**Приложение № 14**

**към чл. 11, ал. 1**

**Стандарти и критерии**

**за качество на специализираната социална услуга**

**Резидентна грижа за младежи до 25 години**

**(минимален / максимален брой потребители – 4 / 6)**

**А. Доставчикът на специализираната социална услуга Резидентна грижа за младежи до 25 г. (РГМ) е длъжен да осигури следните стандарти за организация и управление на социалната услуга:**

**Стандарт 1: Управление**

Системата за управление на специализираната социална услуга РГМ 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. Интервюираните служители дават пример от своята практика по прилагане на система за управление. | * Наблюдение и описание на средата * Интервюта със служителите * Информация, подписана от ръководителя на услугата |
| 1. Обобщена информация (справка) за резултата за потребителите за активните и приключени случаи. | * Попълнена форма с обобщена информация (период от време, брой обхванати потребители, проблеми (разрешени и неразрешени), общи тенденции и др.) * ИПП на потребителите |
| 1. Програмата за развитие на качеството и Годишният отчет към АКСУ отразяват постигнатите резултати. | * Съдържателен преглед на Програмата за развитие на качеството * Съдържателен преглед на обобщената информация * Годишен отчет с обобщена информация (към 31 март за АКСУ) |
| 1. Всички служители са запознати със съдържанието на обобщената информация за постигнатите резултати и взимат под внимание всички обстоятелства от значение за подобряване на ежедневната им работа. | * Интервюта със служители |

**Критерий 1.2**: Управлението на социалната услуга РГМ e ясно структурирано, като управляващото услугата лице е назначено от доставчика на услугата за осъществяване на ръководство и е работодател на служителите, предоставящи услугата.

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

**Критерий 1.3:** Доставчикът на социалната услуга прилага методи за работа, съобразени с проучени добри практики за работа с младежи, напуснали резидентна или приемна грижа.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. При възможност, установяване на методи за работа в услугата, съобразени с проучени добри практики и подходи за работа с младежи. | * Интервю с ръководителя на услугата * Информация, подписана от ръководителя на услугата |
| 1. При възможност, ръководителят на услугата посочва поне една добра практика/иновация приложена в услугата. |

**Стандарт 2: Организация на дейностите**

Специализираната социална услуга РГМ организира ежедневието на младежите, както и работата на служителите, според предварително изготвени правила за организация и за съвместен живот на младежите.

**Критерий 2.1:** Доставчикът на социалната услуга е организирал дейностите с всеки младеж по начин, който е съобразен с неговите потребности и желания и който отчита правата и интересите и на останалите младежи в групата.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Правилата за живот на групата младежи (напр. организация на жилищното пространство и подреждане на домакинството; поддържане на хигиената; пазаруване и приготвяне на храна; посещение на външни лица; временно отсъствие от услугата, др.) са определени съвместно с тях в съответствие с Правилника за вътрешния ред на услугата. | * Правилник за вътрешния ред, подписан от всички младежи в услугата * Наблюдение * Интервюта с потребители |
| 1. Правилата за живот се предоговарят при всяко ново настаняване на младеж в услугата. | * При приложимост, актуализирани и подписани от младежите Правила за живот на групата |
| 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 младежите в РГМ 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. Младежите сами полагат грижи за поддържане на общите помещения за живеене.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всеки младеж има лично пространство в спалното помещение и гардероб за лични вещи. | * Наблюдение * Интервюта с потребители * Интервюта със служители * При приложимост, разходооправдателни документи (закупуване на артикули) |
| 1. Налични са периодично изработвани графици за почистването на помещенията в мястото на живеене. | * Наблюдение * Интервюта със служители * Интервюта с потребители |

**Критерий 2.3:** Доставчикът на социалната услуга организира подкрепата на потребителите с баланс между потребностите на отделния младеж и интересите и желанията на групата.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Осигурена е индивидуална подкрепа на всеки младеж. | * Наблюдение * Протоколи от проведени групови срещи * ИОП/ИПП на потребителите * Записи в досието за извършени дейности по подкрепата * Протоколи от посещения на служители в мястото за живеене |
| 1. Осигурена е работата в група с младежите за решаване на конкретни проблеми. |
| 1. Служителите посещават мястото на живеене на младежите за извършване на наблюдения върху поетите от тях ангажименти и спазване на Правилата за живеене. |

**Стандарт 3: Място на предоставяне**

* + - 1. Специализираната социална услуга РГМ е разположена на място с изградени инфраструктурни, транспортни и комуникационни връзки и различни видове обществени услуги, което способства за постигане целите на услугата и качество на живота на младежите.

