**Приложение № 23**

**към чл. 12**

**Стандарти и критерии**

**за качество на специализирана социална услуга**

**Осигуряване на подслон за деца в кризисна ситуация[[1]](#footnote-1)**

**(минимален / максимален брой потребители – 15 / 30)**

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

**Стандарт 1: Управление**

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Разписана система за управление на качеството, в т.ч. на служителите и ресурсите. | * Доставчикът представя доказателства за наличие на система за управление * Писмени политики и процедури, правила, правилници * Информация, подписана от ръководителя на услугата |
| 1. Интервюираните служители дават пример от своята практика по прилагане на система за управление. | * Наблюдение и описание на средата * Интервюта със служителите * Информация, подписана от ръководителя на услугата |
| 1. Обобщена информация (справка) относно потребителите – активни 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 ОПДКС 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 деца.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. При възможност, установяване на методи за работа в услугата, съобразени с проучени добри практики и подходи за работа с деца. | * 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 ОПДКС организира дейностите с децата, тяхната безопасност в периода на ограничено във времето им пребиваване, както и работата на служителите, според предварително изготвени правила за организация и функциониране на услугата.

**Критерий 2.1:** Доставчикът на социалната услуга е организирал дейностите в услугата на потребителите в зависимост от тяхната възраст и индивидуални потребности. Груповият живот е организиран така, че да се използва като ресурс за развитие в зависимост от възрастовите групи – 6-14 годишни и 15-18 годишни.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. За всяка възрастова група потребители разписан дневен режим, поставен на видно място. | * Дневен режим * Наблюдение * Интервюта с потребители |
| 1. За всеки потребител, в зависимост от възрастта и индивидуалните му потребности (въз основа на ИОП и ИПП), е изготвена индивидуална програма за времето на ползване на услугата. | * ИПП на потребителите * Дневен режим |
| 1. Интервюираните служители дават пример от своята практика по прилагане на система за управление – в частта относно организацията на дейностите. | * Наблюдение и описание на средата * Интервюта със служители * Информация, подписана от ръководителя на услугата |

**Критерий 2.2:** Доставчикът на социалната услуга осигурява единен подход в работата с потребителите в услугата ОПДКС.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички служители имат споделено разбиране за индивидуалните нужди на всеки потребител, поставената цел в ИПП и методите за постигането им. | * ИПП на потребителите * Протоколи от вътрешни екипни срещи по случаи * Интервюта с потребители * Интервюта със служители * План за развитие на качеството на услугата |
| 1. В услугата има подходящи форми, според възрастта и възможностите на децата, на съвместно обсъждане между служители и потребители на програмата на групата (напр. общи събрания, специално време за среща на потребител с представител на ръководството и др.). |

**Критерий 2.3:** Доставчикът на социалната услуга въвежда правила за изпълнение на ежедневните дейности като хранене, помощни занимания, занимания по интереси и др., които се реализират с участие на децата в услугата и са общоприети от групата.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Служителите представят правилата за хранене, занимания и др. (например как определят менюто, как се провеждат отделните занимания, има ли определен час за хранене заедно). | * Наблюдение на различни режимни моменти от ежедневието в услугата * Интервюта със служителите |
| 1. Всеки потребител разказва най-малко за една съвместна дейност със служителите. | * Наблюдение на ежедневието в услугата * Интервюта със служителите |
| 1. Наличен Правилник за вътрешния ред в услугата. | * Правилник за вътрешния ред |
| 1. Всички служители са запознати с Правилника и съблюдават спазването му. | * Наблюдение на ежедневието в услугата * Интервюта със служители - представят правилата за изпълнение на ежедневните дейности |

**Критерий 2.4:** Доставчикът организира дейностите в социалната услуга ОПДКС за осигуряване на временна подкрепа на потребителите за определена част от денонощието. Дейностите в ОПДКС са организирани да осигуряват почасова подкрепа на потребителите.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Дейностите на служителите са разпределени съобразно ИПП на всеки потребител | * Интервюта със служители * ИПП на потребителите |
| 1. Основните дейности за всеки потребител са разписани в индивидуален график за работа. | * Седмичен график за работа на служителите * Индивидуални графици на потребителите |
| 1. Дейностите с потребителите са организирани индивидуално и/или в група. |

**Стандарт 3: Място на предоставяне**

Мястото за предоставяне на специализираната социална услуга ОПДКС способства за задоволяване на потребностите на ползващите услугата деца и насърчава тяхната самостоятелност.

