**Приложение № 20**

**към чл. 12**

**Стандарти и критерии**

**за качество на специализирана социална услуга**

**Осигуряване на подслон за деца, пострадали от домашно насилие, и деца – жертви на трафик**

**(минимален / максимален брой потребители – 4 / 10)**

**А. Доставчикът на специализираната социална услуга Осигуряване на подслон за деца, пострадали от домашно насилие, и деца – жертви на трафик (ОПДНТ) е длъжен да осигури следните стандарти за организация и управление на социалната услуга:**

**Стандарт 1: Управление**

Системата за управление на специализираната социалната услуга ОПДНТ се прилага ефективно и цялостно, като насърчава култура 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.) * ИПГ/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 ОПДНТ 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 * Длъжностни характеристики на служителите * 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 деца, жертви на насилие и/или трафик.

|  |  |
| --- | --- |
| **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/практика |
| 1. При възможност, ръководителят на услугата посочва поне една добра практика/иновация приложена в услугата. |

**Стандарт 2: Организация на дейностите**

Специализираната социална услуга ОПДНТ организира пребиваването на потребителите в услугата, дейностите с тях, както и работата на служителите, според предварително изготвени правила за организация и функциониране на услугата.

**Критерий 2.1:** Доставчикът на социалната услуга е организирал живота на потребителите в зависимост от възрастта им и индивидуалните им потребности. Груповият живот е организиран така, че да се използва като ресурс за развитие.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. За всяка група потребители по възраст има разписан дневен режим, поставен на видно място. | * Дневен режим * Наблюдение * Интервюта с потребители |
| 1. Най-малко една дейност на потребителите седмично е в среда извън ОПДНТ, ако това е допустимо спрямо безопасността по случая. | * Индивидуален график на потребителите |
| 1. Интервюираните служители дават пример от своята практика по прилагане на система за управление – в частта относно организацията на дейностите. | * Наблюдение и описание на средата * Интервюта със служители * Информация, подписана от ръководителя на услугата |

**Критерий 2.2:** Доставчикът на социалната услуга осигурява на децата в ОПДНТ среда на живот, близка до семейната, в която се зачита правото им на лично пространство и уединение в условията на сигурност и зачитане на достойнството им.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички деца 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) |
| 1. В спалните помещения за всеки потребител е обособено лично пространство. | * Наблюдение * Интервюта с потребители * Интервюта със служители |
| 1. За всяко дете са осигурени условия за уединение (за къпане, обличане, личен тоалет, конфиденциален разговор и др.). |

**Критерий 2.3:** Доставчикът на социалната услуга осигурява единен подход в работата с децата в услугата ОПДНТ.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички служители имат споделено разбиране за индивидуалните нужди на всеки потребител, поставената цел в ИПГ/ИПП и методите за постигането им. | * ИПГ/ИПП на потребителите * Протоколи от вътрешно-екипни срещи * Интервюта с потребители * Интервюта със служители * Протоколи от съвместните обсъждания с дата на провеждане |
| 1. В услугата има регулярни форми на съвместно обсъждане между служители и потребители (напр. общи събрания, специално време за среща на потребител с представител на ръководството и др.). |

**Критерий 2.4:** Доставчикът на социалната услуга въвежда правила в изпълнение на ежедневните дейности като хранене, хигиена и др., които се реализират с участие на децата в услугата и са общоприети от групата.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Служителите представят режима за събуждане, за хранене, за подготовка за лягане и други дейности. | * Наблюдение на ежедневието в услугата * Интервюта със служители * Интервюта с потребители |
| 1. Потребителите споделят за индивидуален режим за събуждане, хранене, подготовка за лягане и пр. | * Наблюдение на ежедневието в услугата * Интервюта с потребители |
| 1. Всеки потребител разказва най-малко за една съвместна дейност със служителите и останалите потребители. |
| 1. Наличен Правилник за вътрешния ред в услугата. | * Правилник за вътрешния ред |
| 1. Всички служители са запознати с Правилника и съблюдават спазването му. | * Наблюдение на ежедневието в услугата * Интервюта със служители – представят правилата за изпълнение на ежедневните дейности |

**Критерий 2.5:** Доставчикът на социалната услуга организира 24-часова грижа и подкрепа на децата.

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

**Стандарт 3: Място на предоставяне**

Мястото за предоставяне на специализираната социална услуга ОПДНТ способства за осъществяване правата на ползващите услугата деца и тяхното временно настаняване в безопасна среда.