**Критерий 3.1:** Общността разполага с работещи и достъпни услуги – образователни, здравни, спортни, за организация на свободното време и др., както и с възможност за осигуряване на трудова заетост. Мястото на социалната услуга РГМ е комуникативно. Услугата има административен адрес на предоставяне.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Средата, в която се намира РГМ, е подходяща по отношение на прилежащата инфраструктура (наличие и достъп до лечебни заведения, други социални услуги, магазини, предприятия и други структури за осигуряване на трудова заетост, и т.н.). | * Наблюдение и описание на средата |
| 1. РГМ е разположена самостоятелно – не е разположена в една сграда със социална услуга за резидентна грижа и/или разполага със собствен вход и изход. |
| 1. За достъпа до РГМ няма прегради и пречки като бариери, забрана за спиране. |
| 1. Установяване на административен адрес на услугата. | * Заповед на изпълнителния директор на Агенцията за социално подпомагане и Решение на общинския съвет (в случаите, когато социалната услуга е делегирана от държавата дейност) |

**Стандарт 4: Специализирана среда**

Специализираната социална услуга РГМ създава и поддържа специализирана среда с подходящи и устойчиви условия за живот и подкрепа на потребителите.

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички потребители нощуват в стая с не повече от две места за спане. | * Наблюдение и описание на помещенията * Интервюта с потребители * Регистър на потребителите * Наблюдение и описание на помещенията |
| 1. Всички потребители нощуват в стая с друг потребител от същия пол (изключения са възможни за братя и сестри). |
| 1. Всички помещения за живеене са обзаведени съобразно индивидуалните нужди на настанените потребители. |
| 1. Едно кухненско помещение за приготвяне на храна, оборудвано с необходимите уреди. |
| 1. Поне едно помещение за хранене (трапезария), в което могат да се съберат всички потребители. |
| 1. Поне едно помещение за дневни занимания, в което могат да се съберат всички потребители. |
| 1. Офисът на служителите се намира извън мястото за живеене на младежите (в друга социална услуга или административна сграда). |
| 1. Условия за съхранение на лична документация на потребителите и архив (напр. метален шкаф, който се заключва) в офиса на служителите. | * Правила за достъп до помещенията и документацията * Наблюдение и описание |
| 1. Налично е необходимо оборудване при съблюдаване на професионалните норми и изисквания – 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 РГМ са достатъчно на брой, като тоалетните и баните позволяват диференциране на ползването им по пол.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. При приложимост, поне едно санитарно помещение е приспособено за ползване от потребители с инвалидна количка. | * Наблюдение и описание на помещенията |
| 1. Всички кранове и душове за студена и топла вода са работещи. |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички жилищни помещения се отопляват, като през зимния период се поддържа постоянна температура в съответствие с хигиенните изисквания, в спалните – минимум 18-22°С, в дневната – минимум 20°С, когато се използват от потребителите. | * Наблюдение и описание на помещенията (термометър в услугата) * Интервюта със служители * Интервюта с потребители |
| 1. Помещенията са проветрени и нямат специфичен мирис. | * Наблюдение и описание на помещенията |
| 1. Няма наличие на влага и мухъл в помещенията. |
| 1. Общите помещения и помещенията за живеене имат естествен източник на светлина. |

**Критерий 4.4:** При възможност, доставчикът на социалната услуга РГМ осигурява условия за посрещане на и грижа за потребители със специални потребности при придвижване и самообслужване.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Функционираща рампа или други подходящи приспособления (напр. асансьор, подемник) на подходящо и лесно достъпно входно място към РГМ. | * Наблюдение и описание на средата * Документи за въвеждане в експлоатация на съответното съоръжение * При приложимост, интервюта с потребители * Наблюдение и описание на средата |
| 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 РГМ 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 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 5.3:** 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. 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 младежи са запознати с реда на информиране при случай на инцидент/смърт или отсъствие на потребител от услугата без основателна причина. | * При приложимост, интервюта с потребители |

