**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 (минимален / максимален брой потребители – 15 / 120)**

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

**Стандарт 1: Управление**

Специализираната социална услуга РГЛНВ 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 |
| 1. Интервюираните служители дават пример от своята практика по прилагане на система за управление. | * Наблюдение и описание на средата * Интервюта със служителите * Информация, подписана от ръководителя на услугата |
| 1. Обобщена информация (справка) за резултата за потребителите за активните и приключени случаи. | * Попълнена форма с обобщена информация (период от време, брой обхванати потребители, проблеми (разрешени и неразрешени), общи тенденции и др.) * ИПП на потребителите |
| 1. Програмата за развитие на качеството и Годишният отчет към АКСУ отразяват постигнатите резултати. | * Съдържателен преглед на Програмата за развитие на качеството * Съдържателен преглед на обобщената информация * Годишен отчет с обобщена информация (към 31 март за АКСУ) |
| 1. Всички служители са запознати със съдържанието на обобщената информация за постигнатите резултати и взимат под внимание всички обстоятелства от значение за подобряване на ежедневната им работа. | * Интервюта със служители |

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

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. При възможност, установяване на методи за работа в услугата, съобразени с проучени добри практики и подходи за работа с потребители. | * Интервю с ръководителя на услугата * Информация, подписана от ръководителя на услугата |
| 1. При възможност, ръководителят на услугата посочва поне една добра практика/иновация приложена в услугата. |

**Стандарт 2: Организация на дейностите**

Специализираната социална услуга РГЛНВ 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** |
| 1. 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. | * Правилник за вътрешния ред, подписан от всички потребители в услугата * Наблюдение * Интервюта с потребители * Дневен режим |
| 1. В услугата има разписан дневен режим, поставен на видно място. |
| 1. 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** |
| 1. 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 |
| 1. За всеки потребител са осигурени условия за уединение (за къпане, обличане, личен тоалет, конфиденциален разговор и др.), при гарантиране на защита от посегателство над потребителите. |
| 1. При приложимост, интервюираните потребители споделят за тяхното участие в поддържане на хигиената (и др. дейности) за поддържане на средата. | * Наблюдение * Интервюта с потребители * Интервюта със служители |

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

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

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

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

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

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

**Стандарт 3: Място на предоставяне**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Индикатор** | | **Източник на информация** |
| 1. Средата, в която се предоставя РГЛНВ, е подходяща по отношение на прилежащата инфраструктура (наличие и достъп до лечебни заведения, други социални услуги, административни звена, магазини и т.н.). | * Наблюдение и описание на средата | |
| 1. РГЛНВ е разположена самостоятелно – не е разположена в една сграда с друга услуга за резидентна грижа и/или разполага със собствен вход и изход. |
| 1. За достъпа до РГЛНВ няма прегради и пречки като бариери, забрана за спиране. |
| 1. Установяване на административен адрес на услугата. | * Заповед на изпълнителния директор на Агенцията за социално подпомагане и Решение на общинския съвет (в случаите, когато социалната услуга е делегирана от държавата дейност) | |

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

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

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

**Стандарт 4: Специализирана среда**

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

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

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички потребители ползват баня и тоалетна в близост до спалните им помещения. | * Наблюдение и описание на помещенията |
| 1. Служителите ползват санитарен възел, различен от тези на настанените потребители. |
| 1. Всички санитарни съоръжения за студена и топла вода са работещи. |
| 1. Интервюираните потребители и служители потвърждават, че нуждаещите се от подкрепа потребители получават такава при къпане и/или при ползване на тоалетна. | * Интервюта с потребители * Интервюта със служители |

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

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

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

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

**Стандарт 5: Безопасност и сигурност**

Специализираната социална услуга РГЛНВ 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** |
| 1. Разработен План за защита при бедствия и аварии. | * План за защита при бедствия и аварии |
| 1. Интервюираните служители са запознати със своите задължения по План за защита при бедствия и аварии. | * Интервюта със служители * План за защита при бедствия и аварии * Протоколи от проведени учебни евакуационни мероприятия * Предписания на Служба „Пожарна безопасност и защита на населението“ * Пожарно досие/Процедура за реакция при пожар |
| 1. Има обозначен авариен изход, работещо евакуационно осветление. | * Протоколи/предписания от Служба по „Пожарна безопасност и защита на населението“ * Наблюдение |
| 1. Евакуационен план – поставен на видно място и в едър план. | * Наблюдение |

