**Приложение № 19**

**към чл. 12**

**Стандарти и критерии**

**за качество на специализирана социална услуга**

**Осигуряване на подслон за лица в кризисна ситуация**

**(минимален / максимален брой потребители – 10 / 15)**

**А. Доставчикът на специализираната** **социална услуга** **Осигуряване на подслон за лица в кризисна ситуация (ОПЛКС) е длъжен да осигури следните стандарти за организация и управление на социалната услуга:**

**Стандарт 1: Управление**

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

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

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

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

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. При възможност, установяване на методи за работа в услугата, съобразени с проучени добри практики и подходи за работа с лица в кризисна ситуация. | * 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 ОПЛКС организира безопасността на настанените в услугата потребители, дейностите с тях, както и работата на служителите, според предварително изготвени правила за организация и функциониране на услугата.

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

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

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

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

**Критерий 2.3:** Доставчикът дейностите в социалната услуга ОПЛКС за осигуряване на временна подкрепа на потребителите за период не по-дълъг от 3 месеца.

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

**Стандарт 3: Място на предоставяне**

Мястото за предоставяне на социалната услуга ОПЛКС способства за постигане на целите на услугата, свързана с осигуряване на временно настаняване в безопасна среда на лица в кризисна ситуация и преодоляване на кризисната ситуация.

**Критерий 3.1:** Общността е в достатъчна степен безопасна и позволява удобни комуникации с държавните институции, общинските власти и други ключови услуги. Мястото на социалната услуга ОПЛКС е комуникативно. Услугата има административен адрес на предоставяне.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Средата на ОПЛКС е подходяща по отношение на прилежащата инфраструктура. | * Наблюдение и описание на средата |
| 1. ОПЛКС 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 услугата 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) |

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

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

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

**Стандарт 4: Специализирана среда**

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

**Критерий 4.1:** Помещенията за готвене, хранене, санитарните възли, дневна са достатъчно на брой, достъпни, обзаведени съобразено с функционалното им предназначение и потребностите на потребителите.

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

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

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

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

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

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

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

**Стандарт 5: Безопасност и сигурност**

Специализираната социална услуга ОПЛКС 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. Интервюираните служители са запознати със своите задължения по Процедурата за реакция при настъпване на бедствия, аварии и/или пожар. | * Интервюта със служители * Процедура за реакция при аварийна ситуация * 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 има разработена процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Стандарт 7: Работа с общността**

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

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

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Информационните материали, предназначени за общността, са актуални и съдържат само обобщена информация за услугата. | * Информационни материали, налични в услугата * При необходимост, материали подходящи за лица с ограничения в зрението, слуха или говора, и на лица с интелектуални затруднения |
| 1. Информационните материали за потребителите са в подходящ вид съобразен с възрастта и степента на развитието им. |
| 1. Служители и потребители могат да посочат примери от съвместна работа с общността и други заинтересовани страни. | * При наличие – материали от събития и дейности * Интервюта с потребители * Интервюта със служители |
| 1. Актуална информация за услугата се предоставя поне два пъти годишно на ДСП. | * Изходяща поща * Информационни материали, налични в услугата * Информация, подписана от ръководителя на услугата |

**Стандарт 8: Финансов ресурс\***

Добро финансово управление на специализираната социална услуга ОПЛКС.

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

**Критерий 8.1:** Доставчикът услуга планира и разходва финансовите средства за предоставяне на социалната услуга ОПЛКС 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 ОПЛКС от потребителите се събират редовно в определения за потребителя размер и са отразени в счетоводната документация на доставчика на услугата.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 61) Размерът на събраните такси не надхвърля размера на дължимите такси. | * Таксова книга * Разходо-оправдателен документ за внесена такса * Регистър на потребителите |
| 62) Поне 80% от дължимите от потребителите такси са събрани от доставчика за последните 12 месеца. | * Установяване на брой и размер на дължими такси * Таксова книга * Разходо-оправдателен документ за внесена такса * Регистър на потребителите |

**Б. Доставчикът на специализираната социална услуга Осигуряване на подслон за лица в кризисна ситуация (ОПЛКС) 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 ОПЛКС осигурява възможно най-високо качество на човешките ресурси, необходими за ефективно предоставяне на услугата, съобразно нейната специфика.

