**Приложение № 16**

**към чл. 11, ал. 3**

**Стандарти и критерии**

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

**„Резидентна грижа за пълнолетни лица с трайни увреждания с потребност от постоянни медицински грижи“**

(минимален / максимален брой потребители – 8 / 15, в т.ч. 2 места за заместваща грижа)

**„Резидентна грижа за възрастни хора в невъзможност за самообслужване с потребност от постоянни медицински грижи“**

(минимален / максимален брой потребители – 8 / 15, в т.ч. 2 места за заместваща грижа)

**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 възрастните хора в невъзможност за самообслужване с потребност от постоянни медицински грижи, 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. |
| 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. Програмата за развитие на качеството и Годишният отчет към АКСУ отразяват постигнатите резултати. | * Съдържателен преглед на Програмата за развитие на качеството * Съдържателен преглед на обобщената информация * Годишен отчет с обобщена информация (към 31 март за АКСУ) |
| 1. Всички служители са запознати със съдържанието на обобщената информация за постигнатите резултати и взимат под внимание всички обстоятелства от значение за подобряване на ежедневната им работа. | * Интервюта със служители |

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

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

**Критерий 1.3:** Доставчикът на интегрираната здравно-социална услуга прилага методи за работа, съобразени с 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** |
| 1. 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 |
| 1. При възможност, ръководителят на услугата посочва поне една добра практика/иновация приложена в услугата. |

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

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** |
| 1. Правилникът за вътрешния ред гарантира участието на потребителите във взимане на решения по отношение на правилата на живот в резидентната услуга, в т.ч. организация на жилищното пространство; поддържане на хигиената; приготвяне на храна; посещение на външни лица; временно отсъствие от услугата при възможност и др. | * Протоколи от срещи * Правилник за вътрешния ред, подписан от всички потребители в услугата * Наблюдение * При приложимост, интервюта с потребители |
| 1. В услугата има разписан дневен режим, който е съобразен с индивидуалните потребности и желания на потребителите. | * При приложимост, интервюта с потребители * Наблюдение * Дневен режим |
| 1. 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** |
| 1. 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 * Интервюта със служители |
| 1. За всеки потребител са осигурени условия за уединение (за къпане, обличане, личен тоалет, конфиденциален разговор и др.), при гарантиране на защита от посегателство над потребителите. |
| 1. При приложимост, интервюираните потребители споделят за тяхното доброволно участие в 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** |
| 1. Всички служители имат споделено разбиране за индивидуалните нужди на всеки потребител, поставената цел в индивидуалния план и методите за постигането им. | * ИПП на потребителите * При приложимост, интервюта с потребители * Интервюта със служители * Програма за дейността на услугата * Протоколи от срещи |
| 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 * Протоколи от 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** |
| 1. Във всеки момент на денонощието са осигурени достатъчно на брой и по състав служители за обслужване, медицинска грижа и подкрепа. | * Одобрен месечен график * Наблюдение * Рапортна книга * Интервюта със служители |
| 1. Предаването и приемането на смените се организира чрез обмяна на информация между съответните служители. |
| 1. 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** |
| 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. | * При приложимост, 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**

