**Приложение № 24**

**към чл. 13**

**Стандарти и критерии**

**за качество на специализирана социална услуга**

**Асистентска подкрепа**

**(минимален / максимален брой потребители – неприложимо)**

**А. Доставчикът на специализираната социална услуга Асистентска подкрепа (АП) е длъжен да осигури следните стандарти за организация и управление на социалната услуга:**

**Стандарт 1: Управление**

Специализираната социална услуга АП прилага система за управление, която насърчава култура на качеството и 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 АП е ясно структурирано, като управляващото услугата лице е назначено от доставчика на услугата за осъществяване на ръководството й 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 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 потребители. | * 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 АП организира дейностите с потребителите и работата на служителите, според извършена оценка на риска и предварително изготвени правила за подкрепа в домашни условия и/или в общността. Дейностите на услугата са организирани да осигуряват почасова грижа и подкрепа на потребителите.

**Критерий 2.1:** Доставчикът на социалната услуга е организирал почасово дейностите с всеки потребител по начин, който е съобразен с неговите потребности и желания, и с извършената оценка на риска.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Извършената Оценка на риска включва потенциални рискове по отношение на безопасността на средата и взаимодействието между потребителя и асистента. | * Оценка на риска |
| 1. При приложимост, План за намаляване на идентифицираните рискове. | * Оценка на риска * План за намаляване на идентифицираните рискове |
| 1. Правилата за подкрепа на потребителите (напр. помощ при хранене, самообслужване, придвижване, пазаруване, лична хигиена и др.) са в съответствие с Правилника за вътрешния ред на услугата. | * Правилник за вътрешния ред на услугата * Наблюдение * Интервюта с потребители |
| 1. Доставчикът гарантира регламентиран достъп в дома на потребителя и – при приложимост – съхранение на предоставени му вещи за достъп (напр. ключове, кодове/чипове/карти за достъп и др.). |
| 1. Дейностите на асистентите са организирани да осигуряват почасова подкрепа на потребителите съобразно индивидуалните потребности на потребителите. | * Месечни графици за работа на служителите за последните 12 месеца * ИПП на потребителите |
| 1. Дейностите на асистентите се документират в Дневник на потребителя/дейностите. | * Дневник на потребителя/дейностите, подписан от двете страни * Интервюта със служители |

**Критерий 2.2:** Доставчикът на социалната услуга зачита правото на лично пространство и предпочитания на потребителите в условията на сигурност и зачитане на достойнството им.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Дейностите на всеки асистент са съобразени с дневния ритъм на потребителите. | * Интервюта с потребители * Наблюдение * Интервюта с потребители * Интервюта със служители |
| 1. Дейностите на всеки асистент са съобразени с актуалните лични предпочитания на потребителите. |
| 1. Асистентите се съобразяват с възрастовите, религиозните, етническите, културните, физическите, психическите и др. различия на потребителите. |
| 1. Асистентите оказват подкрепа по деликатен и ненатрапчив начин (обличане, събличане, лична хигиена и др.). |

**Критерий 2.3:** Доставчикът на социалната услуга е предприел мерки за защита на имуществото и отговорно боравене с паричните средства на всеки потребител в процеса на предоставяне на услугата.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Асистентите прилагат правила за защита на имуществото и боравене с парични средства на потребителите. | * Правила за защита на имуществото и боравене с парични средства * Интервюта със служители * Интервюта с потребители |
| 1. Служителите са запознати с утвърдени от доставчика забрани за:   а) приемане на подаръци (над минимална стойност);  б) използване на документи на потребителя без негово знание и разрешение;  в) използване на имуществото на потребителя за лични цели, продажба и изхвърляне на вещи на потребителя без негово разрешение;  г) въвличане на потребителя в рисково поведение (хазартни игри, зависимости);  д) заемане на пари от потребителя;  е) съгласие за отговорно пазене на ценности на потребителя;  ж) водене на други хора без съгласие на потребителя. | * Документ на доставчика съдържащ изброените минимум забрани * Интервюта със служители * Интервюта с потребители |

**Стандарт 3: Място на предоставяне**

Мястото за управление на специализираната социална услуга АП е на територията на съответната община като услугата се предоставя в домашната среда на потребителите и/или в общността.

