**Приложение № 18**

**към чл. 12**

**Стандарти и критерии**

**за качество на специализирана социална услуга**

**Осигуряване на подслон за бездомни лица и семейства**

**(минимален / максимален брой потребители – 10 / 50)**

**А. Доставчикът на специализираната социална услуга** **Осигуряване на подслон за бездомни лица и семейства (ОПБЛС) е длъжен да осигури следните стандарти за организация и управление на социалната услуга:**

**Стандарт 1: Управление**

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Разписана система за управление на качеството, в т.ч. на служителите и ресурсите. | * Доставчикът представя доказателства за наличие на система за управление * Писмени политики и процедури, правила, правилници * Информация, подписана от ръководителя на услугата |
| 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.) * Анкети от обратни връзки от потребители * 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 ОПБЛС 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 вземане на решения (подчиненост) и задълженията на служителите. | * Длъжностни характеристики на служителите (вкл. органограма) |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. При възможност, установяване на методи за работа в услугата, съобразени с проучени добри практики и подходи. | * Интервю с ръководителя на услугата * Информация, подписана от ръководителя на услугата * Писмена обосновка за избора на избрания подход или добра практика, придружена със справка за постигнати резултати като резултат от приложения подход |
| 1. При възможност, ръководителят на услугата посочва поне една добра практика/иновация приложена в услугата. |

**Стандарт 2: Организация на дейностите**

Специализиранатасоциална услуга ОПБЛС организира безопасността на подслонените в услугата потребители, дейностите с тях в периода на ограничено във времето пребиваване, както и работата на служителите, според предварително изготвени правила за организация и функциониране на услугата.

**Критерий 2.1:** Доставчикът на социалната услуга осигурява на потребителите безопасна среда за временно пребиваване (за определена част от денонощието), в която се зачита правото им на лично пространство и уединение в условията на сигурност и зачитане на достойнството. Потребителите се насърчават според възможностите си да участват в поддържането в добър и хигиеничен вид на помещенията, които използват.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. За всяко лице са осигурени условия за уединение (за къпане, обличане, личен тоалет, конфиденциален разговор и др.). | * Наблюдение |
| 1. Всички потребители разполагат с лични вещи, облекло и обувки, които да съхранява в определен за него гардероб/ шкаф, до който има непрекъснат достъп. | * Наблюдение * Интервюта с потребители * Интервюта със служители * При приложимост, разходо-оправдателни документи (закупуване на артикули със средства на доставчика) |
| 1. Интервюираните потребители потвърждават, че разполагат с индивидуално място за съхранение на лични вещи. | * Интервюта с потребители |
| 1. Налични са периодично изработвани графици за почистването на помещенията. | * Наблюдение * Интервюта с потребители * Интервюта със служители |

**Критерий 2.2:** Доставчикът на социалната услуга ОПБЛС въвежда правила за изпълнение на ежедневните дейности като хранене, хигиена, режим на влизане и излизане и др. и съблюдава за тяхното прилагане.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Наличен Правилник за вътрешния ред в услугата. | * Правилник за вътрешния ред |
| 1. Всички служители са запознати с Правилника и съблюдават спазването му. | * Наблюдение * Интервюта със служители |
| 1. Потребителите са запознати с правилника и го спазват. | * Наблюдение * Интервюта с потребители * Подписани декларации за информирано съгласие за спазването му |

**Критерий 2.3:** Доставчикът на социалната услуга организира дейностите за осигуряване на временна подкрепа на потребителите за определена/тъмната част от денонощието за период не по-дълъг от 6 месеца през текущата календарна година.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Във всеки момент на пребиваването в услугата е осигурено присъствието на служители. | * Одобрен месечен график * Наблюдение * Рапортна книга * Интервюта със служители |
| 1. Предаването и приемането на смените се организира чрез срещи на съответните служители за обмен на информация. |
| 1. Минимум един път месечно се провеждат общи екипни срещи за обсъждане на организацията на работа, както и за споделяне на информация от значение за развитието на отделните случаи. |

**Стандарт 3: Място на предоставяне**

Общността, в която е разположена специализираната социална услуга ОПБЛС, е в достатъчна степен безопасна и позволява удобни комуникации с държавните институции, общинските власти, здравни, образователни и други услуги.

