едно помещение за хранене (трапезария) с подходящо обзавеждане (маси, столове и др.), в което могат да се съберат поне половината потребители.	– Интервюта със служители – Регистър на потребителите
45) Обособено място или помещение за пране и сушене на дрехи.	
46) Поне едно помещение за индивидуална работа с потребителите/място за срещи с близки.	
47) Поне едно помещение за служителите.	
48) Помещение за прегледи, консултации и манипулации.	– Наблюдение и описание на помещенията
49) Помещението е оборудвано със стандартна мебелировка, в която са включени задължително и специфично оборудване, като броят и видовете са съобразени с потребностите на потребителите: а) широка кушетка с регулираща се височина за прилагане на специализирани кинезитерапевтични методики; б) кислороден концентратор; в) ултразвуков аерозолен инхалатор; г) инфузионна помпа;	

Индикатор	Източник на информация
д) аспирационна помпа; е) набор за осигуряване проходимост на горните дихателни пътища с балон за обдишване; ж) монитор за основни жизнени функции с пулсоксиметрия; з) пръстов пулсоксиметър; и) други медицински изделия и медицинска апаратура.	
50) 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 на помещенията
51) Налично е необходимо оборудване при съблюдаване на професионалните норми и изисквания – домофон, телефонен пост, интернет връзка, видеонаблюдение (в общи помещения, коридори, входове), сигнална инсталация.	

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

Индикатор	Източник на информация
52) Всички потребители ползват баня и тоалетна в близост до спалните им помещения – минимум по 1 санитарен възел на всеки две стаи не по-малко от 5 $м^2$.	– Наблюдение и описание на помещенията
53) Санитарните помещения са приспособени за ползване от потребители с инвалидна количка.	
54) Разположението на санитарните прибори и площта на банята позволяват свободно опериране с комбиниран тоалетен стол и/или пациентен лифтер.	
55) Служителите ползват санитарен възел, различен от тези на настанените потребители.	
56) Всички санитарни съоръжения (в т.ч. кранове и душове за студена и топла вода и др.) са работещи.	
57) Интервюираните потребители и служители потвърждават, че нуждаещите се от подкрепа потребители получават такава при поддържане на личната хигиена.	– При приложимост, интервюта с потребители – Интервюта със служители

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

Индикатор	Източник на информация
58) Всички помещения се отоплявaт, като се поддържа постоянна температура в съответствие с хигиенните изисквания, в спалните – минимум 18-22°C, в дневната – минимум 20°C, когато се използват от потребителите, с цел осигуряване на оптимални температурни условия и недопускане на прегряване или преохлаждане на потребителите.	– Наблюдение и описание на помещенията (термометър в услугата) – Интервюта със служители – При приложимост, интервюта с потребители
59) Помещенията са проветрени и нямат специфичен мирис.	– Наблюдение и описание на помещенията
60) Няма наличие на влага и мухъл в помещенията.	
61) Общите помещения и помещенията за живеене (включително и тези за нощуване) имат естествен източник на светлина.	

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

Индикатор	Източник на информация
62) Функционираща рампа или други подходящи приспособления (напр. асансьор, подемник) на подходящо и леснодостъпно входно място към РГЛ с ПМГ.	– Наблюдение и описание на средата – Документи за въвеждане в експлоатация на съответното съоръжение
63) Вратите позволяват ползване от потребители със затруднения при придвижване или от друг характер – нямат прагове, отварят се навън, по възможност с автоматична фотоклетка, или бравите са на достъпна за потребителите височина.	– При приложимост, интервюта с потребители
64) Широчината на всички коридори и врати по пътя на движение позволяват безпрепятствено преминаване на инвалидна количка или болнично легло.	
65) Санитарните помещения са приспособени за ползване от потребители с инвалидна количка.	
66) В зависимост от потребностите на потребителите в услугата са осигурени стационарни или подвижни повдигащи устройства (пациентен лифтер). Като минимално е осигурен поне един пациентен лифтер (хидравличен или електрически).	– Наблюдение и описание на средата

Стандарт 5: Безопасност и сигурност

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

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

Индикатор	**Източник на информация**
67) Разработен План за защита при бедствия и аварии.	– План за защита при бедствия и аварии
68) 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
69) Има обозначен авариен изход, работещо евакуационно осветление.	– Протоколи/предписания от Служба „Пожарна безопасност и защита на населението" – Наблюдение
70) Евакуационен план – поставен на видно място и в едър план.	– Наблюдение

Критерий 5.2: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга прилага процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества и процедура за съхранение на опасни отпадъци.