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

Специализираната социална услуга РГМ 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 младежите.

|  |  |
| --- | --- |
| **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 младежите. | * 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. Младежите са подписали Декларация за съгласие за предоставяне и обработване на лични данни. | * Подписани Декларации от младежите |

**Критерий 6.2:** Доставчикът на социалната услуга РГМ 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 РГМ допринася за социалното включване на потребителите в обществото чрез активна работа с общността и системна комуникация с партньори, други доставчици, държавни и общински служби, читалища, бизнеси, медии, спортни клубове и други.

**Критерий 7.1:** Доставчикът предоставя социалната услуга РГМ чрез взаимодействие с други доставчици на социални, образователни, здравни, културни, и др. услуги, и спортни дейности.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. При приложимост, услугите за всички младежи се реализират координирано с други доставчици на 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 * Досиета на потребителите * ИПП на потребителите * Интервюта със служители |
| 1. Доставчикът съдейства и посредничи на всички потребители за достъп до други форми на подкрепа, вкл. до пазара на труда, съобразно индивидуалните им потребности и желания. |

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

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

**Стандарт 8: Финансов ресурс\***

Добро финансово управление на специализираната социална услуга РГМ.

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

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

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

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

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

**Б. Доставчикът на специализираната социална услуга Резидентна грижа за младежи до 25 г. (РГМ) 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 РГМ 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 – включено задължение за съдействие по 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 на служителите са заложени специални умения, като:  * Умения за изграждане на конструктивна връзка с млади хора, независимо от техния произход; * Умения да преговарят с млади хора; * Умения за справяне с конфликти и за работа с млади хора с проблеми; * Умения за защита на интересите на младите хора пред различни институции; * Комуникационни умения и умения за работа в екип. | * Длъжностни характеристики * Обяви 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, както и Етичния кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги. | * Интервюта със служителите |
| 1. Щатното разписание е запълнено. | * Длъжностно щатно разписание (   + основни специалисти: соц. работник) * Поименно щатно разписание |
| 1. Доставчикът е осигурил следните категории служители в услугата:   а) специалисти – основни специалисти, необходими за функционирането на услугата. |
| 1. Минималният брой по основните категории служители е съобразен с броя на потребителите в РГМ.\*   *(\*) минимален брой на лицата, ползващи социалната услугата – 4 и максимален брой лица, ползващи социалната услуга – 6* | * Длъжностно щатно разписание * Поименно щатно разписание * Коефициент за определяне числеността на служителите (0,2) |
| 1. Всички служители са с редовни лични здравни книжки. | * Лична здравна книжка – заверена за всяка календарна година |
| 1. Всички служители са годни и правоспособни за работа с младежите в услугата. | * Медицински документи за всеки служител – при постъпване на работа * Свидетелство за съдимост за всеки служител – при постъпване на работа |
| 1. Установяване текучество на кадри за последните 12 месеца – по позиции и брой. | * Длъжностно щатно разписание * Информация, подписана от ръководителя * Преглед на счетоводни документи, ведомости за работни заплати на служителите |
| 1. Брой сключени договори/споразумения за наемане на допълнителни служители/специалисти – фактическо състояние по позиции и брой. | * Наблюдение и описание на средата * Счетоводна документация * Информация, подписана от ръководителя на услугата |
| 1. Всички служители са с подписани трудови/граждански договори. | * Трудови досиета |
| 1. Оценката на служителите се извършва веднъж годишно и отразява целите и мерките за професионалното им развитие в РГМ. | * 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 РГМ 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, вкл. и дистанционни, 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 професионална подкрепа на служителите чрез наставничество, групова и индивидуална супервизия.

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

**В. Доставчикът на специализираната социална услуга Резидентна грижа за младежи до 25 г. (РГМ) е длъжен да осигури следните стандарти за ефективност на услугата с оглед на постигнатите резултати за лицата, които я ползват, в отговор на потребностите им:**

**Стандарт 11: Вход в услугата**

Настаняването в специализираната социална услуга РГМ е планирано и договорено между доставчика и потребителя и e добре подготвено.

