Проект!

*Приложение № 1*

**УТВЪРЖДАВАМ:……………………..**

**УПРАВИТЕЛ:**

**НА СУ- „……….“/**

**КСУ – „…………..“**

Дата………….

**ПРИМЕРЕН ГОДИШЕН ПЛАН-ГРАФИК ЗА ПРОВЕЖДАНЕ НА ПЕРИОДИЧЕН И ГОДИШЕН ВЪТРЕШЕН КОНТОЛ И МОНИТОРИНГ ЗА КАЧЕСТВОТО И ЕФЕКТИВНОСТТА В СОЦИАЛНАТА УСЛУГА………. …………………………………………………,**

**ПРЕЗ ……………Г. ОСЪЩЕСТВЯВАН ОТ РЪКОВОДИТЕЛЯТ Ѝ ИЛИ ОПРЕДЕЛЕНИ ОТ НЕГО ЧРЕЗ ЗАПОВЕД СЛУЖИТЕЛИ.**

**I. УВОДНА ЧАСТ.**

**1.** *Настоящият План - график цели да подпомогне ръководители на социални услуги при подготвяне и разработване на* ***годишни планове за провеждане на периодичен и годишен вътрешен контрол и мониторинг на качеството и ефективността на управляваната от тях социална услуга.***

**2.** План - графикът дава възможност за нагледно представяне на всички предвидени мерки за изпълнение на дейности, свързани с упражняване на контрол от страна на ръководителя на социалната услуга и се разработва на основание **Глава четвърта, Раздел първи „Ред за извършване на контрол, мониторинг и оценка на качеството и ефективността на социалните услуги. Методи за извършване на мониторинг на качеството на социалните услуги“ от Наредбата за качество на социалните услуги**.

**3.** В документа са включени базови примерни критерии и елементи на периодична контролна дейност в рамките на съответната календарна година, които (по преценка на ръководителя на социалната услуга) могат и да не следват посочената в раздел III., т. 2 хронологична последователност.  ***Изборът на критерии за контрол от ръководителя на социалната услуга следва да се прави по начин, който да гарантира постигане на цялостно проследяване и оценяване в рамките на една календарна година на изпълнението на всички стандарти за качество и критерии за тяхното изпълнение, отнасящи се за всяка функционираща социална услуга, дефинирана до приемането на Националната карта на социалните услуги, съгласно Правилника за прилагане на закона за социално подпомагане.***

**4.** С Наредбата за качество на социалните услуги се указва как се трансформират действащите социални услуги в услугите по чл. 15 от Закона за социалните услуги. **В тази връзка и на основание § 1 от ПЗР на Наредбата за качество на социалните услуги, ръководителите на социалните услуги следва да упражняват контрол за изпълнението на критериите и стандартите за качество, отнасящи се до тези социални услуги по чл. 15 от ЗСУ, в които ще се трансформира ръководената от тях социална услуга до приемането на Националната карта на социалните услуги.**

**5.** Приемането и изпълнението на план - график за провеждане на периодичен и годишен вътрешен контрол и мониторинг на предоставяната социална услуга е **важна предпоставка за ефикасно, целесъобразно, навременно и резултатно изпълнение на предвидените дейности в Програмата за развитие на качеството в социалната услуга.**

***\*Настоящият документ може да бъде изменян и допълван в зависимост от особеностите и спецификата на конкретната услуга и динамиката на развитие на факторите, които оказват влияние при предоставянето ѝ.***

**II. РЕД ЗА ИЗГОТВЯНЕ.**

1. За социални услуги, които се предоставят от Община…………, като делегирани от държавата дейности и местни дейности, годишният план-график се разработва от ръководителя на съответната социална услуга, съгласува се от Главен експерт в Дирекция/Отдел „…………….“ в Община……….., Главен счетоводител на „……….“ в Община………. и Директор на Дирекция/Началник на отдел „……….“ в Община………., след което се утвърждава от изготвилото го лице. Екземпляр от утвърдения план - график се предоставя от ръководителя на социалната услуга в Звеното за счетоводство на социалните услуги в Община ………… за сведение ***в срок до края на текущата година в която е изготвен***.
2. За социални услуги - делегирани от държавата дейности и местни дейности, които се предоставят от частен доставчик, по силата на договор за възлагане на управлението им, сключен с Кмета на Община……….., годишният план-график се разработва от ръководителя на социална услуга, съгласува се от съответните длъжностни лица, след което се утвърждава от изготвилото го лице. Екземпляр от утвърдения план - график се предоставя от ръководителя на социалната услуга в Звеното за счетоводство на социалните услуги в Община…………. за сведение ***в срок до края на текущата година в която е изготвен***.

**III.** **ПЕРИОДИЧЕН ВЪТРЕШЕН КОНТРОЛ И МОНИТОРИНГ НА КАЧЕСТВОТО И ЕФЕКТИВНОСТТА НА СОЦИАЛНАТА УСЛУГА ………………………ПРЕЗ ……….Г. КРИТЕРИИ ЗА КОНТРОЛНА ДЕЙНОСТ. ДОКУМЕНТАЛНА ОТЧЕТНОСТ.**

1. **При изработване на Годишен план – график за осъществяване на вътрешен контрол и мониторинг на качеството и ефективността, Ръководителят на социалната услуга следва задължително да планира:**

**- Минимален брой на тематични проверки през следващата календарна година и периоди за провеждането им;**

**- Броят и тематичния обхват на контролните дейности, които ще бъдат включени във всяка една планирана проверка през следващата календарна година;**

**- Времева продължителност за осъществяване на всяка една контролна дейност в рамките на периода за провеждане на съответната проверка през годината;**

**- Критерии, които да дават индикация за степента на съответствие на резултатите от контролната дейност с приложимите стандарти за качество и критериите за тяхното изпълнение за съответната социална услуга;**

**- Необходимост/изискване за изготвяне на самостоятелна документална отчетност при извършване на всяка планирана тематична проверка през календарната година.**

* 1. **Минималният брой на планираните тематични проверки през годината е 4** (поне веднъж на всеки три месеца, съгласно чл. 23, ал. 3 от Наредбата за качество на социалните услуги). По преценка на ръководителя на социалната услуга, броят им може да бъде и повече.
  2. Тематичният обхват на всяка отделна контролна дейност, включена в годишна проверка следва да се определя при съблюдаване на чл. 24 от Наредбата за качество на социалните услуги и всички стандарти за качество и критерии за тяхното изпълнение, отнасящи се за социалната услуга. В план-графика се включват и контролни дейности, определени въз основа на резултатите от проведения контрол и мониторинг за предходната година. **В зависимост от характера на контролна дейност е допустимо същата да бъде включена по преценка на ръководителя на социалната услуга в периода на извършване на всяка една тематична проверка през годината или в периода на извършване само на една или на няколко от тематичните проверки.**