Индикатор	**Източник на информация**
71) Налична писмена процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества.	– Процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества
72) Налична писмена процедура за съхранение и предаване на опасни отпадъци.	– Процедура за съхранение и предаване на опасни отпадъци
73) Има писмени указания за начина и дозировката на използване на препаратите за дезинфекция на ръцете на служителите, потребителите и на повърхностите.	– Договор за транспортиране и унищожаване на опасни отпадъци – Наблюдение на помещенията
74) Перилните, миещите 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.	– Интервюта със служители

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

Индикатор	Източник на информация
75) 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
76) 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
77) Всички потребители и служители имат лични предпазни средства – маски, ръкавици и други, включително еднократни престилки, облекло и обувки за служителите, които се използват само в услугата.	– Наблюдение на помещенията – Интервюта със служители

Критерий 5.4: Доставчикът на интегрираната здравно-социална 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
78) 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
79) Утвърдена Процедура за действие при отсъствие на потребител без основателна причина или предупреждение.	– Процедура за действие при отсъствие на потребител без основателна причина или предупреждение
80) Всички служители и потребители са запознати със своите задължения съгласно Процедурите.	– Интервюта със служители – При приложимост, интервюта с потребители – Протокол(и) за предприети действия и резултатите от тях
81) 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

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

Критерий 6.1: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга разработва и прилага политика/процедура за сигурността и поверителността на личните данни за потребителите.

Индикатор	Източник на информация
82) 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
83) Желаещите да ползват социалната услуга са подписали Декларация за съгласие за предоставяне и обработване на лични данни за целите на изготвянето на ИОП и ИПП.	– Подписани Декларации

Критерий 6.2: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга архивира досиетата на потребителите и ги съхранява съгласно изискванията на Вътрешни правила за архивиране на информацията.

Индикатор	Източник на информация
84) Всички документи се архивират по Правила за архивиране на информацията.	– Вътрешни правила за архивиране с номенклатурни единици, одобрени от Държавен архив – Заповед, определяща състава на експертна комисия от служители на услугата за архивиране съобразно вътрешните правила
85) Процедурата за защита на личните данни на потребителите съдържа условията, времето и реда за унищожаване на личните данни.	– Процедура за защита на личните данни на потребителите

Стандарт 7: Работа с общността

Работата с общността и системната комуникация на интегрираната здравно-социална услуга РГЛ с ПМГ с партньори, други доставчици, държавни и общински служби, бизнес, медии и други допринасят за социалното включване на потребителите.

Критерий 7.1: Доставчикът предоставя интегрираната здравно-социална услуга чрез взаимодействие с други доставчици на социални, образователни, здравни, културни и други услуги.

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

правна защита.

Критерий 7.2: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга има разработена и налична актуална информация за целите на външна и вътрешна комуникация.

Индикатор	Източник на информация
89) Информационните материали, предназначени за общността, са актуални и съдържат обобщена информация за услугата.	– Информационни материали, налични в услугата – При необходимост, материали, подходящи за лица с ограничения в зрението, слуха или говора и за лица с интелектуални затруднения
90) Информационните материали за потребителите съдържат подробна информация за услугата и са в подходящ за четене и разбиране от потребителите формат.	
91) 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
92) При приложимост, актуална информация за услугата се предоставя поне веднъж годишно на ДСП и РЗИ.	– Изходяща поща – Информационни материали, налични в услугата – Информация, подписана от ръководителя на услугата

Стандарт 8: Финансов ресурс*

Добро финансово управление на интегрираната здравно-социална услуга РГЛ с ПМГ.

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

Критерий 8.1: Доставчикът планира и разходва финансовите средства за предоставяне на интегрираната здравно-социална услуга законосъобразно, ефективно, отчетно и отговорно.

Индикатор	Източник на информация
93) Годишният размер на средствата за финансиране на услугата е приет от общинския съвет като част от бюджета на общината за всички социални и интегрирани здравно-социални услуги, делегирани от държавата дейности.	– Решение на общинския съвет
94) Годишен план и отчет към определен период на средствата за финансиране на услугата по параграфи съгласно Единната бюджетна класификация за съответната година.	– Бюджетна бланка за разпределяне на разходите – Отчет на направените разходи към определен период – Информация, подписана от ръководителя на услугата

95) 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 се финансират от държавния бюджет, а при възможност – и на Колективния трудов договор за отрасъл „Здравеопазване".	– Поименно щатно разписание – Ведомости за работни заплати

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

Индикатор	**Източник на информация**
96) Размерът на събраните такси не надхвърля размера на дължимите такси.	– Таксова книга – Разходо-оправдателен документ за внесена такса – Регистър на потребителите
97) 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 Интегрираната здравно-социална услуга за резидентна грижа за лица с трайни увреждания с потребност от постоянни медицински грижи и възрастни хора в невъзможност за самообслужване с потребност от постоянни медицински грижи (РГЛ с ПМГ) е длъжен да осигури следните стандарти за квалификация и професионално развитие на служителите, които осъществяват дейността по предоставянето на услугата:

Стандарт 9: Структура и квалификация на служителите

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

Критерий 9.1: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга осигурява достатъчно на брой и с необходимата професионална подготовка служители.