**Критерий 5.2:** Доставчикът на социалната услуга прилага процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Налична писмена процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества. | * Процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества * Наблюдение на помещенията * Интервюта със служители |
| 1. Има писмени указания за начина и дозировката на използване на препаратите за дезинфекция на ръцете на служителите, потребителите и на повърхностите. |
| 1. Перилните, миещи средства и други потенциално вредни вещества са ясно обозначени и се съхраняват разделно от храните, в специални за това места, които са недостъпни за потребителите. |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Разработена Програма за превенция и план за действие при възникване на епидемична ситуация. | * Програма за превенция и план за действие при възникване на епидемична ситуация |
| 1. Всички служители са запознати с разписаната Програма за превенция и план за действие при възникване на епидемична ситуация. | * Документ удостоверяващ, че на служителите е предоставена програмата. * Документ удостоверяващ, че се провежда периодичен инструктаж Интервюта със служители |
| 1. Всички потребители и служители имат лични предпазни средства – маски, еднократни престилки, ръкавици и др., включително облекло и обувки за служителите, които се използват само в услугата. | * Наблюдение на помещенията * Интервюта със служители |

**Критерий 5.4:** Доставчикът на социалната услуга гарантира адекватни и бързи действия за 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** |
| 1. Утвърдена Процедура за уведомяване и действие при инцидент/смърт на потребител. | * Процедура за уведомяване и действие при инцидент/смърт на потребител * Интервюта със служители * Протокол/и за предприети действия и резултатите от тях |
| 1. Утвърдена Процедура за действие при отсъствие на потребител без разрешение от услугата. | * Процедура за действие при отсъствие на потребител без разрешение от услугата |
| 1. Всички служители са запознати със своите задължения съгласно Процедурите. | * Интервюта със служители * Протокол/и за предприети действия и резултатите от тях |
| 1. Проведен инструктаж/обучение на служителите за оказване на първа помощ поне веднъж през последните 12 месеца. | * Информация, подписана от ръководителя на услугата * Протокол от проведен инструктаж/обучение |
| 1. Всички 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 РГЛНВ гарантира защита на поверителността, сигурността на личните данни и информацията за потребителите.

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

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

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

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

**Стандарт 7: Работа с общността**

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. При приложимост, услугите за всички потребители се реализират координирано с други доставчици на социални услуги, организации и институции. | * Протоколи от проведени срещи за координация на ИПП и дейностите * Преглед на Вътрешните правила за работа и организация на дейността * Досиета на потребителите * ИПП на потребителите * Интервюта със служители * Интервюта с потребители |
| 1. 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. |

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

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

**Стандарт 8: Финансов ресурс\***

Добро финансово управление на специализираната социална услуга РГЛНВ.

*(\*) 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 РГЛНВ законосъобразно, целесъобразно и ефективно.

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Размерът на събраните такси не надхвърля размера на дължимите такси. | * Таксова книга * Разходо-оправдателен документ за внесена такса * Регистър на потребителите |
| 1. 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 (РГЛНВ) 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 РГЛНВ осигурява възможно най-високо качество на човешките ресурси, необходими за ефективно предоставяне на услугата, съобразно нейната специфика.

