**Приложение № 3**

**към чл. 5**

**Стандарти и критерии**

**за качество на специализирана социална услуга**

**Застъпничество и посредничество**

**(минимален / максимален брой потребители – 8 / 25)**

**А. Доставчикът на специализираната социална услуга Застъпничество и посредничество (ЗП) е длъжен да осигури следните стандарти за организация и управление на социалната услуга:**

**Стандарт 1: Управление**

Системата за управление на специализираната социална услуга ЗП 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.) * 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 ЗП е ясно структурирано като управляващото услугата лице е назначено от доставчика на услугата за осъществяване на ръководство и е работодател на служителите, предоставящи услугата.

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

**Критерий 1.3:** Доставчикът на социалната услуга прилага методи за работа, съобразени с проучени добри практики за работа с деца и/или лица, включително с увреждания.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. При възможност, установяване на методи за работа в услугата, съобразени с проучени добри практики и подходи за работа с деца и/или лица, включително увреждания. | * 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**

Дейностите на специализираната социална услуга ЗП се организират според програма за целевата група на услугата и обема права, за които се търси защита, при гарантирано избягване на конфликт на интереси. Програмата съдържа ясно определени цели и съдържание, методи на работа, организация на дейностите и правила.

**Критерий 2.1:** Доставчикът на социалната услуга е разработил и прилага Програма за застъпничество и посредничество според спецификите на затрудненията и проблемите на целевите групи, с които работи.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Разработена и утвърдена Програма за застъпничество и посредничество. | * Програма за застъпничество и посредничество |
| 1. Програмата е съобразена с насочеността на дейностите и специфичните потребности на потребителите. | * Програма за застъпничество и посредничество * Интервю с ръководителя на услугата * Интервюта със служители |
| 1. Интервюираните служители дават пример от своята практика по прилагане на Програмата. | * Интервюта със служители * Информация, подписана от ръководителя на услугата |

**Критерий 2.2:** Доставчикът на социалната услуга организира почасово предоставяне на дейностите за подкрепа на потребителите.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Дейностите на служителите са разпределени съобразно Индивидуалния план за подкрепа (ИПП) на всеки потребител. | * Интервюта със служители * ИПП на потребителите |
| 1. Основните дейности за всеки потребител са разписани в индивидуален график за работа. | * Седмичен график за работа на служителите * Индивидуални графици на потребителите |
| 1. Дейностите с потребителите са организирани индивидуално и/или в група (на потребители със сходен проблем или затруднения), при възможност с участието на лица от семейния кръг и други значими за потребителя лица). |

**Критерий 2.3:** При приложимост, доставчикът на социалната услуга предоставя дейностите на услугата и мобилно.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. В ИПП на потребителите са заложени дейностите, които се предоставят мобилно. | * ИПП на потребителите |
| 1. Доставчикът е осигурил подходящи условия/средства за придвижване на служителите и – при необходимост – на потребителите. | * Наблюдение и описание * Интервюта със служители * Седмичен график за работа на служителите |
| 1. Времето за придвижване на служителите за мобилно предоставяне на услугата се отчита като работно време. |

**Критерий 2.4:** Доставчикът на социалната услуга създава всички необходими условия избягване на конфликт на интереси.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Доставчикът може да докаже, че прилага разписан механизъм за идентифициране на риск от конфликт на интереси и процедура за справяне. | * Правила или механизми, или процедури |
| 1. Служителите са запознати и декларират писмено липсата на конфликт на интереси. | * Декларации (за избягване на конфликт на интереси), подписани от всички служители |

**Стандарт 3: Място на предоставяне\***

Мястото за предоставяне и управление на специализираната социална услуга ЗП способства за улеснен достъп до/на потребителите, идентифициране и задоволяване на техните потребностите и тяхното социално включване.

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Средата в която се намира ЗП е подходяща по отношение на прилежащата инфраструктура. | * Наблюдение и описание на средата |
| 1. За достъпа до ЗП 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) * Регистър на АКСУ |

**Стандарт 4: Специализирана среда**

Специализираната среда, в която се предоставя социалната услуга ЗП, като архитектура, функционалности и дизайн, създава условия за адекватен отговор на проблемите и/или затрудненията на потребителите.