Индикатор	**Източник на информация**
98) За всички позиции има разработени и одобрени длъжностни характеристики.	– Актуални длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите
99) Наетите на трудов договор служители познават длъжностните си характеристики.	– Длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите – Интервюта със служители
100) В изискванията за заемане на длъжностите са заложени специални	– Длъжностни характеристики

Индикатор	Източник на информация
умения, като: – умения за водене на случай (за определените водещи случая служители); – способност за работа с пълнолетни лица и семейства, възрастни хора, 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.	– Обява за набиране на служители – Автобиографии на служителите – Дипломи на служителите – Сертификати
101) Всички наети лица съответстват по квалификация на изискванията, заложени в длъжностните им характеристики.	– Длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите – Трудови досиета на всички служители – Индивидуална годишна оценка на изпълнението на длъжността за всеки служител
102) 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
103) Щатното разписание е запълнено поне на 75%.	– Длъжностно щатно разписание:
104) 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 интегрираната здравно-социална услуга.	™ основни специалисти: социален работник; медицинска сестра; ™ при необходимост, препоръчителни специалисти: психолог; логопед; трудотерапевт; ерготерапевт; ™ служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите: болногледач/здравен асистент ™ при необходимост, подпомагащи служители: готвач; хигиенист;

Индикатор	Източник на информация
	шофьор/поддръжка
	– Поименно щатно разписание
105) Минималният брой по основните категории служители е съобразен с броя на потребителите в РГЛ с ПМГ*.	– Длъжностно щатно разписание
	– Поименно щатно разписание
(**) Минимален брой на лицата, ползващи социалната услуга – 8, и максимален брой лица, ползващи социалната услуга – 15, в т.ч. 2 места за заместваща грижа за всяка услуга.*	– Коефициент за определяне числеността на служителите (1,7)
106) Всички служители са с редовни лични здравни книжки.	– Лична здравна книжка – заверена за всяка календарна година
107) 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
108) 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
109) 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
110) Всички служители са с подписани трудови договори/договори за извършване на определена работа/за предоставяне на определена услуга.	– Трудови досиета
111) Оценката на служителите се извършва веднъж годишно и отразява целите и мерките за професионалното им развитие в интегрираната здравно-социална услуга.	– Формуляр за оценка
	– Процедура за оценка
112) Резултатите от оценката на всеки служител се обсъждат лично.	– Подписан от ръководителя и служителя Формуляр за оценка

Критерий 9.2: Процедурата на доставчика на интегрираната здравно-социална услуга за подбор на служителите описва процесите и необходимите документи за

подбор, наемане и сключване на договори със служителите (и доброволците). При приложимост, доставчикът привлича в дейността на услугата стажанти.

Индикатор	Източник на информация
113) Процедурата за подбор се спазва при назначаване на всеки служител.	– Процедура за подбор на служителите
114) Обявите за свободни работни места съответстват на длъжностната характеристика за всяка позиция.	– Интервюта със служители – Преглед на трудови досиета – позиции, обяви за работа, протоколи от интервюта с кандидатстващи за работа, длъжностни характеристики и др.
115) При приложимост, подборът на доброволци е в съответствие с писмена процедура.	– – При приложимост, процедура за набиране на доброволци
116) При приложимост, функциите, задълженията и ограниченията са разписани за всяка доброволческа позиция.	– При приложимост, договор с всеки доброволец
117) При приложимост, сътрудничество с учебни заведения за провеждане на учебни стажове.	– Сключени споразумения с учебни заведения – Графици за стажуване

Стандарт 10: Развитие на служителите

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

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

Индикатор	Източник на информация
118) 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
119) Доставчикът осъществява партньорства с различни обучителни организации или обучители.	– При приложимост, сключени договори за квалификационни курсове – Автобиографии на обучители
120) Служителите участват в научно-практически курсове, обмяна на опит и/или добри практики.	– Съответен документ за участие – Индивидуална оценка на всеки служител
121) 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

	професионално развитие на всеки служител

Критерий 10.2: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга осигурява въвеждащи и надграждащи/специализирани обучения за служителите.