**Критерий 3.1:** Общността разполага с работещи и достъпни услуги – образователни, здравни, терапевтични, спортни, организация на свободно време и/или други. Мястото на социалната услуга ОПДНТ е комуникативно. Услугата има административен адрес на предоставяне.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Средата, в която се предоставя ОПДКС е подходяща по отношение на прилежащата инфраструктура. | * Наблюдение и описание на средата |
| 1. ОПДКС е разположена самостоятелно – не е разположена в една сграда със социална услуга за резидентна грижа и/или разполага със собствен вход и изход. |
| 1. Установяване на административен адрес на услугата. | * Заповед на изпълнителния директор на Агенцията за социално подпомагане и Решение на общинския съвет (в случаите, когато социалната услуга е делегирана от държавата дейност) |

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

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

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

**Стандарт 4: Специализирана среда**

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички помещения за хранене, индивидуална и групова работа и дневни занимания са обзаведени съобразно възрастта и индивидуалните нужди на потребителите. | * Наблюдение и описание на помещенията * Интервюта с потребители * Регистър на потребителите |
| 1. Мебелите и съоръженията в услугата са обезопасени (заоблени ръбове на мебелите, обезопасени електрически контакти и др.). |
| 1. Поне едно помещение за хранене (трапезария), в което могат да се съберат поне половината потребители. |
| 1. Поне едно помещение за дневни занимания, в което могат да се съберат половината потребители. |
| 1. Обособено място или помещение за пране и сушене на дрехи. |
| 1. Поне едно помещение за индивидуална работа с потребителите/място за срещи с родители и близки. |
| 1. При възможност, поне едно помещение за служителите. |
| 1. Услугата има здравен кабинет. | * Наблюдение и описание на помещенията |
| 1. Здравният кабинет в услугата е оборудван съгласно нормативните изисквания. | * Наблюдение и описание на помещенията |
| 1. Условия за съхранение на лична документация на потребителите и архив (напр. метален шкаф, който се заключва). | * Наблюдение и описание на помещенията * Правила за достъп до помещенията и документацията |
| 1. Налично е необходимо оборудване при съблюдаване на професионалните норми и изисквания – домофон с камера, телефонен пост, интернет връзка, видео наблюдение (в общи помещения, коридори, входове), сигнална инсталация, ако е приложимо. |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Санитарните съоръжения са съобразени с възрастта на потребителите. | * Наблюдение и описание на помещенията |
| 1. Служителите ползват санитарен възел, различен от тези на потребителите. |
| 1. Всички кранове и душове за студена и топла вода са работещи. |
| 1. Условия (помещение, при необходимост) за обезпаразитяване и дезинфекция при първоначално влизане в услугата на децата. |

**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 – 20°С, когато се ползват от потребителите | * Наблюдение и описание на помещенията (термометър в услугата) * Интервюта с потребители * Интервюта със служители |
| 1. Помещенията са проветрени и нямат специфичен мирис. | * Наблюдение и описание на помещенията |
| 1. Няма наличие на влага и мухъл в помещенията. |
| 1. Общите помещения и помещенията за живеене имат естествен източник на светлина. |

**Критерий 4.4:** Специализираната среда (материалната база), в която се предоставя социалната услуга ОПДКС 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 ОПДКС. | * 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 необходимост, 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 ОПДКС осигурява сигурна и безопасна среда за потребителите и служителите, според действащите нормативни изисквания като регулярно съгласува действията си с препоръките на компетентните органи.

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

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

**Критерий 5.2:** Доставчикът на социалната услуга 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 се съхраняват разделно от храните, в специални за това места, които са недостъпни за децата. |

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

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

**Критерий 5.4:** Доставчикът на социалната услуга гарантира закрилата на потребителите при настъпване на инцидент, застрашаващ живота и здравето на потребител, включително и предписани действия на служителите при напускане на услугата от дете без предупреждание (в разрез с правилата, установени в Правилника за вътрешния ред).