По своя характер контролните дейности са методи/ способи за осъществяване на контрол и според тяхната функционална насоченост се разделят на три основни вида:

* Превантивни
* Текущи
* Последващи.
  1. **За всяка контролна дейност следва да бъде определена времева продължителност за осъществяването ѝ в рамките на периода за изпълнение на съответната проверка през годината.** Времевата продължителност на контролната дейност се определя по преценка на ръководителя на социалната услуга и **може да не следва определената в т. 2 примерна такава.**
  2. **За всеки резултат от контролна дейност следва да бъде посочен и съответният му критерии за наличие/липса на изпълнение на стандарти и критерии за качество.** Критерият се избира от ръководителя на социалната услуга, като това трябва да става в съответствие и (без противоречие) със стандартите за качество и критериите за изпълнението им, приложими за социалната услуга.
  3. **За всяка отделна тематична проверка следва да се изготвя самостоятелна подробна документална отчетност** (Писмени доклади с приложени копия на: Работни графици, Списъци с щатна численост на персонала, Заповеди за налагане на дисциплинарни наказания при наличие на такива, Обобщена информация от анкетни проучвания за удовлетвореността на потребителите от ползването на социалната услуга, Протоколи от провеждане на екипни срещи, Протокол от провеждане срещи за преразглеждане на Програма за развитие на качеството в социалната услуга, Актуализирана програма за развитие на качество на социалната услуга при необходимост, Протоколи от системни проверки на специализираната среда, и др. в зависимост от тематиката на проверката и установените констатации). Докладите следва да бъдат заверени и подписани както от Ръководителя на социалната услуга, така и от служителите, определени с негова Заповед за осъществяване на контролна дейност.

**2. Примерна структура на Годишен план – график за извършване на периодичен вътрешен контрол и мониторинг на качеството и ефективността в социална услуга Център за настаняване от семеен тип за пълнолетни лица с психични разстройства (ЦНСТПЛПР) с хронологична последователност на дейностите.**

* 1. **Съдържание на тематична Проверка № 1 - Организация и управление на социалната услуга.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ТЕМАТИЧНА ПРОВЕРКА № 1 – ПЕРИОД НА ИЗПЪЛНЕНИЕ 01.01…..г. – 31.03….г.** | | | | | |
| **Вид соц. услуга по ППЗСП** | **Приложими стандарти за качество за СУ-а по чл. 15 от ЗСУ, съгласно § 1 от ПЗР на НКСУ** | **Тематичен обхват, брой и вид на контролните дейности, извършвани на място в социалната услуга** | **Продължителност на осъществяване на дейностите за контрол в рамките на периода на изпълнение на проверката** | **Констатации (резултати)** | **Критерии** |
| ЦНСТПЛПР | -Резидентна грижа  -Информиране и консултиране (като специализирана услуга)  -Застъпничество и посредничество  -Терапия и рехабилитация (само стандартите за терапия)  -Обучение за придобиване на умения (като специализирана услуга) | **I. Организация и управление на социалната услуга.**    **⬇** | **3 месеца**  **⬇** | **Обобщение на всички изброени констатации към отделните контролни дейности по-долу**  **⬇** | **Всички изброени по – долу**  **⬇** |
| 1. Провеждане на наблюдение върху дейността на служителите, относно изпълнение на разработената от ръководителя на социалната услуга система за управление на служителите, ресурсите и качеството. | Веднъж в рамките на периода за изпълнение на проверката | **…** | Служителите са запознати и прилагат правилно разработените в социалната услуга писмени политики, процедури, правила правилници, Програма за развитие на качеството в социалната услуга. Всички служители са запознати със съдържанието на обобщената информация за постигнатите резултати в социалната услуга през предходната година и вземат под внимание всички обстоятелства от значение за подобряване на ежедневната им работа.  Наличие на удостоверителни документи относно запознаване на служителите със съответните дейности. |
| 2. Провеждане на наблюдение за наличие на съответствие на реално извършваните от служителите дейности с определените им задължения по длъжностна характеристика. | Веднъж в рамките на периода за изпълнение на проверката | **…** | Служителите в социалната услуга са запознати със задълженията си по длъжностна характеристика и изготвят ежемесечни писмени отчети за извършените от тях дейности. Наличие на удостоверителни документи и отчети. |
| 3. Регулярно проследяване на изпълнението на служебните задължения и спазването на трудовата дисциплина от служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги. | Ежедневно в рамките на установеното работното време за периода на изпълнение на проверката | **…** | Наличие на: работни графици, присъствени форми, болнични листове, молби за платен годишен отпуск, Заповеди за получаване на разрешение за ползване на платен годишен отпуск, Заповеди за налагане на дисциплинарни наказания. |
| 4. Наблюдение за внедряване на добри практики за работа с потребители с трайни увреждания | Веднъж в рамките на периода за изпълнение на проверката | **…** | Наличие на установени методи за работа в услугата, съобразени с проучени добри практики и подходи за работа с потребители с трайни увреждания. |
| 5.Наблюдение за наличие на разписан в СУ дневен режим, който да е съобразен с индивидуалните потребности, ангажименти и желания на потребителите | Ежедневно в рамките на установеното работното време за периода на изпълнение на проверката. | **…** | Наличие на разписан дневен режим в СУ, който е съобразен с индивидуалните потребности и желания на потребителите. |
| 6. Наблюдение за активно участие на потребителите на социалната услуга в дейността на създаден в социалната услуга Съвет на потребителите. | Веднъж в рамките на периода за изпълнение на проверката. | **…** | Наличие на създаден Съвет на потребителите в социалната услуга, Протоколи от заседания на Съвета на потребителите. Наличие на реално участие на потребителите във вземане на решения по отношение на правилата на живот в резидентната услуга, в т.ч. организация на жилищното пространство; поддържане на хигиената; приготвяне на храна; посещение на външни лица; временно отсъствие от услугата. |
| 7.Системна обратна връзка от лицата, ползващи услугата, и от членове на техните семейства чрез допитване с цел събиране на информация относно тяхната оценка на качеството на предоставяната социална услуга и резултата от ползването на услугата | Веднъж в рамките на периода за изпълнение на проверката | **…** | Получаване на положителна оценка от страна на повече от половината от потребителите за качеството на дейностите извършвани в услугата. Попълване на анкетни карти по образец от потребителите в социалната услуга. Наличие на обобщена информация от проведеното анкетно проучване. Наличие на разработени образци на анкетни карти. |
| 8. Допитване до лицата, когато прекратяват ползването на услугата, и до техните семейства с цел събиране на информация относно тяхната оценка за качеството на социалната услуга, която са ползвали | За всяко лице което прекратява ползването на услугатав рамките на периода за изпълнение на проверката. | **….** | Получаване на положителна оценка от повече от половината от лицата, които прекратяват ползването на услугата, и от техните семейства, за качеството на ползваната социална услуга. Изготвяне на обобщена информация от проведено допитване. |
| 9. Наблюдение за осигуряване на потребителите на среда на живот, близка до домашната, в която се зачита правото им на лично пространство и уединение в условията на сигурност и зачитане на достойнството им. | Веднъж в рамките на периода за изпълнение на проверката | **…** | Всички потребители разполагат с лични вещи, облекло и обувки, които съхраняват в определен за тях гардероб/шкаф, до който имат непрекъснат достъп.  За всеки потребител са осигурени условия за уединение (за къпане, обличане, личен тоалет, конфиденциален разговор и др.) при гарантиране на защита от посегателство над потребителите. |
| 10. Наблюдение за наличие на осигуряване на единен подход в работата с потребителите в услугата | Веднъж в рамките на периода за изпълнение на проверката | **…** | Всички служители имат споделено разбиране за индивидуалните нужди на всеки потребител, поставената цел в индивидуалния план и методите за постигането им. В услугата има форми на съвместно обсъждане между служители и потребители (например общи събрания, специално време за среща на потребител с представител на ръководството и др.) |
| 11. Провеждане на ежемесечни екипни срещи на служителите на ръководителя на услугата, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги, относно тяхната оценка на качеството на услугата и препоръки за подобряването ѝ. | Ежемесечно в рамките на периода за изпълнение на проверката | **….** | Документи, удостоверяващи провеждане на екипни срещи (протоколи) |
| 12. Провеждане на ежемесечни срещи на служителите от на социалната услуга с нейния ръководител. | Ежемесечно в рамките на периода за изпълнение на проверката | **….** | Документи, удостоверяващи провеждане на екипни срещи (протоколи).  Брой на потребители включени в ползване на съпътстващи социални услуги. |
| 13.Периодичен преглед, анализ и оценка на програмата за развитие на качеството с участието на лицата, ползващи услугата, и на техните семейства; | Веднъж в рамките на периода за изпълнение на проверката | **…** | Протокол от Извършване на периодичен преглед, анализ и оценка на програмата за развитие на качеството с участието на лицата, ползващи услугата, и на техните семейства. При необходимост – изготвяне на актуализирана Програма за развитие на качеството в социалната услуга. |
| 14. Извършване на периодични проверки на досиетата по активните и по приключилите случаи | Веднъж в рамките на периода за изпълнение на проверката | **…** | Протоколи от извършени периодични проверки на досиетата по активните и по приключилите случаи. Наличие на потребители включени в ползване на съпътстващи социални услуги. |
| 15. Наблюдение на процеса по организиране на 24-часова грижа и подкрепа на потребителите. | Постоянно в рамките на периода за изпълнение на проверката. | **…** | Във всеки момент на денонощието са осигурени достатъчно на брой и по състав служители. Предаването и приемането на смените се организира чрез обмяна на информация между съответните служители. |
| 16. Наблюдение за наличие на осигурена възможност за съхранение на материални ценности и парични средства на всеки потребител. | Веднъж в рамките на периода за изпълнение на проверката | **…** | Разработена процедура за съхранение и защита на материалните ценности и парични средства на потребителите.  При достъп до и използване на собствени средства от потребител е съставен протокол.  При необходимост, доставчикът улеснява достъпа на потребителите до информация, съвети и подкрепа за управление на техните финансови средства. |
| 17. Извършване на периодични проверки на мястото, на което се предоставя социалната услуга, включително в празнични и в почивни дни и в различни часове на денонощието | Веднъж в рамките на периода за изпълнение на проверката | **…** | Протоколи от Извършване на периодични проверки на мястото, на което се предоставя социалната услуга, включително в празнични и в почивни дни и в различни часове на денонощието |