**Критерий 3.1:** Доставчикът на социалната услуга осигурява адекватни средства за мобилно предоставяне на дейностите и достъп на асистентите до потребителите в общността и е установил добри условия за водене и съхранение на документи по управлението на случаите на потребителите. Услугата има административен адрес.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Доставчикът е осигурил подходящи условия/средства за придвижване на служителите. | * Наблюдение и описание на средата * Интервюта със служители |
| 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 документацията |
| 1. Установяване на административен адрес на услугата. | * Заповед на изпълнителния директор на Агенцията за социално подпомагане и Решение на общинския съвет (в случаите, когато социалната услуга е делегирана от държавата дейност) |

**Стандарт 4: Безопасност и сигурност**

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

**Критерий 4.1:** Доставчикът на социалната услуга осигурява в максимално възможна степен безопасност за служителите при работа в условията на аварийна и пожарна ситуация.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Интервюираните служители са запознати със своите задължения за работа при настъпване на аварийна или пожарна ситуация. | * Интервюта със служители * Инструктаж за защита при бедствия и аварии |
| 1. Интервюираните служители са запознати със своите задължения при настъпване на епидемична ситуация. | * Интервюта със служители * Инструктаж за реакция при настъпване на епидемична ситуация |
| 1. При приложимост, асистентите информират доставчика за наличие на рискови фактори в домашната среда на потребителите. | * Интервюта със служители * Досиета на потребителите * При приложимост, доставчикът предприема действия – съобразно правомощията си – в отговор на установените рискови фактори |

**Критерий 4.2:** Доставчикът на социалната услуга прилага Програма за превенция и план за действие при възникване на епидемична ситуация. Доставчикът осигурява лични предпазни средства за служителите 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. | * Наблюдение на помещенията * Интервюта със служители |

**Критерий 4.3:** Доставчикът на социалната услуга гарантира закрилата на потребителите при настъпване на инцидент, застрашаващ живота и здравето на потребител. Доставчикът осигурява лични предпазни средства за служителите.

|  |  |
| --- | --- |
| **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 управителя на услугата * Протокол от проведен инструктаж/обучение |  |
| 1. Всички служители имат лични предпазни средства. | * Наблюдение на помещенията * Интервюта със служители |

**Стандарт 5: Поверителност и сигурност на информацията**

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

**Критерий 5.1:** Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага политика/процедура за сигурността и поверителността на личните данни за потребителите.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички служители са запознати с политиката/процедурата за защита на личните данни и са наясно с отговорностите си за поддържане на поверителността на информацията касаеща потребителя и неговото семейство. | * Писмена политика/процедура 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. | * Подписани Декларации от служителите |
| 1. Потребителите са подписали Декларация за съгласие за предоставяне и обработване на лични данни. | * Подписани Декларации от потребителите |

**Критерий 5.2:** 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 6: Работа с общността**

Специализираната социална услуга АП допринася за социалното включване на потребителите в обществото чрез активна работа с общността и системна комуникация с партньори, други доставчици, държавни и общински служби, бизнеси, медии и други.

**Критерий 6.1:** Доставчикът предоставя социалната услуга АП чрез взаимодействие с други доставчици на социални, здравни, обучителни, културни и др. услуги.

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

**Критерий 6.2:** 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. | * Информационни материали, налични в услугата |
| 1. Информационните материали за потребителите съдържат подробна информация за услугата. |
| 1. Служители и потребители могат да посочат примери от съвместна работа с общността и други заинтересовани страни. | * При наличие на събития и дейности * При приложимост, интервюта с потребители * Интервюта със служители |
| 1. При приложимост, актуална информация за услугата се предоставя поне веднъж годишно на насочващите органи. | * Изходяща поща * Информационни материали, налични в услугата * Информация, подписана от ръководителя на услугата |

**Стандарт 7: Финансов ресурс\***

Добро финансово управление на специализираната социална услуга АП.

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

**Критерий 7.1:** Доставчикът планира и разходва финансовите средства за предоставяне на социалната услуга АП законосъобразно, целесъобразно и ефективно.

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

**Критерий 7.2:** При приложимост, дължимите такси за ползване на социалната услуга АП 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. 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 Асистентска подкрепа (АП) е длъжен да осигури следните стандарти за квалификация и професионално развитие на служителите, които осъществяват дейността по предоставянето на услугата:**

**Стандарт 8: Структура и квалификация на служителите**

Специализираната социална услуга АП осигурява възможно най-високо качество на човешките ресурси, необходими за ефективно предоставяне на услугата, съобразно нейната специфика.

