**Приложение № 25**

**към § 2, ал. 1**

**от Преходните и**

**заключителни разпоредби**

**Стандарти и критерии за качество на предоставяните социални услуги в:**

**Дом за пълнолетни лица с психични разстройства**

**Дом за пълнолетни лица с интелектуални затруднения**

**Дом за пълнолетни лица с физически увреждания**

**Дом за пълнолетни лица с деменция**

**Дом за пълнолетни лица със сетивни увреждания**

**А. Доставчикът на услуги в Дом за пълнолетни лица с увреждания (ДПЛУ) е длъжен да осигури следните стандарти за организация и управление:**

**Стандарт 1: Управление**

В ДПЛУ се прилага система за управление, която гарантира, че индивидуалните потребности на потребителите и постигнатите резултати за тях се реализират по възможно най-ефективен начин.

**Критерий 1.1**: Доставчикът прилага система за управление на служителите и ресурсите.

|  |  |
| --- | --- |
| **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 дома |
| 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 дома |

**Критерий 1.2**: Доставчикът управлява ДПЛУ по ясно определена структура, като управляващото лице е назначено за осъществяване на ръководство и е работодател на служителите, предоставящи услуги в дома.

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

**Стандарт 2: Организация на дейностите**

Доставчикът организира работата в дома, дейностите с потребителите, както и работата на служителите, според предварително изготвени правила за организация.

**Критерий 2.1:** Доставчикът 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 дома в т.ч. организация на жилищното пространство; поддържане на хигиената; приготвяне на храна; посещение на външни лица; временно отсъствие от дома и др. | * Протоколи от срещи * Правилник за вътрешния ред, подписан от всички потребители в дома * Наблюдение * Интервюта с потребители |
| 1. В дома има разписан дневен режим, който е съобразен с индивидуалните потребности и желания на потребителите. | * Интервюта с потребители * Наблюдение |
| 1. В дома е гарантирано участието на потребителите чрез Съвет на потребителите. | * Съответни документи/записи, свързани с работата на Съвета * Интервюта с потребители * Интервюта със служители |

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

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички служители имат споделено разбиране за индивидуалните нужди на всеки потребител, поставената цел в индивидуалния план и методите за постигането им. | * ИПП на потребителите * Интервюта с потребители * Интервюта със служители * Програма за дейността на дома |
| 1. При приложимост, в дома 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 дома се провеждат ежемесечни екипни срещи за обсъждане на работата с потребителите, организация и планиране на дейностите в оперативен порядък. | * Интервюта със служители |

**Критерий 2.4:** Доставчикът 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 осигурява възможност – при необходимост – за съхранение на материални ценности и парични средства на всеки потребител.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. При приложимост, е разработена 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: Среда за предоставяне на услуги в ДПЛУ**

Услугите в ДПЛУ се предоставят в среда с подходящи условия за живот и възможност за ефективна подкрепа на потребителите.

**Критерий 3.1:** Доставчикът предоставя помещения за живот (спални, дневни или други общи помещения за социални контакти, работа с потребителите, за хранене) – достатъчно на брой, достъпни, обзаведени и оборудвани в съответствие с функционалното им предназначение и потребностите на потребителите.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Поне едно помещение за хранене (трапезария) с подходящо обзавеждане (маси, столове и др.), в което могат да се съберат поне половината потребители. | * Наблюдение и описание на помещенията * Интервюта с потребители * Регистър на потребителите |
| 1. Поне едно помещение за дневни занимания, в което могат да се съберат поне половината потребители. |
| 1. Поне едно помещение за индивидуална работа с потребителите/място за срещи с близки. |
| 1. Оборудвано място или помещение за пране и сушене на дрехи и постелен инвентар. |
| 1. Поне едно помещение за служителите. |
| 1. Наличие на помещения за склад (храна, инвентар и др.). | * Наблюдение и описание на помещенията |
| 1. За домовете с над 20 потребители - наличие на здравен кабинет. | * Наблюдение и описание на помещенията |
| 1. При приложимост (вж. предходния индикатор), 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 – телефонен пост, интернет връзка, видео наблюдение (в общи помещения, коридори, входове), сигнална инсталация, ако е приложимо. |

**Критерий 3.2:** Санитарно-хигиенните помещения (бани, тоалетни) в ДПЛУ са достатъчно на брой, като тоалетните и баните позволяват диференциране на ползването им по пол.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. При приложимост, поне едно санитарно помещение е приспособено за ползване от потребители с инвалидна количка или със специални потребности. | * Наблюдение и описание |
| 1. Служителите ползват баня и тоалетна, различни 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. | * Интервюта с потребители * Интервюта със служители |