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

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

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

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

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

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

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

**Стандарт 7: Работа с общността**

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Услугите за всички деца се реализират координирано с други доставчици на социални услуги, здравни и образователни услуги и други 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 на събития и дейности * Интервюта с потребители * Интервюта със служители |
| 1. Актуална информация за услугата се предоставя поне два пъти годишно на ДСП. | * Изходяща поща * Информационни материали, налични в услугата * Информация, подписана от ръководителя на услугата |

**Стандарт 8: Финансов ресурс\***

Добро финансово управление на специализираната социална услуга ОПДКС.

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

**Критерий 8.1:** Доставчикът планира и разходва финансовите средства за предоставяне на социалната услуга ОПДКС 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 |

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. За всички позиции има разработени и одобрени длъжностни характеристики с включено задължение за съдействие по чл. 7 от ЗЗДет. | * Актуални длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителя |
| 1. Наетите на трудов договор служители познават длъжностните си характеристики. | * Длъжностна характеристика, подписана от служителя * Интервюта със служители |
| 1. В изискванията за заемане на длъжностите за служители са заложени специални умения, като:  * умения за водене на случай (за определените водещи случая служители); * способност за работа с деца, 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 и закрилата на детето, както и с Етичния кодекс на работещите с деца и Етичния кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги. | * Интервюта със 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;   + служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите: детегледач;   + при необходимост, подпомагащи служители: готвач; хигиенист; шофьор/поддръжка) * Поименно щатно разписание |
| 1. Доставчикът е осигурил следните категории служители в услугата:   а) специалисти – основни специалисти, необходими за функционирането на услугата и препоръчителни специалисти;  б) служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите и служители, подпомагащи функционирането на социалната услуги. |
| 1. Минималният брой по основните категории служители е съобразен с броя на потребителите в ОПДКС.\*   *(\*) минимален брой на децата, ползващи социалната услугата – 15 и максимален брой деца, ползващи социалната услуга – 30* | * Длъжностно щатно разписание * Поименно щатно разписание * Коефициент за определяне числеността на служителите (0,35) |
| 1. Всички служители са с редовни лични здравни книжки. | * Лична здравна книжка – заверена за всяка календарна година |
| 1. Всички служители са годни и правоспособни за работа с деца в услугата. | * Медицински документи за всеки служител – при постъпване на работа * Свидетелство за съдимост за всеки служител – при постъпване на работа |
| 1. Всички служители са с редовни лични здравни книжки. | * Лични здравни книжки на служителите – заверени за всяка календарна година |
| 1. Интервюираните служители потвърждават, че организацията на 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 ОПДКС. | * 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 ОПДКС прилага ефективна система за управление на човешките ресурси с подходящи мерки за професионална подкрепа и личностно развитие на служителите при условия за учене през целия живот.

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

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

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

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

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** | |
| 1. Всеки новопостъпил служител 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 индивидуална супервизия по желание на служителя или по преценка на ръководителя на услугата. | | * График на груповите супервизиите * 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 специалисти и/или доставчици на услуги по супервизия |

**В. Доставчикът на специализираната социална услуга Осигуряване на подслон за деца в кризисна ситуация (ОПДКС) 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 в специализираната социална услуга ОПДКС е планирано и договорено между органа по насочване, доставчика, потребителя, родителите.

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

* Направление за ползване на социални услуги на Директора на Дирекция „Социално подпомагане"; в случаите, при които не може да се постигне контакт или няма заявено желание от страна на родителите, попечителите, настойниците или лицата, които полагат грижи за детето, ползването на социална услуга „Осигуряване на подслон” се извършва въз основа на административна заповед, по реда на чл.20, ал.4 от ППЗЗД.
* Социален доклад на Дирекция „Социално подпомагане";
* План за действие на Дирекция „Социално подпомагане";
* Направления/заповеди за ползване на други социални услуги.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. За всеки потребител доставчикът създава лично досие, съдържащо съответните документи. | * Досиета на потребителите |