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 живота 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** |
| 1. Интервюираните служители потвърждават, че средата, в която се намира и функционира интегрираната здравно-социална услуга, е подходяща по отношение на прилежащата инфраструктура. | * Интервюта със служители * Наблюдение и описание на средата |
| 1. В населеното място има следната здравна инфраструктура:   а) лечебно заведение за първична 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. | * Наблюдение и описание на средата * Интервю с ръководителя на услугата |
| 1. В населеното място се предоставят социални услуги за:   а) за терапия и рехабилитация.  б) за дневна грижа – за подкрепа на лица с тежки множествени увреждания. |
| 1. 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 |
| 1. При възможност, интегрираната здравно-социална услуга е разположена на един етаж. В случай, че е разположена в етажна 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). |
| 1. Интегрираната здравно-социална услуга не се предоставя в лечебно заведение. |
| 1. За достъпа до интегрираната здравно-социална услуга няма прегради и пречки като бариери, забрана за спиране. | * Наблюдение и описание на средата |
| 1. 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** |
| 1. Интегрираната здравно-социална 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. | * 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/разливане на храна, включително и за предоставяне на заместваща грижа са достатъчно на брой, достъпни, обзаведени съобразено с функционалното им предназначение и специфичните потребности потребителите.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички потребители нощуват в стая с не повече от две места за спане със самостоятелно легло и с минимум 10 м2 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 |
| 1. Всички потребителите нощуват в стая с друг потребител от същия пол (изключения са възможни за семейства или съобразно здравословното състояние на потребителите). |
| 1. За всеки потребител леглата са с:   а) ортопедичен или антидекубитален матрак.  или – при необходимост – са осигурени медицински легла:  б) 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 |
| 1. В спалните помещения е осигурена възможност за пускане на осветлението от леглото за страничното и общото осветление на стаите. | * Наблюдение и описание на помещенията |
| 1. Във всички помещения, които се ползват от потребителите, са снабдени с леснодостъпен бутон за алармен сигнал, както има осигурен алармен бутон до всяко легло. |
| 1. Поне едно помещение за дневни занимания с потребителите, в което могат да се съберат поне половината потребители (по 3 м2 на потребител) |
| 1. 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 |
| 1. Поне едно кухненско помещение за приготвяне/разливане на храна с пространство за съхранение на хранителни продукти, оборудвано с необходимите уреди. | * Наблюдение и описание на помещенията * При приложимост, интервюта с потребители * Интервюта със служители * Регистър на потребителите |
| 1. Поне едно помещение за хранене (трапезария) с подходящо обзавеждане (маси, столове и др.), в което могат да се съберат поне половината потребители. |
| 1. Обособено място или помещение за пране и сушене на дрехи. |
| 1. Поне едно помещение за индивидуална работа с потребителите/място за срещи с близки. |
| 1. Поне едно помещение за служителите. |
| 1. Наличие на здравен кабинет в услугата съобразено с потребностите на потребителите. | * Наблюдение и описание на помещенията |
| 1. Здравният кабинет е оборудван със стандартна мебелировка, в която са включени задължително и специфично оборудване, като броят и видовете са съобразени с потребностите на потребителите: 2. Широка кушетка с регулираща се височина за прилагане на специализирани кинезитерапевтични методики; 3. Кислороден концентратор; 4. Ултразвуков аерозолен инхалатор; 5. Инфузионна помпа; 6. Аспирационна помпа; 7. Набор за осигуряване проходимост на горните дихателни пътища с балон за обдишване; 8. Монитор за основни жизнени функции с пулсоксиметрия; 9. Пръстов пулсоксиметър; 10. Други медицински изделия и медицинска апаратура. | * 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 на помещенията |
| 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. |

**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** |
| 1. 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 кв. м. | * Наблюдение и описание на помещенията |
| 1. Санитарните помещения са приспособени за ползване от потребители с инвалидна количка. |
| 1. Разположението на санитарните прибори и площта на банята позволява свободно опериране с комбиниран тоалетен стол и/или пациентен лифтер. |
| 1. Служителите ползват санитарен възел, различен от тези на настанените потребители. |
| 1. Всички кранове и душове за студена и топла вода са работещи. |
| 1. Интервюираните потребители и служители потвърждават, че нуждаещите се от подкрепа потребители получават такава при къпане и/или при ползване на тоалетна. | * 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** |
| 1. Всички помещения се отопляват, като се поддържа постоянна температура в съответствие с хигиенните изисквания, в спалните – минимум 18-22°С, в дневната – минимум 20°С, когато се използват от потребителите, 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 * Интервюта с потребители |
| 1. Помещенията са проветрени и нямат специфичен мирис. | * Наблюдение и описание на помещенията |
| 1. Няма наличие на влага и мухъл в помещенията. |
| 1. Общите помещения и помещенията за живеене (вкл. и тези за нощуване) имат естествен източник на светлина. |

**Критерий 4.4:** Специализираната среда (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** |
| 1. Функционираща рампа или други подходящи приспособления (напр. асансьор, подемник) на подходящо и лесно достъпно входно място към РГЛ с ПМГ. | * Наблюдение и описание на средата * Документи за въвеждане в експлоатация на съответното съоръжение * При приложимост, интервюта с потребители |
| 1. 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. |
| 1. Широчината на всички коридори и врати по пътя на движение позволяват безпрепятствено преминаване на инвалидна количка или болнично легло. |
| 1. Санитарните помещения са приспособени за ползване от потребители с инвалидна количка. |
| 1. 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 (хифравличен 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 и безопасност за потребителите и служителите.