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. За всички позиции има разработени и одобрени длъжностни характеристики. | * Актуални длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителя |
| 1. Наетите на трудов договор служители познават длъжностните си характеристики. | * Длъжностна характеристика, подписана от служителя * Интервюта със служители |
| 1. В изискванията за заемане на длъжностите за служители работещи пряко с потребителите са заложени специални умения, като:  * умения за водене на случай (за определените водещи случая служители); * способност за работа с пълнолетни лица и семейства, лица от уязвими групи и други; * умения за бърза, адекватна реакция и вземане на решение в ситуация на криза, емоционален конфликт, осъществяване на кризисни интервенции, умения за адекватно поведение при работа с лица с агресивно/автоагресивно поведение и други; * добри комуникативни умения и умения за работа в екип – в самата услуга и при междуинституционално сътрудничество и взаимодействие. | * Длъжностни характеристики * Обява за набиране на служители * Автобиографии на служителите * Дипломи на служителите * Сертификати |
| 1. Всички наети лица съответстват по квалификация на изискванията, заложени в длъжностните им характеристики. | * Длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителя * Трудови досиета на всички служители * Индивидуална годишна оценка на изпълнението на длъжността за всеки служител |
| 1. Интервюираните служители са запознати с нормативната уредба в сферата на социалните услуги, както и Етичния кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги. | * Интервюта със служителите |
| 1. Щатното разписание е запълнено поне на 75%. | * Длъжностно щатно разписание (   + основни специалисти: соц. работник /специалист соц. дейности; мед. сестра (при наличие на здравен кабинет);   + при необходимост, препоръчителни специалисти: трудотерапевт/ ерготерапевт;   + служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите: асистент;   + при необходимост, подпомагащи служители: готвач; хигиенист; шофьор/поддръжка) * Поименно щатно разписание |
| 1. Доставчикът е осигурил следните категории служители в услугата:   а) специалисти – основни специалисти, необходими за функционирането на услугата и препоръчителни специалисти;  б) служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите и служители, подпомагащи функционирането на социалната услуги. |
| 1. Минималният брой по основните категории служители е съобразен с броя на потребителите в РГЛНВ.\*   *(\*) минимален брой на лицата, ползващи социалната услугата – 15 и максимален брой лица, ползващи социалната услуга – 120* | * Длъжностно щатно разписание * Поименно щатно разписание * Коефициент за определяне числеността на служителите (0,4) |
| 1. Всички служители са с редовни лични здравни книжки. | * Лична здравна книжка – заверена за всяка календарна година |
| 1. Всички служители са годни и правоспособни за работа с потребителите в услугата. | * Медицински документи за всеки служител – при постъпване на работа * Свидетелство за съдимост за всеки служител – при постъпване на работа * Съответен на длъжността документ за образователен ценз |
| 1. Установяване текучество на кадри за последните 12 месеца – по позиции и брой. | * Длъжностно щатно разписание * Информация, подписана от ръководителя * Преглед на счетоводни документи, ведомости за работни заплати на служителите |
| 1. Брой сключени договори/споразумения за наемане на допълнителни служители/специалисти – фактическо състояние по позиции и брой. | * Наблюдение и описание на средата * Счетоводна документация * Информация, подписана от ръководителя на услугата |
| 1. Всички служители са с подписани трудови/граждански договори. | * Трудови досиета |
| 1. Оценката на служителите се извършва веднъж годишно и отразява целите и мерките за професионалното им развитие в РГЛНВ. | * Формуляр за оценка * Процедура за оценка |
| 1. Резултатите от оценката на всеки служител се обсъждат лично. | * Подписан от ръководителя и служителя Формуляр за оценка |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Процедурата за подбор се спазва при назначаване на всеки служител. | * Процедура за подбор на служителите * Интервюта със служители * Преглед на трудови досиета – позиции, обяви за работа, протоколи от интервюта с кандидатстващи за работа, длъжностни характеристики и др. |
| 1. Обявите за свободни работни места съответстват на длъжностната характеристика за всяка позиция. |
| 1. При приложимост, подборът на доброволци е в съответствие с писмена процедура. | * При приложимост, процедура за набиране на доброволци |
| 1. При приложимост, функциите, задълженията и ограниченията са разписани за всяка доброволческа позиция. | * При приложимост, договор с всеки доброволец |
| 1. При приложимост, сътрудничество с учебни заведения за провеждане на учебни стажове. | * Сключени споразумения с учебни заведения * Графици за стажуване |