* 1. **Съдържание на тематична проверка № 2 - Организация и управление на социалната услуга.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ТЕМАТИЧНА ПРОВЕРКА № 2 – ПЕРИОД НА ИЗПЪЛНЕНИЕ 01.04…..г. – 31.06….г.** | | | | | |
| **Вид соц. услуга по ППЗСП** | **Приложими стандарти за качество за СУ-а по чл. 15 от ЗСУ, съгласно § 1 от ПЗР на НКСУ** | **Тематичен обхват, брой и вид на контролните дейности, извършвани на място в социалната услуга** | **Продължителност на осъществяване на дейностите за контрол в рамките на периода на изпълнение на проверката** | **Констатации (резултати)** | **Критерии** |
| ЦНСТПЛПР | -Резидентна грижа  -Информиране и консултиране (като специализирана услуга)  -Застъпничество и посредничество  -Терапия и рехабилитация (само стандартите за терапия)  -Обучение за придобиване на умения (като специализирана услуга) | **I.** **Организация и управление на социалната услуга.**    **⬇** | **3 месеца**  **⬇** | **Обобщение на всички изброени констатации към отделните контролни дейности по-долу**  **⬇** | **Всички изброени по – долу**  **⬇** |
| 1.Извършване на наблюдение на местоположението и достъпа до средата в която се предоставя социалната услуга. | Веднъж в рамките на периода за изпълнение на проверката. | **…** | Социалната услуга е разположена самостоятелно – не е разположена в една сграда с друга услуга за резидентна грижа и/или разполага със собствен вход и изход. За достъпа до услугата няма прегради и пречки като бариери, забрана за спиране. Наличие и достъп до лечебни заведения, други социални услуги, административни звена, магазини и т.н. |
| 2. Извършване на наблюдение за наличие на създадени подходящи и устойчиви условия за живот в специализираната среда и възможност за ефективна подкрепа на потребителите. | Веднъж в рамките на периода за изпълнение на проверката. | **…** | Всички потребители нощуват в стая с друг потребител от същия пол (изключения са възможни за семейства). Всички потребители нощуват в стая с не повече от две места за спане. Всички помещения за живеене са обзаведени, така че да посрещнат индивидуалните нужди на потребителите. Създадени са условия за приготвяне/разпределяне на храна (наличие на поне едно помещение за хранене (трапезария) с подходящо обзавеждане (маси, столове и др.), в което могат да се съберат поне половината потребители.). Наличие на поне едно помещение за дневни занимания, в което могат да се съберат всички потребители. Наличие на поне едно помещение за индивидуална работа с потребителите/място за срещи с близки. Наличие на поне едно помещение, даващо възможност за предоставяне на заместваща грижа. Обособено място или помещение за пране и сушене на дрехи. Наличие на поне едно помещение за служителите. За социална услуга с над 20 потребители – наличие на здравен кабинет, отговарящ на нормативните изисквания. Наличие на условия за съхранение на лична документация на потребителите и архив (например метален шкаф, който се заключва) в офиса на служителите. Налично е необходимо оборудване при съблюдаване на професионалните норми и изисквания – домофон, телефонен пост, интернет връзка, видеонаблюдение (в общи помещения, коридори, входове). |
| 3.Наблюдение за наличие на санитарно-хигиенни помещения (бани, тоалетни) в социалната услуга, които да са достатъчно на брой, като тоалетните и баните позволяват диференциране на ползването им по пол. | Веднъж в рамките на периода за изпълнение на проверката. | **…** | Всички потребители ползват баня и тоалетна в близост до спалните им помещения. Служителите ползват санитарен възел, различен от тези на настанените потребители. Всички санитарни съоръжения (в т. ч. кранове и душове за студена и топла вода и др.) са работещи. |
| 4.Наблюдение за наличие на спазване на санитарно-хигиенните изисквания по отношение осветление, отопление и вентилация на всички помещения. | Веднъж в рамките на периода за изпълнение на проверката**.** | **…** | Всички жилищни помещения се отопляват, като през зимния период се поддържа постоянна температура в съответствие с хигиенните изисквания, в спалните – минимум 18 – 22°С, в дневната – минимум 20°С, когато се използват от потребителите. Помещенията са проветрени и нямат специфичен мирис. Общите помещения и помещенията за живеене имат естествен източник на светлина. |
| 5. Наблюдение за наличие на осигурена възможност дали специализираната среда (материалната база), в която се предоставя социалната услуга е в състояние да посрещне потребители със специални потребности при придвижване. | Веднъж в рамките на периода за изпълнение на проверката**.** | **…** | Наличие на функционираща рампа или други подходящи приспособления. Наличие на съответен брой спални помещения с баня и тоалетна, които са приспособени за ползване от потребители с инвалидна количка или със специални потребности. Вратите позволяват ползване от потребители със затруднения при придвижване или от друг характер – нямат прагове, бравите са на достъпна за потребителите височина. Широчината на всички коридори и врати по пътя на движение позволяват безпрепятствено преминаване на инвалидна количка. |
| 6. Наблюдение за наличие на осигурена сигурна и безопасна среда за потребителите и служителите според действащите нормативни изисквания, при регулярно съгласуване на действията на ръководителя на социалната услуга с препоръките на компетентните органи. | Веднъж в рамките на периода за изпълнение на проверката. | **…** | Доставчикът на социалната услуга е осигурил аварийна и пожарна безопасност за потребителите и служителите. Наличие на разработен План за защита при бедствия и аварии. Интервюираните служители са запознати със своите задължения по разработен План за защита при бедствия и аварии. Наличие на обозначен авариен изход, работещо евакуационно осветление, поставен на видно място и в едър план на Евакуационен план. |
| 7. Наблюдение за наличие и прилагане на Процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества. | Веднъж в рамките на периода за изпълнение на проверката. | **…** | Налична писмена процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества. Наличие на писмени указания за начина и дозировката на използване на препаратите за дезинфекция на ръцете на служителите, потребителите и на повърхностите. Перилните, миещите средства и другите потенциално вредни вещества са ясно обозначени и се съхраняват разделно от храните, в специални за това места, които са недостъпни за потребителите. |