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Налична писмена процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества. | * Процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества * Процедура за съхранение и предаване на опасни отпадъци. * Договор за транспортиране и унищожаване на опасни отпадъци. * Наблюдение на помещенията * Интервюта със служители |
| 1. Налична писмена процедура за съхранение и предаване на опасни отпадъци |
| 1. 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 интегрираната здравно-социална услуга прилага Програма за превенция и план за действие при възникване на епидемична ситуация. Доставчикът осигурява лични предпазни средства за служителите и потребителите на услугата.

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

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

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

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

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

**Стандарт 7: Работа с общността**

Работата с общността и системната комуникация на интегрираната здравно-социална услуга РГЛ с ПМГ с партньори, други доставчици, държавни и общински служби, бизнеси, 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 др. услуги.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. 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 * Досиета на потребителите * ИПП на потребителите * Интервюта със служители |
| 1. Доставчикът съдейства и посредничи на всички потребители за достъп до други форми на подкрепа, съобразно индивидуалните им потребности и желания. |
| 1. Доставчикът съдейства на всички потребители за осигуряване на улеснен достъп до услуги за застъпничество и правна защита. |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. 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 на лица с интелектуални затруднения |
| 1. Информационните материали за потребителите съдържат подробна информация за услугата и са в подходящ за четене и разбиране от потребителите формат. |
| 1. Служители и потребители могат да посочат примери от съвместна работа с общността и други заинтересовани страни. | * При наличие на събития и дейности * При приложимост, интервюта с потребители * Интервюта със служители |
| 1. При приложимост, актуална информация за услугата се предоставя поне веднъж годишно на 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, целесъобразно и ефективно.

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

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

**Б. Доставчикът на 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** |
| 1. За всички позиции има разработени и одобрени длъжностни характеристики. | * Актуални длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителя |
| 1. Наетите на трудов договор служители познават длъжностните си характеристики. | * Длъжностни характеристики, подписани от служителите * Интервюта със служители |
| 1. В изискванията за заемане на длъжностите за специалистите са заложени специални умения, като:  * умения за водене на случай (за определените водещи случая служители); * способност за работа с пълнолетни лица и семейства, лица от уязвими групи и други; * умения за бърза, адекватна реакция и вземане на решение в ситуация на криза, емоционален конфликт, осъществяване на кризисни интервенции, умения за адекватно поведение при работа с лица с агресивно/автоагресивно поведение и други; * добри комуникативни умения и умения за работа в екип – в самата услуга и при междуинституционално сътрудничество и взаимодействие. | * Длъжностни характеристики * Обява за набиране на служители * Автобиографии на служителите * Дипломи на служителите * Сертификати |
| 1. Всички наети лица съответстват по квалификация на изискванията, заложени в длъжностните им характеристики. | * Длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителя * Трудови досиета на всички служители * Индивидуална годишна оценка на изпълнението на длъжността за всеки служител |
| 1. Интервюираните служители са запознати с нормативната уредба в сферата на социалните услуги, както и с Етичния кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги. | * Интервюта със служителите |
| 1. Щатното разписание е запълнено поне на 75%. | * Длъжностно щатно разписание (   + основни специалисти: соц. работник; мед. сестра;   + при необходимост, препоръчителни специалисти: психолог; логопед, трудотерапевт;   + служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите: болногледач/здравен асистент   + при необходимост, подпомагащи служители: готвач; хигиенист; шофьор/поддръжка) * Поименно щатно разписание |
| 1. Доставчикът е осигурил следните категории служители в услугата:   а) специалисти – основни специалисти, необходими за функционирането на услугата и препоръчителни специалисти;  б) служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите и служители, подпомагащи функционирането на интегрираната здравно-социална услуга. |
| 1. Минималният брой по основните категории служители е съобразен с броя на потребителите в РГЛ с ПМГ\*   *(\*)минимален брой на лицата, ползващи социалната услугата – 8 и максимален брой лица, ползващи социалната услуга – 15 в т.ч. 2 места за заместваща грижа за всяка услуга.* | * Длъжностно щатно разписание * Поименно щатно разписание * Коефициент за определяне числеността на служителите (1,7) |
| 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 интегрираната здравно-социална услуга. | * Формуляр за оценка * Процедура за оценка |
| 1. Резултатите от оценката на всеки служител се обсъждат лично. | * Подписан от ръководителя и служителя Формуляр за оценка |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Процедурата за подбор се спазва при назначаване на всеки служител. | * Процедура за подбор на служителите * Интервюта със служители * Преглед на трудови досиета – позиции, обяви за работа, протоколи от интервюта с кандидатстващи за работа, длъжностни характеристики и др. |
| 1. Обявите за свободни работни места съответстват на длъжностната характеристика за всяка позиция. |
| 1. При приложимост, подборът на доброволци е в съответствие с писмена процедура. | * 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**

