**Приложение № 7**

**към чл. 9**

**Стандарти и критерии**

**за качество на специализирана социална услуга**

**Подкрепа за придобиване на трудови умения за лица с трайни увреждания**

**(минимален / максимален брой потребители – 8 / 30)**

**А. Доставчикът на специализираната социална услуга Подкрепа за придобиване на трудови умения за лица с трайни увреждания (ППТУ) е длъжен да осигури следните стандарти за организация и управление на социалната услуга:**

**Стандарт 1: Управление**

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Разписана система за управление на качеството, в т.ч. на служителите и ресурсите. | * Доставчикът представя доказателства за наличие на система за управление * Писмени политики и процедури, правила, правилници * Информация, подписана от ръководителя на услугата |
| 1. Интервюираните служители дават пример от своята практика по прилагане на система за управление. | * Наблюдение и описание на средата * Интервюта със служителите * Информация, подписана от ръководителя на услугата |
| 1. Обобщена информация (справка) относно резултата за потребителите за активните и приключени случаи. | * Попълнена форма с обобщена информация (период от време, брой обхванати потребители, проблеми (разрешени и неразрешени), общи тенденции и др.) * ИПП на потребителите |
| 1. Програмата за развитие на качеството и Годишният отчет към АКСУ отразяват постигнатите резултати. | * Съдържателен преглед на Програмата за развитие на качеството * Съдържателен преглед на обобщената информация * Годишен отчет с обобщена информация (към 31 март за АКСУ) |
| 1. Всички служители са запознати със съдържанието на обобщената информация за постигнатите резултати и взимат под внимание всички обстоятелства от значение за подобряване на ежедневната им работа. | * Интервюта със служители |

**Критерий 1.2**: Управлението на социалната услуга ППТУ 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 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 |

**Критерий 1.3:** Доставчикът на социалната услуга прилага методи за работа, съобразени с проучени добри практики за работа със специфична потребност на определена група лица.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. При възможност, установяване на методи за работа в услугата, съобразени с проучени добри практики и подходи за работа с деца над 16-годишна възраст/пълнолетни лица с трайни увреждания, съобразно спецификата на услугата и насочеността на подкрепата. | * Интервю с ръководителя на услугата * Информация, подписана от ръководителя на услугата |
| 1. При възможност, ръководителят на услугата посочва поне една добра практика/иновация приложена в услугата. |

**Стандарт 2: Организация на дейностите**

Специализираната социална услуга ППТУ организира дейностите за подготовка и придружаване на лица с трайни увреждания за придобиване на трудови умения според предварително утвърдена програма за всяка трудова обучителна дейност, при ясно определени цели и съдържание, методи на работа, организация на дейностите и правила.

**Критерий 2.1:** Доставчикът на социалната услуга е разработил и прилага програма за всяка трудова обучителна дейност за придобиване на трудови умения.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Разработена и утвърдена Програма за всяка обучителна дейност. | * Програма за всяка трудова обучителна дейност |
| 1. Програмата е съобразена с възрастта, насочеността на дейностите и специфичните потребности на потребителите. | * Програма за всяка трудова обучителна дейност * Интервю с ръководителя на услугата * Интервюта със служители |
| 1. При приложимост, услугата използва подходящи оборудване, инструменти, работно облекло, предпазни средства и/или материали за дейността. | * Наблюдение * Програма за всяка трудова обучителна дейност * Съответни оборудване, инструменти, работно облекло, предпазни средства и/или материали |
| 1. Интервюираните служители дават пример от своята практика по прилагане на Програмата. | * Интервюта със служители * Информация, подписана от ръководителя на услугата |

**Критерий 2.2:** Доставчикът на социалната услуга конкретизира дейностите с потребителите в група и/или индивидуално в график както и начина на провеждане на дейностите – в специализирана среда или мобилно.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Разработен график за провеждане на дейностите за подготовка и/или придружаване – съобразен със съответната Програма за трудова обучителна дейност. | * Наблюдение * Програма за всяка трудова обучителна дейност * Интервю с ръководителя на услугата * Интервюта със служители * При приложимост, интервюта с потребители * Индивидуален график на потребителите |
| 1. За всеки потребител е изготвен график за работа – основан на графика на услугата. |

**Стандарт 3: Място на предоставяне**

Мястото на специализираната социална услуга ППТУ способства за задоволяване на потребностите на потребителите в услугата и тяхното социално включване.