**Критерий 3.1:** Общността е в достатъчна степен безопасна и позволява удобни комуникации с държавните институции, общинските власти, здравни, образователни, терапевтични, спортни и други услуги. Услугата има административен адрес на предоставяне.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Средата на ОПДНТ е подходяща по отношение на прилежащата инфраструктура. | * Наблюдение и описание на средата |
| 1. ОПДНТ 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) |
| 1. Адресът/мястото на услугата не е публично като не се указва чрез табели, знаци, не е публикуван в интернет или други обозначения. | * Наблюдение и описание на средата |

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

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

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

**Стандарт 4: Специализирана среда**

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

**Критерий 4.1:** Помещенията за живеене, нощувка, дневни занимания, хранене и приготвяне/разливане на храна и др. са достатъчно на брой, достъпни и са обзаведени съобразено с функционалното им предназначение и потребностите на потребителите.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. При възможност, всички потребители нощуват в стая с не повече от две места за спане. | * Наблюдение и описание на помещенията * Интервюта с потребители * Регистър на потребителите |
| 1. Всички потребители нощуват в стая с друг потребител от същия пол (изключения са възможни за братя и сестри). |
| 1. Всички помещения за живеене, нощувка и дневни занимания са обзаведени съобразно възрастта и индивидуалните нужди на настанените потребители. |
| 1. ОПДНТ осигурява условия за самоподготовка на децата (напр. отделно помещение или достатъчно по големина спално помещение с подходящо обзавеждане). |
| 1. Мебелите и съоръженията в услугата са обезопасени (заоблени ръбове и обезопасяване на мебелите, обезопасени електрически контакти и др.). |
| 1. Поне едно кухненско помещение за приготвяне на храна с пространство за съхранение на хранителни продукти, оборудвано с необходимите уреди. |
| 1. Поне едно помещение за хранене (трапезария), в което могат да се съберат поне половината потребители. |
| 1. Поне едно помещение за дневни занимания, в което могат да се съберат половината потребители. |
| 1. Обособено място или помещение за пране и сушене на дрехи. |
| 1. Поне едно помещение за индивидуална работа с потребителите/място за срещи с родители и близки. |
| 1. При възможност, ОПДНТ разполага със склад и със стая за изолация при спешно настаняване. |
| 1. Поне едно помещение за служителите. |
| 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. 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 с камера, 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 ОПДНТ са достатъчно на брой и са в изправност.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Санитарните съоръжения са съобразени с потребностите на потребителите. | * Наблюдение и описание на помещенията |
| 1. Служителите ползват санитарен възел, различен от тези на потребителите. |
| 1. Всички санитарни съоръжения (вкл. кранове за студена и топла вода) 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 – 18-22°С, в дневната – 20°С, 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 живеене имат естествен източник на светлина. |

**Критерий 4.4:** Специализираната среда (материалната база), в която се предоставя социалната услуга ОПДНТ 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 ОПДНТ. | * 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 услуга ОПДНТ 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 децата. |

**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, както и при отсъствие на потребител без основателна причина или предупреждение.

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

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

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

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

Специализираната социална услуга ОПДНТ 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 децата.

|  |  |
| --- | --- |
| **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 децата и семействата. | * 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. При приложимост, родителите са подписали Декларация за съгласие за предоставяне и обработване на лични данни. | * При приложимост, подписани Декларации от родителите |

**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 ОПДНТ с държавни и общински служби, партньори, други доставчици на услуги, бизнеси, медии, читалища, спортни клубове и други допринасят за социалното включване на потребителите в обществото.