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички новоназначени служители са преминали въвеждащо обучение от минимум 36 академични часа. | * 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 интегрираната здравно-социална услуга осигурява професионална подкрепа на служителите чрез наставничество, групова и индивидуална супервизия.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всеки новопостъпил служител без опит в системата на социалните 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 |
| 1. 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 * Автобиографии на специалистите по супервизия (независимо, дали се предоставят пряко от лице или осигурени от външна организация) * При приложимост, договори с външни специалистите и/или доставчици на услуги по супервизия |
| 1. Служителите са преминали индивидуална супервизия – от външен за РГЛ с ПМГ специалист – поне 2 пъти годишно (за последните 12 месеца). |

**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 e 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** |
| 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 РГЛ с ПМГ, с 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 резидентната грижа.

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

**Стандарт 12: Управление на 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 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 интегрираната здравно-социална 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 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 |
| 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 и/или негов законен представител. | * Преглед на Договорите на потребителите |
| 1. Структурата и съдържанието на Договорите отговарят на изискванията на нормативната уредба. | * Съдържателен преглед на Договорите на потребителите |
| 1. Потребителите са включени активно във всеки етап на изготвяне на ИОП и ИПП. | * При приложимост, интервюта с потребители. |
| 1. Всеки потребител има копие от Договора и ИПП, във формат, разбираем за него. | * При приложимост, интервюта с потребители. |

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

**Стандарт 13: Здраве и хранене**

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 дентален лекар (ако се налага да бъдат сменени и при нужда от съдействие).

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. На всички потребители в услугата е осигурена постоянна 24-часова медицинска грижа. | * 24-часов графикза 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 |
| 1. 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 |
| 1. 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 |
| 1. 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 |
| 1. Всички потребители имат План за здравни грижи (ПЗГ) съобразен с потребностите и здравословното им състояние. | * ИПП на потребителите * ПЗГ на потребителите |
| 1. 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** |
| 1. Лекарствените продукти, медицинските изделия и диетични 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. |
| 1. 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 |
| 1. 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.) |
| 1. 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.) |
| 1. Служителите са обучени за оказване на първа медицинска 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** |
| 1. Всички потребители получават своевременна медицинска помощ. | * Досиета на потребителите * Документ(и), удостоверяващ(и) извършени медицински прегледи и лечение * ИПП на потребителите   ПЗГ на потребителите |
| 1. На всички потребители е осигурен достъп до болнично лечение при състояния, които налагат хоспитализация. | * Лична амбулаторна карта/амбулаторен лист от преглед * Направление за хоспитализация * Епикриза |
| 1. На всички потребители е осигурен достъп до рехабилитационни процедури | * График * Карта за процедури |
| 1. Всички потребители са придружени от дежурен служител при посещение в лечебно заведение. | * График при планови посещения * Рапортна книга – при спешни случаи |
| 1. При хоспитализация на всички потребители, които имат потребност от придружител в лечебното заведение за болнична помощ е осигурен такъв от доставчика. | * График при планови посещения * Рапортна книга – при спешни случаи |
| 1. Интервюираните потребители потвърждават, че им е оказано съдействие за достъп до медицинска помощ. | * При приложимост, интервюта с потребители |
| 1. 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** |
| 1. Доставчикът разработва и прилага програма/насоки за здравна профилактика и здравословен начин на живот. | * Лекции/Беседи за здравословен начин на живот * ИПП на потребителите * Обучителни/помощни материали * Интервюта със служители |
| 1. При приложимост, всички ИПП съдържат съответни дейности. |
| 1. Интервюираните служители посочват примери от дейността/работата си, свързана с повишаване нивото на здравна информираност, здравословен начин на живот, изключване на вредни за здравето навици и други теми. | * Интервюта със служители |