| 8. Наблюдение за наличие и прилагане на Програма за превенция и план за действие при възникване на епидемична ситуация. | Веднъж в рамките на периода за изпълнение на проверката. | **….** | Разработена Програма за превенция и план за действие при възникване на епидемична ситуация. Всички служители са запознати с разписаната Програма за превенция и план за действие при възникване на епидемична ситуация. Всички потребители и служители имат лични предпазни средства – маски, ръкавици и др., включително еднократни престилки, облекло и обувки за служителите, които се използват само в услугата. |
| 9. Наблюдение за наличие на осигурени гаранции от ръководителя на социалната услуга за предприемане на адекватни и бързи действия за закрилата на потребителите при настъпване на инцидент, застрашаващ живота и здравето на потребител, както и при отсъствие на потребител без основателна причина или предупреждение. | Веднъж в рамките на периода за изпълнение на проверката. | **…** | Наличие на утвърдени от ръководителя на социалната услуга:  -Процедура за уведомяване и действие при инцидент/смърт на потребител,  - Процедура за действие при отсъствие на потребител без основателна причина или предупреждение.  Всички служители и потребители са запознати със своите задължения съгласно Процедурите.  Проведен инструктаж/обучение на служителите за оказване на първа помощ поне веднъж през последните 12 месеца. |
| 10. Наблюдение за наличие на осигурена поверителност и сигурност на информацията, представляваща лични данни. | Веднъж в рамките на периода за изпълнение на проверката. | **…** | Всички служители са запознати с политиката/процедурата за защита на личните данни и са наясно с отговорностите си за поддържане на поверителността на информацията за потребителите. Желаещите да ползват социалната услуга (законните представители) са подписали Декларация за съгласие за предоставяне и обработване на лични данни за целите на изготвянето на ИОП и ИПП. |
| 11. Наблюдение за наличие на архивиране на досиетата на потребителите съгласно изискванията на Вътрешни правила за архивиране на информацията, разработени от ръководителя на услугата. | Веднъж в рамките на периода за изпълнение на проверката. | **….** | Всички документи се архивират по Правила за архивиране на информацията. Процедурата за защита на личните данни на потребителите съдържа условията, времето и реда за унищожаване на личните данни. |
| 12. Наблюдение за наличие на предоставяне на социалната услуга във взаимодействие с други доставчици на социални, образователни, здравни, културни и други услуги. | Веднъж в рамките на периода за изпълнение на проверката. | **….** | При приложимост, услугите за всички потребители са реализирани координирано с други доставчици на социални услуги, организации и институции. Доставчикът съдейства и посредничи на всички потребители за достъп до други форми на подкрепа съобразно индивидуалните им потребности и желания. |
| 13. Наблюдение за наличие на разработена актуална информация за целите на външна и вътрешна комуникация в социалната услуга. | Веднъж в рамките на периода за изпълнение на проверката. | **…** | Информационните материали, предназначени за общността, съдържат обобщена информация и са актуални. Информационните материали за потребителите съдържат подробна информация за услугата и са в подходящ за четене и разбиране от потребителите формат. Служители и потребители могат да посочат примери от съвместна работа с общността и други заинтересовани страни. |
| 14. Наблюдение за наличие на предоставяне на социалната услуга законосъобразно, ефективно, отчетно и отговорно. Периодичен преглед на начина, по който се разходват предоставени средства от държавния и/или от общинския бюджет. | Веднъж в рамките на периода за изпълнение на проверката. | **…** | Годишният размер на средствата за финансиране на услугата е приет от общинския съвет като част от бюджета на общината за всички социални услуги, делегирани от държавата дейности. Наличие на Годишен план и отчет към определен период на средствата за финансиране на услугата по параграфи съгласно Единната бюджетна класификация за съответната година. 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 се финансират от държавния бюджет](apis://Base=NARH&DocCode=84568&Type=201). При приложимост, дължимите такси за ползване на социалната услуга от потребителите се събират редовно в определения за потребителите размер и са отразени в счетоводната документация на доставчика на услугата. Размерът на събраните такси не надхвърля размера на дължимите такси. Поне 80% от дължимите от потребителите такси са събрани от доставчика през последните 12 месеца. |
| 15. Периодичен преглед на наличната информация, въведена от ръководителя на социалната услуга в интегрираната информационна система на Агенцията за социално подпомагане. | Веднъж в рамките на периода за изпълнение на проверката. | **…** | Въвеждане на необходимата информация винтегрираната информационна система на Агенцията за социално подпомагане. Осигуряване на достъп на проверяващите лица до Интегрираната информационна система на Агенцията за социално подпомагане. |
| 16. Регулярно проследяване на изпълнението на служебните задължения и спазването на трудовата дисциплина от служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги. | Ежедневно в рамките на установеното работното време за периода на изпълнение на проверката | **…** | Наличие на: работни графици, присъствени форми, болнични листове, молби за платен годишен отпуск, Заповеди за получаване на разрешение за ползване на платен годишен отпуск, Заповеди за налагане на дисциплинарни наказания. |
| 17. Провеждане на наблюдение за наличие на съответствие на реално извършваните от служителите дейности с определените им задължения по длъжностна характеристика. | Веднъж в рамките на периода за изпълнение на проверката. | **…** | Служителите в социалната услуга са запознати със задълженията си по длъжностна характеристика и изготвят ежемесечни писмени отчети за извършените от тях дейности. Наличие на удостоверителни документи и отчети. |