**Критерий 8.1:** 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. | * Актуални длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителя |
| 1. Наетите на трудов договор служители познават длъжностните си характеристики. | * Длъжностни характеристики, подписани от служителите * Интервюта със служители |
| 1. В изискванията за заемане на длъжностите са заложени специални умения, като:  * способност за работа с пълнолетни лица с трайни увреждания или лица в надтрудоспособна възраст в невъзможност за самообслужване; * 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. | * Длъжностни характеристики * Интервюта със 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 Етичния кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги. | * Интервюта със служителите |
| 1. Щатното разписание е запълнено поне на 75%. | * Длъжностно щатно разписание (   + основни специалисти: соц. работник;   + служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите: асистент) * Поименно щатно разписание |
| 1. Доставчикът е осигурил следните категории служители в услугата:   а) специалисти – основни специалисти, необходими за функционирането на услугата;  б) служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите. |
| 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 * Съответен на длъжността документ за образователен ценз |
| 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 АП. | * 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 8.2:** Доставчикът на социалната услуга прилага процедура за подбор на служителите, която 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 9: Развитие на служителите**

Специализираната социална услуга АП организира ефективна система за управление на служителите като прилага подходящи мерки за професионална подкрепа и личностно развитие при условия за учене през целия живот.

**Критерий 9.1:** 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 9.2:** Доставчикът на социалната услуга осигурява въвеждащи и надграждащи/специализирани обучения за служителите по Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички новоназначени служители са преминали въвеждащо обучение от минимум 36 академични часа. | * Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите * Списък на участници и обучители от проведени въвеждащи обучения |
| 1. Служителите са преминали през последните 12 месеца специализирано обучение от минимум 24 академични часа. | * Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати) * Поименно щатно разписание |
| 1. Интервюираните служители познават своите лични Планове за професионално развитие. | * Интервюта със служители * Индивидуални планове за развитие на всеки служител |
| 1. Ръководителят на услугата е преминал през последните 12 месеца поне едно обучение, свързано с управленските функции. | * Документи, удостоверяващи успешно преминали обучения (напр. сертификати) |

**Критерий 9.3:** Доставчикът на социалната услуга осигурява на служителите професионална подкрепа чрез наставничество, групова и индивидуална супервизия.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всеки новопостъпил служител без опит в системата на социалните услуги има назначен наставник, определен за период от 6 месеца от датата на назначаване. | * Заповед за определяне на наставник * Досиета на служителите * Интервю с ръководителя на услугата * При приложимост, интервю с определения наставник |
| 1. Служителите са преминали групова супервизия – от външен за АП специалист – поне 2 пъти годишно (за последните 12 месеца). | * График на супервизиите – по видове * Протоколи/отчети от проведените супервизионни сесии * Автобиографии на специалистите по супервизия (независимо, дали се предоставят пряко от лице или осигурени от външна организация) * Договори с външни специалистите и/или доставчици на услуги по супервизия |
| 1. Служителите са преминали индивидуална супервизия – от външен за АП специалист – поне 2 пъти годишно (за последните 12 месеца). |

**В. Доставчикът на специализираната социална услуга Асистентска подкрепа (АП) 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 10: Управление на случай**

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

**Критерий 10.1:** Доставчикът на социалната услуга организира предоставянето на социалната услуга съобразно индивидуална оценка на потребностите (ИОП) на потребителите и индивидуален план за подкрепа (ИПП).

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. За всеки потребител на социалната услуга има налични подписани ИОП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя/неговия законен представител. | * Регистър на потребителите * ИОП на потребителите * Документ, определящ членовете на мултидисциплинарния екип |
| 1. Доставчикът е утвърдил формат за оценка на индивидуалните потребности (ИОП) на потребителите, покриваща всички важни области, имащи отношение към полагането на грижи за тях и организацията на ежедневието им, напр.:  * здраве (физическо, психическо, емоции и поведение); * автономност и потребност от подкрепа за самообслужване; * интереси и предпочитания за организация на ежедневието; * изградени социални отношения, които желае да продължи и участие в дейности извън домашната среда; * семейни и лични връзки и приятелства, начин и интензивност на контактите; * други. | * Съдържателен преглед на ИОП на потребителите |
| 1. Структурата и съдържанието на ИПП отговарят на изискванията на нормативната уредба и съдържат конкретни, реалистични и измерими цели и резултати. | * Съдържателен и сравнителен преглед на произволно избрани ИПП на потребителите * Интервюта със служители |
| 1. ИОП и ИПП на потребителите са изработени и актуализирани в срок. | * Първите ИОП и ИПП са изработени във възможно най-кратък срок, но не по-късно от 20 дни от началната дата на заявяване желанието за ползване на социалната услуга от лицето * 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/неговия законен представител. | * ИПП на потребителите * Подписани ИПП от всички заинтересовани страни * При наличие – протоколи от процеса на обсъждане |
| 1. Дейностите във всички прегледани ИПП отразяват установените в ИОП потребности. | * Съдържателен преглед на произволно избрани ИОП с ИПП на потребителите |
| 1. Всички потребители са с налични Договори (с приложени съответни ИПП), подписани от доставчика на услугата и потребителя/неговия законен представител. | * Преглед на Договорите на потребителите |
| 1. Структурата и съдържанието на Договорите отговарят на изискванията на нормативната уредба. | * Съдържателен преглед на Договорите на потребителите |

**Критерий 10.2:** Доставчикът на социалната услуга подготвя съвместно с всеки от потребителите прекратяване ползването на услугата според условията на договора.