**Критерий 3.3:** Доставчикът осигурява спазване на санитарно-хигиенните изисквания по отношение отопление, осветление и вентилация.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички жилищни помещения се отопляват, като през зимния период се поддържа постоянна температура в съответствие с хигиенните изисквания, в спалните – минимум 18-22°С, в дневната – минимум 20°С, когато се използват от потребителите. | * Наблюдение и описание на помещенията (термометър в дома) * 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. |

**Стандарт 4: Безопасност и сигурност**

В ДПЛУ се осигурява сигурна и безопасна среда за потребителите и служителите, според действащите нормативни изисквания, като доставчикът регулярно съгласува действията си с препоръките на компетентните органи.

**Критерий 4.1:** Доставчикът осигурява аварийна и пожарна безопасност за потребителите и служителите.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Разработен План за защита при бедствия и аварии. | * План за защита при бедствия и аварии |
| 1. Интервюираните служители са запознати със своите задължения по Плана за защита при бедствия и аварии. | * Интервюта със служители * План за защита при бедствия и аварии * Протоколи от проведени учебни евакуационни мероприятия * Предписания на Служба „Пожарна безопасност и защита на населението“ * Пожарно досие/Процедура за реакция при пожар |
| 1. Установяване наличие на авариен изход и 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 4.2:** Доставчикът 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 4.3:** Доставчикът прилага Програма за превенция и план за действие при възникване на епидемична ситуация. Доставчикът осигурява лични предпазни средства за служителите и потребителите в дома.

|  |  |
| --- | --- |
| **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 дома. | * Наблюдение на помещенията * Интервюта със служители |

**Критерий 4.4:** Доставчикът 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. Разработена Процедура за действие при инцидент, включително при смърт на потребител и при случай на отсъствие на потребител без основателна причина или предупреждение. | * Процедура за действие при инцидент, включително при смърт на потребител и при случай на отсъствие на потребител без основателна причина или предупреждение |
| 1. Всички служители и потребители са запознати със своите задължения съгласно Процедурата. | * Интервюта със служители * Интервюта с потребители * Протокол/и за предприети действия и резултатите от тях |
| 1. Проведен инструктаж/обучение на служителите за оказване на първа помощ поне веднъж през последните 12 месеца. | * Информация, подписана от ръководителя на дома * Протокол от проведен инструктаж/обучение |

**Стандарт 5: Поверителност и сигурност на информацията**

В ДПЛУ се гарантира защита на поверителността, сигурността на личните данни и информацията за потребителите.

**Критерий 5.1:** Доставчикът 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 дома |
| 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. При приложимост, потребителите са подписали Декларация за съгласие за предоставяне и обработване на лични данни. | * Подписани Декларации от потребителите |

**Критерий 5.2:** Доставчикът 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 дома 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 6: Работа с общността**

ДПЛУ допринася за социалното включване на потребителите чрез активна работа с общността и системна комуникация с партньори, други доставчици, държавни и общински служби, бизнеси, медии и други.

**Критерий 6.1:** Доставчикът на услуги в ДПЛУ взаимодейства с други доставчици на социални, образователни, здравни, културни и др. услуги и осигурява участие на потребителите в спортни дейности според интересите и възможностите им.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. При приложимост, дейностите с всички потребители се реализират координирано с други доставчици на социални услуги, организации и институции, включително за осигуряване на спортни дейности. | * 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. При приложимост, доставчикът съдейства и посредничи на всички потребители за достъп до други форми на подкрепа, съобразно индивидуалните им потребности и желания. |
| 1. При приложимост, доставчикът съдейства на всички потребители за осигуряване на улеснен достъп до услуги за застъпничество и правна защита. |

**Критерий 6.2:** Доставчикът има разработена и налична актуална информация за целите на вътрешна комуникация.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Информационните материали за потребителите съдържат подробна информация за дома и са в подходящ за четене и разбиране от потребителите формат. | * Информационни материали, налични в дома * При необходимост, материали подходящи за лица с ограничения в зрението, слуха или говора, и на лица с интелектуални затруднения |
| 1. При приложимост, актуална информация за дома се предоставя поне веднъж годишно на насочващите органи. | * Изходяща поща * Информационни материали, налични в дома * Информация, подписана от ръководителя на дома |

**Стандарт 7: Финансов ресурс**

Добро финансово управление на ДПЛУ.