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. За всички позиции има разработени и одобрени длъжностни характеристики с – при приложимост – с включено задължение 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 | * Длъжностни характеристики, подписана от служителите * Интервюта със служители |
| 1. В изискванията за заемане на длъжностите за служителите са заложени специални умения, като:  * способност за работа с лица в кризисна ситуация, семейства, лица от уязвими групи и други; * умения за бърза, адекватна реакция и вземане на решение в ситуация на криза, емоционален конфликт, осъществяване на кризисни интервенции, умения за адекватно поведение при работа с лица с агресивно/автоагресивно поведение и други; * добри комуникативни умения и умения за работа в екип – в самата услуга и при междуинституционално сътрудничество и взаимодействие. | * Длъжностни характеристики * Обява за набиране на служители |
| 1. Всички наети лица съответстват по квалификация на изискванията, заложени в длъжностните им характеристики. | * Длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителя * Трудови досиета на всички служители * Индивидуална годишна оценка на изпълнението на длъжността за всеки служител |
| 1. Интервюираните служители са запознати с нормативната уредба в сферата на социалните услуги както и с Етичния кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги. | * Интервюта със служители |
| 1. Щатното разписание е запълнено на минимум 75%. | * Длъжностно щатно разписание (   + основни специалисти: соц. работник; мед. сестра;   + при необходимост, препоръчителни специалисти: специалист соц. дейности;   + при необходимост, подпомагащи служители: хигиенист; поддръжка) * Поименно щатно разписание |
| 1. Доставчикът е осигурил следните категории служители в услугата:   а) специалисти – основни специалисти, необходими за функционирането на услугата и препоръчителни специалисти;  б) служители, подпомагащи функционирането на социалната услуги. |
| 1. Минималният брой по основните категории служители е съобразен с броя на потребителите в ОПЛКС.\*   *(\*) минимален брой на лицата, ползващи социалната услугата – 10 и максимален брой лица, ползващи социалната услуга – 15* | * Длъжностно щатно разписание * Поименно щатно разписание * Коефициент за определяне числеността на служителите (0,35) |
| 1. Всеки служител е с редовна лична здравна книжка | * Лични здравни книжки на служителите – заверени за всяка календарна година |
| 1. Всички служители са годни и правоспособни за работа с потребителите в услугата. | * Медицински документи за всеки служител – при постъпване на работа * Свидетелство за съдимост за всеки служител – при постъпване на работа |
| 1. Интервюираните служители потвърждават, че организацията на работа е според договорните им отношения. | * Интервюта със служители * Трудови договори на всички служители * Интервюта с ръководителя на услугата и счетоводителя * Преглед на счетоводни документи |
| 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 ОПЛКС. | * 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 ОПЛКС се прилага ефективна система за управление на човешките ресурси с подходящи мерки за професионална подкрепа и личностно развитие на служителите при условия за учене през целия живот.

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

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

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

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

**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 ежемесечна групова супервизия за последните 12 месеца и/или индивидуална супервизия по желание на служителя или по преценка на ръководителя на услугата. | * 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) * При приложимост, договори с външни специалистите и/или доставчици на услуги по супервизия |

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

**Стандарт 11: Вход в услугата**

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

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. За всеки потребител доставчикът създава лично досие съдържащо съответните документ. | * Досиета на потребители |

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

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

**Стандарт 12: Управление на случай**

Специализираната социална услуга ОПЛКС осигурява ефективно управление на случая за всеки потребител. Сумарният престой на потребител в ОПЛКС не е по-дълъг от 3 месеца за текущата година.