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

**Стандарт 11: Самостоятелност и активност**

Потребителите на специализираната социална услуга АП получават необходимата подкрепа за самообслужване при удовлетворяване на ежедневните им потребности, както и за развитие и/или поддържане на основни практически умения за самостоятелност, съобразно възрастта, здравословното състояние и индивидуалните особености. Доставчикът насърчава активността и социалното включване на потребителите.

**Критерий 11.1:** Доставчикътна социалната услуга организира изпълнението на дейностите по предоставяне на услугата от асистентите с активното участие на потребителите (а не вместо тях), когато това не излага на риск здравето или безопасността им.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. При приложимост, в разказ за ежедневието потребителят посочва пример за прояви на самостоятелност/активност в домашна среда и/или в общността. | * Интервюта с потребители * ИПП на потребителите |
| 1. Служителите могат да посочат пример, с които да представят насърчаване на потребителите в развитието на умения за самостоятелност/активност в домашна среда и/или в общността. | * Интервюта със служители * ИПП на потребителите |

**Критерий 11.2:** Доставчикът на социалната услуга подкрепя потребителите да поддържат социални и общностни връзки. Доставчикът насърчава потребителите да развиват хобита и интереси, и да бъдат включвани в различни дейности, инициативи и събития в общността.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. В ИПП на потребителя са включени договорени с него цели и дейности за социално включване. | * ИПП на потребителите * При приложимост, материали от участия |
| 1. При приложимост, интервюираните потребители посочват пример за получена подкрепа за осъществяване/поддържане на социални и общностни връзки. | * Интервюта с потребители |

**Стандарт 12: Здраве и хранене**

Специализираната социална услуга АП съдейства на потребителите за достъп до здравни грижи и услуги, и – при необходимост – подкрепа при хранене.

**Критерий 12.1:** Доставчикът на социалната услуга инструктира и организира съдействието на асистентите за прием на лекарствени продукти от нуждаещите се потребители – само при наличие на рецепта от лекар – които се закупуват с лични средства на потребителите.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Доставчикът има актуална информация за личните лекари на потребителите. | * ИОП |
| 1. При приложимост, асистентите оказват съдействие за периодичното изписване на лекарствени продукти от личните/лекуващите лекари на потребителя. | * Досиета на потребителите |
| 1. При приложимост, интервюираните потребители потвърждават, че са получили подкрепа при прием на лекарствени продукти. | * Интервюта с потребители * Дневник на дейностите/потребителя * ИПП на потребителите |
| 1. Всеки прием на лекарствени продукти с помощта на асистент се документира. | * Документ(и), удостоверяващ(и) изписани лекарствени продукти * Дневник на дейностите/потребителя |

**Критерий 12.2:** Доставчикът на социалната услуга активно проследява здравословното състояние на потребителите и своевременно им съдейства за достъп до необходимата специализирана медицинска подкрепа, и при провеждане на лечение.

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

**Критерий 12.3:** Доставчикът на социалната услуга инструктира и организира съдействието на асистентите за оказване съдействие на нуждаещите се потребители при хранене.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. При приготвяне на храна от асистентите се спазват хигиенните норми. | * Наблюдение и описание на средата * Интервюта с потребители |
| 1. Разработен и утвърден протокол за действие на служителите при съмнение за дехидратация или намаляване/отказ от храна на потребител. | * Утвърден протокол/процедура * Интервюта със служители |

**Стандарт 13: Дейности за подкрепа**

Специализираната социална услуга АП организира дейности в ежедневието на потребителите, според здравословното им състояние, индивидуалните им потребности и заявени интереси**.**