**Критерий 7.1:** Доставчикът предоставя социалната услуга ОПДНТ чрез взаимодействие с други доставчици на социални, образователни, здравни, културни и др. услуги, и спортни дейности, съобразно спецификата в състоянието на всяко дете и индивидуалните му потребности.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Доставчикът координира дейностите си със структурите на ДСП, МВР, Център за спешна медицинска помощ, прокуратура, здравни и лечебни заведения, общински служби. | * Протоколи от проведени срещи за координация на ИПГ/ИПП и дейностите * Преглед на Вътрешните правила за работа и организация на дейността * ИПГ/ИПП на потребителите/Съвместен план за интегрирано предоставяне на подкрепа |
| 1. Услугите за всички деца се реализират координирано с други доставчици на социални услуги, организации и институции. |
| 1. Доставчикът съдейства на всички потребители за достъп до други форми на подкрепа, съобразно индивидуалните им потребности, емоционално състояние и желания. |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Информационните материали, предназначени за общността, са актуални и съдържат 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 съобразен с възрастта и степента на развитието им. |
| 1. Служители и потребители могат да посочат примери от съвместна работа с общността и други заинтересовани страни. | * При наличие на събития и дейности * Интервюта с потребители * Интервюта със служители |
| 1. Актуална информация за услугата се предоставя поне два пъти годишно на ДСП. | * Изходяща поща * Информационни материали, налични в услугата * Информация, подписана от ръководителя на услугата |

**Стандарт 8: Финансов ресурс\***

Добро финансово управление на специализираната социална услуга ОПДНТ.

*(\*) 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 ОПДНТ 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 |
| 1. Месечните средства за джобни разходи за ученици са планирани в бюджетната бланка. | * Бюджетна бланка за разпределяне на разходите * Вътрешен документ удостоверяващ изплащанията |

**Б. Доставчикът на специализираната социална услуга Осигуряване на подслон за деца, пострадали от домашно насилие, и деца – жертви на трафик (ОПДНТ) 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 ОПДНТ 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 включено задължение за съдействие чл. 7 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 са заложени специални умения, като:  * умения за работа с деца, жертви на насилие и трафик семейства; * 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; * прилагане на индивидуален подход и оценка на потребностите на детето; * специфични умения, свързани с необходимостта от оказване на консултации, предоставяне на подкрепа за преодоляване на последствията от травмата; * 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 закрилата на детето, както и с Етичния кодекс на работещите с деца и 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 служители: соц. работник; мед. сестра;   + при необходимост, препоръчителни служители: психолог; специалист соц. дейности;   + служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите: детегледач;   + при необходимост, подпомагащи служители: готвач; хигиенист; шофьор/поддръжка) * Поименно щатно разписание |
| 1. Доставчикът е осигурил следните категории служители в услугата:   а) основни служители, необходими за функционирането на услугата и препоръчителни служители;  б) служители, пряко ангажирани с обгрижването на потребителите и служители, подпомагащи функционирането на социалната услуги. |
| 1. Минималният брой по основните категории служители е съобразен с броя на потребителите в ОПДНТ.\*   *(\*) минимален брой на лицата, ползващи социалната услугата – 4 и максимален брой лица, ползващи социалната услуга – 10* | * Длъжностно щатно разписание * Поименно щатно разписание * Коефициент за определяне числеността на служителите (0,9) |
| 1. Всички служители са годни и правоспособни за работа с деца в услугата. | * Медицински документи за всеки служител – при постъпване на работа * Свидетелство за съдимост за всеки служител – при постъпване на работа |
| 1. Всички служители са с редовни лични здравни книжки. | * 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 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 – 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 ОПДНТ. | * 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 ОПДНТ 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 24 академични часа. | * Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати) * Поименно щатно разписание |
| 1. Интервюираните служители познават своите лични Планове за професионално развитие. | * Интервюта със служители * Индивидуални планове за развитие на всеки служител |
| 1. Ръководителят на услугата е преминал през последните 12 месеца поне едно обучение, свързано с управленските функции. | * Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати) |