**Стандарт 10: Развитие на служителите**

Специализираната социална услуга РГЛНВ 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** |
| 1. Служителите имат достъп до програми за квалификация и обучителни курсове, съответстващи на разписаните им задължения и отговорности в длъжностните им характеристики | * Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите |
| 1. При необходимост доставчикът осъществява партньорства с различни обучителни организации или обучители. | * Сключени договори за квалификационни курсове * Автобиографии на обучители |
| 1. Служителите в услугата участват в научно-практически курсове, обмяна на опит и/или добри практики. | * Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите * Индивидуална оценка на всеки служител |
| 1. Налична програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите. | * Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите за настоящата календарна година * Индивидуална оценка на изпълнението за всеки служител * Индивидуални планове за обучение на всеки служител |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички новоназначени служители са преминали въвеждащо обучение от минимум 36 академични часа. | * Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите * Списък на участници и обучители от проведени въвеждащи обучения |
| 1. Служителите са преминали през последните 12 месеца специализирано обучение от минимум 24 академични часа. | * Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати) * Поименно щатно разписание |
| 1. Интервюираните служители познават своите лични Планове за професионално развитие. | * Интервюта със служители * Индивидуални планове за развитие на всеки служител |
| 1. Ръководителят на услугата е преминал през последните 12 месеца поне едно обучение, свързано с управленските функции. | * Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати) |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всеки новопостъпил служител без опит в системата на 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 |
| 1. Служителите са преминали групова супервизия – от външен за РГЛНВ специалист – поне 2 пъти годишно (за последните 12 месеца). | * График на супервизиите – по видове * Протоколи/отчети от проведените супервизионни сесии * Автобиографии на специалистите по супервизия (независимо, дали се предоставят пряко от лице или осигурени от външна организация) * Договори с външни специалистите и/или доставчици на услуги по супервизия |
| 1. Служителите са преминали индивидуална супервизия – от външен за РГЛНВ специалист – поне 2 пъти годишно (за последните 12 месеца). |

**В. Доставчикът на социалната услуга Резидентна грижа за възрастни хора в надтрудоспособна възраст без увреждания (РГЛНВ) 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 РГЛНВ е планирано и договорено между доставчика и потребителя и e добре подготвено.

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

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Потребителите на услугата отговарят на нейния профил. | * Досиета на потребителите |
| 1. Всички служители са запознати с процедурата по прием. | * Разработена процедура по прием; * Интервюта със служителите |

**Стандарт 12: Управление на случай**

Специализираната социална услуга РГЛНВ 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 (ИОП), индивидуален план за подкрепа (ИПП) както и на техните желания и предпочитания. Доставчикът гарантира участието на потребителя във всеки етап от работата по управление на случай.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. За всеки потребител на социалната услуга има налични подписани ИОП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя. | * Регистър на потребителите * ИОП на потребителите * Документ, определящ членовете на мултидисциплинарния екип |
| 1. Доставчикът е утвърдил формат за оценка на индивидуалните потребности (ИОП) на потребителите, покриваща всички важни области, имащи отношение към 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 |
| 1. Структурата и съдържанието на ИПП отговарят на изискванията на нормативната уредба и съдържат конкретни, реалистични и измерими цели и резултати. | * Съдържателен и сравнителен преглед на произволно избрани ИПП на потребителите * Интервюта със служители |
| 1. ИОП и ИПП на потребителите са изработени и актуализирани в срок. | * Първите ИОП и ИПП са изработени във възможно най-кратък срок, но не по-късно от 20 дни от началната дата на настаняването * ИОП и ИПП на потребителите са актуализирани след сключване на договора в сроковете, определени в чл. 33, ал. 2 или чл. 34, ал. 1 от ППЗСУ |
| 1. За всички потребители са налични подписани ИПП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя. | * ИПП на потребителите * Подписани ИПП от всички заинтересовани страни (вкл. мултидисциплинарен екип) * При наличие – протоколи от процеса на обсъждане |
| 1. Дейностите във всички прегледани ИПП отразяват установените в ИОП потребности. | * Съдържателен преглед на произволно избрани ИОП с ИПП на потребителите |
| 1. Всички потребители са с налични Договори (с приложени съответни ИПП), подписани от доставчика на услугата и потребителя. | * Преглед на Договорите на потребителите |
| 1. 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 РГЛНВ.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. 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 |
| 1. Всяко прекратяване ползването на услугата се документира. | * Документи, удостоверяващи прекратяване ползването на услугата * Регистър на потребителите |