* 1. **Съдържание на тематична проверка № 3 - Организация и управление на социалната услуга. Kвалификация и професионално развитие на служителите, които осъществяват дейността по предоставянето на услугата.**

**Eфективност на услугата с оглед на постигнатите резултати за лицата, които я ползват, в отговор на потребностите им.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ТЕМАТИЧНА ПРОВЕРКА № 3 – ПЕРИОД НА ИЗПЪЛНЕНИЕ 01.07…..г. – 31.09….г.** | | | | | |
| **Вид соц. услуга по ППЗСП** | **Приложими стандарти за качество за СУ-а по чл. 15 от ЗСУ, съгласно § 1 от ПЗР на НКСУ** | **Тематичен обхват, брой и вид на контролните дейности, извършвани на място в социалната услуга** | **Продължителност на осъществяване на дейностите за контрол в рамките на периода на изпълнение на проверката** | **Констатации (резултати)** | **Критерии** |
| ЦНСТПЛПР | -Резидентна грижа  -Информиране и консултиране (като специализирана услуга)  -Застъпничество и посредничество  -Терапия и рехабилитация (само стандартите за терапия)  -Обучение за придобиване на умения (като специализирана услуга) | **I. Организация и управление на социалната услуга.**    **⬇** | **3 месеца**  **⬇** | **Обобщение на всички изброени констатации към отделните контролни дейности по-долу**  **⬇** | **Всички изброени по – долу**  **⬇** |
| 1.Регулярно проследяване на изпълнението на служебните задължения и спазването на трудовата дисциплина от служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги. | Ежедневно в рамките на установеното работното време за периода на изпълнение на проверката | **…** | Наличие на: работни графици, присъствени форми, болнични листове, молби за платен годишен отпуск, Заповеди за получаване на разрешение за ползване на платен годишен отпуск, Заповеди за налагане на дисциплинарни наказания. |
| 2. Провеждане на наблюдение за наличие на съответствие на реално извършваните от служителите дейности с определените им задължения по длъжностна характеристика. | Веднъж в рамките на периода за изпълнение на проверката. | **…** | Служителите в социалната услуга са запознати със задълженията си по длъжностна характеристика и изготвят ежемесечни писмени отчети за извършените от тях дейности. Наличие на удостоверителни документи и отчети. |
| **II. Kвалификация и професионално развитие на служителите, които осъществяват дейността по предоставянето на услугата:**  **⬇** | **3 месеца**  **⬇** | **Обобщение на всички изброени констатации към отделните контролни дейности по-долу**  **⬇** | **Критерии**  **Всички изброени по – долу**  **⬇** |
| 1. Наблюдение за наличие на достатъчно на брой и с необходимата професионална подготовка служители | Веднъж в рамките на периода за изпълнение на проверката. | **…** | Минималният брой по основните категории служители е съобразен с броя на потребителите в социалната услуга.  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.  За всички позиции има разработени и одобрени длъжностни характеристики. Наетите на трудов договор служители познават длъжностните си характеристики. Всички наети лица съответстват по квалификация на изискванията, заложени в длъжностните им характеристики. 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 пълнолетни лица и 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. Служителите са запознати с нормативната уредба в сферата на социалните услуги, както и с [Етичния кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги](apis://Base=ANLT&DocCode=50780&Type=201/). Всички служители са с редовни лични здравни книжки. Всички служители са годни и правоспособни за работа с потребителите в услугата. Установяване текучество на кадри за последните 12 месеца – по позиции и брой. Брой сключени договори/споразумения за наемане на допълнителни служители/специалисти – фактическо състояние по позиции и брой. Всички служители са с подписани трудови договори/договори за извършване на определена работа/за предоставяне на определена услуга. Оценката на служителите се извършва веднъж годишно и отразява целите и мерките за професионалното им развитие. Резултатите от оценката на всеки служител се обсъждат лично. |
| 2.Наблюдение за наличие и спазване на разработена процедура за подбор на служителите, която описва процесите и необходимите документи за подбор, наемане и сключване на договори със служителите (и доброволците). | Веднъж в рамките на периода за изпълнение на проверката. | **…** | Процедурата за подбор се спазва при назначаване на всеки служител/доброволец. Обявите за свободни работни места съответстват на длъжностната характеристика за всяка позиция. При приложимост, подборът на доброволци е в съответствие с разработена писмена процедура, като функциите, задълженията и ограниченията са разписани за всяка доброволческа позиция. При приложимост, сътрудничество с учебни заведения за провеждане на учебни стажове. |
| 3.Наблюдение за наличие на условия за осигуряване на професионално развитие на служителите | Веднъж в рамките на периода за изпълнение на проверката. | **…** | Наличие на разписана Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите. Служителите имат достъп до програми за квалификация и обучителни курсове, съответстващи на разписаните им задължения и отговорности в длъжностните им характеристики. Доставчикът осъществява партньорства с различни обучителни организации или обучители. Служителите участват в научно-практически курсове, обмяна на опит и/или добри практики. |
| 4.Наблюдение за наличие на осигурени въвеждащи и надграждащи/специализирани обучения за служителите. | Веднъж в рамките на периода за изпълнение на проверката. | **…** | Всички новоназначени служители са преминали въвеждащо обучение от минимум 36 академични часа. Служителите са преминали през последните 12 месеца специализирано обучение от минимум 24 академични часа (за основни специалисти, осъществяващи дейности по ръководство и предоставяне на социални услуги, препоръчителни специалисти и служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите) и минимум 12 академични часа за служителите, подпомагащи функционирането на социалната услуга. Служителите познават своите Индивидуални планове за професионално развитие. Ръководителят на услугата е преминал през последните 12 месеца поне едно обучение, свързано с управленските функции. |
| 5.Наблюдение за осигуряване на професионална подкрепа на служителите чрез наставничество, групова и индивидуална супервизия. | Веднъж в рамките на периода за изпълнение на проверката. | **…** | Всеки новопостъпил служител без опит в системата на социалните услуги има назначен наставник, определен за период от 6 месеца от датата на назначаване. Служители са преминали групова супервизия – от външен за услугата специалист – поне 2 пъти годишно (за последните 12 месеца). Служителите са преминали индивидуална супервизия – от външен за услугата специалист – поне 2 пъти годишно (за последните 12 месеца). |