**Критерий 10.3:** Доставчикът на социалната услуга осигурява 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 месец (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 специалисти и/или доставчици на услуги по супервизия |
| 1. Служителите са преминали индивидуална супервизия – от външен за услугата специалист – най-малко веднъж на всеки 3 месеца (за последните 12 месеца) и/или по-често при заявка. |

**В. Доставчикът на специализираната социална услуга Осигуряване на подслон за деца, пострадали от домашно насилие, и деца – жертви на трафик (ОПДНТ) 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 ОПДНТ е съобразно индивидуалните потребности на детето и е извършено от ДСП координирано (при необходимост) с други заинтересовани страни – по Координационния механизъм при насилие (координатор ДСП) или Координационен механизъм за рефериране и обгрижване на случаи на непридружени деца и деца – жертви на трафик, завръщащи се от чужбина (координатор: ДАЗД и МВР).

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

* Заповед на Директора на Дирекция „Социално подпомагане";
* Социален доклад на Дирекция „Социално подпомагане" с включена оценка на потребностите на детето;
* План за действие на Дирекция „Социално подпомагане";
* Удостоверение за раждане;
* Удостоверение за завършен клас, степен на образование;
* Медицинско удостоверение от личния лекар на потребител, че не е бил в контакт със заразно болни/заразоносителство;
* Талон за здравословното състояние с нанесени имунизации и лична амбулаторна карта;
* При приложимост, документи, удостоверяващи увреждането на потребител, налични епикризи;
* Направления/заповеди за ползване на други социални услуги;

*(\*)В изключителни случаи на спешно настаняване се допуска то да се извърши без изискващите се медицински документи и документи от образователната система.*

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. За всеки потребител доставчикът създава лично досие съдържащо съответните документи. | * Досиета на потребители * Регистър на потребителите * Протоколи за прием на деца |
| 1. За всеки потребител – Протокол за приемане на потребител в ОПДНТ. |

**Стандарт 12: Управление на случай**

Специализираната социална услуга ОПДНТ организира ефективно управление на случая на всеки потребител с оглед задоволяване в максимална степен на неговите потребности и постигане на ефективно социално включване. Престоят на дете в ОПДНТ е не е по-дълъг от 6 месеца.

**Критерий 12.1:** Предоставянето на социалната услуга ОПДНТ се извършва съобразно индивидуална оценка на потребностите (ИОП) на потребителите, индивидуален план за грижа/подкрепа (ИПГ/ИПП) и заложените в синхрон с Плана за действие на ДСП резултати, като гарантира участие на потребителя и други заинтересовани страни (при приложимост – родители/законни представители и др.) в цялостния процес на оценка и планиране.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. За всеки потребител на социалната услуга има налични подписани ИОП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя (над 14-годишна възраст) или – при приложимост – от негов родител/законен представител. | * Регистър на потребителите * ИОП на потребителите * Документ, определящ членовете на мултидисциплинарния екип |
| 1. ИОП покрива минимум следното:  * История на детето и семейството; * Области на развитие: физическо, здравно, познавателно и образователно, емоционално и социално развитие; * Идентичност; * Специални нужди и потребност от специални здравни грижи; * Силни страни и ресурси на детето/младежа, неговото семейство и средата. | * Съдържателен преглед на ИОП на потребителите |
| 1. Структурата и съдържанието на ИПГ/ИПП отговарят на изискванията на нормативната уредба и съдържат конкретни, реалистични и измерими цели и резултати. | * Съдържателен преглед на всички ИПГ/ИПП на потребителите * Сравнителен преглед на произволно избрани ИПГ/ИПП на поне 5 потребители * Интервюта със служители |
| 1. ИОП и ИПГ/ИПП на потребителите са изработени и актуализирани в срок. | * Първите ИОП и ИПГ/ИПП са изработени във възможно най-кратък срок (според спешността на случая), но не по-късно от 20 дни от началната дата на настаняването/заявяването на желанието за ползване на услугата * ИОП и ИПГ/ИПП на потребителите са актуализирани след сключване на договора в сроковете, определени в чл. 34, ал. 1, т. 1 от ППЗСУ |
| 1. За всички потребители са налични подписани ИПГ/ИПП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя (над 14-годишна възраст) или – при приложимост – от негов родител/законен представител. | * Преглед на всички ИПГ/ИПП на потребителите * Подписани ИПГ/ИПП от всички заинтересовани страни (вкл. мултидисциплинарен екип) * При наличие – протоколи от процеса на обсъждане |
| 1. Дейностите във всички прегледани ИПГ/ИПП отразяват установените в ИОП потребности. | * Съдържателен преглед на ИОП с ИПГ/ИПП на потребителите |
| 1. Установяване на продължителност на престой за всяко дете в ОПДНТ. | * Регистър на потребителите * Информация, подписана от ръководителя на услугата |