**Стандарт 13: Здраве и хранене**

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички потребители имат личен лекар 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 |
| 1. Всички потребители имат План за здравни грижи, съобразен с потребностите им. | * ИПП на потребителите * ПЗГ на потребителите |
| 1. Индивидуалната медицинска документация на всеки потребител се съхранява в личното му досие. | * Досиета на потребителите |
| 1. 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** |
| 1. 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 т.н.) |
| 1. Разписана и утвърдена Процедура за снабдяване, съхранение, изписване и прилагане на лекарствени продукти. | * Процедура за снабдяване, съхранение, изписване и прилагане на лекарствени продукти |
| 1. Лекарствени продукти се осигуряват за потребителите по Процедура за снабдяване, съхранение, изписване и прилагане на лекарствени продукти. | * Документ(и), удостоверяващ(и) изписани лекарствени продукти |
| 1. Основните лекарствени продукти за оказване на първа помощ и медицинско обслужване се съхраняват на специално място, до което потребителите нямат достъп. | * Наблюдение на мястото за съхраняване на лекарствени продукти и определен ред за достъп до тях (напр. в Правилник за вътрешния ред, заповед и т.н.) |
| 1. Всеки прием на лекарствени продукти (с точен час, дата и наименование на медикамента) се документира. | * Документ(и) удостоверяващ(и) изписани лекарствени продукти * Рапортна книга |

**Критерий 13.3:** Доставчикът на социалната услуга 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** |
| 1. Всички потребители получават своевременна здравна помощ. | * Досиета на потребителите * Документ(и) удостоверяващ(и) извършени медицински прегледи и лечение * При приложимост, интервюта с потребители |
| 1. Интервюираните потребители потвърждават, че им е оказано съдействие за достъп до специализирана медицинска помощ. |
| 1. На всички потребители е осигурен достъп до болнично лечение при състояния, които налагат хоспитализация | * Амбулаторна карта/амбулаторен лист от преглед * Направление за хоспитализация * Епикриза |
| 1. При приложимост, на всички потребители е осигурен достъп до рехабилитационни процедури | * График * Карта за процедури |
| 1. 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** |
| 1. Доставчикът планира и осъществява дейности в подкрепа на здравословния начин на живот. | * Материали от лекции/беседи за здравословен начин на живот * ИПП/ПЗГ на потребителите * Обучителни/помощни материали |
| 1. При приложимост, всички ИПП съдържат съответни дейности. |