**Критерий 4.1:** Помещенията за индивидуална и/или групова работа са достатъчно на брой, достъпни, обзаведени съобразено с функционалното им предназначение и потребностите на потребителите.\*

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. При възможност, фоайе за прием на потребителите и съпровождащите ги лица. | * Наблюдение и описание на помещенията |
| 1. При приложимост, помещенията са проектирани и обзаведени и оборудвани с подходящи помощни средства, технологии и уреди. |
| 1. Поне едно помещение за индивидуална работа с потребителите. |
| 1. Поне едно помещение за групова работа с потребителите. |
| 1. Поне едно помещение за служителите. |
| 1. Условия за съхранение на лична документация на потребителите и архив (напр. метален шкаф, който се заключва). | * Наблюдение и описание на помещенията * Правила за достъп до помещенията и документацията |
| 1. Налично е необходимо оборудване при съблюдаване на професионалните норми и изисквания – домофон, телефонен пост, интернет връзка, видео наблюдение (в общи помещения, коридори, входове), сигнална инсталация, ако е приложимо. |

**Критерий 4.2:** Санитарно-хигиенните помещения в социалната услуга ЗП са достатъчно на брой и всички санитарни съоръжения са в изправност.\*

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. При възможност, наличие на отделни тоалетни за служителите и потребителите. | * Наблюдение и описание на помещенията |
| 1. Поне едно санитарно помещение е приспособено за ползване от потребители със затруднения при придвижване. |
| 1. Всички санитарни съоръжения са работещи. |

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички помещения се отопляват, като през зимния период се поддържа постоянна температура в съответствие с хигиенните изисквания – мин. 20°С, когато се използват от потребителите. | * Наблюдение и описание на помещенията (термометър в услугата) * Когато е приложимо интервюта с потребители * Когато е приложимо 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. Всички помещения за изпълнение на дейности с потребители имат естествен източник на светлина. |

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Функционираща рампа или други подходящи приспособления (напр. асансьор, подемник) на подходящо и лесно достъпно входно място към ЗП. | * Наблюдение и описание на средата * Документи за въвеждане в експлоатация на съответното съоръжение * При възможност, 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 ЗП осигурява сигурна и безопасна среда за потребителите и служителите, според действащите нормативни изисквания като доставчикът регулярно съгласува действията си с препоръките на компетентните органи.

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

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

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

**Критерий 5.2:** При мобилни дейности на терен, доставчикът на социалната услуга осигурява в максимално възможна степен безопасност на служителите при агресия и/или конфликтно поведение и др.\*

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Извършена писмена Оценка на риска, която включва потенциални рискове по отношение на безопасността на средата и взаимодействието между потребители и служители. | * Оценка на риска |
| 1. Правила за поведение на служителите на терен с цел намаляване на идентифицираните рискове. | * Оценка на риска * Правила за намаляване на идентифицираните рискове |
| 1. Интервюираните служители са запознати със своите задължения според утвърдените Правила. | * Интервюта със служители |

**Критерий 5.3:** Доставчикът на социалната услуга прилага процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества.\*

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

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

**Критерий 5.4:** Доставчикът на социалната услуга прилага Програма за превенция и план за действие при възникване на епидемична ситуация. Доставчикът осигурява лични предпазни средства за служителите 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 служители имат лични предпазни средства – маски, еднократни престилки, ръкавици и др. | * Наблюдение на помещенията * Интервюта със служители |

**Критерий 5.5:** Доставчикът на социалната услуга гарантира закрилата на потребителите при настъпване на инцидент, застрашаващ живота и здравето на потребител.

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

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

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички служители са запознати с политиката и процедурите за защита на личните данни и са наясно с отговорностите си за поддържане на поверителността на информацията за потребителите и техните семейства. | * Писмена политика и процедури относно защитата на личните данни и информацията за потребителите и семействата * Интервюта със служители * Информация, подписана от ръководителя на услугата |
| 1. Всички служители са подписали Декларация за конфиденциалност за неразкриване на личната история и обстоятелствата, касаещи живота на потребител и неговото семейство. | * Подписани Декларации от служителите * При приложимост, писмено становище на органа за закрила, предприел мярката (чл. 11а от ЗЗДет.) |
| 1. При приложимост, потребителите или родителите/законните представители са подписали Декларация за съгласие за предоставяне и обработване на лични данни. | * При приложимост, подписани Декларации от потребителите или родителите/законните представители |

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

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

**Стандарт 7: Работа с общността**

Работата с общността и системната комуникация на специализираната социална услуга ЗП с партньори, други доставчици, държавни и общински служби, бизнеси, медии и други допринасят за социалното включване на потребителите в обществото.