**Критерий 12.2:** Доставчикът на социалната услуга планира и подготвя съвместно с всеки потребител и с ДСП прекратяването на ползването на социалната услуга ОПДНТ.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Индивидуалният план за подготовка на детето за напускане е съобразена с неговата възраст, индивидуалност и с предстоящия нов начин на живот. | * Анализ на Индивидуалните планове за напускане на детето/младежа – ако е приложимо * При наличие – протоколи от процеса на обсъждане |
| 1. Всяко прекратяване ползването на услугата се документира. | * Документи, удостоверяващи прекратяванията на ползването на социалната услуга * Регистър на потребителите |

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

Специализираната социална услуга ОПДНТ осигурява храна и достъп до здравна профилактика, здравни грижи и лечение на потребителите по време на престоя им в нея.

**Критерий 13.1:** Доставчикът на социалната услуга осигурява на всяко дете съдействие за получаване на медицинска помощ, както и достъп до здравни услуги. До 2 седмици, след настаняването на дете в ОПДНТ за него се избира личен лекар и дентален лекар, практикуващи в района на местоположение на услугата.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички потребители имат личен лекар и осигурена дентална помощ. | * При приложимост, лична здравно-осигурителна книжка на всеки потребител * Интервюта с потребители * Интервюта със служители * 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 * Лична амбулаторна карта/амбулаторен лист от проведени прегледи/лечения |
| 1. При необходимост всяко дете е преминало в срок до 48 ч., след настаняването, медицински преглед, вкл. и при специалист.. | * Лична амбулаторна карта на всеки потребител * Регистър на потребителите |
| 1. Потребителите, подлежащи на имунизация/ваксинация от постъпване в социалната услуга, са с поставена такава – според техния здравен статус и съобразно имунизационния календар на Република България. | * Талон за здравословното състояние с нанесени имунизации или лична амбулаторна карта |

**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 децата 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 * Документ(и), удостоверяващ(и) изписани лекарствени продукти |

**Критерий 13.3:** Доставчикът на социалната услуга наблюдава здравословното състояние на потребителите и при необходимост, при възникнали здравословни проблеми, осигурява придружаването им за ползване на медицински услуги, както и закупува лекарствени продукти по предписание.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички потребители получават своевременна здравна помощ. | * Досиета на потребителите * Документ(и), удостоверяващ(и) закупуване на лекарствени продукти за лечение, предписани от специалист (копия на рецепти) * При възможност, интервюта с потребители |
| 1. При приложимост интервюираните потребители потвърждават, че са придружавани от служител при посещение на лекар. |

**Критерий 13.4:** Доставчикът на социалната услуга осигурява съобразена с възрастта на потребителите здравна промоция и превенция, както и здравно образование по въпроси, касаещи здравословно хранене, здравословен начин на живот, вредни навици, употреба на психоактивни вещества и отговорно сексуално поведение.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Доставчикът разработва Програма за здравословен начин на живот и отговорно сексуално поведение и я прилага съобразно спецификата в състоянието на детето. | * Програма за здравословен начин на живот и отговорно сексуално поведение * ИПГ/ИПП на потребителите * Обучителни/помощни материали |
| 1. Всички ИПГ/ИПП съдържат дейности включени в Програмата. |