**Критерий 12.1:** Доставчикът предоставя социалната услуга ОПЛКС съобразно индивидуалните оценка на потребностите (ИОП) на потребителите, индивидуален план за подкрепа (ИПП) и заложените в Плана резултати като гарантира участие на потребителя и други заинтересовани страни.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. За всеки потребител е наличен Договор, подписан от доставчика на услугата и потребителя. | * Регистър на потребителите * Преглед на Договорите на потребителите * При приложимост, Заповед за упълномощаване на служител да подписва Договори |
| 1. Структурата и съдържанието на Договорите отговарят на изискванията на нормативната уредба. | * Съдържателен преглед на Договорите на потребителите |
| 1. Всеки потребител е регистриран в услугата. | * Регистър на потребителите |
| 1. За всеки потребител на социалната услуга има налични подписани ИОП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя. | * Регистър на потребителите * ИОП на потребителите * Документ, определящ членовете на мултидисциплинарния екип |
| 1. Процесът на актуализиране на ИОП демонстрира взаимовръзка между актуалната ИОП и предходни оценки, планове и доклади. | * Съдържателен преглед на активните ИОП * Регистър на потребителите |
| 1. Структурата и съдържанието на ИПП отговарят на изискванията на нормативната уредба и съдържат конкретни, реалистични и измерими цели и резултати. | * Съдържателен преглед на всички ИПП на потребителите * Сравнителен преглед на произволно избрани ИПП на поне 5 потребители * Интервюта със служители |
| 1. ИОП и ИПП на потребителите са изработени и актуализирани в срок. | * ИОП и ИПП на потребителите * Първите ИОП и ИПП на потребителите са изработени във възможно най-кратък срок (според спешността на случая), но не по-късно от 20 дни от началната дата на настаняването/заявяване на желанието за ползване на услугата * ИОП и ИПП на потребителите са актуализирани след сключване на договора в сроковете, определени в чл. 33, ал. 2 или чл. 34, ал. 1 от ППЗСУ |
| 1. За всички потребители са налични подписани ИПП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя. | * ИПП на потребителите * Подписани ИПП от всички заинтересовани страни (вкл. мултидисциплинарен екип) * При наличие – протоколи от процеса на обсъждане |
| 1. Дейностите във всички прегледани ИПП отразяват установените в ИОП потребности. | * Съдържателен преглед на ИОП с ИПП на потребителите |

**Критерий 12.2:** Доставчикът планира и подготвя прекратяване ползването на социалната услуга ОПЛКС от всеки потребител съвместно с ДСП – в следните случаи:

* След изтичане срока на направлението/заповедта от ДСП и след като са постигнати целите за съвместна работа, посочени в ИПП;
* Преди изтичане срока на направлението/заповедта от ДСП, при следните случаи:
  + при постигане на целите, посочени в ИПП;
  + по желание на потребителя;
  + при системно нарушаване правилника за вътрешния ред и в случаите, когато потребителят не работи за изпълнение целите на ИПП;
  + при установено наличие на риск за останалите потребители.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Мултидисциплинарна среща, с участието на потребителя или законния представител, на която се обсъждат постигнатите резултати и необходимостта от прекратяване на услугата. | * Протоколи от процеса на обсъждане, подписани от потребителя и/или родителя/законния представител |
| 1. Изготвяне на доклад/предложение до насочващия орган, съдържащ а) цялостна информация по развитие на случая, б) оценка на постигнатите резултати и в) предложение за прекратяване ползването на услугата. | * Доклади/предложения за прекратяване на услугата |
| 1. Всяко прекратяване ползването на услугата се документира. | * Документи, удостоверяващи прекратяване ползването на услугата * Регистър на потребителите |

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

Специализираната социална услуга ОПЛКС осигурява храна и и съдействие за достъп до здравни грижи и лечение на потребителите по време на престоя им в услугата.

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

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Основните лекарствени продукти за оказване на първа помощ и медицинско обслужване се съхраняват на специално място, до което потребителите нямат достъп. | * Наблюдение на мястото за съхраняване на лекарствени продукти и определен ред за достъп до тях (напр. в Правилник за вътрешния ред, заповед и т.н.) |
| 1. Лекарствени продукти се осигуряват за потребителите по Процедура за снабдяване, съхранение, изписване и прилагане на лекарствени продукти. | * Процедура за снабдяване, съхранение, изписване и прилагане на лекарствени продукти * Документи, удостоверяващи реда за снабдяване, съхранение и употреба на лекарствени продукти |

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

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

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

Специализираната социална услуга ОПЛКС осигурява на потребителите комплексна подкрепа за посрещане на индивидуалните им и специални нужди.

