**Приложение № 22**

**към чл. 12**

**Стандарти и критерии**

**за качество на специализирана социална услуга**

**Осигуряване на подслон за лица в кризисна ситуация - бременни жени и майки в риск**

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

**А. Доставчикът на специализираната социалната услуга** **Осигуряване на подслон за лица в кризисна ситуация - бременни жени и майки в риск (ОПБМР) е длъжен да осигури следните стандарти за организация и управление на социалната услуга:**

**Стандарт 1: Управление**

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

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

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

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

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

**Критерий 1.3:** Доставчикът на социалната услуга прилага методи за работа, съобразени с проучени добри практики за работа с бременни жени, майки в риск и 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 бременни жени, майки в риск и 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 ОПБМР организира работата в услугата, пребиваването на потребителите в услугата, дейностите с тях, както и работата на служителите, според предварително изготвени правила за организация и функциониране на услугата.

**Критерий 2.1:** Доставчикът на социалната услуга е договорил и организирал дейностите с всички бременни жени/майки по начин, който е съобразен с техните потребности и желания, както и с тези на детето/децата им, и който отчита правата и интересите и на останалите потребители в услугата.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Правилата за живот на бременните жени/майките в услугата (напр. грижи за децата, поддържане на хигиената в спалните и общите помещения; пазаруване и приготвяне на храна; посещение на значими за майките лица; временно отсъствие от услугата и др.) са определени в разписан Правилник за вътрешния ред на услугата. | * Правилник за вътрешния ред, подписан от всички бременни жени/майки * Наблюдение * Интервюта с потребители |
| 1. Всеки потребител е запозната с Правилника за вътрешния ред при приема в услугата. |

**Критерий 2.2:** Доставчикът на социалната услуга осигурява на бременните жени/майките и децата среда на живот, близка до семейната, в която се зачита правото им на лично пространство и уединение в условията на сигурност и зачитане на достойнството им. Майките сами полагат грижи за децата си, както и за поддържане на предоставените им помещения за живеене.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всяка майка и нейното бебе/деца има   собствена спалня, която осигурява възможност за уединение и възможности за развиване на връзката майка – дете. | * Наблюдение   Интервюта с потребители   * Интервюта със служители |
| 1. Налични са периодично изработвани графици за почистването на общите помещения в мястото на живеене. | * Наблюдение * Интервюта със служители * Интервюта с потребители |

**Критерий 2.3:** Доставчикът на социалната услуга оказва подкрепа на бременните жени/майките за организиране на дейностите и пребиваването в услугата на техните деца в зависимост от възрастта им и индивидуалните им потребности.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. За всяко дете е изготвен индивидуален дневен режим и е поставен на видно място в стаята на майката. | * Дневен режим * Наблюдение * Интервюта с потребители |
| 1. Майката е подкрепена за изпълнение на дейностите, заложени в ИПП. | * Индивидуални досиета на майките и децата * ИОП и ИПП на потребителите |

**Критерий 2.4:** Доставчикът на социалната услуга осигурява единен подход в работата с потребителите в ОПБМР.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички служители имат споделено разбиране за индивидуалните нужди на всеки потребител, поставената цел в индивидуалния план и методите за постигането им. | * Индивидуални планове на потребителите * Протоколи от вътрешно-екипни срещи по случаи * Интервюта с потребители * Интервюта със служители * Програма за дейността на услугата |
| 1. В услугата има форми на съвместно обсъждане между служители и потребители на живота в услугата (напр. общи събрания, специално време за среща на потребител с представител на ръководството и пр.) |

**Критерий 2.5:** Дейностите в социалната услуга ОПБМР са организирани да осигуряват 24-часова подкрепа на потребителите.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Във всеки момент на денонощието е осигурено присъствието на служители. | * Одобрен месечен график * Наблюдение * Рапортна книга |
| 1. Предаването и приемането на смените се организира чрез срещи на съответните служители за обмен на информация. |
| 1. Минимум един път месечно се провеждат общи екипни срещи за обсъждане на организацията на работа, както и за споделяне на информация от значение за развитието на отделните случаи. |

**Стандарт 3: Място на предоставяне**

Мястото за предоставяне на специализираната социалната услуга ОПБМР способства за задоволяване на потребностите на ползващите услугата бременни и майки в риск и насърчава тяхната самостоятелност.