**Критерий 13.5:** Доставчикът на социалната услуга осигурява необходимата по количество и качество храна на потребителите, съобразена с техните потребности и с установените стандарти за детско хранене, съгласно нормативната уредба.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Обстановката в местата за хранене е съобразена с броя, възрастта и конкретните потребности на потребителите. | * Наблюдение и описание на средата |
| 1. Насърчено е развитието на умения за самостоятелност на потребителите – чрез участие в пазаруване, приготвяне на храна, сервиране, отсервиране и др. |
| 1. Храната отговаря на физиологичните потребности за съответната възраст и заболяване. | * Предписани диети * Седмични менюта * Протоколи от проверки на РЗИ |
| 1. Ежеседмичното меню се изготвя с участие на медицински специалист и одобрява от ръководителя на услугата. |
| 1. Менюто включва разнообразна, балансирана и питателна храна като осигурява здравословно и/или диетично хранене, съобразено с физиологичните потребности от енергия и хранителни вещества. |
| 1. Ежеседмичното меню е съобразено с личните предпочитания на потребителите. | * Наблюдение и описание на средата * При приложимост, интервюта с потребители * Седмични менюта |
| 1. Интервюираните потребители потвърждават участие в избора на храна. |
| 1. Интервюираните потребители потвърждават удовлетвореност от предоставяната храна като количество и качество. |
| 1. Храната отговаря на всички изисквания и хигиенни норми, като при приготвянето и предоставянето й се съблюдават нормите за правилно съхранение на продуктите и хигиена на пространствата и помещенията, които са в досег с нея. | * Наблюдение и описание на средата * Седмични менюта * Предписания на ОДБХ |
| 1. Всички нуждаещи се от диетично хранене потребители получават диетично хранене. | * При приложимост, заповедна книга (за ежедневно требване храната на потребителите) * Информация, подписана от ръководителя на услугата * ИПГ/ИПП на всички нуждаещи се от диетично хранене потребители * Седмични менюта |
| 1. На потребителите са осигурени не по-малко от три хранения на ден | * Наблюдение и описание на средата * Седмични менюта * При възможност, интервюта с потребители * Информация, подписана от ръководителя на услугата |

**Стандарт 14: Образование и обучение**

Специализираната социална услуга ОПДНТ осигурява подкрепа на всяко дете за достъп до подходящо заведение за предучилищно и училищно образование и възпитание, и съдействия за включване в обучителни програми за придобиване на умения**.**

**Критерий 14.1:** Всички деца в социалната услуга ОПДНТ посещават задължителните за възрастта им форми на образование – детска градина, училище, Център за специална образователна подкрепа, и/или Център за подкрепа за личностно развитие.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички потребители посещават съответните институции в системата на предучилищното и училищното образование съобразно възрастта и възможностите си. | * Наблюдение * Интервюта с потребители * Интервюта със служители * ИПГ/ИПП на потребителите |
| 1. Всички ИПГ/ИПП съдържат специфични дейности за подкрепа на потребителите в процеса на образование. |
| 1. За всички потребители са осигурени необходимите учебни материали, пособия, помагала и др. |

**Критерий 14.2:** При констатирано изоставане в развитието на потребител в услугата ОПДНТ, доставчикът на социалната услуга съдейства за адекватна подкрепа за посрещане на специалните потребности.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички потребители с изоставане в развитието са преминали своевременна оценка и са определени терапевтични действия. | * ИОП на потребителите * При приложимост, съответен документ за извършена оценка |
| 1. Нуждаещите се потребители получават консултиране, терапия и/или рехабилитация от друга специализирана услуга. | * ИПГ/ИПП на потребителите * При приложимост, направление за ползване на услуга за подкрепа * Регистър на потребителите * При приложимост, съответни документи от специалисти * Съвместен план за интегрирано предоставяне на подкрепа |

**Стандарт 15: Умения за живот, отдих и свободно време**

Специализираната социална услуга ОПДНТ създава условия за подкрепа на всеки потребител за придобиване на знания и развиване на практически умения за живот, в зависимост от техните възможности и индивидуален потенциал, дава им възможност да изпитват радост, да се забавляват, да преживяват успех и придобият доверие в себе си.