**Критерий 3.1:** Мястото на социалната услуга ППТУ е комуникативно. Услугата има административен адрес на предоставяне.\*

*(\*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга, този критерий се проверява в частта за осигуряване на административен адрес на услугата.*

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Средата, в която се предоставя ППТУ е подходяща по отношение на комуникативност. | * Наблюдение и описание на средата |
| 1. За достъпа до ППТУ няма прегради и пречки като бариери, забрана за спиране. |
| 1. Установяване на административен адрес на услугата. | * Заповед на изпълнителния директор на Агенцията за социално подпомагане и решение на общинския съвет (в случаите, когато социалната услуга е делегирана от държавата дейност) |

**Стандарт 4: Специализирана среда и мобилно предоставяне**

Предоставянето на специализираната социална услуга ППТУ в специализирана среда и/или мобилно е съобразено с дефинираните специфични потребности и насоченост на подкрепата за придобиване на трудови умения: а) специализираната среда, в която се предоставя ППТУ, като архитектура, функционалности, оборудване и обзавеждане създава условия за провеждане на дейностите по съответната трудова обучителна дейност; б) мобилното предоставяне – като организация, избор на място на реализация и начин на провеждане – осигурява възможност за придобиване на умения в реална трудова среда.

**Критерий 4.1:** Доставчикът на социалната услуга подкрепя потребителите в среда, която съответства на специфичните изисквания за провеждане на съответната трудова дейност и осигурява включване на потребителите, в съответствие с техните специфики.\*

*(\*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга, този критерий се проверява в частта за осигуряване на материални условия за водене и съхранение на документацията.*

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Средата на предоставяне, съответства на заложената трудова насоченост на програмата. | * Наблюдение и описание на помещенията |
| 1. Обособени са помещения за провеждане на групови занимания |
| 1. Обособено помещение за почивка и социална работа с потребителите. |
| 1. Поне едно помещение за служителите. |
| 1. Условия за съхранение на лична документация на потребителите и архив (напр. метален шкаф, който се заключва). | * Наблюдение и описание на помещенията * Правила за достъп до помещенията и документацията |
| 1. Налично е необходимо оборудване при съблюдаване на професионалните норми и изисквания – домофон, телефонен пост, интернет връзка, видео наблюдение (в общи помещения, коридори, входове), сигнална инсталация (ако е приложимо). |

**Критерий 4.2:** Санитарно-хигиенните помещения (тоалетни и – при приложимост – баня) в специализираната социална услуга ППТУ са достатъчно на брой и всички санитарни съоръжения са в изправност.\*

*(\*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга, този критерий не се проверява.*

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Служителите ползват тоалетна, различна от тази на потребителите. | * Наблюдение и описание на помещенията |
| 1. Поне едно санитарно помещение е приспособено за ползване от потребители с инвалидна количка. |
| 1. Всички санитарни съоръжения (кранове и душове за студена и топла вода) са работещи. |

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

*(\*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга, този критерий не се проверява.*

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. В помещенията, в които се предоставят дейностите на услугата, се поддържа подходяща температура, съобразно изискванията за трудовата дейност. | * Наблюдение и описание на помещенията * При приложимост, интервюта с потребители * При приложимост, интервюта със служители |
| 1. Помещенията са проветрени и нямат специфичен мирис. | * Наблюдение и описание на помещенията |
| 1. Няма наличие на влага и мухъл в помещенията. |

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

*(\*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга, този критерий не се проверява.*

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

**Критерий 4.5:** При приложимост, доставчикът на социалната услуга предоставя дейностите на социалната услуга ППТУ и мобилно.\*

*(\*) При предоставяне на социалната услуга само в специализирана среда, този критерий не се проверява.*

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Мобилното предоставяне се осъществява по Програмата за всяка трудова обучителна дейност, в която са посочени възможните/примерни локации, начина на провеждане, начина на придвижване и участниците. | * Наблюдение и описание * Интервюта със служители * График за работата на служителите |
| 1. В ИПП на потребителите са заложени дейностите, които се предоставят мобилно. | * ИПП на потребителите |
| 1. Доставчикът е осигурил подходящи условия/средства за придвижване на служителите. | * Наблюдение и описание * Интервюта със служители * График за работата на служителите |
| 1. Времето за придвижване на служителите за мобилно предоставяне на услугата се отчита като работно време. |

**Стандарт 5: Безопасност и сигурност**

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

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

*(\*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга, този критерий не се проверява.*

|  |  |
| --- | --- |
| **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 социалната услуга прилага процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества.