**Критерий 7.1:** Доставчикът планира и разходва финансовите средства на дома законосъобразно, целесъобразно и ефективно.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Бюджетът на дома 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 дома е разпределен по параграфи и включва всички необходими за функциониране на дома разходи. | * Бюджетна бланка за разпределяне на разходите * Отчет на направените разходи * Информация, подписана от ръководителя на дома |
| 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 се финансират от държавния бюджет. | * Поименно щатно разписание * Ведомости за работни заплати |

**Критерий 7.2:** При приложимост, дължимите от потребителите такси се събират редовно в определения за потребителя размер и са отразени в счетоводната документация на дома.

|  |  |
| --- | --- |
| **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 услуги в ДПЛУ е длъжен да осигури следните стандарти за квалификация и професионално развитие на служителите:**

**Стандарт 8: Структура и квалификация на служителите**

В ДПЛУ се осигурява възможно най-високо качество на човешките ресурси, необходими за ефективно изпълнение на дейностите, съобразно профила/спецификата на потребителите.

**Критерий 8.1:** Доставчикът осигурява достатъчно на брой и с необходимата професионална подготовка служители.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. За всички позиции има разработени и одобрени длъжностни характеристики. | * Актуални длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителя |
| 1. Наетите на трудов договор служители познават длъжностните си характеристики. | * Длъжностни характеристики, подписани от служителите * Интервюта със служители |
| 1. В изискванията за заемане на длъжностите за служители 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;  1. добри комуникативни умения и умения за работа в екип. | * Автобиографии на служителите * Дипломи на служителите * Сертификати * Длъжностни характеристики |
| 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 (специалисти и служители, съобразно специфичните потребности на потребителите): (   + основни специалисти: соц. работник; рехабилитатор (извън медицинската рехабилитация) /кинезитерапевт/ трудотерапевт/ психолог/ медицинска сестра/фелдшер;   + служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите: санитар и други, съобразно специфичните потребности на потребителите;   + при необходимост, подпомагащи служители: готвач/помощник готвач, работник кухня/ хигиенист/ домакин/ огняр/ шофьор/ общ работник) * Поименно щатно разписание |
| 1. Доставчикът е осигурил следните категории служители в дома:   а) специалисти – основни специалисти, необходими за функционирането на дома и препоръчителни специалисти;  б) служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите и служители, подпомагащи функционирането на дома. |
| 1. Минималният брой по основните категории служители е съобразен с броя на потребителите в ДПЛУ. | * Длъжностно щатно разписание * Поименно щатно разписание * Коефициент за определяне числеността на служителите според профила на ДПЛУ:   + сетивни увреждания: 0,5   + физически увреждания: 0,54   + интелектуални затруднения: 0,56   + психични разстройства: 0,6   + деменция: 0,6 * Съотношение специалисти/общи длъжности – 40/60 |
| 1. Всеки служител е с редовна лична здравна книжка. | * Лични здравни книжки – заверени за всяка календарна година |
| 1. Всички служители са годни и правоспособни за работа с потребителите в дома. | * 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 дома |
| 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 работата. | * 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 8.2:** Доставчикът прилага процедура за подбор на служителите, която описва процесите и необходимите документи за подбор, наемане и сключване на договори със служителите, както и стажантите и доброволците.

|  |  |
| --- | --- |
| **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, осъществено е сътрудничество с учебни заведения за провеждане на учебни стажове. | * Сключени споразумения с учебни заведения * Графици за стажуване |

**Критерий 8.3:** При подбора и управлението на служителите доставчикът гарантира съответствие с изискванията към осъществяваната от служителите дейност, съобразно притежаваната от тях квалификация и образователен ценз. Осигурено е спазването на професионална етика, съобразена с интересите на потребителите и близките им.

**Стандарт 9: Развитие на служителите**

В ДПЛУ се организира ефективна система за управление на служителите като се прилага подходящи мерки за професионална подкрепа и личностно развитие на служителите при условия за учене през целия живот.

**Критерий 9.1:** Доставчикът 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 9.2:** Доставчикът осигурява въвеждащи и надграждащи/специализирани обучения за служителите по Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на 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 дома е преминал през последните 12 месеца поне едно обучение, свързано с управленските функции. | * Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати) |

**Критерий 9.3:** Доставчикът осигурява професионална подкрепа на служителите чрез наставничество, групова и индивидуална супервизия.

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

**В. Доставчикът на услуги в ДПЛУ е длъжен да осигури следните стандарти за ефективност с оглед на постигнатите резултати за лицата, които я ползват, в отговор на потребностите им:**

**Стандарт 10: Настаняване в дома**

Настаняването в дома е планирано и договорено между доставчика и потребителя.

**Критерий 10.1:** Настаняването в ДПЛУ 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 дома |
| 1. За всеки потребител – Протокол за приемане на потребител в ДПЛУ, с опис на личните вещи (с изключение на облекло, обувки, санитарни принадлежности). |

**Критерий 10.2:** Доставчикът гарантира прилагането на ясна процедура за прием на всички потребители, в съответствие с профила на дома.