**Критерий 3.1:** Общността разполага с работещи и достъпни услуги – здравни, при възможност – образователни, за организация на свободно време и др. Услугата има административен адрес на предоставяне.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Средата на ОПБМР е подходяща по отношение на прилежащата инфраструктура. | * Наблюдение и описание на средата |
| 1. ОПБМР 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 ОПБМР 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. | * Наблюдение и описание на средата |
| 1. Дворното пространство е добре поддържано. |
| 1. Интервюираните потребители потвърждават, че дворното пространство е достъпно за тях. | * Интервюта с потребители |

**Стандарт 4: Специализирана среда**

Специализираната среда, в която се предоставя социалната услуга ОПБМР създава подходящи и устойчиви условия за 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. Услугата осигурява условия за съхранение и приготвяне на храна от майките с необходимото оборудване. | * Наблюдение и описание на помещенията * Интервюта с потребители * Регистър на потребителите |
| 1. На всяка майка се предоставя набор от съдове и прибори за готвене и хранене. |
| 1. Поне едно помещение за дневни занимания, в което могат да се съберат поне половината потребители. |
| 1. Обособено място или помещение за пране и сушене на дрехи. |
| 1. Поне едно помещение за служителите. |
| 1. Всички настанени майки/бременни нощуват самостоятелно в стая. |
| 1. В стаите за нощувка се осигурява легло за майката, детско креватче за бебето, гардероб, друго подходящо обзавеждане (напр. стол, маса). |
| 1. При възможност, стаите за нощувка в услугата осигурява допълнително легло – при необходимост от настаняване на друго дете заедно с майката. |
| 1. Интервюираните потребители потвърждават, че разполагат с индивидуално място за съхранение на лични вещи. |
| 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, 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 ОПБМР са достатъчно на брой и са в изправност.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всяка майка (с нейните деца) ползва самостоятелно санитарно помещение. | * 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. |

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

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

**Критерий 4.4:** Специализираната среда (материалната база), в която се предоставя социалната услуга ОПБМР 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 ОПБМР. | * 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 – съответен брой спални помещения с баня и тоалетна са приспособени 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 ОПБМР 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“ |
| 1. Евакуационен план – поставен на видно място и в едър план. | * Наблюдение |

**Критерий 5.2:** Доставчикът на социалната услуга прилага 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 потребителите. |

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

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

**Критерий 5.4:** Доставчикът г на социалната услуга гарантира закрилата на потребителите при настъпване на инцидент, застрашаващ живота и здравето на потребител, както и при отсъствие на потребител без основателна причина или предупреждение.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Утвърдена Процедура за уведомяване и действие при инцидент/смърт на потребител. | * Процедура за уведомяване и действие при инцидент/смърт на потребител * Интервюта със служители * Протокол/и за предприети действия и резултатите от тях |
| 1. Утвърдена Процедура за действие при отсъствие на потребител без разрешение от услугата. | * Процедура за действие при отсъствие на потребител без разрешение от услугата |
| 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 (включително и деца) са информирани по подходящ начин за реда на информиране при случай на инцидент/смърт и при отсъствие на потребител от услугата без основателна причина. | * При приложимост, интервюта с потребители |

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

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички служители са запознати с политиката и процедурите за защита на личните данни и са наясно с отговорностите си за поддържане на поверителността на информацията за 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 (при непълнолетни потребители) и потребителите са подписали Декларация за съгласие за предоставяне и обработване на лични данни. | * Декларации на потребителите * При приложимост, подписани Декларации от родителите (при непълнолетни потребители) |

**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 ОПБМР със социални услуги, 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 ОПБМР чрез взаимодействие с други доставчици на социални, образователни, здравни, културни и др. услуги.

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

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

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

**Стандарт 8: Финансов ресурс\***

Добро финансово управление на специализираната социална услуга ОПБМР.