**Критерий 13.1:** Доставчикът на социалната услуга инструктира и организира съдействието на асистентите за изпълнение на дейности в подкрепа на потребителите, съобразно индивидуалните им потребности, желания и възможности.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Асистентите общуват с потребителите по подходящ за възрастта им начин, спазвайки етичните норми. | * ИПП на потребителите * Интервюта с потребители * Интервюта със служители * Дневник на дейностите/потребителите |
| 1. Асистентите оказват необходимата подкрепа на потребителите в домакински дейности – в обитаваното помещение. |
| 1. Асистентите помагат на нуждаещите се потребители при пазаруване с лични средства на потребителите. |
| 1. Асистентите помагат на нуждаещите се потребители при приготвяне на храна. |
| 1. Асистентите помагат на нуждаещите се потребители при хранене. |
| 1. Асистентите помагат на нуждаещите се потребители при придвижване. |
| 1. Асистентите помагат на нуждаещите се потребители при промяна и поддържане на позицията на тялото. |
| 1. Асистентите придружават заинтересованите потребители при взаимодействие с институции. |
| 1. Асистентите помагат на заинтересованите потребители за участие в дейности в общността. |
| 1. Асистентите насърчават и помагат на потребителите за разходки и/или престой на открито. |

**Стандарт 14: Взаимоотношения потребители - служители**

Специализираната социална услуга АП осигурява отношения, основани на взаимно уважение и разбиране между потребителите и служителите. Служителите зачитат достойнството и неприкосновеността на личния живот на потребителите и уважават личността им като прилагат стратегии за взаимодействие при отчитане на поведенческите особености.

**Критерий 14.1:** Доставчикът на социалната услуга гарантира, че усилията за подкрепа и комуникация, и/или индивидуалния подход към всеки потребител са резултат от процеса на оказвана грижа, наблюдения и обсъждане на случая в екип.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Интервюираните потребители потвърждават, че асистентите комуникират с тях по уважителен начин. | * Интервюта с потребители |
| 1. Интервюираните служители дават примери за практическо прилагане на принципите на Етичния кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги. | * Интервюта със служители |
| 1. Интервюираните служители споделят примери от обсъждане на подходите и действия за справяне с конфликтни ситуации. | * Протоколи/докладни и съответни решения за обсъждане на работата при възникнал конфликт * Интервюта със служители * Интервюта с потребители |
| 1. Екипни и/или индивидуални супервизии при случаи на значими конфликти. | * Протоколи/доклади от проведени супервизии |

**Критерий 14.2:** Доставчикът на социалната услуга прилага ефективна комуникация, разбира комуникативните ограничения и поведението на потребителите и реагира подходящо в съответните ситуации.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Служителите са обучени и имат умения да общуват, съобразно специфичните изменения, настъпващи в комуникацията с напредването на възрастта. | * Материали от преминато обучение * Протоколи от екипни срещи * Наблюдение |
| 1. При приложимост, служителите са обучени да прилагат алтернативна и допълваща комуникация с потребителите с ограничения в комуникацията. | * Материали от преминато обучение |
| 1. При приложимост, служители прилагат алтернативна и допълваща комуникация с потребители с ограничения в комуникацията. | * Материали за подпомогната комуникация * Интервюта със служители |

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

**Стандарт 15: Права на потребителите**

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

**Критерий 15.1:** Доставчикът на социалната услуга познава и спазва правата на потребителите

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички служители познават Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания. | * 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 управителя |

**Критерий 15.2:** Доставчикът на социалната услуга гарантира в максимална степен зачитане личното достойнство на потребителите и защита от злоупотреба и насилие.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички подадени в последните 12 месеца жалби са нанесени в Регистър за жалбите. | * Процедура за подаване на жалби * Регистър за жалбите |
| 1. Всички подадени в последните 12 месеца жалби са разгледани и са предложени решения от Комисията по жалбите. | * Заповед на доставчика за създаване на Комисия * Досие за всяка жалба (описание на жалбата, протоколи и решения от заседания на Комисията) * Доклад на Комисията до доставчика * 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 управителя на услугата |

**Критерий 15.3:** Доставчикътна социалната услуга търси активно мнението на потребителите при оценка изпълнението на Програмата за развитие на качеството.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Индикатор** | | **Източник на информация** | |
| 1. Разработени са подходи за търсене на мнението на потребителите. | * Програмата за развитие на качеството * Интервюта с потребители * Форми/подходи за набиране на обратна връзка, включително и анонимни такива | |
| 1. Поне едно проучване на удовлетвореността на потребителите в рамките на всеки 12 месеца. | * Интервюта с потребители * Налична обобщена информация от проучването * Форми/подходи за набиране на обратна връзка, включително и анонимни такива | |
| 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 АП може да се предоставя **самостоятелно** ***или*** в **комплекс** от следните социални услуги:

* информиране и консултиране – специализирана социална услуга;
* застъпничество и посредничество;
* терапия и рехабилитация – специализирана социална услуга;
* обучение за придобиване на умения – специализирана социална услуга;
* дневна грижа (не се ползва за времето, за което се ползва целодневна грижа).

Доставчикът на социалната услуга АП 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.