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

**Стандарт 11: Управление на случая**

В ДПЛУ се организира процеса по управление на случая на всеки потребител с оглед задоволяване в максимална степен на неговите потребности и постигане на ефективно социално включване.

**Критерий 11.1:** Доставчикът организира предоставянето на дейностите в ДПЛУ, съобразно индивидуалните желания и предпочитания, по индивидуална оценка на потребностите (ИОП) и индивидуален план за подкрепа (ИПП). Доставчикът гарантира участието на потребителя във всеки етап от работата по управление на случай.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. За всеки потребител 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 ИОП на потребителите, покриваща всички важни области, имащи отношение към воденето на независим начин на живот, напр.:  * социално включване, социална среда и интереси; * данни за 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 дома 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. | * Интервюта с потребители. |
| 1. Всеки потребител има копие от Договора и ИПП, във формат, разбираем за него | * Интервюта с потребители. |

**Критерий 11.2:** Доставчикът планира и подготвя съвместно с всеки потребител напускането на ДПЛУ по начин, който гарантира уважение на личността и създава условия за преход към новия начин на живот.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Не по-късно от една година преди закриването на дома, за всяко настанено лице се изготвя план за извеждането му от дома и за подготовка за реинтеграция в домашна среда или за ползване на социална или интегрирана здравно-социална услуга за резидентна грижа | * Индивидуални планове за извеждане и за подготовка за реинтеграция |
| 1. Интервюираните служители посочват примери от дейността/работата си, свързана с подготовката на потребител за извеждане от дома. | * Интервюта със служители |
| 1. Всяко прекратяване на ползването на услугите в дома от потребител се документира. | * Документи, удостоверяващи прекратяванията ползването на услугите в дома * Регистър на потребителите |

**Стандарт 12: Здраве и хранене**

В ДПЛУ се осигурява на всеки потребител съдействие за достъп до здравна профилактика, здравни грижи, лечение и рехабилитация.

**Критерий 12.1:** Доставчикът осигурява на всеки потребител съдействие за получаване на медицинска помощ, както и достъп до здравни услуги. Потребителите получават подкрепа при избор на личен лекар и дентален лекар – ако се налага да бъдат сменени и при нужда от съдействие.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички потребители имат личен лекар, осигурена дентална помощ и други медицински специалисти – при необходимост. | * 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 дома 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 им. | * ИПП на потребителите * ПЗГ на потребителите |
| 1. Индивидуалната медицинска документация на всеки потребител се съхранява в личното му досие. | * Досиета на потребителите |

**Критерий 12.2:** Доставчикът 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 при спешни състояния.

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

**Критерий 12.3:** Доставчикът наблюдава здравословното състояние на потребителите като своевременно им съдейства за достъп до необходимата специализирана медицинска помощ и подкрепа при провеждане на лечение и/или рехабилитация.

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

**Критерий 12.4:** Доставчикът осигурява необходимата по количество и качество храна, отчитайки индивидуалните потребности на потребителите и съблюдавайки принципите на здравословно/диетично хранене. Доставчикът насърчава развиване/поддържане на умения за самостоятелност при храненето на потребителите, независимо от тяхното увреждане.

|  |  |
| --- | --- |
| **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. При приложимост, 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 * При приложимост, предписания на БАБХ |
| 1. Всички нуждаещи се от диетично хранене потребители получават диетично хранене, след консултация със специалист. | * Заповедна книга (за ежедневно требване храната на потребителите) * Препоръка за диетично хранене * Преглед на ИПП и ПЗГ относно включена информация за необходимостта от прилагане на диетично хранене |
| 1. На потребителите са осигурени не по-малко от три хранения на ден. | * Наблюдение и описание на средата * Седмични менюта * Заповедна книга (за ежедневно требване храната на потребителите) |

**Стандарт 13: Отдих и организация на свободно време**

В ДПЛУ се създават условия и подкрепа всеки потребител за включване в дейности за осигуряване на отдих и организация на свободното време, с които се поддържа неговата автономност и се създават възможности за социално включване.