*(\*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга, този критерий не се проверява.*

|  |  |
| --- | --- |
| **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 в специални за това места, които са недостъпни за потребителите. |

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

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

**Критерий 5.4:** Доставчикът на социалната услуга прилага правила за мерките за безопасност при включване на потребителите в трудови дейности. Доставчикът спазва изискванията за безопасност на труд при боравене на потребителите с машини, съоръжения, препарати и др.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Доставчикът представя изискванията за безопасност при провеждане на дейностите по достъпен начин за потребителите. | * Наблюдение * Интервюта с потребители * Интервюта със служители * При приложимост, материали от проведени инструктажи/обучения |
| 1. Доставчикът извършва оценка на риска на всяка трудова обучителна дейност. | * Оценка на риска за всяка трудова обучителна дейност |
| 1. За всеки потребител е налична индивидуална оценка на риска за съответната трудова обучителна дейност. | * Индивидуални оценки на риска за всеки потребител * ИОП и ИПП на потребителите |
| 1. Служителите осъществяват текущо наблюдение върху процеса на трудова обучителна дейност и контролират безопасността. | * График за контролните дейности * Интервюта с потребители * Интервюта със служители * Наблюдение |

**Критерий 5.5:** Хигиенизирането и почистването на помещенията е част от организацията по осигуряване на безопасни и подходящи условия за оказване на подкрепа и придружаване за придобиване на трудови умения.

*(\*) При изцяло мобилно предоставяне на социалната услуга, този критерий не се проверява.*

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Създадена е организация по хигиенизиране и поддържане на безопасни и подходящи условия за провеждане на дейността. | * Наблюдение * График на почистване * Интервюта със служители |

**Критерий 5.6:** Доставчикът на социалната услуга гарантира закрилата на потребителите при настъпване на инцидент, застрашаващ живота и здравето на потребител, както и при отсъствие на потребител без основателна причина или предупреждение.

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

**Критерий 5.7:** Доставчикът на социалната услуга осигурява условия на безопасно провеждане на дейностите за подготовка и придружаване за придобиване на трудови умения при мобилно предоставяне на услугата.

*(\*) При предоставяне на социалната услуга само в специализирана среда, този критерий не се проверява.*

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Доставчикът разработва и прилага процедури за безопасност и поведение (напр. Процедура за безопасност) при мобилно предоставяне на услугата. | * Процедура за безопасност при мобилно предоставяне на услугата |
| 1. При осъществяване на мобилно предоставяне с участие на потребители, служителите прилагат вътрешна процедура за безопасност. |

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

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички служители са запознати с политиката и процедурите за защита на личните данни и са наясно с отговорностите си за поддържане на поверителността на информацията за потребителите и техните семейства. | * Писмена политика и процедури относно защитата на личните данни и информацията за потребителите, и семействата * Интервюта със служители * Информация, подписана от ръководителя на услугата |
| 1. Всички служители са подписали Декларация за конфиденциалност за неразкриване на личната история и обстоятелствата, касаещи живота на потребител и неговото семейство. | * Подписани Декларации от служителите |
| 1. Потребителите и – при приложимост – законните представители са подписали Декларация за съгласие за предоставяне и обработване на лични данни. | * Подписани Декларации от потребителите и – при приложимост – законните представители |

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

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

**Стандарт 7: Работа с общността**

Работата с общността и системната комуникация на специализираната социална услуга ППТУ с партньори, други доставчици, държавни и общински служби, бизнеси, медии, читалища и други, допринасят за придобиването и прилагането на трудови умения и социалното включване на потребителите.