*(\*) 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 ОПБМР 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 * Бюджет и договор, който е сключен с общината за предоставянето на социалната услуга |
| 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 * Наредба за стандартите за заплащане на труда на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги, които са финансират от държавния бюджет |
| 1. Доставчикът е в състояние да предложи и прилага – според необходимостта – подходяща финансова схема за подкрепа на всяка майка. | * Бюджетна бланка за разпределяне на разходите * Отчет на направените разходи * ИПП на потребителите * Разходо-оправдателни документи |

**Критерий 8.2:** При приложимост, дължимите такси за ползване на социалната услуга ОПБМР 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 през последните 12 месеца. | * Установяване на брой и размер на дължими такси * Таксова книга * Разходо-оправдателен документ за внесена такса * Регистър на потребителите |

**Б. Доставчикът на специализираната социална услуга Осигуряване на подслон за лица в кризисна ситуация - бременни жени и майки в риск (ОПБМР) 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 ОПБМР 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:  * способност за работа със 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;   + при необходимост, подпомагащи служители: хигиенист) * Поименно щатно разписание |
| 1. Доставчикът е осигурил следните категории служители в услугата:   а) специалисти – основни специалисти, необходими за функционирането на услугата и препоръчителни специалисти;  б) служители, подпомагащи функционирането на социалната услуги. |
| 1. Минималният брой по основните категории служители е съобразен с броя на потребителките (бременни жени и майки) в ОПБМР.\*   *(\*) минимален брой на лицата, ползващи социалната услугата – 4 и максимален брой лица, ползващи социалната услуга – 6* | * Длъжностно щатно разписание * Поименно щатно разписание * Коефициент за определяне числеността на служителите (0,8) |
| 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 потребителите в услугата. | * Медицински документи за всеки служител – при постъпване на работа * Свидетелство за съдимост за всеки служител – при постъпване на работа |
| 1. Интервюираните служители потвърждават, че организацията на работа е според договорните им отношения. | * Интервюта със служители * Трудови договори на всички служители * Интервюта с ръководителя на услугата и счетоводителя * Преглед на счетоводни документи |
| 1. Установяване текучество на кадри за последните 12 месеца – по позиции и брой. | * Длъжностно щатно разписание * Информация, подписана от ръководителя * Преглед на счетоводни документи, ведомости за работни заплати на служителите |
| 1. Брой сключени договори/споразумения за наемане на допълнителни служители/специалисти – фактическо състояние по позиции и брой. | * Наблюдение и описание на средата * Счетоводна документация * Информация, подписана от ръководителя на услугата |
| 1. Всички служители са с подписани трудови/граждански договори. | * Трудови досиета |
| 1. Оценката на служителите се извършва веднъж годишно и отразява целите и мерките за професионалното им развитие в ОПБМР. | * 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 ОПБМР 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 професионална подкрепа на служителите чрез наставничество, групова и индивидуална супервизия.

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

**В. Доставчикът на специализираната социална услуга Осигуряване на подслон за лица в кризисна ситуация - бременни жени и майки в риск (ОПБМР) 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 социалната услуга ОПБМР е планирано и договорено между органа по насочване, доставчика, потребителя, родителите (при непълнолетни потребители).

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

* Направление/Заповед за ползване на социални услуги/ПОП на Директора на Дирекция „Социално подпомагане;
* Социален доклад на Дирекция „Социално подпомагане" (при деца в риск);
* План за действие на Дирекция „Социално подпомагане" (при деца в риск);
* Медицинско удостоверение от лекуващия лекар на бременната, детето или майката за моментното здравно състояние, наличие на хронични заболявания, както и че не са били в контакт със заразно болни/заразоносителство, придружени от резултатите от изследвания за:
* кръвни изследвания Сифилис, СПИН, хепатит;
* бацилоносителство;
* При настаняване в ОПБМР на майка с бебе, изписана от Родилно отделение, се представят резултатите от изследванията, направени в лечебното заведение и епикриза.

*(\*) В изключителни случаи на спешно настаняване на потребител се допуска то да се извърши без изискващите се медицински документи и документи от образователната система.*

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. За всеки потребител доставчикът създава лично досие съдържащо съответните документи. | * Досиета на потребители |
| 1. За всеки потребител – Протокол за приемане на потребител в ОПБМР. | * Регистър на потребителите * Протоколи за прием на потребители |

**Стандарт 12: Управление на случай**

Специализираната социална услуга ОПБМР осигурява ефективно управление на случая за всеки потребител. Сумарният престой на потребител в ОПБМР не е по-дълъг от 6 месеца за текущата календарна година.