**Критерий 3.1:** Социалната услуга ОПБЛС е разположена в близост и/или с удобен достъп до местата на обичайно пребиваване на целевата група като мястото на социалната услуга е комуникативно и лесно откриваемо. Услугата има административен адрес на предоставяне.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Услугата се намира на удобно място за пешеходен достъп и/или с публичен транспорт до местата на обичайно пребиваване на бездомни лица. | * Наблюдение и описание на средата |
| 1. Средата на ОПБЛС е подходяща по отношение на прилежащата инфраструктура. |
| 1. ОПБЛС е разположена самостоятелно – не е разположена в една сграда със социална услуга за резидентна грижа и/или разполага със собствен вход и изход. |
| 1. Установяване на административен адрес на услугата. | * Заповед на изпълнителния директор на Агенцията за социално подпомагане и Решение на общинския съвет (в случаите, когато социалната услуга е делегирана от държавата дейност) |

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

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

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

**Стандарт 4: Специализирана среда**

Специализираната среда, в която се предоставя социалната услуга ОПБЛС, създава подходящи и устойчиви условия за престой и подкрепа на потребителите.

**Критерий 4.1:** Помещенията за нощуване, готвене/разливане на храна, хранене, лична хигиена и др. са достатъчно на брой, достъпни и обзаведени, съобразено с функционалното им предназначение и потребностите на потребителите.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. За всички настанени потребители са осигурени индивидуално легло в спалните помещения. | * Наблюдение и описание на помещенията * Интервюта с потребители * Регистър на потребителите * Правила за достъп до помещенията и документацията |
| 1. Налично е поне едно кухненско помещение/разливочно с пространство за приготвяне на храна/разпределяне на храна, за съхранение на хранителни продукти, оборудвано с необходимите уреди. |
| 1. Налично е поне едно помещение за хранене и занимания, в което могат да се съберат половината потребители. |
| 1. Обособено е място или помещение за пране и сушене на дрехи. |
| 1. Налично е поне едно помещение е за служителите. |
| 1. При възможност, ОПБЛС осигурява условия за инцидентно настаняване на членовете на едно семейство, отделно от останалите потребители. |
| 1. Услугата осигурява условия за обособяване на част от помещенията с функции на изолатор, включително и санитарни такива. |
| 1. Услугата осигурява условия за съхранение на лични вещи на потребителите по време на техния престой. |
| 1. Услугата има здравен кабинет. | * Наблюдение и описание на помещенията |
| 1. Здравният кабинет в услугата е оборудван съгласно нормативните изисквания. | * Наблюдение и описание на помещенията |
| 1. Налице са условия за съхранение на лична документация на потребителите и архив (напр. метален шкаф, който се заключва). | * Правила за достъп до помещенията и документацията * Наблюдение и описание |
| 1. Налично е необходимо оборудване при съблюдаване на професионалните норми и изисквания – домофон, телефонен пост, интернет връзка, видео наблюдение (в общи помещения, коридори, входове), сигнална инсталация, ако е приложимо. |

**Критерий 4.2:** Санитарно-хигиенните помещения (бани, тоалетни) в социалната услуга ОПБЛС са достатъчно на брой.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. ОПБЛС осигурява бани и тоалетни отделно за жени и мъже. | * Наблюдение и описание на помещенията |
| 1. Санитарните съоръжения са съобразени с потребностите на потребителите. |
| 1. Служителите ползват санитарен възел, различен от тези на потребителите. |
| 1. Всички санитарни съоръжения са работещи. |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички помещения се отопляват, като през зимния период се поддържа постоянна температура в съответствие с хигиенните изисквания, в спалните – 18-22С°, а в дневната – 20С°, когато се използват от потребителите. | * Наблюдение и описание на помещенията (термометър в услугата) * Интервюта с потребители * 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. |
| 1. Общите помещения и помещенията за нощувка имат естествен източник на светлина. |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Функционираща рампа или други подходящи приспособления (напр. асансьор, подемник) на подходящо и лесно достъпно входно място към ОПБЛС. | * Наблюдение и описание на средата * Документи за въвеждане в експлоатация на съответното съоръжение * При възможност, интервюта с потребители |
| 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. |