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. При управлението на всички случаи се осигурява синхронизиране на дейностите за подкрепа, заложени в ИПП за всеки потребител. | * Съдържателен преглед на всички активни ИПП на потребителите * Интервюта със служители * При възможност, интервюта с потребители |
| 1. Всички нуждаещи се потребители получават информация за посрещане на специфичните им потребности и съдействие за получаване на необходимата им интегрирана подкрепа – ползване на социални и/или други услуги. | * ИПП на потребителите * Регистър на потребителите * Информационни материали на други услуги * При възможност, интервюта с потребители – посочват поне един пример на съдействие * Интервюта със служители – посочват поне два примера на съдействие |
| 1. Услугата взаимодейства активно с други социални услуги, както и с различните системи с цел ефективност и комплексност на подкрепата. | * Преглед на ИПП на нуждаещите се потребители * Доклади/Протоколи от работата по дейностите за подкрепа * Направления (ПОП) от ДСП/община * Съвместен план за интегрирано предоставяне на подкрепа |

**Стандарт 15: Взаимоотношения потребители – служители**

Специализираната социална услуга ОПЛКС осигурява условия за изграждане на отношения, основани на разбиране между потребителите и служителите, в които личните граници се зачитат.

**Критерий 15.1:** Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага ясни правила за взаимодействие между **с**лужителите и потребителите, като при необходимост, служителите прилагат стратегии за справяне с конфликти ситуации.

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

**Критерий 15.2:** Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от страна на потребител.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Доставчикът прилага разработена Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от страна на потребител. | * Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от страна на потребител/Правилник за вътрешния ред |
| 1. Служителите в услугата са запознати с Процедурата и я прилагат при необходимост. | * Интервюта със служители * При приложимост, интервюта с потребители |
| 1. Потребителите на услугата са запознати по подходящ начин с Процедурата. |
| 1. Приложените мерки по Процедурата са регистрирани. | * Книга/регистър на наложените мерки * Досиета на потребителите |

**Стандарт 16: Права и закрила**

Специализираната социална услуга ОПЛКС осигурява на потребителите закрила от всякакви форми на насилие, злоупотреба и небрежност, и създава условия за спазване на техните права, включително правото на закрила на личността. Услугата подкрепя потребителите да изразяват мнение по въпроси, които ги касаят.

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Интервюираните потребители познават Процедурата за подаване на жалби в услугата. | * Процедура за подаване на жалби * При приложимост, интервюта с потребители |
| 1. Всички подадени в последните 12 месеца жалби са нанесени в Регистър за жалбите. | * Регистър за жалбите |
| 1. Всички подадени в последните 12 месеца жалби са разгледани и са предложени решения от Комисията по жалбите. | * Заповед на ръководителя на услугата за създаване на Комисия * Досие за всяка жалба (описание на жалбата, протоколи и решения от заседания на Комисията) * Доклад на Комисията до ръководителя на услугата * Отговор до жалбоподателя |
| 1. Интервюираните служители познават Процедурата за закрила от насилие, злоупотреби, тормоз и дискриминация. | * Процедурата за закрила от насилие, злоупотреби, тормоз и дискриминация * Регистър на сигналите и тяхното развитие * Интервюта със служители |
| 1. Интервюираните потребители са запознати с правото си на защита от всякакви форми на насилие и злоупотреба. | * При приложимост, интервюта с потребители * ИПП на потребителите – планирани дейности |
| 1. Служителите преминават веднъж годишно обучение за закрила от насилие. | * Удостоверение от обучение * Интервюта със служителите * Информация, подписана от ръководителя на услугата |

**Критерий 16.2:** Доставчикът на социалната услуга създава условия за изслушване мнението на потребителите в процеса на предоставяне на услугата, като гарантира, че изразените мнения на потребителите, няма да доведат до негативни последствия за тях. Доставчикът подкрепя участието на потребителите във вземането на решения по важни за тях въпроси.

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Разработени форми/материали за търсене на мнението на потребителите. | * Форми/материали за търсене на мнението на потребители * Програма за развитие на качеството |
| 1. Поне едно проучване на удовлетвореността на потребителите в рамките на всеки 6 месеца или при прекратяване на услугата от всеки потребител чрез целенасочена обратна връзка. | * Интервюта с потребители * При приложимост, въпросниците са адаптирани за лица с ограничения в зрението, слуха или говора и на лица с интелектуални затруднения * Налична обобщена информация от проучването |
| 1. Програмата за развитие на качеството и Годишният отчет към АКСУ отразяват постигнатите резултати от проучването на удовлетвореността. | * Съдържателен преглед на Програмата за развитие на качеството * Съдържателен преглед на обобщената информация от проучването * Годишен отчет с обобщена информация (към 31 март за АКСУ) |

Специализираната социална услуга ОПЛКС се предоставя ***само*** в комплекс от следните социални услуги:

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

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

Доставчикът на социалната услуга ОПЛКС 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.