**Критерий 7.1:** При приложимост, доставчикът на социалната услуга предоставя социалната услуга ППТУ във взаимодействие с други доставчици на социални, образователни, здравни, културни и др. услуги, както и в сътрудничество с работодателски и бизнес организации.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Услугите за потребителите се реализират координирано с други доставчици на социални услуги, организации и институции. | * Протоколи от проведени срещи за координация на дейностите * Преглед на Програмата за всяка трудова обучителна дейност * ИПП на потребителите |
| 1. Доставчикът съдейства на всички потребители за достъп до други форми на подкрепа, съобразно индивидуалните им потребности и желания. |

**Критерий 7.2.** При приложимост, доставчикът предоставя специализираната социална услуга ППТУ във взаимодействие със стопански субекти, организации и институции, които осигуряват условия за мобилно провеждане на дейностите по подготовка и придружаване за придобиване на трудови умения в реална среда.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. При мобилно предоставяне съвместно с трети лица (стопански субекти, организации, институции и др.), е изготвен договор, в който са посочени условията за провеждане на мобилността. | * Договор с трета страна за провеждане на мобилност |

**Критерий 7.3:** Доставчикът на социалната услуга има разработена и налична информация за целите на външна и вътрешна комуникация.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Информационните материали предназначени за общността са актуални и съдържат само обобщена информация за услугата. | * Информационни материали, налични в услугата * Материали, подходящи за лица с ограничения в зрението, слуха или говора, и на лица с интелектуални затруднения |
| 1. Информационните материали за потребителите са в подходящ формат, съобразен с възрастта, комуникативни способности и степента на развитието им. |
| 1. Служители и при възможност 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 * При приложимост, интервюта със служители |
| 1. При приложимост, подробна информация за услугата (цели на услугата и целеви групи, основни дейности, организация, специалисти и др.) се предоставя на органите по насочване (ДСП, община) като при необходимост се актуализира. | * Изходяща поща * Информационни материали, налични в услугата * Информация, подписана от ръководителя на услугата |

**Стандарт 8: Финансов ресурс\***

Добро финансово управление на специализираната социална услуга ППТУ.

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

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

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

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

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

**Б. Доставчикът на специализираната социална услуга Подкрепа за придобиване на трудови умения за лица с трайни увреждания (ППТУ) е длъжен да осигури следните стандарти за квалификация и професионално развитие на служителите, които осъществяват дейността по предоставянето на услугата:**

**Стандарт 9: Структура и квалификация на служителите**

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. За всички позиции има разработени и одобрени длъжностни характеристики. | * Актуални длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителя |
| 1. Наетите на трудов договор служители познават длъжностните си характеристики. | * Длъжностна характеристика, подписана от служителя * Интервюта със служители |
| 1. В изискванията за заемане на длъжностите за служители са заложени специални умения, като:  * способност за работа с лица с трайни увреждания и техните семейства, според техните специфики; * прилагане на индивидуален подход за работа, ориентиран към специфичните потребности и възможности на лицето за включване в трудови дейности; * прилагане на техники и подходи за мотивация за придобиване на трудови умения и за трудова реализация; * 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 * Обяви за набиране на служители |
| 1. Всички служители 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 и с Етичния кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги. | * Интервюта със служителите |
| 1. Щатното разписание е запълнено на минимум 75%. | * Длъжностно щатно разписание (   + основни специалисти: соц. работник трудотерапевт/трудов наставник;   + при необходимост, препоръчителни специалисти: педагог; психолог;   + служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите: медиатор/експерт от опит;   + при необходимост, подпомагащи служители: хигиенист; шофьор/поддръжка) * Поименно щатно разписание |
| 1. Доставчикът е осигурил следните категории служители в услугата:   а) специалисти – основни специалисти, необходими за функционирането на услугата и препоръчителни специалисти;  б) служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите и служители, подпомагащи функционирането на социалната услуга. |
| 1. Минималният брой по основните категории служители е съобразен с броя на потребителите в ППТУ.\*   *(\*) минимален брой на лицата, ползващи социалната услугата – 8 и максимален брой лица, ползващи социалната услуга – 30* | * Длъжностно щатно разписание * Поименно щатно разписание * Коефициент за определяне числеността на служителите (0,2) |
| 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 услугата. | * Формуляр за оценка * Процедура за оценка |
| 1. Резултатите от оценката на всеки служител се обсъждат лично. | * Подписан от ръководителя и служителя Формуляр за оценка |