| **III. Eфективност на услугата с оглед на постигнатите резултати за лицата, които я ползват, в отговор на потребностите им.**  **⬇** | **3 месеца**  **⬇** | **Обобщение на всички изброени констатации към отделните контролни дейности по-долу**  **⬇** | **Критерии**  **Всички изброени по – долу**  **⬇** |
| 1. Наблюдение дали настаняването в социалната услуга е съобразно с индивидуалните желания и потребности на потребителите и е в съответствие с изискванията на нормативната уредба. | Веднъж в рамките на периода за изпълнение на проверката. | **…** | За всеки потребител доставчикът създава лично досие, съдържащо съответните документи.  За всеки потребител – Протокол за приемане на потребител в услугата, съдържащ и опис на личните вещи (с изключение на облекло, обувки, санитарни принадлежности). |
| 2. Наблюдение за прилагане на ясна процедура за прием на всички потребители в съответствие с профила на услугата. | Веднъж в рамките на периода за изпълнение на проверката. | **…** | Потребителите на услугата отговарят на профила на услугата. Всички служители са запознати с процедурата по прием. |
| 3. Наблюдение за начина по който се управлява случай. | Веднъж в рамките на периода за изпълнение на проверката. | **….** | За всеки потребител на социалната услуга има налични подписани ИОП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя. Ръководителят е утвърдил формат за ИОП на потребителите, покриваща всички важни области, имащи отношение към воденето на независим начин на живот, напр.:  – социално включване, социална среда и интереси;  – данни за здравословно състояние;  – семейни и социални връзки;  – възможности за реинтеграция;  - други.  Структурата и съдържанието на ИПП отговарят на изискванията на нормативната уредба и съдържат конкретни, реалистични и измерими цели и резултати. ИОП и ИПП на потребителите са разработени и актуализирани в срок. За всички потребители са налични подписани ИПП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя. Дейностите във всички прегледани ИПП отразяват установените в ИОП потребности. Всички потребители са с налични Договори (с приложени съответни ИПП), подписани от доставчика на услугата и потребителя и/или негов законен представител. Структурата и съдържанието на Договорите отговарят на изискванията на нормативната уредба. Потребителите са включени активно във всеки етап на изготвяне на ИОП и ИПП. Всеки потребител има копие от Договора и ИПП във формат, разбираем за него. |
| 4.Наблюдение за начина на прекратяване на ползването на социални услуги | Веднъж в рамките на периода за изпълнение на проверката. | **….** | При възможност, намерението/нагласата за напускане на потребителите са отразени в ИПП на съответните потребители. При приложимост, наличие на индивидуален план за подготовка за напускане на потребителя, съобразен с неговите възможности, индивидуалност и с предстоящия нов начин на живот. Съответните документи (актуализирани ИОП, ИПП с препоръки или Доклад за оценка на постигнатите резултати с препоръки) са предоставени на потребителите и на насочващия орган (ДСП или община). Всяко прекратяване ползването на услугата се документира. |
| 5. Наблюдение за наличие на съдействие за получаване на медицинска помощ, както и достъп до здравни услуги от потребителите. | Веднъж в рамките на периода за изпълнение на проверката. | **…** | Потребителите получават подкрепа при избор на личен лекар и дентална помощ – ако се налага да бъдат сменени и при нужда от съдействие. Всички потребители имат личен лекар, осигурена дентална помощ и достъп до други медицински специалисти, практикуващи в района на местоположение на услугата. Всички потребители имат План за здравни грижи, съобразен с потребностите им. Индивидуалната медицинска документация на всеки потребител се съхранява в личното му досие. На всички потребители е осигурен достъп до болнично лечение при състояния, които налагат хоспитализация. |
| 6. Наблюдение за наличие на осигурена възможност на потребителите да приемат на лекарствени продукти според необходимостта – само при издадена рецепта от лекар – и които се закупуват с лични средства на потребителите. | Веднъж в рамките на периода за изпълнение на проверката. | **…** | Осигурени основни лекарствени продукти за оказване на първа помощ и медицинско обслужване, Лекарствени продукти за потребителите се осигуряват по Процедура за снабдяване, съхранение, изписване и прилагане на лекарствени продукти.  Основните лекарствени продукти за оказване на първа помощ и медицинско обслужване се съхраняват на специално място, до което потребителите нямат достъп. Всеки прием на лекарствени продукти (с точен час, дата и наименование на медикамента) се документира. |
| 7. Наблюдение за наличие на осигурена възможност за съдействие за достъп до необходимата специализирана медицинска помощ и подкрепа при провеждане на лечение и/или рехабилитация . | Веднъж в рамките на периода за изпълнение на проверката. | **…** | Всички потребители получават своевременна здравна помощ. Интервюираните потребители потвърждават, че им е оказано съдействие за достъп до специализирана медицинска помощ. Всички потребители са придружени от служител при посещение в лечебно заведение, При хоспитализация на всички потребители, които имат потребност от придружител в лечебното заведение за болнична помощ, е осигурен такъв от доставчика. |
| 8. Наблюдение за наличие на осигурена възможност за провеждане на здравна промоция и превенция, здравно образование, свързани с психичното, соматичното, сексуалното здраве, както и здравословен начин на живот. | Веднъж в рамките на периода за изпълнение на проверката. | **…** | Наличие на разработени и прилагани програма/насоки за здравна профилактика и здравословен начин на живот. При приложимост, всички ИПП съдържат съответни дейности. |
| 9. Наблюдение за наличие на осигурена подкрепа на потребителите, ако те я желаят и имат необходимост, при пазаруване и приготвяне на храната им, при спазване на принципите на здравословно/диетично хранене. | Веднъж в рамките на периода за изпълнение на проверката. | **…** | Обстановката и оборудването в обособеното място за приготвяне на храната спомага за развитие на умения за независим живот. Храната отговаря на физиологичните потребности за съответната възраст и заболяване. Ежеседмичното меню се изготвя с участие на медицински специалист и одобрява от ръководителя на услугата. Менюто включва разнообразна, балансирана и питателна храна, като осигурява здравословно и/или диетично хранене, съобразено с физиологичните потребности от енергия и хранителни вещества. Ежеседмичното меню е съобразено с личните предпочитания на потребителите. Интервюираните потребители потвърждават участие в избора на храна. Интервюираните потребители потвърждават удовлетвореност от предоставяната храна като количество и качество. 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. Всички нуждаещи се от диетично хранене потребители получават диетично хранене, след консултация със специалист. На потребителите са осигурени не по-малко от три хранения на ден. |