**Критерий 12.1:** Предоставянето на социалната услуга ОПБМР се извършва съобразно индивидуална оценка на потребностите (ИОП), индивидуален план за подкрепа (ИПП) и заложените резултати в синхрон с Плана за действие на ДСП (при деца в риск), като гарантира участие на потребителя и други заинтересовани страни (при непълнолетни – родители/законни представители) в цялостния процес на оценка и планиране.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. За всеки потребител на социалната услуга има налични подписани ИОП –от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя или – при приложимост – от родител/законен представител. | * Регистър на потребителите * ИОП на потребителите * Документ, определящ членовете на мултидисциплинарния екип |
| 1. ИОП включва като минимум следните области:   За майката:   * История на семейството; * Оценка на връзката майка-дете (виж стандарт 14); * Родителския капацитет на майката; * Оценка на специфични нужди; * Силни страни и ресурси на потребителя/средата;   За бебето/децата:   * Базисни потребности; * Области на развитие: физическо, здравно, познавателно и образователно, емоционално и социално развитие; * Специални нужди и потребност от специални здравни грижи; | * Съдържателен преглед на ИОП на потребителите |
| 1. Структурата и съдържанието на ИПП отговарят на изискванията на нормативната уредба и съдържат конкретни, реалистични и измерими цели и резултати. | * Съдържателен преглед на всички ИПП на потребителите * Сравнителен преглед на произволно избрани ИПП на поне 2 потребители * Интервюта със служители |
| 1. ИОП и ИПП на потребителите са изработени и актуализирани в срок. | * ИОП и ИПП на потребителите |
| 1. За всички потребители са налични подписани ИПП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя или – при приложимост – от родител/законен представител. | * ИПП на потребителите * Подписани ИПП от всички заинтересовани страни (вкл. мултидисциплинарен екип) * При наличие - протоколи от процеса на обсъждане |
| 1. Дейностите във всички прегледани ИПП отразяват установените в ИОП потребности. | * Съдържателен преглед на ИОП с ИПП на потребителите |
| 1. За всички пълнолетни потребители са налични Договори (с приложени съответни ИПП), подписани от доставчика на услугата и потребителя или – при приложимост – от родител/законен представител. | * 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 ОПБМР - в следните случаи:

* След изтичане срока на направлението/заповедта от ДСП и след като са постигнати целите за съвместна работа, посочени в индивидуалния план за подкрепа;
* Преди изтичане срока на направлението/заповедта от ДСП, при следните случаи:
  + при постигане на целите, посочени в ИПП;
  + по желание на потребителя;
  + при системно нарушаване правилника за вътрешния ред и в случаите, когато майката не работи за изпълнение целите на ИПП;
  + при установено наличие на риск за правилното развитие на детето, което налага предприемане от страна на ДСП на друга мярка за закрила.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Мултидисциплинарна среща, с участието на потребителя или родител/законен представител (при непълнолетни), на която се обсъждат постигнатите резултати и необходимостта от прекратяване на услугата. | * Протоколи от процеса на обсъждане, подписани от потребителя и/или родителя/ законния представител |
| 1. Изготвяне на доклад/предложение до ОЗД, в който се прави оценка на постигнатите резултати и се прави предложение за прекратяване. | * Доклади/предложения за прекратяване на услугата |
| 1. При изпълнение на поставените цели в ИПП на потребителя, услугата предоставя доклад на ОЗД за необходимостта и типа на последваща подкрепа, от която се нуждае детето и неговото семейство. | * Доклади към ОЗД * Досиета на потребителите |
| 1. При невъзможност за постигане на поставените в ИПП цели и при наличие на риск за развитието на детето, услугата предоставя доклад на ОЗД с цялостна информация по развитие на случая. |
| 1. Всяко прекратяване ползването на услугата се документира. | * Документи, удостоверяващи прекратяване ползването на услугата * Регистър на потребителите |

**Стандарт 13: Здраве и хранене**

Специализираната социална услуга ОПБМР способства за правилното развитие на бременността, за поддържане на здравето и дееспособността на майките и за нормалното развитие на детето/децата.