**Критерий 7.1:** Доставчикът предоставя социалната услуга ЗП във взаимодействие и координация с други доставчици на социални, образователни, здравни, юридически и други услуги и процедури.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Услугите за потребителите се реализират чрез съвместен план за предоставяне на подкрепата с други доставчици на социални услуги, организации и институции. | * Протоколи от проведени срещи за координация на ИПП и дейностите * Съвместен план за предоставяне за предоставяне на подкрепата * ИПП на потребителите |
| 1. Планът съдържа отговорниците за предоставяне на конкретните дейности за подкрепа от други организации, институции, административни органи, услуги и др. |

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

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

**Стандарт 8: Финансов ресурс\***

Добро финансово управление на специализираната социална услуга ЗП.

*(\*) 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 ЗП 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 Наредбата 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 ЗП от потребителите се събират редовно в определения за потребителя размер и са отразени в счетоводната документация на доставчика на услугата.

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

**Б. Доставчикът на специализираната социална услуга Застъпничество и посредничество (ЗП) 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 ЗП осигурява възможно най-високо качество на човешките ресурси, необходими за ефективно предоставяне на услугата, съобразно спецификата на целевите групи, с които работи.

**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 и – при приложимост – 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, като:  * умения за заместваща и допълваща комуникация; * работа със семейства и общност; * умения за създаване и развитие на подкрепящи мрежи; * умения за работа в екип и междуинституционално сътрудничество и взаимодействие. | * Длъжностни характеристики на служителите |
| 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, защита правата на хората с увреждания, 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 100%. | * Длъжностно щатно разписание (   + основни специалисти: соц. работник;   + при необходимост, препоръчителни специалисти: психолог; юрист; логопед;   + служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите: медиатор/експерт от опит) * Поименно щатно разписание |
| 1. Доставчикът е осигурил следните категории служители в услугата:   а) специалисти – основни специалисти, необходими за функционирането на услугата и препоръчителни специалисти;  б) служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите. |
| 1. Минималният брой по основните категории служители е съобразен с броя на потребителите в ЗП.\*   *(\*) минимален брой на лицата, ползващи социалната услугата – 8 и максимален брой лица, ползващи социалната услуга – 25* | * Длъжностно щатно разписание * Поименно щатно разписание * Коефициент за определяне числеността на служителите (0,2) |
| 1. Всички служители са годни и правоспособни за работа. | * 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 ЗП. | * 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 ТР прилага ефективна система за управление на служителите с подходящи мерки за професионална подкрепа и личностно развитие на служителите при условия на 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. 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 * Други релевантни документи |
| 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. При приложимост, обученията включват, като минимум, специфични за целевата група правни въпроси. | * Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати) * Обучителни материали |
| 1. При приложимост, обученията включват, като минимум, специфични за целевата група умения в заместваща и допълваща комуникация. |
| 1. Интервюираните служители познават своите Планове за професионално развитие. | * Интервюта със служители * Индивидуални планове за развитие на всеки служител |
| 1. Ръководителят на услугата е преминал през последните 12 месеца поне едно обучение, свързано с управленските функции. | * Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати) |

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

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

**В. Доставчикът на специализираната социална услуга Застъпничество и посредничество (ЗП) е длъжен да осигури следните стандарти за ефективност на услугата с оглед на постигнатите резултати за лицата, които я ползват, в отговор на потребностите им:**

**Стандарт 11: Управление на случай**

Случаите на потребителите на специализираната социална услуга ТР се управляват ефективно съобразно идентифицираните потребности, ресурси и желания, включително и тези на общността. Услугата гарантира активното участие на потребителите в процеса на оценка, планиране, предоставяне и оценяване на постигнатите резултати.