**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** |
| 1. Обстановката и оборудването в местата за хранене са съобразени с броя, възрастта, конкретните потребности и увреждането на потребителите. | * Наблюдение и описание на средата |
| 1. Насърчено е развитието на умения за самостоятелност при храненето на потребителите. | * Наблюдение (на процеса на хранене) * Интервюта със служители * При приложимост, интервюта с потребители |
| 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 дома. |
| 1. Менюто включва разнообразна, балансирана и питателна храна като осигурява здравословно и/или диетично хранене, съобразено с физиологичните потребности от енергия и хранителни вещества. |
| 1. Ежеседмичното меню е съобразено с личните предпочитания на потребителите. | * Наблюдение и описание на средата * При приложимост, интервюта с потребители * Седмични менюта |
| 1. Интервюираните потребители потвърждават участие в избора на храна. |
| 1. Интервюираните потребители потвърждават удовлетвореност от предоставяната храна като количество и качество. |
| 1. Храната отговаря на всички изисквания и хигиенни норми, като при приготвянето и предоставянето й се съблюдават нормите за правилно съхранение на продуктите и хигиена на пространствата и помещенията, които са в досег с нея. | * Наблюдение и описание на средата * Седмични менюта * Протоколи от проверки на ОДБХ |
| 1. 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 от прилагане на диетично хранене * Седмични менюта |
| 1. 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** |
| 1. При приложимост, доставчикът съдейства за достъп на потребителите до специализирани обучителни дейности, извън средата на резидентната грижа. | * При приложимост, интервюта с потребители * Интервю със служители * ИПП на потребителите * Списъци на участници * При приложимост, разходо-оправдателни документи за закупени материали |
| 1. При приложимост, ИПП съдържат специфични дейности за подкрепа на потребителите в процеса на обучение. |
| 1. За обучаваните потребители са осигурени необходимите учебни материали, помагала и др. |

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

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** |
| 1. 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 * Интервюта със служители |
| 1. Интервюираните потребители посочват примери за развити практически умения за независим живот. |
| 1. Служителите могат да посочат поне два примера, с които да представят насърчаване и подкрепа на потребителите в развитието на умения за независимост. |

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

**Стандарт 16: Взаимоотношения потребители - служители**

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Доставчикът е предприел мерки за запознаване на служителите с Етичния кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги и Кодекс на професионалната етика на медицинските сестри, акушерките и асоциираните медицински специалисти. | * 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 и Кодекса на професионалната етика на медицинските сестри, акушерките и асоциираните медицински специалисти. |
| 1. Интервюираните служители споделят примери от обсъждане на подходите и действия за справяне с етични конфликти. | * Протоколи/докладни и съответни решения за обсъждане на работата при възникнал етичен конфликт * Интервюта със служители * При приложимост, интервюта с потребители |
| 1. 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** |
| 1. Служителите са обучени да прилагат алтернативна и допълваща комуникация с потребителите с ограничения в комуникацията. | * Материали от преминато обучение |
| 1. Служителите прилагат алтернативна и допълваща комуникация с потребители с ограничения в комуникацията. | * Материали за подпомогната комуникация * Интервюта със служители |
| 1. Според спецификата на затрудненията в комуникацията, доставчикът е разработил основните документи, касаещи всеки потребител, на разбираем за него език/формат. | * ИПП на потребителите * Съответни документи – в разбираем за потребителите вид |

**Критерий 16.3:** Доставчикът на 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** |
| 1. Мнението на потребителите се изслушва и зачита – при приложимост. | * ИОП на потребителите * ИПП на потребителите * При приложимост, интервюта с потребители * Протоколи от участие на потребителите в екипни обсъждания по важни въпроси на живота в услугата * Използвани материали/подходи |
| 1. На потребителите със затруднена комуникация са осигурени възможности да изразяват мнението си и да се запознаят с взетите решения. |