**Критерий 13.1:** Доставчикът на социалната услуга осигурява на двойката майка-дете/деца достъп до здравна профилактика, здравни грижи и лечение.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. В ИПП на майката са заложени дейности, касаещи осигуряване на подкрепа и придружаване за достъп до здравни грижи и профилактика, както и за развиване на умения за полагане на базови грижи за собственото здраве. | * Съдържателен преглед на всички активни ИПП на потребителите * Интервюта със служители * При възможност, интервюта с майките |
| 1. Всички потребители са преминали необходимия брой профилактични и диспансерни прегледи, съобразно тяхната възраст и здравословно състояние. | * Лична амбулаторна карта/амбулаторен лист на всеки потребител * Досиета на потребителите, съдържащи документ(и) удостоверяващ(и) извършени прегледи * Регистър на потребителите |
| 1. Всички потребители, подлежащи на задължителни профилактични имунизации и реимунизации, са обхванати съгласно имунизационния календар на Република България от настаняването им в услугата. | * Лична амбулаторна карта/амбулаторен лист на всеки потребител * Талон за здравословното състояние с нанесени имунизации * При приложимост, документ, удостоверяващ отлагане на имунизация по медицински индикации * Лична здравноосигурителна книжка на всеки потребител |
| 1. В ИПП на бебето/детето са заложени дейности за осигуряване на достъп до здравни грижи и медицинска помощ, както и дейности за развитие на родителския капацитет на майките в тази сфера (придобиване на знания и развиване на умения за самооценка на здравословното състояние на детето и оказване на базисни здравни грижи). | * Съдържателен преглед на всички активни ИПП на децата * Интервюта със служители * Интервюта с потребители |
| 1. При възможност, майките посочват поне един пример за получена подкрепа и придружаване за осигуряване на достъп до личен лекар/дентален лекар, преглед при специалист, за провеждане на профилактичен преглед на бебето/детето, за проведено обучение в практически умения за полагане на базисни здравни грижи за себе си и своето дете/деца. | * Интервюта с потребители |

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

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

**Критерий 13.3:** Доставчикът на социалната услуга наблюдава здравословното състояние на потребителите и при необходимост осигурява придружаване им за ползване на медицински услуги и лечение.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички потребители получават своевременна здравна помощ. | * Досиета на потребителите * Документ(и) удостоверяващ(и) извършени медицински прегледи и лечение * Рапортна книга * Интервюта с потребители |
| 1. Ако майката не е в състояние да закупи лекарствени продукти за детето си, те се осигуряват от ОПБМР. |
| 1. При приложимост интервюираните потребители потвърждават, че при необходимост са придружавани от служител при посещение на лекар. |

**Критерий 13.4:** Доставчикът на социалната услуга предоставя информация, дава насоки и подкрепя майката/бременната жена за осигуряване на здравословно хранене за нея и нейното дете.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. В ИПП на бременната/майката са заложени дейности, касаещи осигуряване на здравословно хранене и при необходимост обучение в практически умения за пазаруване и приготвяне на основни ястия. | * Съдържателен преглед на всички активни ИПП на потребителите * Интервюта със служители * При възможност, интервюта с потребители |
| 1. В ИПП на бебето/детето са заложени дейности, осигуряващи неговото хранене в зависимост от възрастта и здравното му състояние, както и дейности за развитие на родителския капацитет на майките в тази сфера. | * Съдържателен преглед на всички активни ИПП на децата * Интервюта със служители |
| 1. При възможност, майките посочват поне един пример за получена подкрепа и придружаване от страна на социалната услуга ОПБМР за осигуряване на здравословно хранене за тях и децата им и развиване на умения. | * Интервюта с потребители |