Индикатор	**Източник на информация**
122) 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
123) Служителите са преминали през последните 12 месеца специализирано обучение от минимум 24 академични часа (за основни специалисти, осъществяващи дейности по ръководство и предоставяне на социални услуги, препоръчителни специалисти и служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите) и минимум 12 академични часа за служителите, подпомагащи функционирането на социалната услуга.	– Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати) – Поименно щатно разписание
124) Интервюираните служители познават своите Индивидуални планове за професионално развитие.	– Интервюта със служители – Индивидуални планове за професионално развитие на всеки служител
125) 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 интегрираната здравно-социална услуга осигурява професионална подкрепа на служителите чрез наставничество, групова и индивидуална супервизия.

Индикатор	**Източник на информация**
126) Всеки новопостъпил служител без опит в системата на социалните и/или интегрираните здравно-социални 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
127) Служителите са преминали групова супервизия – от външен за РГЛ с ПМГ специалист – поне 2 пъти годишно (за последните 12 месеца).	– График на супервизиите – по видове – Протоколи/отчети от проведените супервизионни сесии
128) Служителите са преминали индивидуална супервизия – от външен за РГЛ с ПМГ специалист – поне 2 пъти годишно (за последните 12 месеца).	– Автобиографии на специалистите по супервизия (независимо дали се предоставя пряко от лице, или от външна

	организация) – При приложимост, договори с външни специалисти и/или доставчици на услуги по супервизия

В. Доставчикът на Интегрираната здравно-социална услуга за резидентна грижа за лица с трайни увреждания с потребност от постоянни медицински грижи и възрастни хора в невъзможност за самообслужване с потребност от постоянни медицински грижи (РГЛ с ПМГ) 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 Интегрираната здравно-социална услуга РГЛ с ПМГ е планирано и договорено между органа по насочване, доставчика и потребителя и е добре подготвено.

Критерий 11.1: Настаняването в интегрираната здравно-социална услуга е съобразно индивидуалните желания и потребности на потребителите и е в съответствие с изискванията на нормативната уредба.

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

Критерий 11.2: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга гарантира прилагането на ясна процедура за прием на всички потребители в съответствие с профила на услугата за резидентна грижа.

Индикатор	**Източник на информация**
131) Потребителите на услугата отговарят на профила на услугата за резидентна грижа.	– Досиета на потребителите – Регистър на потребителите
132) Всички служители са запознати с процедурата по прием.	– Разработена процедура по прием – Интервюта със служителите

Стандарт 12: Управление на случая

Интегрираната здравно-социална услуга РГЛ с ПМГ 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 интегрираната здравно-социална услуга се извършва съобразно индивидуална оценка на потребностите (ИОП) на потребителите, индивидуален план за подкрепа (ИПП), както и с техните желания и предпочитания. Доставчикът гарантира участието на потребителя във всеки етап от работата по управление на случай.

Индикатор	**Източник на информация**
133) За всеки потребител на интегрираната здравно-социална услуга има налични подписани ИОП – от членовете на	– Регистър на потребителите

Индикатор	Източник на информация
мултидисциплинарния екип и потребителя.	– ИОП на потребителите – Документ, определящ членовете на мултидисциплинарния екип
134) 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, здравно-социална среда и интереси; – данни за здравно състояние; – семейни и социални връзки; – възможности за реинтеграция; – други.	– Съдържателен преглед на ИОП на потребителите
135) 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
136) ИОП и ИПП на потребителите са разработени и актуализирани в срок.	– Първите ИОП и ИПП са разработени във възможно най-кратък срок, но не по-късно от 20 дни от началната дата на заявяване на желанието за ползване на услугата/настаняването (при спешно настаняване) – ИОП и ИПП на потребителите са актуализирани в сроковете, определени в чл. 33, ал. 3 или чл. 34, ал. 1 от ПППЗСУ
137) За всички потребители са налични подписани ИПП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя.	– ИПП на потребителите – Подписани ИПП от всички заинтересовани страни (включително мултидисциплинарен екип) – При наличие – протоколи от процеса на обсъждане
138) Дейностите във всички прегледани ИПП отразяват установените в ИОП потребности.	– Съдържателен преглед на произволно избрани ИОП с ИПП на потребителите
139) Всички потребители са с налични договори (с приложени съответни ИПП),	– Преглед на договорите на потребителите

Индикатор	Източник на информация
подписани от доставчика на услугата и потребителя и/или негов законен представител.	
140) Структурата и съдържанието на договорите отговарят на изискванията на нормативната уредба.	– Съдържателен преглед на договорите на потребителите
141) Потребителите са включени активно във всеки етап на изготвяне на ИОП и ИПП.	– При приложимост, интервюта с потребители
142) Всеки потребител има копие от договора и ИПП във формат, разбираем за него.	