**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** |
| 1. 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 |
| 1. Храната отговаря на физиологичните потребности за съответната възраст (и заболяване). | * Предписани диети * Седмични менюта * Протоколи от проверки на РЗИ |
| 1. Ежеседмичното меню се изготвя с участие на медицински специалист и одобрява от ръководителя на услугата. |
| 1. Менюто включва разнообразна, балансирана и питателна храна като осигурява здравословно и/или диетично хранене, съобразено с физиологичните потребности от енергия и хранителни вещества. |
| 1. Ежеседмичното меню е съобразено с личните предпочитания на потребителите. | * Наблюдение и описание на средата * При приложимост, интервюта с потребители * Седмични менюта |
| 1. Интервюираните потребители потвърждават участие в избора на храна. |
| 1. Интервюираните потребители потвърждават удовлетвореност от предоставяната храна като количество и качество. |
| 1. Храната отговаря на всички изисквания и хигиенни норми, като при приготвянето и предоставянето й се съблюдават нормите за правилно съхранение на продуктите и хигиена на пространствата и помещенията, които са в досег с нея. | * Наблюдение и описание на средата * Седмични менюта * Предписания на ОДБХ |
| 1. Всички нуждаещи се от диетично хранене потребители получават диетично хранене, след консултация със специалист. | * Заповедна книга (за ежедневно требване храната на потребителите) * Препоръка за диетично хранене * Преглед на ИПП с ПЗГ с включена информация за необходимостта от прилагане на диетично хранене * Седмични менюта |
| 1. На потребителите са осигурени не по-малко от три хранения на ден. | * Наблюдение и описание на средата * Седмични менюта * Интервюта с потребители |
| 1. Разработен и утвърден протокол 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 РГЛНВ 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** |
| 1. Разработена и разписана програма на дейностите в РГЛНВ. | * Програма на дейностите |
| 1. Интервюираните потребители потвърждават участие в избора на дейностите, включени в програмата. | * При приложимост, протоколи от срещи за избор на дейности * Интервюта с потребители |
| 1. Интервюираните потребители информират за техният избор за участието им в различни дейности. | * Интервюта с потребители * ИПП на потребителите * Седмична програма на дейностите |
| 1. Програмата е представена по подходящ начин на потребителите. | * Наблюдение |
| 1. При приложимост, всеки потребител има възможност за включване във форма на образование и учене през целия живот. | * ИПП на потребителите |
| 1. Поне една от седмичните дейности е в общността (извън РГЛНВ) или е организирана в РГЛНВ с участието на хора от общността. | * Интервюта с потребители * Интервюта със служители * Седмична програма на дейностите |
| 1. Винаги когато атмосферните условия позволяват на потребителите се осигурява възможност за престой и участие в дейности на открито. |

**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** |
| 1. Дейности за поддържане на умения за независимост са заложени в ИПП на всеки потребител. | * ИОП/ИПП на потребителите * Интервюта с потребители * Интервюта със служители |
| 1. Интервюираните потребители посочват примери за практикуването на своята независимост в придвижване, самообслужване, общуване и социално взаимодействие. |
| 1. Когато е приложимо на потребителите, които имат нужда от възстановителни програми се предоставя подкрепа за възстановяване на умения. |
| 1. Служителите могат да посочат поне два примера, с които да представят насърчаване и подкрепа на потребителите в развитието на умения за независимост. |
| 1. При приложимост, интервюираните потребители със затруднения при придвижване потвърждават, че са включени в дейности и ежедневни занимания съгласно Програмата за дейности 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). |
| 1. Интервюираните потребители споделят за подкрепа от страна на служителите в услугата за поддържане на лични връзки/приятелства и контакти с хора извън услугата. |
| 1. В ИПП на потребителя са включени договорени с него цели и дейности за социално включване. |

**Стандарт 15: Взаимоотношения потребители - служители**

Специализираната социална услуга РГЛНВ 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 индивидуалния подход към всеки потребител е резултат от планираната грижа, наблюденията, обсъждане на случая в екип и се съобразява с етичните принципи на работа в резидентна грижа.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Служителите комуникират с потребителите по начин, който е уважителен. | * Наблюдение на услугата |
| 1. ИПП на потребителите отразяват техните лични предпочитания и договорености в общуването със служителите (напр. начин на обръщение). | * ИПП на потребителите |
| 1. 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 |
| 1. Интервюираните служители дават примери за практическо прилагане на принципите на Етичния кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги. |
| 1. Интервюираните служители споделят примери от обсъждане на подходите и действия за справяне с конфликтни ситуации. | * Протоколи/докладни и съответни решения за обсъждане на работата при възникнал конфликт * Интервюта със служители * Интервюта с потребители |
| 1. Екипни и/или индивидуални супервизии при случаи на значими конфликти. | * Протоколи/доклади от проведени супервизии |