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

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

**Стандарт 10: Развитие на служителите**

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Служителите имат достъп до програми за квалификация и обучителни курсове, съответстващи на разписаните им задължения и отговорности в длъжностните им характеристики. | * Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите |
| 1. Доставчикът осъществява партньорства с различни обучителни организации или обучители. | * Сключени договори за квалификационни курсове * Автобиографии на обучители |
| 1. Служителите участват в научно-практически курсове, обмяна на опит и/или добри практики. | * Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите * Индивидуална оценка на всеки служител |
| 1. Налична годишна програма за въвеждащо и надграждащо обучение на категориите служители. | * Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите |

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

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всеки новопостъпил служители без опит в системата на социални услуги има назначен наставник, определен за период от 6 месеца от датата на назначаване. | * Заповед за определяне на наставник * Досиета на новопостъпили служители без опит в системата на социални услуги * Интервю с ръководителя на услугата * При приложимост, интервю с определения наставник |
| 1. Служителите са преминали групова супервизия – на всеки 3 месеца (за последните 12 месеца). | * График на супервизиите * Протоколи/отчети от проведените супервизионни сесии * Автобиографии на специалистите по супервизия (независимо, дали се предоставят пряко от лице или осигурени от външна организация) * Договори с външни специалистите и/или доставчици на услуги по супервизия |
| 1. Служителите са преминали индивидуална супервизия – от външен за услугата специалист – на всеки 4 месеца (за последните 12 месеца). |

**В. Доставчикът на специализираната социална услуга Подкрепа за придобиване на трудови умения за лица с трайни увреждания (ППТУ) 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: Управление на случай**

Специализираната социална услуга ППТУ осигурява управление на случая на всеки потребител, съобразно неговите индивидуални потребности, ресурси и желания, като гарантира ефективно предоставяне на услугата. Осигурява се участието на потребителите, техните семейства/законни представители в процеса на оценка, планиране, предоставяне и оценяване на постигнатите резултати.

**Критерий 11.1:** Доставчикът на социалната услуга организира дейностите по изготвяне на индивидуална оценка на потребностите (ИОП) на всеки потребител в нормативно определения срок от мултидисциплинарен екип, съставен от не по-малко от двама служители, по утвърдени от доставчика насоки.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички потребители са приети в услугата според Процедура за прием на потребители. | * Процедура за прием на потребители * Интервюта със служители |
| 1. Доставчикът е разработил и утвърдил насоки за изготвяне на ИОП. | * Насоки за изготвяне на ИОП |
| 1. Насоките за ИОП включват области и методи на оценка, история на случая, предходни оценки, резултати от експертизи, потребностите и възможностите за включване в трудови дейности, способности и степен на владеенето им, интереси и предпочитания на потребителя. | * Насоки за изготвяне на ИОП * ИОП на потребителите |
| 1. Всички ИОП са изработени от мултидисциплинарни екипи, съставени от не по-малко от двама служители. | * ИОП на потребителите * Документ, определящ членовете на мултидисциплинарния екип * При приложимост, становища на външни специалисти |
| 1. ИОП на потребителите са изработени и актуализирани в срок. | * Първите ИОП са изработени във възможно най-кратък срок (според спешността на случая), но не по-късно от 20 дни от началната дата на заявяване на желанието за ползване на услугата * ИОП 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 ИОП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя или – при приложимост – от негов родител/законен представител (за деца). | * ИОП на потребителите * При наличие – протоколи от процеса на обсъждане |

**Критерий 11.2:** Индивидуалният план за подкрепа (ИПП), който е неразделна част от Договора за ползване на социални услуги на всеки потребител, се изготвя в срок от мултидисциплинарен екип, с участието на потребителя и отразява Индивидуалната оценка на потребностите (ИОП).