* 1. **Съдържание на тематична проверка № 4 - Организация и управление на социалната услуга. Eфективност на услугата с оглед на постигнатите резултати за лицата, които я ползват, в отговор на потребностите им.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ТЕМАТИЧНА ПРОВЕРКА № 4 – ПЕРИОД НА ИЗПЪЛНЕНИЕ 01.10…..г. – 31.12….г.** | | | | | |
| **Вид соц. услуга по ППЗСП** | **Приложими стандарти за качество за СУ-а по чл. 15 от ЗСУ, съгласно § 1 от ПЗР на НКСУ** | **Тематичен обхват, брой и вид на контролните дейности, извършвани на място в социалната услуга** | **Продължителност на осъществяване на дейностите за контрол в рамките на периода на изпълнение на проверката** | **Констатации (резултати)** | **Критерии** |
| ЦНСТПЛПР | -Резидентна грижа  -Информиране и консултиране (като специализирана услуга)  -Застъпничество и посредничество  -Терапия и рехабилитация (само стандартите за терапия)  -Обучение за придобиване на умения (като специализирана услуга) | **I. Организация и управление на социалната услуга.**    **⬇** | **3 месеца**  **⬇** | **Обобщение на всички изброени констатации към отделните контролни дейности по-долу**  **⬇** | **Всички изброени по – долу**  **⬇** |
| 1.Регулярно проследяване на изпълнението на служебните задължения и спазването на трудовата дисциплина от служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги. | Ежедневно в рамките на установеното работното време за периода на изпълнение на проверката | **…** | Наличие на: работни графици, присъствени форми, болнични листове, молби за платен годишен отпуск, Заповеди за получаване на разрешение за ползване на платен годишен отпуск, Заповеди за налагане на дисциплинарни наказания. |
| 2. Провеждане на наблюдение за наличие на съответствие на реално извършваните от служителите дейности с определените им задължения по длъжностна характеристика. | Веднъж в рамките на периода за изпълнение на проверката. | **…** | Служителите в социалната услуга са запознати със задълженията си по длъжностна характеристика и изготвят ежемесечни писмени отчети за извършените от тях дейности. Наличие на удостоверителни документи и отчети. |
| **III. Eфективност на услугата с оглед на постигнатите резултати за лицата, които я ползват, в отговор на потребностите им.**  **⬇** | **3 месеца**  **⬇** | **Обобщение на всички изброени констатации към отделните контролни дейности по-долу**  **⬇** | **Критерии**  **Всички изброени по – долу**  **⬇** |
| 1.Наблюдение за наличие на осигурен достъп на потребителите до образователни програми и програми за осигуряване на заетост според индивидуалните им възможности и заявени интереси. | Веднъж в рамките на установеното време за периода на изпълнение на проверката. | **…** | При приложимост, доставчикът съдейства за достъп на потребителите до специализирани обучителни дейности, извън специализираната среда на резидентната грижа. При приложимост, ИПП съдържат специфични дейности за подкрепа на потребителите в процеса на обучение. За обучаваните потребители са осигурени необходимите учебни материали, помагала и др. |
| 2.Наблюдение за наличие на създадени условия на всеки потребител за придобиване на знания и развиване и надграждане на умения и готовност за независим живот. | Веднъж в рамките на установеното време за периода на изпълнение на проверката. | **…** | Наличие на дейности за изграждане, възстановяване и поддържане на умения за независим живот, които са заложени в ИПП на всеки потребител. Наличие на примери за развити практически умения за независим живот. Служителите могат да посочат поне два примера, с които да представят насърчаване и подкрепа на потребителите в развитието на умения за независимост. |
| 3. Наблюдение за наличие на осигурена възможност за включване на потребителите на социалната услуга в дейности, занимания, спорт и инициативи съобразно индивидуалните им интереси по начин, който насърчава личностното им развитие и им носи удоволствие, чувство за успех, себеуважение и самоувереност. | Веднъж в рамките на установеното време за периода на изпълнение на проверката. | **…** | Дейности за организиране на свободното време са заложени в ИПП на всеки потребител. При възможност, в разказ или с поведението си потребителят посочва пример(и) за организацията на свободното му време, съобразено с негови предпочитания. Служителите могат да дадат по два примера, с които да представят насърчаване развитието на потребителя в рамките на организацията на свободното време. |
| 4. Наблюдение за наличие на осигурени условия за изграждане на отношения, основани на взаимно уважение и разбиране между потребителите и служителите. | Веднъж в рамките на установеното време за периода на изпълнение на проверката. | **…** | Служителите имат знания и прилагат стратегии за справяне с неприемливо поведение на потребителите. Ръководителят на СУ е предприел мерки за запознаване на служителите с Етичния кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги. Интервюираните служители дават примери за практическо прилагане на принципите на [Етичния кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги](apis://Base=ANLT&DocCode=50780&Type=201/). Интервюираните служители споделят примери от обсъждане на подходите и действия за справяне с етични конфликти. Наличие на проведени индивидуални супервизии при случаи на етични конфликти. |
| 5. Наблюдение за наличие на ефективна система за комуникация. | Веднъж в рамките на установеното време за периода на изпълнение на проверката. | **….** | Служителите са обучени да прилагат алтернативна и допълваща комуникация с потребителите с ограничения в комуникацията. Служителите прилагат алтернативна и допълваща комуникация с потребители с ограничения в комуникацията. Според спецификата на затрудненията в комуникацията доставчикът е разработил основните документи, касаещи всеки потребител, на разбираем за него език/формат |