**Стандарт 5: Безопасност и сигурност**

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

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

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

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

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

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

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

**Критерий 5.4:** Доставчикът на социалната услуга гарантира закрилата на потребителите при настъпване на инцидент, застрашаващ живота и здравето на потребител.

|  |  |
| --- | --- |
| **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. Всички служители са запознати със своите задължения съгласно Процедурата. | * Интервюта със служители * Протокол/и за предприети действия и резултатите от тях |
| 1. Проведен инструктаж/обучение на служителите за оказване на първа помощ поне веднъж през последните 12 месеца. | * Информация, подписана от ръководителя на услугата * Протокол от проведен инструктаж/обучение |
| 1. Всички потребители са информирани по подходящ начин за реда на информиране при случай на инцидент/смърт с потребител. | * При приложимост, интервюта с потребители |

**Критерий 5.5:** Доставчикът на социалната услуга осигурява защита на потребителите от външни за услугата лица.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. ОПБЛС установява пропускателен режим за външни лица. | * Процедура за пропускателния режим * Регистър на посетителите |
| 1. При възможност, ОПБЛС осигурява физическа охрана. | * Наблюдение и описание * Договори за охрана * Интервю с ръководителя на услугата |

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

Специализиранатасоциална услуга ОПБЛС се 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. | * Писмена политика и процедури относно защитата на личните данни и информацията за потребителите * Интервюта със служители * Информация, подписана от ръководителя на услугата |
| 1. Всички служители са подписали Декларация за конфиденциалност за неразкриване на личната история и обстоятелствата, касаещи живота на потребител и неговото семейство. | * При приложимост, подписани Декларации от служителите |
| 1. Потребителите са подписали Декларация за съгласие за предоставяне и обработване на лични данни, включително за придружаващите ги деца. | * Декларации на потребителите * При приложимост, подписани Декларации от родителите за придружаващите ги деца |

**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 на информацията * Заповед, определяща състава на Комисия от служители за архивиране |
| 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 ОПБЛС с държавни и общински служби, партньори, други доставчици на услуги и други допринасят за социалното включване на потребителите в обществото.

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Услугите за потребителите се реализират координирано с други социални услуги, организации и институции. | * Протоколи от проведени срещи за координация на ИПП и дейностите * Преглед на Вътрешните правила за работа и организация на дейността * 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:** Доставчикът на социалната услуга има разработена актуална информация за целите на външната и вътрешната 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 * При необходимост, 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 вид. |
| 1. Служители и потребители могат да посочат примери от съвместна работа с общността и други заинтересовани страни. | * При наличие – материали от събития и дейности * Интервюта с потребители * Интервюта със служители |
| 1. Актуална информация за услугата се предоставя поне два пъти годишно на ДСП/общината. | * Изходяща поща * Информационни материали, налични в услугата * Информация, подписана от ръководителя на услугата |

**Стандарт 8: Финансов ресурс\***

Добро финансово управление на специализираната социална услуга ОПБЛС.

*(\*) 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 ОПБЛС 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 |