Критерий 12.2: Доставчикът планира и подготвя съвместно с всеки потребител прекратяване ползването на РГЛ с ПМГ по начин, който гарантира уважение на личността.

Индикатор	Източник на информация
143) 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
144) 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
145) Интервюираните служители посочват примери от дейността/работата си, свързана с подготовката на потребител за напускане на интегрираната здравно-социална услуга.	– Интервюта със служители
146) Съответните документи (актуализирани ИОП, ИПП с препоръки или Доклад за оценка на постигнатите резултати с препоръки) са предоставени на потребителите и на насочващия орган.	– Изходяща поща – Доклади за оценка на постигнатите резултати с препоръки – Досиета на потребители, за които е прекратено ползването на интегрираната здравно-социална услуга
147) Всяко прекратяване ползването на услугата се документира.	– Документи, удостоверяващи прекратяване ползването на услугата – Регистър на потребителите – Материали от събития по напускане

Стандарт 13: Здраве и хранене

Интегрираната здравно-социална услуга РГЛ с ПМГ осигурява на всеки потребител съдействие за достъп до здравни грижи и медицинска помощ, в т.ч. профилактика,

лечение и рехабилитация, и способства за осигуряване възможно най-високо равнище на постоянни медицински грижи. Доставчикът осигурява здравословно хранене.

Критерий 13.1: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга осигурява на всеки потребител постоянна медицинска грижа, както и достъп до медицинска помощ - потребителите получават подкрепа при избор на личен лекар и дентална помощ (ако се налага да бъдат сменени и при нужда от съдействие).

Индикатор	**Източник на информация**
148) На всички потребители в услугата е осигурена постоянна 24-часова медицинска грижа.	– 24-часов график за обслужването на лицата в услугата от медицинска сестра – Договор с лекар, гарантиращ 24-часова възможност за консултация с лекар, назначен в услугата или Заповед/договор с лечебно заведение за осигурена 24-часова възможност за консултация с лекар от лечебното заведение – Планове за медицински грижи – Лична амбулаторна карта/амбулаторен лист с отразена оценка на здравословното състояние – периодична – Технически фишове
149) Интервюираните служители са запознати със своите задължения при осигуряване на постоянна медицинска грижа за потребителите.	– Интервюта със служители – Степен на познаване на утвърдените протоколи, алгоритми и технически фишове
150) Всички потребители имат личен лекар, осигурена дентална помощ и достъп до други медицински специалисти, практикуващи в района на местоположение на услугата.	– При приложимост, интервюта с потребители – Лична здравноосигурителна книжка на всеки потребител – 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
151) Всички потребители съобразно възрастта са преминали необходимия брой профилактични и диспансерни прегледи, включително дентални прегледи.	– Лична амбулаторна карта/амбулаторен лист на всеки потребител – Досиета на потребителите, съдържащи документ(и), удостоверяващ(и) извършени прегледи – Регистър на потребителите

Индикатор	Източник на информация
152) Всички потребители имат План за здравни грижи (ПЗГ), съобразен с потребностите и здравословното им състояние.	– ИПП на потребителите – ПЗГ на потребителите
153) Индивидуалната медицинска документация на всеки потребител се съхранява в личното му досие.	– Досиета на потребителите

Критерий 13.2: Доставчикът на интегрираната здравно-социална 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, както и създава условия за осигуряване на потребителите на лекарствени продукти, на медицински изделия и на диетични храни за специални медицински цели, заплащани напълно или частично от НЗОК.

Индикатор	Източник на информация
154) Лекарствените продукти, медицинските изделия и диетичните храни за специални медицински цели за потребителите се осигуряват по Процедура за снабдяване, съхранение, изписване и прилагане на лекарствени продукти, на медицински изделия и на диетични храни за специални медицински цели.	– Процедура за снабдяване, съхранение, изписване и прилагане на лекарствени продукти, на медицински изделия и на диетични храни за специални медицински цели – Документ(и), удостоверяващ(и) изписани/отпуснати лекарствени продукти, медицински изделия и диетични храни за специални медицински цели
155) Всеки прием на лекарствени продукти (с точен час, дата и наименование на лекарствения продукт, име на потребителя) се документира.	– Документ(и), удостоверяващ(и) изписани лекарствени продукти – Рапортна книга
156) Осигурени основни лекарствени продукти за оказване на първа помощ.	– 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.)
157) Основните лекарствени продукти за оказване на първа 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.)
158) Служителите са обучени за оказване на първа помощ.	– Документ, удостоверяващ преминаване на обучение

Критерий 13.3: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга полага грижи за здравословното състояние на потребителите, като своевременно им съдейства за достъп до необходимата медицинска помощ и подкрепа при провеждане на лечение и/или рехабилитация.