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички ИПП са изработени от мултидисциплинарния екип по ИОП. | * ИПП на потребителите * Документ, определящ членовете на мултидисциплинарния екип * Протоколи от процеса на изготвяне на ИПП |
| 1. ИОП на потребителите са изработени и актуализирани в срок. | * Първите ИОП са изработени във възможно най-кратък срок (според спешността на случая), но не по-късно от 20 дни от началната дата на заявяване на желанието за ползване на услугата * ИОП на потребителите са актуализирани след сключване на договора в сроковете, определени в чл. 33, ал. 2 или чл. 34, ал. 1 от ППЗСУ |
| 1. Структурата и съдържанието на ИПП отговарят на изискванията на нормативната уредба и съдържат конкретни, реалистични и измерими цели и резултати. | * Съдържателен преглед на всички ИПП на потребителите * Сравнителен преглед на произволно избрани ИПП на поне 5 потребители * Интервюта със служители |
| 1. За всички потребители са налични подписани ИПП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя или – при приложимост – от негов родител/законен представител (за деца). | * ИПП на потребителите * При наличие – протоколи от процеса на обсъждане |
| 1. Прегледаните ИПП демонстрират връзка със съответното ИОП на потребителя. | * Преглед на ИПП със съответни ИОП |
| 1. За всички потребители са налични Договори (с приложени съответни ИПП), подписани от доставчика на услугата и потребителя или – при приложимост – от негов родител/законен представител (за деца). | * Преглед на Договорите на потребителите * При приложимост, Заповед за упълномощаване на служител да подписва Договори. |
| 1. Структурата и съдържанието на Договорите отговарят на изискванията на нормативната уредба. | * Съдържателен преглед на Договорите на потребителите |

**Критерий 11.3:** Прекратяване на ползването на социалната услуга ППТУ за потребителите става според условията на договора.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. За всички случаи на прекратяване ползването на услугата съответните документи (актуализирани ИОП, ИПП с препоръки или Доклад за оценка на постигнатите резултати с препоръки) са предоставени на насочващия орган (ДСП или община). | * Изходяща поща * Доклади за оценка на постигнатите резултати с препоръки – на случаен принцип |
| 1. Всички прекратявания на ползване на услугата от потребителите се документират. | * Документи, удостоверяващи прекратяванията на ползването на услугата * Регистър на потребителите |

**Стандарт 12: Програма за всяка трудова обучителна дейност**

Програмата за всяка трудова обучителна дейност[[1]](#footnote-1) в специализираната социална услуга ППТУ е ориентирана към придобиване на трудови умения от потребителите, които водят до личностно развитие, трудова реализация и социално включване.

**Критерий 12.1:** Доставчикът на социалната услуга осъществява подкрепа по Програмата за всяка трудова обучителна дейност, съобразно избора на потребителите и по начин, които развива техните умения спрямо потребностите и насочеността на услугата.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Програмата съдържа като минимум: а) целева група; б) описание на професионалното направление и свързаните трудови дейности; в) цели, задачи и дейности на подкрепата и придружаването; г) правила за провеждане на дейностите. | * Програма за всяка трудова обучителна дейност |
| 1. Всеки потребител участва в дейностите – групово или индивидуално – съобразно своите потребности, способности и избор. | * Наблюдение * ИПП на потребителите * Седмични графици |

**Критерий 12.2:** Доставчикът на социалната услуга предоставя подкрепата и придружаването за придобиване на трудови умения за всеки потребител, съобразно идентифицираните потребности, заложените цели и очакваните резултати, като периодично преглежда постигнатия напредък в уменията и самостоятелността на потребителя в краткосрочен, средносрочен и/или дългосрочен план.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Програмата за трудова обучителна дейност включва критерии за измерване на постигнатия за потребителите напредък. | * Програма за всяка обучителна дейност * Интервю с ръководителя на услугата * Интервюта със служители * При приложимост, интервюта с потребители * Записи/протоколи от развитие на случаи |
| 1. Доставчикът организира предоставянето на подкрепата при съобразяване на нивото на постигнати умения и изградена самостоятелност на потребителя. |
| 1. Интервюираните служители посочват примери от периодичен преглед на постигнатия за потребителите напредък. |
| 1. Когато е приложимо потребителите споделят примери за своята дейност и за своят напредък в усвояване на умения. |