**Стандарт 12: Управление на случай**

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. За всеки потребител на социалната услуга има налични подписани ИОП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя (над 14-годишна възраст) или – при приложимост – от негов родител/законен представител (за деца). | * Регистър на потребителите * ИОП на потребителите * Документ, определящ членовете на мултидисциплинарния екип |
| 1. ИОП за всеки потребител покрива минимум следното:  * Области на развитие: здраве, физическо, познавателно и образователно и професионално, емоционално и социално развитие; * Семейни и социални взаимоотношения; * Условия на живот; * Икономика на домакинството. | * Съдържателен преглед на ИОП на потребителите |
| 1. Структурата и съдържанието на ИПП отговарят на изискванията на нормативната уредба и съдържат конкретни, реалистични и измерими цели и резултати. | * Съдържателен преглед на всички ИПП на потребителите * Сравнителен преглед на произволно избрани ИПП на поне 5 потребители * Интервюта със служители |
| 1. ИОП и ИПП на потребителите са изработени и актуализирани в срок. | * Първите ИОП и ИПП са изработени във възможно най-кратък срок (според спешността на случая), но не по-късно от 20 дни от началната дата на 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 (над 14-годишна възраст) или – при приложимост – от негов родител/законен представител (за деца). | * Преглед на всички ИПП на потребителите * Подписани ИПП от всички заинтересовани страни (вкл. мултидисциплинарен екип) * Протоколи от процеса на обсъждане |
| 1. Дейностите във всички прегледани ИПП отразяват установените в ИОП потребности. | * Съдържателен преглед на ИОП с ИПП на потребителите |
| 1. Налични Договори (с приложени съответни ИПП), подписани от доставчика на услугата и потребителя (над 14-годишна възраст) или – при приложимост – от негов родител/законен представител (за деца). | * 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 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Проведена мултидисциплинарна среща, с участието на родител/законен представител, на която се обсъждат постигнатите резултати и необходимостта от прекратяване на услугата. | * Протоколи от процеса на обсъждане, подписани от родителя/законния представител |
| 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 (ДСП). | * Изходяща поща * Доклади/предложения за прекратяване на услугата ОПДКС на потребители * Доклади за оценка на постигнатите резултати с препоръки – на случаен принцип |
| 1. Прекратяване на договор за ползване на социалната услуга ОПДКС, съвместно с родителя/законния представител на детето. | * Договори на потребителите * Регистър на потребителите в социалната услуга |
| 1. 128) Всяко прекратяване ползването на услугата се документира. | * Документи, удостоверяващи прекратяване ползването на услугата * Регистър на потребителите * Материали от събития по напускане |

**Стандарт 13. Здраве и хранене**

Специализираната социална услуга ОПДКС съдейства за подкрепата на всяко дете за профилактика, съдействие за лечение и текущо наблюдение на индивидуалния статус на децата. Доставчикът осигурява здравословно хранене.

**Критерий 13.1:** Доставчикът на социалната услуга осигурява на всяко дете съдействие за получаване на медицинска профилактика, както и достъп до здравни услуги.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички потребители имат личен лекар и осигурена дентална помощ като при необходимост родителите/законните представители на децата са подкрепени в избора им. | * Личните досиета на потребителите * Информация, подписана от ръководителя на услугата * Интервюта с потребители |
| 1. Всички деца имат проведени профилактични прегледи в зависимост от възрастта им. | * ИПП на потребителите – документация за изпълнение |
| 1. Всички родители са информирани относно значението на имунизациите за предпазване от инфекциозни заболявания при децата. | * ИПП на потребителите – документация за изпълнение * При приложимост, интервюта с родители |

**Критерий 13.2:** Доставчикът на социалната услуга поддържа в наличност основни лекарствени продукти за оказване на първа помощ и медицинско обслужване.