**Б. Доставчикът на специализираната** **социална услуга Осигуряване на подслон за бездомни лица и семейства (ОПБЛС) 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 ОПБЛС 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 с – при приложимост – с включено задължение по чл. 7, ал. 2 от ЗЗДет. | * Актуални длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителя |
| 1. Наетите на трудов договор служители познават длъжностните си характеристики. | * Длъжностна характеристика, подписана от служителя * Интервюта със служители |
| 1. В изискванията за заемане на длъжностите за служители работещи пряко с лицата са заложени специални умения, като:  * способност за работа с бездомни лица, семейства, лица от уязвими групи и други; * умения за бърза, адекватна реакция и вземане на решение в ситуация на криза, емоционален конфликт, осъществяване на кризисни интервенции, умения за адекватно поведение при работа с лица с агресивно/автоагресивно поведение и други; * добри комуникативни умения и умения за работа в екип – в самата услуга и при междуинституционално сътрудничество и взаимодействие. | * Длъжностни характеристики * Обява за набиране на служители |
| 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 и с Етичния кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги. | * Интервюта със служители |
| 1. Щатното разписание е запълнено на минимум 75%. | * Длъжностно щатно разписание (   + основни специалисти: соц. работник; мед. сестра;   + при необходимост, препоръчителни специалисти: специалист соц. дейности;   + при необходимост, подпомагащи служители: готвач; хигиенист) * 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, подпомагащи функционирането на социалната услуга. |
| 1. Минималният брой по основните категории служители е съобразен с броя на потребителите в ОПБЛС.\*   *(\*) минимален брой на лицата, ползващи социалната услугата – 10 и максимален брой лица, ползващи социалната услуга – 50* | * Длъжностно щатно разписание * Поименно щатно разписание * Коефициент за определяне числеността на служителите (0,2, при минимална численост от 4 служители) |
| 1. Всички служители са годни и правоспособни за работа с потребителите в услугата. | * Медицински документи за всеки служител – при постъпване на работа * Свидетелство за съдимост за всеки служител – при постъпване на работа |
| 1. Всеки служител е с редовна лична здравна книжка | * Лични здравни книжки на служителите – заверени за всяка календарна година |
| 1. Интервюираните служители потвърждават, че организацията на сменния режим на работа е според договорните им отношения. | * Интервюта със служители * Трудови договори на всички служители * Интервюта с ръководителя на услугата и счетоводителя * Преглед на счетоводни документи * Работни графици за последните 4 месеца |
| 1. Установяване на 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 ОПБЛС. | * 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 ОПБЛС се прилага ефективна система за управление на човешките ресурси с подходящи мерки за професионална подкрепа и личностно развитие на служителите при условия за учене през целия живот.

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

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

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

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всеки новопостъпил служител, без опит в системата на социални услуги, има назначен наставник, определен за период от 6 месеца от датата на назначаване. | * Заповед за определяне на наставник * Досиета на новопостъпили служители без опит в системата на социални услуги * Интервю с ръководителя на услугата * При приложимост, интервю с определения наставник |
| 1. Служителите са преминали външна групова супервизия – на всеки 6 месеца (за последните 12 месеца). | * График на супервизиите * Протоколи/отчети/доклади 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 – най малко веднъж на всеки 6 месеца (за последните 12 месеца) и/или по-често, при заявка. |

**В. Доставчикът на специализираната** **социална услуга Осигуряване на подслон за бездомни лица и семейства (ОПБЛС) е длъжен да осигури следните стандарти за ефективност на услугата с оглед на постигнатите резултати за лицата, които я ползват, в отговор на потребностите им:**

**Стандарт 11: Вход в услугата**

Насочването/настаняването в специализираната социална услуга ОПБЛС е съобразно индивидуалните потребности на потребителя и е извършено от ДСП/общината координирано с доставчика на социалната услуга.

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

* Искане/Заявление за ползване на услугата към Доставчика;
* Предварителна оценка на потребностите (ПОП).

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. За всеки потребител доставчикът създава лично досие, съдържащо съответните документи. | * Досиета на потребители * Входяща кореспонденция * Регистър на потребителите |
| 1. Прилага се процедура за прием на потребители. | * Процедура за прием * Интервюта със служители * Информация за услугата |

**Критерий 11.2:** При спешно настаняване на потребители в социалната услуга ОПБЛС, осъществен без предварително насочване от насочващ орган, съгласно чл. 77, ал. 3 от ЗСУ, доставчикът уведомява незабавно ДСП/общината за приема, като изготвянето на задължителните документи от насочващ орган и предоставянето им на доставчика се извършват след това, съгласно регламентирания за това ред.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Доставчикът уведомява ДСП/общината за приема на всяко лице, за което не е била изготвена ПОП. | * Писмено информиране от доставчика до ДСП/общината за приема на лица, без предварително насочване * Досиета на потребители |
| 1. За всеки потребител – Протокол за приемане на потребител в ОПБЛС. | * Регистър на потребителите * Протоколи за прием на потребители |

**Стандарт 12: Управление на случай**

Специализираната социална услуга ОПБЛС осигурява ефективно управление на случая за всеки потребител. Сумарният престой на потребител в ОПБЛС не е по-дълъг от 6 месеца за текущата календарна година.