**Критерий 11.1:** При настаняване на потребител в социалната услуга РГМ доставчикът на социалната услуга изисква от насочващия орган следните задължителни документи:\*

* Предварителната оценка на потребностите (ПОП) от насочващия орган;
* Медицинско удостоверение от личния лекар на младежа, че не е бил в контакт със заразно болни/заразоносителство;
* Резултати от изследване за бацилоносителство/паразити;
* Удостоверение за раждане;
* Лична амбулаторна карта.

*(\*) В изключителни случаи на спешно настаняване на потребител 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 потребителите * Подписан от младежа протокол за приемане в услугата |
| 1. За всеки потребител – Протокол за приемане на потребител в РГМ, с опис на предоставения му инвентар за ползване в мястото за живеене, както и ключовете/карта за осигуряване на достъп в него. |

**Стандарт 12: Управление на случай**

Специализираната социална услуга РГМ организира процеса по управление на случая на всеки потребител с оглед задоволяване в максимална степен на неговите потребности и постигане на ефективно социално включване.

**Критерий 12.1:** Предоставянето на социалната услуга РГМ се извършва съобразно индивидуална оценка на потребностите (ИОП) на потребителите, индивидуален план за подкрепа (ИПП) и заложените резултати в синхрон с Плана за действие на ДСП, като гарантира участие на потребителя и други заинтересовани страни (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. | * Регистър на потребителите * ИОП на потребителите * Документ, определящ членовете на мултидисциплинарния екип |
| 1. Доставчикът е утвърдил формат за оценка на индивидуалните потребности на младежа, покриваща всички важни области, имащи отношение към воденето на самостоятелен начин на живот, напр.:  * история на младежа; * здраве и развитие; * образование, обучение в трудови умения, трудова заетост; * емоционално и поведенческо развитие; * идентичност; * практически умения за самостоятелен живот; * семейни и социални връзки; * силни страни и ресурси на младежа; * други. | * Съдържателен преглед на ИОП на потребителите |
| 1. Структурата и съдържанието на ИПП отговарят на изискванията на нормативната уредба и съдържат конкретни, реалистични и измерими цели и резултати. | * Съдържателен преглед на всички ИПП на потребителите * Сравнителен преглед на произволно избрани ИПП на поне 2-3 потребители * Интервюта със служители |
| 1. ИОП и ИПП на потребителите са изработени и актуализирани в срок. | * Първите ИОП и ИПП са изработени във възможно най-кратък срок, но не по-късно от 20 дни от началната дата на настаняването * ИОП и ИПП на потребителите са актуализирани след сключване на договора в сроковете, определени в чл. 33, ал. 2 или чл. 34, ал. 1 от ППЗСУ |
| 1. За всички потребители са налични подписани ИПП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя. | * Преглед на всички 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 |
| 1. Всички потребители са с налични Договори (с приложени съответни ИПП), подписани от доставчика на услугата и потребителя. | * Преглед на Договорите на потребителите |
| 1. Структурата и съдържанието на Договорите отговарят на изискванията на нормативната уредба. | * Съдържателен преглед на Договорите на потребителите |

**Критерий 12.2:** Прекратяване на ползването на социалната услуга РГМ от всеки потребител е планирано и се подготвя съвместно с потребителя и ДСП, като доставчикът на социалната услуга подкрепя потребителя в процеса на преход към новия начин на живот.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Младежите напускат услугата при прекратяване на Договора с тях. | * Анализ на доклада за оценка на постигнатите резултати до насочващия орган при напускане на услугата от младежа * При наличие – протоколи от процеса на обсъждане |
| 1. Всяко прекратяване ползването на услугата се документира. | * Документи, удостоверяващи прекратяване ползването на услугата * Регистър на потребителите * Материали от събития по напускане |

**Стандарт 13: Здраве и хранене**

Специализираната социална услуга РГМ съдейства на всеки младеж за достъп до здравна профилактика, здравни грижи, лечение и рехабилитация.