**Критерий 15.1:** Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага Програма за развитие на практически умения за живот на децата в зависимост от възрастта им.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Дейности от програмата са заложени в ИПГ/ИПП на всеки потребител. | * Програма за развитие на умения за живот * ИПГ/ИПП на потребителите * Интервюта с потребители * Интервюта със служители |
| 1. При приложимост/възможност, Програмата се изпълнява с участието на други (социални) услуги. |
| 1. В разказ за ежедневието потребителят посочва поне два примера за прояви на самостоятелност, взимане на лични решения и правене на избори. |
| 1. Служителите могат да посочат поне два примера, с които да представят насърчаване на потребителите в развитието на умения за самостоятелност, взимане на лични решения и правене на избори. |

**Критерий 15.2:** Доставчикът на социалната услуга организира свободното време на потребителите по начин, който насърчава личностното им развитие и който им носи удоволствие, чувство за успех, себеуважение и самоувереност.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Доставчикът разработва и прилага Програма за организиране на свободното време. | * Програма за организиране на свободното време * ИПГ/ИПП на потребителите |
| 1. Дейности от Програмата са заложени в ИПГ/ИПП на всеки потребител. |
| 1. В разказ за ежедневието, потребителите включват поне два примера за организацията на свободното му време, съобразено с негови предпочитания. | * Интервюта с потребители * При приложимост, документи, удостоверяващи посещение/участие на детето в спортни, културни и други мероприятия |
| 1. Служителите могат да дадат по два примера, с които да представят насърчаване развитието на детето в рамките на организацията на свободното време на детето и ИПГ/ИПП. | * Интервюта със служители * ИПГ/ИПП на потребителите * Интервюта с потребители |

**Стандарт 16: Взаимоотношения потребители – служители**

Специализираната социална услуга ОПДНТ осигурява условия за изграждане на отношения, основани на взаимно уважение и разбиране между децата и служителите. Служителите имат знания и умения, и прилагат стратегии за справяне с предизвикателно поведение на потребителите.

**Критерий 16.1:** Стратегията за справяне и/или индивидуалния подход към всяко дете е резултат от обсъждането на случая му в екип и се съобразява с етичните принципи на работа с деца.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Служителите споделят наблюденията си върху всяко дете и обсъжда подходите и стратегиите за справяне в екипа преди да предприеме конкретни действия и стъпки спрямо детето. | * Протоколи и решения, взети на екипни срещи за обсъждане на работата с всяко дете |
| 1. Екипни и/или индивидуални супервизии при случаи на потребители с проблемно поведение. | * Протоколи/доклади от проведени супервизии |

**Критерий 16.2:** Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага политика и процедура за възпитание и дисциплина, както и за подкрепа на потребителите в отговор на предизвикателно поведение.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Доставчикът има разработена политика и процедура за възпитание и дисциплина. | * Политика за възпитание и дисциплина * Процедура за възпитание и дисциплина * Правилник за вътрешния ред Интервюта с потребители * Интервюта със служители |
| 1. Общите правила за поведение и съответните дисциплиниращи мерки са разработени и договорени с участието на всички потребители. |
| 1. Всички потребители знаят за какви нарушения на дисциплината, какви дисплиниращи мерки се прилагат. | * Интервюта с потребители * Интервюта със служители |
| 1. Приложените дисциплинарни и ограничителни мерки са регистрирани в специална книга и досието на потребителите. | * Книга/регистър на налаганите мерки * Досиета на потребителите |