**Критерий 13.5:** Доставчикът на социалната услуга осигурява средства и условия за хранене на потребителките и на техните деца.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Обстановката в мястото за готвене и за хранене е съобразена с броя и потребностите на потребителите. | * Наблюдение и описание на средата * Интервюта с потребители * Протоколи от проверки на ОДБХ |
| 1. Съблюдават се нормите за правилно съхранение на продуктите и хигиена на пространствата и помещенията, които са в досег с нея. |
| 1. Всички нуждаещи се от диетично хранене потребители, получават възможност за диетично хранене. | * При приложимост, заповедна книга (за ежедневно требване храната на потребителите) * Информация, подписана от ръководителя на услугата * ИПП на всички нуждаещи се от диетично хранене потребители * При приложимост, седмични менюта |
| 1. Има ясни правила за това как се ползват общите помещения във връзка с приготвянето и/или консумирането на храна, както и складовите помещения за съхранение на продукти и консумативи (напр.шкафове, хладилник) – съвместно или индивидуално. | * Наблюдение и описание на средата * При приложимост, интервюта с потребители * Разписани правила |

**Стандарт 14 : Развиване връзката майка – дете**

Специализираната социална услуга ОПБМР предоставя индивидуална подкрепа на всяка потребителка по пътя й към приемането на ролята на майка, така че тя да може да осигури на детето си развитие в съответствие с неговите потребности.

**Критерий 14.1:** Доставчикът на социалната услуга осигурява на майката подкрепа за създаване или укрепване на привързаността и за подобряване на уменията й за грижи за детето.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. В ИОП на майката е направена детайлна оценка на взаимодействието майка – дете и на развитието на връзката им. | * Съдържателен преглед на всички активни ИОП на майките * Интервюта със служители |
| 1. В ИПП на майката са заложени дейности, насочени към укрепване и подобряване на връзката майка – дете и за подобряване на уменията за грижи за детето. | * Съдържателен преглед на всички активни ИПП на майките * Интервюта със служители |
| 1. При възможност, майките посочват поне два примера за получена подкрепа от служителите за разбиране на потребностите на детето и развиване на уменията им за полагане на грижи за него, както и за подпомагане на връзката им с детето. | * Интервюта с потребители |

**Стандарт 15: Социално включване**

Специализираната социална услуга ОПБМР подкрепя майката за изграждане/възстановяване и поддържане на социална мрежа и развитие на умения за самостоятелен живот.

**Критерий 15.1:** Доставчикът на социалната услуга осигурява подкрепа на майкитев процеса на изграждане, поддържане или възстановяване на взаимоотношенията им със значими за тях лица (биологичен баща на детето, партньор, роднини, други).

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. В ИПП на майките са заложени дейности за изграждане или възстановяване на връзката им със значими лица. | * Дневник за посещения на външни лица * Наблюдение |
| 1. В специализираната услуга има място за осъществяване на срещи на майката и децата с близки и роднини. |
| 1. При приложимост, потребителите посочват поне един пример за получена подкрепа от служителите за възстановяване на връзката и осъществяване на срещи със значими лица. | * Интервюта с потребители * Интервюта със служители |

**Критерий 15.2:** Доставчикът на социалната услуга подкрепя майката по време на целия й престой в услугата за развиването на индивидуален проект за самостоятелен живот.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Дейности за изграждане и надграждане на умения за самостоятелност са заложени в ИПП на всяка майка. | * ИОП/ИПП на потребителите * При приложимост, интервюта с потребители * Интервюта със служители |
| 1. В специализираната среда на услугата са създадени условия за упражняване на практически умения за живот | * Наблюдение |
| 1. При необходимост от целенасочено консултиране или обучение за придобиване на основно умение или група умения, за получаване на психологическа подкрепа и терапия, екипът посредничи на потребителите за предоставяне на специализирана услуга. | * ИОП/ИПП * Досие на потребителите * При приложимост, интервюта с потребители * Интервюта със служители |

**Критерий 15.3:** Доставчикът на социалната услуга подкрепя потребителите (майки и деца) за продължаване на образованието им в подходяща форма и начин. Доставчикът съдейства на майката в търсенето и намирането на подходяща работа.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички деца посещават съответните институции в системата на предучилищното и училищното образование съобразно възрастта и възможностите си. | * Наблюдение * Интервюта с потребители * Интервюта със служители * ИПП на потребителите * Документи в досието на потребител, които удостоверяват включването му в училищно или професионално обучение |
| 1. Всички ИПП на децата съдържат специфични дейности за подкрепа в процеса на образование. |
| 1. При приложимост, ИПП съдържат специфични дейности за подкрепа на майките в процеса на образование. |
| 1. За всички потребители са осигурени необходимите учебни материали, пособия, помагала и др. |

**Критерий 15.4:** Доставчикът на социалната услуга съдейства на майките, при изявено желание и при необходимост, да бъдат консултирани и записани в Бюрото по труда, и да започнат работа.