**Критерий 12.1:** Предоставянето на социалната услуга ОПБЛС се извършва съобразно индивидуалните оценки на потребностите (ИОП) на потребителите, индивидуалните планове за подкрепа (ИПП) и заложените в плана резултати.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. За всеки потребител е наличен Договор, подписан от доставчика на услугата и потребителя. | * Регистър на потребителите * 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 |
| 1. Всеки потребител е регистриран в услугата. | * Регистър на потребителите |
| 1. За всеки потребител на социалната услуга има налични подписани ИОП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя. | * Регистър на потребителите * ИОП на потребителите * Документ, определящ членовете на мултидисциплинарния екип |
| 1. Процесът на актуализиране на ИОП демонстрира взаимовръзка между нея и предходните оценки, планове и доклади. | * Съдържателен преглед на активните ИОП * Регистър на потребителите |
| 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. ИОП и ИПП на потребителите са изработени и актуализирани в срок. | * ИОП и ИПП на потребителите * Първите ИОП и ИПП на потребителите са изработени във възможно най-кратък срок (според спешността на случая), но не по-късно от 20 дни от началната дата на настаняването/заявяване на желанието за ползване на услугата (към доставчика) * 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 ИОП с ИПП на потребителите |

**Критерий 12.2:** Прекратяване на ползването на социалната услуга ОПБЛС става според условията на договора с потребителя.

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

**Стандарт 13:**  **Здраве и хранене**

Специализиранатасоциална услуга ОПБЛС осигурява храна и съдействие за достъп до здравни грижи и лечение на потребителите.

**Критерий 13.1:** Доставчикът на социалната услуга осигурява на всеки потребител съдействие за получаване на първа помощ и достъп до здравни услуги.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. При спешни състояния, потребителите са получили първа помощ. | * Интервюта с потребители * Интервюта със служители * Лична амбулаторна карта/амбулаторен лист от проведени прегледи/лечения |
| 1. При приложимост, доставчикът е попълнил и предоставил на общината Декларация „Данни за здравно осигуряване на лица, осигурени от държавния бюджет”. | * Декларация „Данни за здравно осигуряване на лица, осигурени от държавния бюджет” – на електронен и хартиен носител, подадена от ръководителя на услугата за здравно неосигурените лица * Изходяща поща |

**Критерий 13.2:** Доставчикът на социалната услуга поддържа в наличност основни лекарствени продукти за оказване на първа помощ и медицинско обслужване, за които не се изисква лекарско предписание.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 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. Лекарствени продукти се осигуряват за потребителите по Процедура за снабдяване, съхранение, изписване и прилагане на лекарствени продукти. | * Процедура за снабдяване, съхранение, изписване и прилагане на лекарствени продукти * Документи, удостоверяващи реда за снабдяване, съхранение и употреба на лекарствени продукти |

**Критерий 13.3:** Доставчикът на социалната услуга осигурява хранене на потребителите.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Потребителите получават храна вечер и сутрин. | * Наблюдение * Разходо-оправдателни документ * Интервюта със служители * Интервюта с потребители |
| 1. Потребителите получават подходящи за сезона напитки. |
| 1. Обстановката в мястото за готвене и за хранене е съобразена с броя и потребностите на потребителите. | * Наблюдение и описание на средата * Интервюта с потребители |
| 1. Храната отговаря на всички изисквания и хигиенни норми, като при приготвянето й се съблюдават нормите за правилно съхранение на продуктите и хигиена на пространствата и помещенията, които са в досег с нея. | * Наблюдение и описание на средата * Седмични менюта * Предписания на ОДБХ |
| 1. Всички нуждаещи се от диетично хранене потребители, получават възможност за диетично хранене. | * При приложимост, заповедна книга (за ежедневно требване храната на потребителите) * Информация, подписана от ръководителя на услугата * ИПП на всички нуждаещи се от диетично хранене потребители * Седмични менюта |
| 1. Има ясни правила за това как се ползват общите помещения във връзка с приготвянето и/или консумирането на храна, както и складовите помещения за съхранение на продукти и консумативи (напр. шкафове, хладилник) – съвместно или индивидуално. | * Наблюдение и описание на средата * При приложимост, интервюта с потребители * Разписани правила |

**Стандарт 14:**  **Интегрирана подкрепа**

Специализиранатасоциална услуга ОПБЛС осигурява на потребителите комплексна подкрепа за посрещане на индивидуалните им и специални нужди.