**Критерий 13.1:** Доставчикът осигурява условия за включване на потребителите в дейности, занимания, спорт и инициативи съобразно индивидуалните им интереси, по начин който насърчава личностното им развитие и им носи удоволствие, чувство за успех, себеуважение и самоувереност. Дейностите се планират заедно с потребителите, представляват неразделна част от ежедневието им и благоприятстват 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 |
| 1. Дейностите за организиране на трудотерапия са заложени в ИПП и – при възможност – се осъществяват извън ДПЛУ. | * ИПП на потребителите * Трудово-терапевтичен лист * Интервюта с потребители |
| 1. ИПП на всеки потребител включва съответните терапевтични и/или рехабилитационни дейности, подходи и формата им на предоставяне (индивидуална, групова или чрез социална услуга за терапия и рехабилитация). | * ИПП на потребителите |
| 1. Всеки потребител участва в обучителни дейности – групово или индивидуално, съобразно своите потребности и желание. | * ИПП на потребителите * При приложимост, документи, удостоверяващи посещение/участие на потребителя в обучителни дейности |

**Стандарт 14: Взаимоотношения потребители - служители**

В ДПЛУ се осигуряват 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 14.1:** 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 дома.

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

**Критерий 14.2:** Доставчикът 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 вид |
| 1. Доставчикът осигурява на потребителите достъп до информация и консултация по въпросите, които пряко ги касаят, включително относно възможностите за ползване на социални и други подходящи услуги | * ИПП на потребителите * Интервюта с потребители |

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

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

**Критерий 14.4:** Доставчикът разработва и прилага Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от страна на потребител. Служителите познават характерното поведение на всеки потребител и прилагат 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. | * 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 дома и техните близки са запознати с Процедурата – при приложимост. |
| 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. 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 дома |

**Критерий 14.5:** Доставчикът допуска прилагане на отделяне на потребител(и) само в краен случай – единствено за контрол на агресивно поведение или за защита на потребител от други лица, когато другите приложени подходи, посочени в Процедурата за действие при проява на неприемливо поведение на потребител, са били неуспешни. Не се допуска прилагането на мерки за физическо ограничаване на потребител.

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

**Стандарт 15: Права на потребителите**

ДПЛУ 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 услугите, предоставяни в дома.

**Критерий 15.1:** Доставчикът познава и спазва правата на потребителите.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички служители познават Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания, както и Конвенцията за защита на правата на човека и основните свободи, Конвенцията за предотвратяване на изтезанията и други форми на жестоко, нечовешко или унизително отнасяне или наказание. | * 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 в дома. | * Информационни материали * Интервюта със служители * При приложимост, интервюта с потребители * Интервю с ръководителя |
| 1. При приложимост, интервюираните потребители знаят към кои държавни и местни институции могат да се обърнат във връзка с упражняване на права. | * Интервюта с потребители |

**Критерий 15.2:** Доставчикът гарантира достъп до правосъдие и правна защита на всички потребители в дома.

|  |  |
| --- | --- |
| **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 на дома. | * Регистър на потребителите * Информация, подписана от ръководителя на дома * Интервюта със служители * Досиета на потребителите |
| 1. При всички случаи на конфликт между настойника/законния представител 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 дома * Интервюта със служители * При приложимост, интервюта с потребители * Съответни записи от предоставена социална услуга Застъпничество и посредничество * Досиета на потребителите |

**Критерий 15.3:** Доставчикът 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 дома. | * 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 ДПЛУ за създаване на Комисия * Досие за всяка жалба (описание на жалбата, протоколи и решения от заседания на Комисията) * Доклад на Комисията до ръководителя на ДПЛУ * 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 дома |
| 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 15.4:** Доставчикъттърси активно мнението на потребителите при предоставянето на услугите в дома.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Разработени са подходи за търсене на мнението на потребителите. | * 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. Годишният отчет към АКСУ отразяват постигнатите резултати от проучването на удовлетвореността. | * Съдържателен преглед на обобщената информация от проучването * Годишен отчет с обобщена информация (към 31 март за АКСУ) |

**Стандарт 16: Семейни и социални връзки**

Потребителите в ДПЛУ се подкрепят, съобразно техните желания, да установяват и поддържат контакти със семейството си, да изграждат социална мрежа за подкрепа.

**Критерий 16.1:** Доставчикът подкрепя потребителите да развиват и поддържат връзки със семейството и приятелския кръг. 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 дома |
| 1. Установяване на брой потребители, които са пребивавали в реалната си домашна среда за определен период от време. |
| 1. Членове на семейството и приятели участват в живота на потребителя, в съответствие с неговото желание. | * Записи в досието на потребителя * Книга за външни посетители |

ДПЛУ не може да се предоставя със социалните услуги „дневна грижа“, „резидентна грижа“, „осигуряване на подслон“ и „асистентска подкрепа“, тъй като и четирите 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 услуги в ДПЛУ може да привлича/включва в дейността на дома доброволци съгласно разработена от доставчика програма. Включването на стажанти е след сключване на споразумения между доставчика и съответните висши учебни заведения.