Индикатор	Източник на информация
159) Всички потребители получават своевременна медицинска помощ.	– Досиета на потребителите – Документ(и), удостоверяващ(и)

Индикатор	Източник на информация
	извършени медицински прегледи и лечение
	– ИПП на потребителите
	– ПЗГ на потребителите
160) На всички потребители е осигурен достъп до болнично лечение при състояния, които налагат хоспитализация.	– Лична амбулаторна карта/амбулаторен лист от преглед
	– Направление за хоспитализация
	– Епикриза
161) На всички потребители е осигурен достъп до рехабилитационни процедури.	– График
	– Карта за процедури
162) Всички потребители са придружени от служител при посещение в лечебно заведение.	– График при планови посещения
	– Рапортна книга – при спешни случаи
163) 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
164) Интервюираните потребители потвърждават, че им е оказано съдействие за достъп до медицинска помощ.	– При приложимост, интервюта с потребители
165) Интервюираните потребители с потребност от рехабилитация потвърждават, че им е оказано съдействие за достъп до рехабилитация.	

Критерий 13.4: Доставчикът на интегрираната здравно-социална 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
166) Доставчикът разработва и прилага програма/насоки за здравна профилактика и здравословен начин на живот.	– Лекции/беседи за здравословен начин на живот
167) При приложимост, всички ИПП съдържат съответни дейности.	– ИПП на потребителите
	– Обучителни/помощни материали
	– Интервюта със служители
168) Интервюираните служители посочват примери от дейността/работата си, свързана с повишаване нивото на здравна информираност, здравословен начин на живот, изключване на вредни за здравето	– Интервюта със служители

навици и други теми.

Критерий 13.5: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга осигурява здравословно и/или диетично хранене и при приложимост - 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**
169) Обстановката и оборудването в местата за хранене са съобразени с броя, възрастта, конкретните потребности и увреждането на потребителите.	– Наблюдение и описание на средата
170) Насърчено е развитието на умения за самостоятелност при храненето на потребителите.	– Наблюдение (на процеса на хранене) – Интервюта със служители – При приложимост, интервюта с потребители
171) Храната отговаря на физиологичните потребности за съответната възраст и заболяване.	– Предписани диети – Седмични менюта
172) Ежеседмичното меню се изготвя с участие на медицински специалист и се одобрява от ръководителя на услугата.	– Протоколи от проверки на РЗИ
173) Менюто включва разнообразна, балансирана и питателна храна, като осигурява здравословно и/или диетично хранене, съобразено с физиологичните потребности от енергия и хранителни вещества.	
174) Ежеседмичното меню е съобразено с личните предпочитания на потребителите.	– Наблюдение и описание на средата
175) Интервюираните потребители потвърждават участие в избора на храна.	– При приложимост, интервюта с потребители
176) Интервюираните потребители потвърждават удовлетвореност от предоставяната храна като количество и качество.	– Седмични менюта
177) Храната отговаря на всички изисквания и хигиенни норми, като при приготвянето и предоставянето є 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
178) На всички нуждаещи се от диетично хранене потребители се изработват индивидуални менюта след консултация със специалист и са съобразени с основното заболяване на потребителя.	– Заповедна книга (за ежедневно требване храната на потребителите) – Препоръка за диетично хранене – Преглед на ИПП и ПЗГ относно включена информация за необходимостта

Индикатор	Източник на информация
	от прилагане на диетично хранене – Седмични менюта
179) Броят и организацията на храненията са съобразени със здравословното състояние на потребителите.	– Наблюдение и описание на средата – Седмични менюта – При приложимост, интервюта с потребители – Заповедна книга (за ежедневно требване храната на потребителите)

Стандарт 14: Обучение и придобиване на трудови умения - при приложимост

Интегрираната здравно-социална услуга РГЛ с ПМГ 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 интегрираната здравно-социална 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
180) При приложимост, доставчикът съдейства за достъп на потребителите до специализирани обучителни дейности извън средата на услугата за резидентна грижа.	– При приложимост, интервюта с потребители – Интервю със служители
181) При приложимост, ИПП съдържат специфични дейности за подкрепа на потребителите в процеса на обучение.	– ИПП на потребителите
182) За обучаваните потребители са осигурени необходимите учебни материали, помагала и др.	– Списъци на участници – При приложимост, разходо-оправдателни документи за закупени материали

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

Интегрираната здравно-социална услуга РГЛ с ПМГ 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 интегрираната здравно-социална 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
183) Дейности за изграждане, възстановяване и поддържане на умения за независим живот са заложени в ИПП на всеки потребител.	– ИОП/ИПП на потребителите – При приложимост, интервюта с потребители
184) Интервюираните потребители посочват	

примери за развити практически умения за независим живот.	– Интервюта със служители
185) 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: При приложимост, доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга осигурява условия за включване на потребителите в дейности, занимания и инициативи съобразно индивидуалните им интереси по начин, който насърчава личностното им развитие и им носи удоволствие, чувство за успех, себеуважение и самоувереност. Дейностите се планират заедно с потребителите, представляват неразделна част от ежедневието им и подпомагат тяхното физическо, емоционално и социално развитие.