**Критерий 14.1:** Доставчикът на социалната услуга оказва съдействие на потребителите за получаване на интегрирана подкрепа, в съответствие с установените потребности и заявено желание от страна на потребителите.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. При управлението на всички случаи се осигурява синхронизиране на дейностите за подкрепа, заложени в ИПП за всеки потребител. | * Съдържателен преглед на всички активни ИПП на потребителите * Интервюта със служители * При възможност, интервюта с потребители |
| 1. Всички нуждаещи се потребители получават информация за посрещане на специфичните им потребности и съдействие за получаване на необходимата им интегрирана подкрепа – ползване на социални и/или други услуги. | * ИПП на потребителите * Регистър на потребителите * Информационни материали на други услуги * Доклади/протоколи от работата по дейности за подкрепа * Направления (ПОП) от ДСП/община * Съвместен план за интегрирано предоставяне на подкрепа |
| 1. За потребителите с допълнителни потребности са заложени и изпълнявани дейности в техните ИПП. | * ИПП на потребителите * Информация, подписана от ръководителя на услугата * Интервюта със служители |

**Стандарт 15: Взаимоотношения потребители – служители**

Специализиранатасоциална услуга ОПБЛС създава условия за изграждане на отношения, основани на разбиране между потребителите и служителите, в които личните граници се зачитат.

**Критерий 15.1:** 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. Има ясно разписани правила за взаимодействие между служителите и потребителите. | * Разписани правила на взаимодействие между служителите и потребителите |
| 1. Служителите са запознати с правилата за взаимодействие и ги прилагат във взаимоотношенията си с потребителите. | * Наблюдение * Интервюта със служители – примери за прилагани правила на взаимодействие * При приложимост, интервюта с потребители – споделяне на мнение за взаимоотношенията им със служителите |
| 1. Потребителите са запознати по подходящ и разбираем за тях начин с правилата. |
| 1. Служителите имат необходимите знания и прилагат стратегии за справяне с конфликти ситуации, при необходимост. | * Интервюта със служители – примери за справяне с конфликтни ситуации * Регистрирани и докладвани инциденти, при приложимост |

**Критерий 15.2:** 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 |
| 1. Служителите в услугата са запознати с Процедурата и я прилагат при необходимост. | * Интервюта със служители * При приложимост, интервюта с потребители |
| 1. Потребителите на услугата са запознати по подходящ начин с Процедурата. |
| 1. Приложените мерки по Процедурата са регистрирани. | * Книга/регистър на наложените мерки * Досиета на потребителите |

**Стандарт 16: Права и закрила**

Специализиранатасоциална услуга ОПБЛС осигурява на потребителите закрила от всякакви форми на насилие, злоупотреба и небрежност, и създава условия за спазване на техните права, включително правото на закрила на личността. Потребителите се подкрепят да изразяват мнение по въпроси, които ги касаят.

**Критерий 16.1:** Доставчикът на социалната услуга гарантира в максимална степен зачитане личното достойнство и защита на потребителите от злоупотреба и насилие.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Интервюираните потребители познават Процедурата за подаване на жалби в услугата. | * Процедура за подаване на жалби * 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 ОПБЛС за създаване на Комисия * Досие за всяка жалба (описание на жалбата, протоколи и решения от заседания на Комисията) * Доклад на Комисията до ръководителя на ОПБЛС * 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 служители |
| 1. Интервюираните потребители са запознати с правото си на защита от всякакви форми на насилие и злоупотреба. | * При приложимост, интервюта с потребители * ИПП на потребителите – планирани дейности |
| 1. Служителите преминават веднъж годишно обучение за закрила от насилие. | * Удостоверение от обучение * Интервюта със служителите * Информация, подписана от ръководителя на услугата |

**Критерий 16.2:** 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 * 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 специалист |
| 1. На потребителите със затруднена комуникация са осигурени възможности да изразяват мнението си и да се запознаят с взетите решения. | * Използвани материали/подходи |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Разработени 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 6 месеца или при прекратяване на услугата от всеки потребител чрез целенасочена обратна връзка. | * 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) |

Специализиранатасоциална услуга ОПБЛС се предоставя ***само*** в комплекс от следните социални услуги:

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

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

Доставчикът на социалната услуга ОПБЛС 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.