**Критерий 16.3:** Служителите на социалната услуга ОПДНТ прилагат позитивни възпитателни методи за постигане на приемливо поведение на настанените деца, като подходът към всеки потребител е индивидуален – на базата на личната му история, индивидуалните му нужди и способности, и нивото на развитие.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Служителите са обучени да прилагат позитивни възпитателни методи за постигане на приемливо поведение на настанените потребители. | * Програма за преминато обучение |
| 1. Екипни/индивидуални супервизии при случаи на потребители с проблемно поведение. | * Протоколи/доклади от проведени супервизии |
| 1. Екипни срещи за обсъждане на случаи на деца с предизвикателно поведение. | * Протоколи от проведени екипни срещи |

**Стандарт 17: Права и закрила на децата**

Специализираната социална услуга ОПДНТ осигурява на децата закрила от всякакви форми на насилие, злоупотреба и небрежност, и създава условия за спазване на техните права, включително правото на закрила на личността. Услугата подкрепя децата да изразяват мнение по въпроси, които ги касаят или тревожат, и да получават своевременен отговор на тях.

**Критерий 17.1:** Доставчикът на социалната услуга гарантира в максимална степен зачитане личното достойнство и защита на потребителите от злоупотреба и насилие.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Процедурата за подаване на жалби е представена по достъпен начин на потребителите. | * Анализ - Процедура за подаване на жалби * Интервюта с потребители * При приложимост, материалът е адаптиран за лица с ограничения в зрението, слуха или говора и на лица с интелектуални затруднения |
| 1. Интервюираните потребители познават Процедурата за подаване на жалби в услугата. | * Интервюта с потребители * Постъпили жалби от потребители * Регистър на жалбите |
| 1. Всички подадени в последните 12 месеца жалби са вписани в Регистър за жалбите. | * Регистър за жалбите * Интервюта с потребители |
| 1. Всички подадени в последните 12 месеца жалби са разгледани и са предложени решения от Комисията по жалбите. | * Заповед на ръководителя на ОПДНТ за създаване на Комисия * Досие за всяка жалба (описание на жалбата, протоколи и решения от заседания на Комисията) * Доклад на Комисията до ръководителя на ОПДНТ * 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 служителите |
| 1. Интервюираните потребители са запознати с правото си на защита от всякакви форми на насилие и злоупотреба. | * Интервюта с потребители |
| 1. При необходимост, служителите преминават веднъж годишно обучение за закрила от насилие. | * Удостоверение от обучение * Интервюта със служителите * Информация, подписана от ръководителя на услугата |
| 1. При регистрирани случаи на насилие, услугата ОПДНТ е осигурила необходимите външни специалисти за оказване на психологическа и/или социална подкрепа на потребител, жертва на насилие и това се отразява в ИПГ/ИПП. | * Регистър на сигналите и тяхното развитие * Протоколи от проведени сесии за подкрепа/рехабилитация * ИПГ/ИПП на потребителите |
| 1. На видно място е поставена информация за НТЛД 116 111. | * Наблюдение на средата |

**Критерий 17.2:** Децата се подкрепят и овластяват да познават правата си.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички служители познават Конвенцията на ООН за правата на детето. | * Програма за въвеждащо и надграждащи обучения * Интервюта със служители |
| 1. Всички деца познават правата си – съобразно възрастта и степен на развитие. | * Интервюта с потребители * Адаптирани материали * Доказателства от проведени информационни и/или обучителни дейности |

**Критерий 17.3:** Доставчикът на социалната услуга създава условия за изслушване мнението на детето 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 * ИПГ/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 служител |
| 1. На потребителите със затруднена комуникация са осигурени възможности да изразяват мнението си и да се запознаят с взетите решения. | * Използвани материали/подходи |

**Критерий 17.4:** 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 |
| При напускане на услугата, за всеки потребител се провежда допитване за неговата удовлетвореност от получената подкрепа. | * 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) |

Специализираната социална услуга ОПДНТ 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 ОПДНТ 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.