Индикатор	**Източник на информация**
186) Дейности за организиране на свободното време са заложени в ИПП на всеки потребител.	– ИПП на потребителите
187) 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
188) 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

Интегрираната здравно-социална услуга РГЛ с ПМГ 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 индивидуалният подход към всеки потребител е резултат от планираната грижа, наблюденията, обсъждане на случая в екип и се съобразява с етичните принципи на работа в услугата за резидентна грижа.

Индикатор	**Източник на информация**
189) Доставчикът е предприел мерки за запознаване на служителите с Етичния кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги, и Кодекс на професионалната етика на медицинските сестри, акушерките и асоциираните медицински специалисти.	– Интервюта със служители
190) Интервюираните служители дават примери за практическо прилагане на принципите на Етичния кодекс на служителите, осъществяващи дейности по	

предоставяне на социални услуги, и Кодекса на професионалната етика на медицинските сестри, акушерките и асоциираните медицински специалисти.	
191) Интервюираните служители споделят примери от обсъждане на подходите и действията за справяне с етични конфликти.	– Протоколи/докладни и съответни решения за обсъждане на работата при възникнал етичен конфликт – Интервюта със служители – При приложимост, интервюта с потребители
192) Екипни и/или индивидуални супервизии при случаи на етични конфликти.	– Протоколи/доклади от проведени супервизии

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

Индикатор	**Източник на информация**
193) Служителите са обучени да прилагат алтернативна и допълваща комуникация с потребителите с ограничения в комуникацията.	– Материали от преминато обучение
194) Служителите прилагат алтернативна и допълваща комуникация с потребители с ограничения в комуникацията.	– Материали за подпомогната комуникация – Интервюта със служители
195) 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 интегрираната здравно-социална 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**
196) Мнението на потребителите се изслушва и зачита – при приложимост.	– ИОП на потребителите
197) На потребителите със затруднена комуникация са осигурени възможности да изразяват мнението си и да се запознаят с взетите решения.	– ИПП на потребителите – При приложимост, интервюта с потребители – Протоколи от участие на потребителите в екипни обсъждания по важни въпроси за живота в услугата – Използвани материали/подходи

Критерий 16.4: Доставчикът на интегрираната здравно-социална 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 практики и насоки за работа с лица в състояние на криза, при проява на неприемливо поведение, агресия.

Индикатор	**Източник на информация**
198) Доставчикът има разработена Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от страна на потребител.	– Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от страна на потребител
199) Има писмени доказателства, че потребителите на услугата и техните близки са запознати с Процедурата.	– Правилник за вътрешния ред – Интервюта със служители – При приложимост, интервюта с потребители
200) 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
201) Приложените мерки по Процедурата са регистрирани в специална книга и досието на потребителите.	– Книга/регистър на налаганите мерки – Досиета на потребителите
202) Доставчикът проучва и прилага добри 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 интегрираната здравно-социална услуга не допуска прилагане на мерки за физическо ограничаване на потребител.

Индикатор	**Източник на информация**
203) 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
204) Екипни/индивидуални супервизии при случаи на потребители с проблемно поведение.	– Протоколи/доклади от проведени супервизии
205) Приложените мерки при неприемливо поведение са описани в досието на съответните потребители.	– Регистър на потребителите – Досиета на потребителите

Стандарт 17: Права на потребителите

Интегрираната здравно-социална услуга РГЛ с ПМГ 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 интегрираната здравно-социална услуга познава и спазва правата на потребителите.

Индикатор	Източник на информация
206) Всички служители познават Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания.	– Програма за въвеждащо и надграждащи обучения – Интервюта със служители
207) 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
208) Всички ИПП съдържат дейности за упражняване на правата и спазване на задълженията на българските граждани.	– ИПП на потребителите – Досие на потребителите – При приложимост, интервюта с потребители
209) Интервюираните потребители знаят към кои държавни и местни институции могат да се обърнат във връзка с упражняване на права – при приложимост.	– При приложимост, интервюта с потребители
210) На видно място е поставена информация за спешна телефонна линия 112.	– Наблюдение на средата

Критерий 17.2: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга гарантира достъп до правосъдие и правна защита на всички потребители на услугата.