**Критерий 13.1:** Доставчикът на социалната услуга осигурява на всеки младеж съдействие за получаване на медицинска помощ, както и достъп до здравни услуги. Младежът получава подкрепа при избор на личен лекар и дентален лекар, ако се налага те да бъдат сменени и ако той се нуждае от съдействие.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички потребители имат личен лекар и осигурена дентална помощ. | * Лична здравноосигурителна книжка на всеки потребител * Интервюта с потребители * Декларация образец № 3 „Данни за здравно осигуряване на лица, осигурени от държавния бюджет” – на електронен и хартиен носител, подадена от ръководителя на услугата за здравно неосигурените младежи |
| 1. Всички потребители са преминали необходимия брой профилактични и диспансерни прегледи, съобразно тяхната възраст и здравословно състояние, включително дентални прегледи. | * Лична амбулаторна карта/амбулаторен лист на всеки потребител * Досиета на потребителите, съдържащи документ(и), удостоверяващ(и) извършени прегледи * Регистър на потребителите |
| 1. Всички потребители, подлежащи на задължителни профилактични имунизации и реимунизации са обхванати съгласно имунизационния календар на Република България от настаняването им в услугата. | * Лична амбулаторна карта/амбулаторен лист на всеки потребител * Талон за здравословното състояние с нанесени имунизации * При приложимост, документ удостоверяващ отлагане на имунизация по медицински индикации * Лична здравноосигурителна книжка на всеки потребител |
| 1. На всички потребители е осигурен достъп до болнично лечение при състояния, които налагат хоспитализация. | * Амбулаторна карта/амбулаторен лист от преглед * Направление за хоспитализация * Епикриза |

**Критерий 13.2:** Доставчикът на социалната услуга осигурява в мястото за живеене на младежите лекарствени продукти от първа необходимост, за които не се изисква лекарско предписание.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 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 осигурява придружаване им за ползване на медицински услуги и лечение.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички потребители получават своевременна здравна помощ. | * Досиета на потребителите * Документ(и), удостоверяващ(и) извършени медицински прегледи и лечение * При приложимост, интервюта с потребители |
| 1. Интервюираните потребители потвърждават, че им е оказано съдействие за достъп до специализирана медицинска помощ. |

**Критерий 13.4:** Доставчикът на социалната услуга осигурява съобразена с индивидуалните потребности 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, отговорно сексуално поведение.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Доставчикът разработва и прилага програма/насоки за здравословен начин на живот. | * Програма/насоки за здравословен начин на живот и отговорно сексуално поведение * ИПП на потребителите * Обучителни/помощни материали |
| 1. При приложимост, всички ИПП съдържат съответни дейности. |

**Критерий 13.5:** Доставчикът на социалната услуга осигурява подкрепа на потребителите, ако те я желаят и имат необходимост, при пазаруване и приготвяне на храната им, като ги обучават в принципите на здравословно хранене.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Обстановката и оборудването в кухнята и мястото за хранене спомага за развитие на умения за самостоятелен живот. | * Наблюдение и описание на средата * Документи за закупени хранителни продукти/готова храна |
| 1. Социалният работник, заедно с потребителя, обсъжда и изготвя списък с продукти, които той иска да закупи и използва за текущата седмица, като за целта изготвят примерно меню, което отразява принципите за здравословно хранене. |
| 1. Потребителите пазаруват и приготвят храната си сами или с подкрепата на социалния работник. |
| 1. Социалният работник, в процеса на обучение на потребителите в практически умения за самостоятелен живот, им разяснява принципите на здравословно хранене | * Наблюдение * ИПП на потребителите * Интервюта с потребители |
| 1. В правилата за живот на потребителите е договорено как се ползват/разпределят местата за съхранение на продукти и консумативи (напр. шкафове, хладилник) – съвместно или индивидуално. | * Наблюдение и описание на средата * При приложимост, интервюта с потребители * Правила за живот на младежите |

**Стандарт 14: Образование, обучение и трудова заетост**

Специализираната социална услуга РГМ съдейства на потребителите за завършване на започната образователна степен – и съдействие за включване в обучителни програми за придобиване на професионална квалификация и в подходяща трудова заетост**.**