**Критерий 12.3:** Доставчикът на социалната услуга организира подкрепата и придружаването за придобиване на умения за участие в трудови дейности чрез обучение и наставничество, и при включване в реални трудови дейности, с които осигурява развиването на трудови умения, формирането на нагласа за изпълняване на трудова роля и да подпомогне включването на пазара на труда.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Доставчикът реализира обучение и наставничество в трудови умения при осигурено включване на потребителите в реални трудови дейности в специализирана среда или мобилно. | * Програма за всяка обучителна дейност * Интервюта със служители * При приложимост, интервюта с потребители |
| 1. Дейностите за подкрепа и придружаване за придобиване на умения за участие в трудови дейности осигуряват за потребителите формиране на общи умения за труд (изпълняване на прости/сложни дейности, изпълняване на указания, точност на изпълнението, продължителност на работа, работно натоварване, безопасност, дисциплинираност и др.). | * Програма за всяка обучителна дейност * Интервюта със служители * При приложимост, интервюта с потребители * Информация, подписана от ръководителя на услугата * При приложимост, обучителни материали/средства * При приложимост, записи от провежданите дейности * Наблюдение |
| 1. Дейностите за подкрепа и придружаване за придобиване на умения за участие в трудови дейности осигуряват за потребителите формиране на отношение към трудовия процес и участието в него (спазване на уговорки за време, спазване на вътрешни правила, отговорност, кооперативност, изпълнителност, надеждност, постоянство, концентрация, външен вид и др.). |
| 1. Дейностите за подкрепа и придружаване за придобиване на умения за участие в трудови дейности осигуряват за потребителите формиране на умения за изпълняване на специфична трудова дейност (изпълнение на съответните дейности, съобразяване на изисквания, използване на инструменти, материали и др.). |
| 1. При приложимост, дейностите за придружаване осигуряват умения за социално включване и адаптиране към реална работна среда. |

**Стандарт 13: Взаимоотношения потребители – служители**

Специализираната социална услуга ППТУ създава среда и условия за изграждане на отношения между потребителите и служителите, които се основават на взаимно доверие, професионално отношение и зачитане и създаване на професионални граници в общуването. Служителите общуват с потребителите съобразно възраст, особености в комуникацията, ниво на интелектуално развитие и личностни особености.

**Критерий 13.1:** Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага ясни правила за взаимодействие между **с**лужителите и потребителите, като при необходимост, служителите прилагат стратегии за справяне с конфликти ситуации.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Интервюираните служители дават примери за правила на взаимодействие помежду си и с потребителите. | * Наблюдение * Интервюта със служители |
| 1. При приложимост потребителите споделят мнение за включването им и взаимоотношенията в групата. | * Наблюдение * При приложимост, интервюта с потребители |

**Критерий 13.2:** Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от страна на потребител.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Доставчикът има разработена Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от страна на потребител. | * Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от страна на потребител * 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. При приложимост, 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. Приложимите мерки по Процедурата са разписани със задължение за регистрация в специална книга. | * Книга/регистър на налаганите мерки * Досиета на потребителите |

**Критерий 13.3:** Доставчикът на социалната услуга допуска прилагане на отделяне на потребител(и) само в краен случай – единствено за контрол на агресивно поведение или за защита на потребител от други лица – когато другите приложени подходи, посочени в Процедурата за действие при проява на неприемливо поведение на потребител, са били неуспешни.

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

**Стандарт 14: Права и закрила**

Специализираната социална услуга ППТУ осигурява спазване правата на потребителите, включително правото на закрила на личността. Услугата гарантира защита на потребителите от всякакви форми на насилие, трудова експлоатация, злоупотреба и небрежност. Доставчикът информира и подкрепя потребителите да изразяват мнение по въпроси, които ги касаят или тревожат, и да получават своевременен отговор на тях.

**Критерий 14.1:** Доставчикът на социалната услуга познава и спазва правата на потребителите.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички служители познават Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания. | * Програма за въвеждащо и надграждащи обучения * Интервюта със служители |
| 1. Доставчикът е в състояние да представи доказателства за зачитане на правото на мнение, избор, зачитане на личността на потребителите при предоставяне на услугата. | * Информационни материали * Интервюта със служители * При приложимост, интервюта с потребители * Интервю с ръководителя |
| 1. Доставчикът е разработил, утвърдил и прилага правила за недопускане на трудова експлоатация в услугата. | * Правила за недопускане на трудова експлоатация * Интервюта със служители * При приложимост, интервюта с потребители * Интервю с ръководителя |