**Критерий 11.1:** Предоставянето на социалната услуга ЗП се извършва съобразно индивидуалната оценка на потребностите (ИОП) на потребителите, Индивидуалния план за подкрепа (ИПП) и заложените в плана цели и резултати.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. За всички потребители на социалната услуга ЗП са налични ИОП съобразно заявените проблеми и затруднения. | * Регистър на потребителите * ИОП на потребителите * Документ, определящ членовете на мултидисциплинарния екип |
| 1. За всички потребители с интелектуални затруднения има налична информация за създадени/налични връзки на доверие. | * Документ, определящ членовете на мултидисциплинарния екип * ИОП на потребителите * Протоколи от процеса на обсъждане * Подписани ИОП от всички заинтересовани страни |
| 1. За всички потребители са налични подписани ИОП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя (над 18-годишна възраст) или от родителя/законния представител (за деца). |
| 1. Структурата и съдържанието на ИОП отговарят на изискванията на чл. 6 от ЗСУ, както и съдържа информация относно заявения проблем или потребност, изградени доверителните връзки на потребителя, нивото на комуникация и др. | * Съдържателен преглед на поне 50% от активните ИОП |
| 1. ИОП и ИПП са изработени и актуализирани в срок. | * Първите ИОП и ИПП са изработени във възможно най-кратък срок (според спешността на случая), но не по-късно от 20 дни от началната дата на предоставяне * 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 (над 18-годишна възраст) или от родителя/законния представител (за деца). | * Документ, определящ членовете на мултидисциплинарния екип * Протоколи от процеса на обсъждане * Подписани ИПП от всички заинтересовани страни |
| 1. Целите и дейностите във всички прегледани ИПП отразяват установените в ИОП потребности. | * Съдържателен преглед на активните ИОП с ИПП на потребителите * Преглед на формите на ИПП |
| 1. Структурата и съдържанието на ИПП отговарят на изискванията на нормативната уредба и съдържат конкретни, реалистични и измерими цели и резултати. | * ИПП на потребителите * Сравнителен преглед на произволно избрани ИПП на поне 5 потребители * Интервюта със служители |
| 1. Задължителното участие на потребителя в изработването на ИПП (в съответствие с възрастта и степента на развитие) е отразено в прегледаните ИПП. |
| 1. За всички потребители са налични Договори (с приложени съответни ИПП), подписани от доставчика на услугата и потребителя и/или негов законен представител. | * Договори на потребителите * При приложимост, Заповед за упълномощаване на служител да подписва Договори |
| 1. Структурата и съдържанието на Договорите отговарят на изискванията на нормативната уредба. | * Договори на потребителите |

**Критерий 11.2:** Прекратяване на ползването на социалната услуга ЗП от потребителите става според условията на договора им с доставчика на социалната услуга.

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

**Стандарт 12: Дейности**

Дейностите на социалната услуга по застъпничество и посредничество осигуряват специализирана подкрепа в интерес на потребителите, като решенията и действията за постигане на поставените цели се провеждат с личното участие на всеки потребител, които са съобразени с тяхната възраст, степен на риск, вида на увреждане и индивидуални особености.

**Критерий 12.1:** Доставчикът на социалната услуга предоставя дейностите по застъпничество с цел овластяване на потребителите за упражняване на техни права. Доставчикът предоставя дейностите по посредничество в интерес на заинтересованото лице за реализиране на неговите права в съответствие с неговите потребности.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. ИПП на всеки потребител – според потребността – включва съответните дейности по застъпничество, подходи и формата на предоставяне (индивидуална, групова, мобилна форма). | * Досиета на потребителите * ИПП на потребителите * Графици за работа с потребителите |
| 1. ИПП на всеки потребител – според потребността – включва съответните дейности по посредничество, подходи и формата на предоставяне (индивидуална, групова, мобилна форма). |
| 1. Дейностите с потребителите се документират. | * Писмени документи – напр. протоколи, формуляри за развитие на случая, карти и т.н. |
| 1. Периодичен преглед на постигнатите резултати за всеки потребител. | * ИПП на потребителите * Протоколи от прегледи на ИПП |
| 1. Всеки служител участва в екипни срещи за обсъждане на работата с потребителите (минимум 1 път в месеца) – в рамките на услугата и/или интердисциплинарни такива. | * Протоколи от екипни срещи |

**Критерий 12.2:** Доставчикът на социалната услуга осигурява обсъждане и получаване на предварително мнение от съответния експерт и възможните действия, и техните последици.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. За всеки потребител е осъществена поне една консултация с подходящ специалист. | * ИПП на потребителите * Протоколи от срещи на потребителите със специалист(и) |
| 1. За всеки потребител е налично резюме на казуса, който следва да се реши. | * ИПП на потребителите * Резюме на казуса |
| 1. При приложимост (в зависимост от казуса), за потребителите е наличен преглед на съществуващите процедури за упражняване на съответните права. | * ИПП на потребителите * Съответни документи/доказателства за извършен преглед на процедури * Интервюта със служители |

**Критерий 12.3:** При възникване на риск за потребителя (наличие на опасност за сериозно увреждане на здравето или непосредствена и значима загуба на имуществото), доставчикът на социалната услуга посредничи за организирането и прилагането на защитни мерки за потребителите.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. При приложимост, за съответните потребители е наличен оценка/анализ на риска. | * ИПП на потребителите, съдържащо писмена оценка/анализа на риска и планираните, и приложени защитни мерки |
| 1. Налице е план за действие, който предлага вземане на неотложно решение за прилагане на защитните мерки. |

**Стандарт 13: Взаимоотношения потребители - служители**

Специализираната социална услуга ЗП създава среда и условия за изграждане на отношения, основани на взаимно доверие, професионално отношение и зачитане, и създаване на професионални граници в общуването. Служителите общуват с потребителите съобразно тяхната възраст, особености в комуникацията и ниво на интелектуално развитие.