**Критерий 14.1:** Доставчикът на социалната услуга съдейства на младежите, които искат да продължат образованието си за завършване на образователна степен, чрез търсене на подходящо учебно заведение и форма на обучение, осигуряване на обучителни материали и др.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. При приложимост, потребителите продължават образованието си за завършване на образователна степен. | * При приложимост, интервюта с потребители * Интервю със служители * ИПП на потребителите * Документи в досието на потребителя, които удостоверяват включването му в училищно или професионално обучение |
| 1. При приложимост, ИПП съдържат специфични дейности за подкрепа на потребителите в процеса на образование. |
| 1. За всички потребители, които продължават образованието си, са осигурени необходимите учебни материали, помагала и др. |

**Критерий 14.2:** Доставчикът на социалната услуга съдейства на всеки от потребителите да бъде консултиран и записан в Бюрото по труда. Доставчикът подкрепя потребителите във всеки етап на тяхната трудова реализация.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. ИПП на всеки потребител включва дейности за усвояване на трудови умения и подкрепа за търсене и започване на работа. | * Интервюта със служители * ИПП на потребителите * Интервюта с потребители * Досиета на потребителите |
| 1. При приложимост, социалният работник получава обратна връзка от потребителя и при възможност от работодателя му за адаптацията и степента му на справяне на съответното работно място. |

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

Специализираната социална услуга РГМ създава условия и подкрепя всеки потребител за придобиване на знания, развиване и надграждане на умения и готовност за самостоятелен живот.

**Критерий 15.1:** Доставчикът на социалната услуга оценява готовността на потребителите за водене на самостоятелен начин на живот по отношение на практически умения за живот, социални и комуникативни умения, бюджетиране и др.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Дейности за изграждане и надграждане на умения за самостоятелност са заложени в ИПП на всеки потребител. | * ИОП/ИПП на потребителите * Интервюта с потребители * Интервюта със служители |
| 1. Интервюираните потребители посочват примери за развити практически умения за самостоятелност. |
| 1. Служителите могат да посочат поне два примера, с които да представят насърчаване и подкрепа на потребителите в развитието на умения за самостоятелност. |
| 1. В мястото за живеене на младежите са създадени условия за упражняване на практически умения за живот. | * Наблюдение |
| 1. При необходимост от целенасочено обучение за придобиване на основно умение или група умения, екипът посредничи на потребителите за предоставяне на специализирана социална услуга. | * ИОП/ИПП * Досиета на потребителите * При приложимост, интервюта с потребители * Интервюта със служители |

**Стандарт 16: Младежът като личност и гражданин**

Специализираната социалната услуга РГМ подкрепя потребителите да познават и отстояват правата си. Услугата гарантира включването на младежа като активен участник и ключов партньор по време на предоставянето и оценката на качеството на услугата.

**Критерий 16.1:** Доставчикът на социалната услуга подкрепя и овластява потребителите да познават правата и задълженията си като граждани на Република България.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички ИПП съдържат дейности за придобиване на знания, касаещи правата и задълженията на българските граждани. | * ИПП на потребителите * Досиета на потребителите |
| 1. Интервюираните потребители знаят към кои държавни и местни институции могат да се обърнат във връзка с упражняване на права. | * Интервюта с потребители |

**Критерий 16.2:** Доставчикът на социалната услуга включва потребителите като активни участници в процеса на предоставяне на услугата.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. ИОП и ИПП отразяват потребностите, желанията и приоритетите на младежа. | * ИОП/ИПП на потребителите * Интервю с потребители * Протоколи от участие на потребителите в екипни обсъждания по важни въпроси на живота в услугата, както и от лични срещи със социалния работник |
| 1. Интервюираните потребители познават Процедурата за подаване на жалби в услугата. | * Анализ – Процедура за подаване на жалби представена по достъпен за младежите начин * При приложимост, интервюта с потребители |
| 1. Всички подадени в последните 12 месеца жалби са вписани в Регистър за жалбите. | * Регистър за жалбите * При приложимост, интервюта с потребители |
| 1. Всички подадени в последните 12 месеца жалби са разгледани и са предложени решения от Комисията по жалбите. | * Заповед на ръководителя на РГМ за създаване на Комисия * Досие за всяка жалба (описание на жалбата, протоколи и решения от заседания на Комисията) * Доклад на Комисията до ръководителя на РГМ * Отговор до жалбоподателя |
| 1. Ежегодно потребителите се включват в процеса на оценка на качеството на услугата. | * Програма за развитие на качеството на услугата |