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

**Критерий 13.3:** Доставчикът на социалната услуга наблюдава здравословното състояние на потребителите при престоя им в социалната услуга и при възникнали здравословни проблеми уведомява родителя/законния представител, при необходимост закупува лекарствени продукти, когато родителите не са в състояние да ги осигурят.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички потребители получават своевременна медицинска помощ. | * Досиета на потребителите * Документ(и), удостоверяващ(и) закупуване на лекарствени продукти за домашно лечение, предписани от специалист (копия на рецепти) * Интервюта с потребители |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Доставчикът разработва и прилага Програма за обучение в здравословен начин на живот и отговорно сексуално поведение. | * Програма за здравословен начин на живот и отговорно сексуално поведение * ИПП на потребителите * Обучителни/помощни материали |

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

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

**Стандарт 14: Умения за живот**

В специализираната социална услуга ОПДКС се създават условия за подкрепа на всеки потребител за придобиване на знания и развиване на умения за живот, в зависимост от възраст, потребности и индивидуален потенциал, дава им възможност да изпитват радост, да се забавляват, да преживяват успех и придобият доверие в себе си.

**Критерий 14.1:** Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага Програма за развитие на умения за живот на децата в зависимост от възрастта им (6-13 г. и 14-18 г.).

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Дейности от програмата са заложени в ИПП на всеки потребител. | * Програма за развитие на умения за живот * ИПП на потребителите * Интервюта с потребители * Интервюта със служители |
| 1. В разказ за участие в дейности на услугата, потребителите посочват поне два примера за придобити от него нови знания и умения. |
| 1. Служителите могат да посочат поне два примера, с които да представят насърчаване на потребителите в развитието на умения. |

**Критерий 14.2:** Доставчикът на социалната услуга организира времето на потребителите в услугата ОПДКС по начин, който насърчава личностното им развитие и който им носи удоволствие, чувство за успех, себеуважение и самоувереност.

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

**Критерий 14.3:** Доставчикът на социалната услуга поощрява активното включване на родителите/семейството в съвместни дейности с децата им в рамките на предоставяне на услугата ОПДКС.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Създадени са условия за включване на родителите/законните представители в съвместни дейности с децата им. | * ИПП на потребителите * Книга за посещенията * Документация по предоставяне на услугата (протоколи, развитие на случая, др.) – в личните досиета на потребителите * Анкети за обратни връзки от родители/законни представители |
| 1. Водещите служители могат да опишат включването на родители/семейство в дейности по предоставянето на услугата. | * Интервюта със служители * ИПП на потребителите |

**Стандарт 15: Взаимоотношения деца - служители**

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

**Критерий 15.1:** Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага политика и процедура за възпитание и дисциплина, както и за подкрепа на потребителите в отговор на предизвикателно поведение.

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

**Критерий 15.2:** Служителите на социалната услуга ОПДКС прилагат позитивни възпитателни методи за постигане на приемливо поведение на децата, като прилагат индивидуален подход към всеки потребител на базата на личната му история, индивидуалните му нужди и способности, и нивото на развитие.

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

**Стандарт 16: Права и закрила на децата**

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

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

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

**Критерий 16.2:** Децата се подкрепят и овластяват да познават правата си.

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

**Критерий 16.3:** Доставчикът на социалната услуга създава условия за изслушване мнението на детето в процеса на предоставяне на услугата, като гарантира, че изразените мнения на потребителите, няма да доведат до негативни последствия за тях.

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

**Критерий 16.4:** Доставчикът на 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 12 месеца. | * 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 Осигуряване на подслон за деца в кризисна ситуация се предоставя ***само*** в **комплекс** от следните социални услуги:

* информиране и консултиране – специализирана социална услуга;
* застъпничество и посредничество;
* общностна работа;
* терапия;
* обучение за придобиване на умения (като специализирана услуга).

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

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

1. По смисъла на ЗЗДет.: За целевите групи на сегашния ЦРДУ, (избягали от дома си или специализирана институция, в която са били настанени; необхванати от образователната система или отпаднали от нея деца в предучилищна и училищна възраст; скитащи, упражняващи различни тежки форми на детски труд и/или водещи начин на живот, който създава условия на риск от увреждане на физическото, психическото, нравственото, интелектуалното или социалното им развитие; жертва на злоупотреба, насилие, експлоатация или всякакво друго нехуманно, унизително отношение или наказание в или извън семейството; употребяващи инхаланти и/или други упойващи вещества)) [↑](#footnote-ref-1)