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

**Стандарт 16: Взаимоотношения потребители - служители**

Специализираната социална услуга ОПБМР създава среда и условия за изграждане на отношения, основани на взаимно уважение и разбиране между потребителите и служителите, в които личните граници и особености се зачитат.

**Критерий 16.1:** Доставчикът на социалната услуга ОПБМР разработва и прилага ясни правила за взаимодействие между **с**лужителите и потребителите, като при необходимост, служителите прилагат стратегии за справяне с конфликтни ситуации.

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

**Критерий 16.2:** Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от страна на потребител.

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

**Стандарт 17: Права и закрила**

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

**Критерий 17.1:** Доставчикът на социалната услуга познава и спазва правата на потребителите. Майките се запознават с основните права на детето.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Всички служители познават Конвенцията на ООН за правата на детето. | * Програма за въвеждащо и надграждащи обучения * Интервюта със служители |
| 1. Доставчикът е в състояние да представи доказателства за зачитане на правото на мнение, избор, зачитане на личността на потребителите при предоставяне на услугата. | * Информационни материали * Интервюта със служители * При приложимост, интервюта с потребители * Интервю с ръководителя |
| 1. Услугата информира майките за основните права на децата и следи за тяхното спазване. |

**Критерий 17.2:** Доставчикът на социалната услуга гарантира в максимална степен зачитане личното достойнство и защита на потребителите от злоупотреба и насилие.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Интервюираните потребители познават Процедурата за подаване на жалби в услугата. | * Процедура за подаване на жалби * При приложимост, интервюта с потребители |
| 1. Всички подадени в последните 12 месеца жалби са нанесени в Регистър за жалбите. | * Регистър за жалбите |
| 1. Всички подадени в последните 12 месеца жалби са разгледани и са предложени решения от Комисията по жалбите. | * Заповед на ръководителя на ОПБМР за създаване на Комисия * Досие за всяка жалба (описание на жалбата, протоколи и решения от заседания на Комисията) * Доклад на Комисията до ръководителя на ОПБМР * Отговор до жалбоподателя |
| 1. Интервюираните служители познават Процедурата за закрила от насилие, злоупотреби, тормоз и дискриминация. | * Процедурата за закрила от насилие, злоупотреби, тормоз и дискриминация * Регистър на сигналите и тяхното развитие * Интервюта със служители |
| 1. Интервюираните потребители са запознати с правото си на защита от всякакви форми на насилие и злоупотреба. | * При приложимост, интервюта с потребители * ИПП на потребителите – планирани дейности |
| 1. Майките са запознати с негативния ефект на насилието над децата. |
| 1. При необходимост 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 ОПБМР 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 17.3:** Доставчикът на социалната услуга създава условия за изслушване мнението на потребителите в процеса на предоставяне на услугата, като гарантира, че изразените мнения на потребителите, няма да доведат до негативни последствия за тях. Доставчикът подкрепя участието на потребителите във вземането на решения по важни за тях въпроси.

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

**Критерий 17.4:** Доставчикът на социалната услугана социалната услуга ОПБМР търси активно мнението на потребителите или техните законни представители при оценка изпълнението на Програмата за развитие на качеството.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Източник на информация** |
| 1. Разработени форми/материали за търсене на мнението на потребителите. | * Форми/материали за търсене на мнението на потребители * Програма за развитие на качеството |
| 1. Поне едно проучване на удовлетвореността на потребителите в рамките на всеки 12 месеца. | * При приложимост, интервюта с потребители * Налична обобщена информация от проучването |
| 1. Програмата за развитие на качеството и Годишният отчет към АКСУ отразяват постигнатите резултати от проучването на удовлетвореността. | * Съдържателен преглед на Програмата за развитие на качеството * Съдържателен преглед на обобщената информация от проучването * Годишен отчет с обобщена информация (към 31 март за АКСУ) |

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

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

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

Доставчикът на социалната услуга ОПБМР 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.