**Критерий 16.4:** Доставчикът на 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** |
| 1. Доставчикът има разработена Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от страна на потребител, включително регламент за отделяне на потребител в самостоятелна стая. | * Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от страна на потребител * Правилник за вътрешния ред * Интервюта със служители * При приложимост, интервюта с потребители |
| 1. Има писмени доказателства, че потребителите на услугата и техните близки са запознати с Процедурата. |
| 1. ИПП на потребителите съдържат информация за проблемно или специфично поведение, което има нужда от специален отговор. | * ИПП на потребителите * Интервюта със служители * При приложимост, интервюта с потребители |
| 1. Приложените мерки по Процедурата са регистрирани в специална книга и досието на потребителите. | * Книга/регистър на налаганите мерки * Досиета на потребителите |
| 1. Доставчикът проучва и прилага добри 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 допуска прилагане на отделяне на потребител(и) само в краен случай – единствено за контрол на агресивно поведение или за защита на потребител от други лица, когато другите приложени подходи, посочени в Процедурата за действие при проява на неприемливо поведение на потребител, са били неуспешни.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Интервюираните служители познават регламента за отделяне на потребител(и) в самостоятелна стая. | * Интервюта със служители * Интервю с ръководителя на услугата |
| 1. Специфично обучение на служителите/обмяна на опит, включително за овладяване на проява на неприемливо поведение и агресия. | * Интервю с ръководителя на услугата * Други, напр. сертификати, протоколи, записи |
| 1. Екипни/индивидуални супервизии при случаи на потребители с проблемно поведение. | * Протоколи/доклади от проведени супервизии |
| 1. Приложените 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** |
| 1. Всички служители познават Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания. | * Програма за въвеждащо и надграждащи обучения * Интервюта със служители |
| 1. Доставчикът е в състояние да представи доказателства за зачитане на правото на мнение, избор, зачитане на личността на потребителите при предоставяне на услугата. | * Информационни материали * Интервюта със служители * При приложимост, интервюта с потребители * Интервю с ръководителя на услугата |
| 1. Всички ИПП съдържат дейности за упражняване на правата и спазване на задълженията на българските граждани. | * ИПП на потребителите * Досие на потребителите * При приложимост, интервюта с потребители |
| 1. 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 |

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

**Критерий 17.3:** 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** |
| 1. 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 |
| 1. 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** |
| 1. Интервюираните потребители познават Процедурата за подаване на жалби в услугата – при приложимост. | * Анализ – Процедура за подаване на жалби представена по достъпен за потребителите начин * При приложимост, интервюта с потребители |
| 1. Всички подадени в последните 12 месеца жалби са вписани в Регистър за жалбите. | * Регистър за жалбите * При приложимост, интервюта с потребители |
| 1. Всички подадени в последните 12 месеца жалби са разгледани и са предложени решения от Комисията по жалбите. | * Заповед на ръководителя на 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 * Отговор до жалбоподателя |
| 1. Интервюираните служители познават Процедурата за закрила от насилие, злоупотреби, тормоз и дискриминация. | * Процедурата за закрила от насилие, злоупотреби, тормоз и дискриминация * Регистър на сигналите и тяхното развитие * Интервюта със служителите |
| 1. Интервюираните потребители са запознати с правото си на защита от всякакви форми на насилие и злоупотреба. | * При приложимост, интервюта с потребители |
| 1. Служителите преминават веднъж годишно обучение за закрила от насилие. | * Удостоверение от обучение * Интервюта със служителите * Информация, подписана от ръководителя на услугата |
| 1. При регистрирани случаи на насилие, доставчикът е осигурил необходимите външни специалисти за оказване на психологическа и/или 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 |
| 1. На потребителите е осигурен достъп до социална услуга Застъпничество и посредничество. | * Наблюдение на средата * При приложимост, интервюта с потребители |
| 1. На потребителите е осигурен безпрепятствен достъп до телефон. | * Наблюдение на средата * При приложимост, интервюта с потребители |

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

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

**Критерий 18.2:** Доставчикът на 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** |
| 1. В ИПП на потребителя са включени договорени с него цели и дейности за социално включване. | * ИОП/ИПП на потребителите * Досие на потребителите * При приложимост, материали от участия |

РГЛ с ПМГ се предоставя **самостоятелно** ***или*** в **комплекс** от следните социални услуги:

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

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

Доставчикът на 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 учебни заведения.