Индикатор	Източник на информация
211) 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
212) 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
213) 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

Индикатор	Източник на информация
	– Интервюта със служители – При приложимост, интервюта с потребители – Съответни записи от предоставена услуга – Досиета на потребителите

Критерий 17.3: При приложимост, доставчикът на интегрираната здравно-социална 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
214) В услугата е гарантирано участието на потребителите чрез Съвет на потребителите.	– Съответни документи/записи, свързани с работата на Съвета – При приложимост, интервюта с потребители – Интервюта със служители
215) Ежегодно потребителите се включват в процеса на оценка на качеството на услугата.	– Програма за развитие на качеството на услугата – При приложимост, интервюта с потребители

Критерий 17.4: Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга гарантира в максимална степен зачитане личното достойнство и защита на потребителите от злоупотреба и насилие.

Индикатор	Източник на информация
216) Интервюираните потребители познават Процедурата за подаване на жалби в услугата – при приложимост.	– Процедура за подаване на жалби, представена по достъпен за потребителите начин – При приложимост, интервюта с потребители
217) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са вписани в Регистър за жалбите.	– Регистър за жалбите – При приложимост, интервюта с потребители
218) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са разгледани и са предложени решения от Комисията по жалбите.	– Заповед на ръководителя на РГЛ с ПМГ за създаване на Комисия – Досие за всяка жалба (описание на жалбата, протоколи и решения от заседания на Комисията) – Доклад на Комисията до ръководителя на РГЛ с ПМГ

Индикатор	Източник на информация
	– Отговор до жалбоподателя
219) Интервюираните служители познават Процедурата за закрила от насилие, злоупотреби, тормоз и дискриминация.	– Процедура за закрила от насилие, злоупотреби, тормоз и дискриминация – Регистър на сигналите и тяхното развитие – Интервюта със служителите
220) Интервюираните потребители са запознати с правото си на защита от всякакви форми на насилие и злоупотреба.	– При приложимост, интервюта с потребители
221) Служителите преминават веднъж годишно обучение за закрила от насилие.	– Удостоверение от обучение – Интервюта със служителите – Информация, подписана от ръководителя на услугата
222) При регистрирани случаи на насилие доставчикът е осигурил необходимите външни специалисти за оказване на психологическа и/или здравно-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
223) На потребителите е осигурен достъп до социална услуга Застъпничество и посредничество.	– Наблюдение на средата – При приложимост, интервюта с потребители
224) На потребителите е осигурен безпрепятствен достъп до телефон и/или интернет.	– Наблюдение на средата – При приложимост, интервюта с потребители

Критерий 17.5: При приложимост доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга търси активно мнението на потребителите при оценка на изпълнението на Програмата за развитие на качеството.

Индикатор	Източник на информация
225) Разработени са подходи за търсене на мнението на потребителите.	– Програма за развитие на качеството – При приложимост, интервюта с потребители – Форми/подходи за набиране на обратна връзка, включително и анонимни такива
226) Поне едно проучване на удовлетвореността на потребителите в рамките на всеки 12 месеца.	– При приложимост, интервюта с потребители – Налична обобщена информация от

	проучването – Форми/подходи за набиране на обратна връзка, включително и анонимни такива
227) Програмата за развитие на качеството и Годишният отчет към АКСУ отразяват констатираните 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

Интегрираната здравно-социална услуга РГЛ с ПМГ подкрепя потребителите съобразно техните желания да установяват и поддържат контакти със семейството си, да изграждат здравно-социална мрежа за подкрепа.

Критерий 18.1: Доставчикът на интегрираната здравно-социална 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**
228) В ИПП на потребителя са включени договорени с него цели и дейности за активен социален живот.	– ИОП/ИПП на потребителите – Досие на потребителите
229) Установяване на брой потребители, които са пребивавали в домашна среда през последните 12 месеца.	– При приложимост, интервюта с потребители – Заповеди за формализиране на условията и сроковете за отсъствието на потребителите от услугата

Критерий 18.2: Доставчикът на интегрираната здравно-социална 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**
230) 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

РГЛ с ПМГ се предоставя самостоятелно или комплексно[1] със следните социални услуги:

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

Социалните услуги „дневна грижа", „резидентна грижа" и „осигуряване на подслон" или комбинация от две от тях не могат да се предоставят комплексно, 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 РГЛ с ПМГ 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] При комплексно предоставяне на социални услуги доставчикът по своя преценка може да разработва общи или отделни програми, правила, регистри и други документи за различните видове социални услуги. При прилагане на подхода за общи документи за всички предоставяни комплексно услуги следва да има ясна и добре структурирана информация за всички видове социални услуги, които доставчикът предоставя, както и за всички видове социални услуги, които всяко от лицата ползва комплексно от един доставчик.

(Продължава в брой 50)