**Критерий 14.2:** Доставчикът на социалната услуга гарантира в максимална степен зачитане личното достойнство на потребителите и защита от злоупотреба и насилие.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Интервюираните потребители познават Процедурата за подаване на жалби. | * Анализ – Процедура за подаване на жалби представена по достъпен за потребителите начин * При приложимост, интервюта с потребители |
| 1. Всички подадени в последните 12 месеца жалби са нанесени в Регистър за жалбите. | * Регистър за жалбите |
| 1. Всички подадени в последните 12 месеца жалби са разгледани и са предложени решения от Комисията по жалбите. | * Заповед на ръководителя на услугата за създаване на Комисия * Досие за всяка жалба (описание на жалбата, протоколи и решения от заседания на Комисията) * Доклад на Комисията до ръководителя на услугата * Отговор до жалбоподателя |
| 1. Интервюираните служители познават Процедурата за сигнали и докладване на случаи на насилие. | * Процедура за сигнали и докладване на случаи на насилие * Регистър на сигналите и тяхното развитие * Интервюта със служители |
| 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 служители * Информация, подписана от ръководителя на услугата |
| 1. При регистрирани случаи на насилие, услугата е осигурила 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 * ИПП на потребителите |
| 1. На видно място е поставена информация за телефон за спешни случаи 112. | * Наблюдение на средата |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Мнението на потребителите се изслушва и зачита. | * ИОП на потребителите * ИПП на потребителите * При приложимост, интервюта с потребители * Протоколи от участие на потребителите в екипни обсъждания по важни въпроси на живота в услугата, както и от лични срещи с отговорния за него служител * Използвани материали/подходи |
| 1. На потребителите със затруднена комуникация са осигурени възможности да изразяват мнението си и да се запознаят с взетите решения. |
| 1. На потребителите, поставени под запрещение са осигурени възможности да изразяват мнението всички въпроси, свързани с ползването на услугата. |

**Критерий 14.4:** Доставчикътна социалната услуга търси активно мнението на потребителите или техните законни представители при оценка изпълнението на Програмата за развитие на качеството.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Разработени форми/материали за търсене на мнението на потребителите. | * Форми/материали за търсене на мнението на потребители * Програма за развитие на качеството |
| 1. Поне едно проучване на удовлетвореността на потребителите в рамките на всеки 12 месеца. | * При приложимост, интервюта с потребители * При приложимост, въпросниците са адаптирани за лица с ограничения в зрението, слуха или говора и на лица с интелектуални затруднения * Налична обобщена информация от проучването |
| 1. Програмата за развитие на качеството и Годишният отчет към АКСУ отразяват постигнатите резултати от проучването на удовлетвореността. | * Съдържателен преглед на Програмата за развитие на качеството * Съдържателен преглед на обобщената информация от проучването * Годишен отчет с обобщена информация (към 31 март за АКСУ) |

**Стандарт 15: Взаимодействие и подкрепа за родителите/близките на потребителите**

В специализираната социална услуга ППТУ родителите/законните представители на децата (над 16-годишна възраст) са възложители на подкрепата; когато услугата се предоставя на пълнолетни лица с увреждания взаимодействието с родителите/законните представители е като с партньори в подкрепата. Родителите и близките на потребителите, при изявено от тяхна страна желание, ползват подкрепа от услугата.

**Критерий 15.1**: Доставчикът на социалната услуга прилага формални и неформални подходи за включване на близките, семействата/законните представители в предоставянето на услугата при ясни правила за взаимодействие и споделяне на мнение по отношение на подкрепата.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Доставчикът е разработил и прилага дейности за подкрепа на близките, семействата/законните представители на потребителите. | * Наблюдение * Интервюта със служители |
| 1. При изявено от близките, семействата/законните представители желание за подкрепа, ИПП на всеки потребител съдържа подходите и дейностите за подкрепата. | * ИПП на потребителите * Интервюта със служители * При възможност, интервюта с близките, семействата/законните представители |
| 1. Интервюираните служители дават примери за организация на разговорите и даването на обратна връзка като част от неформалната комуникация с близките, семействата/законните представители и обмен на информация с тях. | * Интервюта със служители * При възможност, интервюта с близките, семействата/законните представители |

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

* информиране и консултиране – специализирана социална услуга;
* застъпничество и посредничество;
* терапия и рехабилитация;
* обучение за придобиване на умения – специализирана социална услуга;
* дневна грижа;
* резидентна грижа;
* осигуряване на подслон;
* асистентска подкрепа.

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

1. Виж Стандарт 2 [↑](#footnote-ref-1)