**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 са подходи за търсене на мнението на потребителите | * Програма за развитие на качеството |
| 1. Поне едно проучване на удовлетвореността на потребителите в рамките на всеки 12 месеца. | * Интервюта с потребители * Налична обобщена информация от проучването |
| 1. Програмата за развитие на качеството и Годишният отчет към АКСУ отразяват постигнатите резултати от проучването на удовлетвореността. | * Съдържателен преглед на Програмата за развитие на качеството * Съдържателен преглед на обобщената информация от проучването * Годишен отчет с обобщена информация (към 31 март за АКСУ) |

**Стандарт 17: Идентичност, семейни и социални връзки**

Специализираната социална услуга РГМ подкрепя младежа да приеме личната си история и да изгради положителен образ за себе си, да установи или поддържа контакти със семейството си, да изгради социална мрежа за подкрепа.

**Критерий 17.1:** Доставчикът на социалната услуга подкрепя потребителите да имат ясна представа и да могат да идентифицират своята култура, семейна история, религия, общност и връзки, които са важни за тях. Доставчикът подкрепя младежите при изразено от тях желание за създаване или поддържане на връзки със семейството им.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. В ИПП на младежа са включени договорени с него цели и дейности за идентичност. | * ИОП/ИПП на потребителите * Досиета на потребителите |

**Критерий 17.2:** Доставчикът на социалната услуга подкрепя потребителите да поддържат социални и общностни връзки. Доставчикът насърчава потребителите да създават нови приятелства и мрежи от контакти, да развиват хобита и интереси, както и да бъде включвани в различни дейности, инициативи и събития в общността.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. В ИПП на младежа са включени договорени с него цели и дейности за разширяване на социална мрежа. | * ИОП/ИПП на потребителите * Досиета на потребителите |

**Критерий 17.3:** Доставчикът на социалната услуга подкрепя потребителите за изграждане на адекватна самооценка, както и на умения за жизнено планиране.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. В ИПП на младежа са включени договорени с него цели и дейности за подобряване на себепознаването и изграждане на положителен аз-образ. | * ИОП/ИПП * Досиета на потребителите * Интервюта с потребители * Интервюта със служители |
| 1. При необходимост от специализирана подкрепа, екипът посредничи на потребителите за предоставянето й. |

**Стандарт 18: Боравене с финансови средства**

Специализираната социална услуга РГМ предоставя ежемесечно на потребителите финансови средства за закупуване на хранителни продукти и храна, както и за хигиенни материали и консумативи, определени в бюджета на услугата за съответната година.

**Критерий 18.1:** Доставчикът на социалната услуга запознава потребителите с процедурата за получаването, разходването и отчитането на финансовите средства, които му се предоставят за закупуване на хранителни продукти и хигиенни консумативи.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. В ИПП на потребителите са планирани дейности за развитие на умения за бюджетиране в изпълнение на процедурата. | * Процедура * ИОП/ИПП * Досиета на потребителите * Интервюта с потребители * Интервюта със служители |

**Критерий 18.2:** Доставчикът на социалната услуга проследява и контролира използването на предоставената финансова подкрепа на потребителите само за нейните цели. При започване на работа и получаване на доход, потребителите могат да ограничат или откажат финансова подкрепа.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Налична е документация, която удостоверява изразходването на финансовите средства и тяхното отчитане. | * Досиета на потребителите * Документи, отчети и справки за извършените разходи, подписани от потребителя |
| 1. Интервюираните потребители обясняват как използват финансовата подкрепа или защо са я отказали. | * Заявление от потребител за частично ползване на финансовите средства * Декларация от потребител за отказ от получаване на финансовите средства |

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

* информиране и консултиране – специализирана социална услуга;
* застъпничество и посредничество;
* терапия – специализирана социална услуга;
* 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 специализираната социална услуга РГМ 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.