**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** |
| 1. Служителите са обучени и имат умения да общуват със стари хора, съобразно специфичните изменения настъпващи в комуникацията с напредването на възрастта. | * Материали от преминато обучение * Протоколи от екипни срещи * Наблюдение |
| 1. Служителите са обучени да прилагат алтернативна и допълваща комуникация с потребителите с ограничения в комуникацията. | * Материали от преминато обучение |
| 1. Служителите прилагат алтернативна и допълваща комуникация с потребители с ограничения в комуникацията. | * Материали за подпомогната комуникация * Интервюта със служители |

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

**Стандарт 16: Защита правата на потребителите**

Специализираната социална услуга РГЛНВ 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** |
| 1. Интервюираните служители дават примери за начина, по който предоставят информация на потребителите за техните права. | * Интервюта със служители |
| 1. 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** |
| 1. 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 |
| 1. 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 |
| 1. Интервюираните потребители познават Процедурата за подаване на жалби в услугата. | * Процедура за подаване на жалби * Интервюта с потребители |
| 1. Всички подадени в последните 12 месеца жалби са вписани в Регистър за жалбите. | * Регистър за жалбите * Интервюта с потребители |
| 1. Всички подадени в последните 12 месеца жалби са разгледани и са предложени решения от Комисията по жалбите. | * Заповед на ръководителя на РГЛНВ 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 |
| 1. Ежегодно потребителите се включват в процеса на оценка на качеството на услугата. | * Програма за развитие на качеството на услугата * Интервюта с потребители |
| 1. Интервюираните служители познават Процедурата за закрила от насилие, злоупотреби, тормоз и дискриминация. | * Процедурата за закрила от насилие, злоупотреби, тормоз и дискриминация * Регистър на сигналите и тяхното развитие * Интервюта със служителите |
| 1. Интервюираните потребители са запознати с правото си на защита от всякакви форми на насилие и злоупотреба. | * При приложимост, интервюта с потребители |
| 1. Служителите преминават веднъж годишно обучение за закрила от насилие. | * Удостоверение от обучение * Интервюта със служителите * Информация, подписана от ръководителя на услугата |
| 1. При регистрирани случаи на насилие, доставчикът е осигурил необходимите външни специалисти за оказване на психологическа и/или социална подкрепа на потребител, жертва на насилие и това се отразява в ИПП. | * Регистър на сигналите и тяхното развитие * Протоколи от проведени сесии за подкрепа/рехабилитация * ИПП на потребителите |
| 1. На потребителите е осигурен достъп до телефон. | * Наблюдение на средата * При приложимост, интервюта с потребители |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Разработени са подходи за търсене на мнението на потребителите. | * Програма за развитие на качеството * Интервюта с потребители * Форми/подходи за набиране на обратна връзка, включително и анонимни такива |
| 1. Поне едно проучване на удовлетвореността на потребителите в рамките на всеки 12 месеца. | * Интервюта с потребители * Налична обобщена информация от проучването * Форми/подходи за набиране на обратна връзка, включително и анонимни такива |
| 1. Програмата за развитие на качеството и Годишният отчет към АКСУ отразяват постигнатите резултати от проучването на удовлетвореността. | * Съдържателен преглед на Програмата за развитие на качеството * Съдържателен преглед на обобщената информация от проучването * Годишен отчет с обобщена информация (към 31 март за АКСУ) |

**Стандарт 17: Семейни, лични и социални връзки**

Специализираната социална услуга РГЛНВ 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** |
| 1. В ИПП на потребителя са включени договорени с него цели и дейности за активен социален живот. | * ИОП/ИПП на потребителите * Досие на потребителите * Интервюта с потребители * Заповеди за формализиране на условията и сроковете за отсъствието на потребителите от услугата |
| 1. Установяване на брой потребители, които са пребивавали в домашната си среда през последните 12 месеца. |
| 1. 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 |
| 1. Телекомуникационните и информационни 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 РГЛНВ се предоставя **самостоятелно** ***или*** в **комплекс** 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 като комплекс, тъй като и трите услуги имат за цел задоволяване на ежедневни потребности и осигуряване на безопасна среда за потребителите и ще се дублират дейности за подкрепа, осъществявани в тези социални услуги.

Доставчикът на социалната услуга РГЛНВ 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.