**Критерий 13.1:** Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага ясни правила за взаимодействие между **с**лужителите и потребителите, в които личните граници и особености са уважени и зачетени.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Интервюираните служители дават примери за взаимодействие помежду си и с потребителите. | * Наблюдение * Интервюта със служители * Правилник за вътрешния ред |
| 1. При приложимост, интервюираните потребители споделят примери на взаимодействие помежду си и със служителите. | * Наблюдение * При приложимост, интервюта с потребители * Правилник за вътрешния ред |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Доставчикът има разработена Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от страна на потребител. | * Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от страна на потребител * Правилник за вътрешния ред * Интервюта със служители * При приложимост, интервюта с потребители |
| 1. Има писмени доказателства, че потребителите на услугата и техните близки са запознати с Процедурата. |
| 1. ИПП на потребителите съдържат информация за проблемно или специфично поведение, което има нужда от специален отговор. | * ИПП на потребителите * Интервюта със служители * При приложимост, интервюта с потребители |
| 1. Приложените мерки по Процедурата са регистрирани в досието на потребителите. | * Досиета на потребителите |

**Стандарт 14: Права и закрила**

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

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

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Интервюираните потребители познават Процедурата за подаване на жалби. | * Анализ – Процедура за подаване на жалби, представена по достъпен за потребителите начин * При приложимост, интервюта с потребители |
| 1. Всички подадени в последните 12 месеца жалби са нанесени в Регистър за жалбите. | * Регистър за жалбите |
| 1. Всички подадени в последните 12 месеца жалби са разгледани и са предложени решения от Комисията по жалбите. | * Заповед на ръководителя на ЗП за създаване на Комисия * Досие за всяка жалба (описание на жалбата, протоколи и решения от заседания на Комисията) * Доклад на Комисията до ръководителя на ЗП * Отговор до жалбоподателя |
| 1. Интервюираните служители познават Процедурата за сигнали и докладване на случаи на насилие. | * Процедура за сигнали и докладване на случаи на насилие * Регистър на сигналите и тяхното развитие * Интервюта със служители |
| 1. Интервюираните потребители са запознати с правото си на защита от всякакви форми на насилие и злоупотреба. | * При приложимост, интервюта с потребители |
| 1. Служителите преминават веднъж годишно обучение за закрила от насилие. | * Удостоверение от обучение * Интервюта със служителите * Информация, подписана от ръководителя на услугата |
| 1. На видно място е поставена информация за НТЛД 116 111 и 112. | * Наблюдение на средата |

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

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

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

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

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

Специализираната социална услуга ЗП насърчава и подкрепя взаимодействието с родителите/законните представители на потребителите. Родителите и близките – при изявено от тяхна страна желание – ползват подкрепа от услугата.

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Информацията[[1]](#footnote-2) за услугата съдържа описание на подходите и дейностите за подкрепа на родителите/законните представители на потребителите. | * Наблюдение * Информация за услугата (виж. Критерий 7.2) * Интервюта със служители |
| 1. При изявено от родителите/законните представители желание за подкрепа, ИПП на всеки потребител съдържа подходите и дейностите за подкрепата. | * ИПП на потребителите * Интервюта със служители * При възможност, интервюта с родителите/законните представители |
| 1. Интервюираните служители дават примери за организация на неформалната комуникация с родителите/законните представители и обмен на информация с тях. | * Интервюта със служители * При възможност, интервюта с родителите/законните представители |

Специализираната социална услуга ЗП за деца/лица се предоставя **самостоятелно** ***или*** в **комплекс** от следните социални услуги:

* информиране и консултиране – специализирана (при ЗП за подкрепа на деца и техните семейства);
* мобилна превантивна общностна работа;
* терапия и рехабилитация;
* обучение за придобиване на умения – специализирана (при ЗП за подкрепа на деца и техните семейства) и специализирана социална услуга;
* подкрепа за придобиване на трудови умения (за младежи над 16-годишна възраст и пълнолетни лица);
* дневна грижа;
* резидентна грижа;
* осигуряване на подслон;
* асистентска подкрепа.

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

1. Виж Критерий 7.2 [↑](#footnote-ref-2)