| 6. Наблюдение за наличие на създадени условия за изслушване на мнението на потребителите в процеса на предоставяне на услугата | Веднъж в рамките на установеното време за периода на изпълнение на проверката. | **…** | Мнението на потребителите се изслушва и зачита. На потребителите със затруднена комуникация са осигурени възможности да изразяват мнението си и да се запознаят с взетите решения. |
| 7. Наблюдение за наличие на писмена Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от страна на потребител. | Веднъж в рамките на установеното време за периода на изпълнение на проверката. | **…** | Доставчикът има разработена Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от страна на потребител. Наличие на писмени доказателства, че потребителите на услугата и техните близки са запознати с Процедурата. ИПП на потребителите съдържат информация за проблемно или специфично поведение, което има нужда от специален отговор. Приложените мерки по Процедурата са регистрирани в специална книга и досието на потребителите. Доставчикът проучва и прилага добри практики и насоки за работа с лица в състояние на криза, при проява на неприемливо поведение, агресия. |
| 8. Наблюдение за наличие на недопускане на прилагане на мерки за физическо ограничаване на потребител. | Веднъж в рамките на установеното време за периода на изпълнение на проверката. | **….** | Наличие на проведено специфично обучение на служителите/обмяна на опит, включително за овладяване на проява на неприемливо поведение и агресия. Наличие на проведени Екипни/индивидуални супервизии при случаи на потребители с проблемно поведение. Приложените мерки при неприемливо поведение са описани в досието на съответните потребители. |
| 9. Наблюдение за наличие на условия за подкрепа на потребителите да познават и отстояват правата си. | Веднъж в рамките на установеното време за периода на изпълнение на проверката. | **….** | Всички служители познават [Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания](apis://Base=NARH&DocCode=23837&Type=201/). Ръководителят на социалната услуга е в състояние да представи доказателства за зачитане на правото на мнение, избор, зачитане на личността на потребителите при предоставяне на услугата. Всички ИПП съдържат дейности за упражняване на правата и спазване на задълженията на българските граждани. Интервюираните потребители знаят към кои държавни и местни институции могат да се обърнат във връзка с упражняване на права. |
| 10. Наблюдение за наличие на осигурен достъп до правосъдие и правна защита на всички потребители на социалната услуга. | Веднъж в рамките на установеното време за периода на изпълнение на проверката. | **…** | Ръководителят на социалната услуга е разработил и утвърдил Процедура за избягване на конфликт на интереси за потребители, поставени под ограничено или пълно запрещение. Лицата, поставени под ограничено или пълно запрещение, имат законни представители извън кръга на служителите, предоставящи услугата. При всички случаи на конфликт между настойника/попечителя и потребителя, поставен под ограничено или пълно запрещение, доставчикът е осигурил достъп до социална услуга Застъпничество и посредничество. |
| 11. Наблюдение за наличие на осигурена възможност за включване потребителите като активни участници в процеса на предоставяне на услугата и осигурява условия за работа на Съвета на потребителите. | Веднъж в рамките на установеното време за периода на изпълнение на проверката. | **…** | В услугата е създаден Съвет на потребителите. Ежегодно потребителите се включват в процеса на оценка на качеството на услугата. |
| 12. Наблюдение за наличие на осигурена гаранция за зачитане в максимална степен на личното достойнство и защита на потребителите от злоупотреба и насилие. | Веднъж в рамките на установеното време за периода на изпълнение на проверката. | **…** | Потребителите познават Процедурата за подаване на жалби. Всички подадени в последните 12 месеца жалби са вписани в Регистър за жалбите. Всички подадени в последните 12 месеца жалби са разгледани и са предложени решения от Комисията по жалбите. Интервюираните служители познават Процедурата за закрила от насилие, злоупотреби, тормоз и дискриминация. Интервюираните потребители са запознати с правото си на защита от всякакви форми на насилие и злоупотреба. Служителите преминават веднъж годишно обучение за закрила от насилие. При регистрирани случаи на насилие доставчикът е осигурил необходимите външни специалисти за оказване на психологическа и/или социална подкрепа на потребител, жертва на насилие, и това се отразява в ИПП. На потребителите е осигурен достъп до социална услуга Застъпничество и посредничество. На потребителите е осигурен достъп до телефон и/или интернет. |
| 13. Наблюдение за наличие на съобразяване на мнението на потребителите при оценка на изпълнението на Програмата за развитие на качеството. | Веднъж в рамките на установеното време за периода на изпълнение на проверката. | **…** | Разработени са подходи за търсене на мнението на потребителите. Наличие на поне едно проучване на удовлетвореността на потребителите в рамките на всеки 12 месеца. Програмата за развитие на качеството и Годишният отчет към АКСУ отразяват постигнатите резултати от проучването на удовлетвореността. |
| 14. Наблюдение за наличие на осигурена възможност за поддържане на семейни и социални връзки | Веднъж в рамките на установеното време за периода на изпълнение на проверката. | **…** | В ИПП на потребителя са включени договорени с него цели и дейности за активен социален живот. Установяване на брой потребители, които са пребивавали в домашна среда през последните 12 месеца. |

**IV. ГОДИШЕН КОНТРОЛ И МОНИТРОИНГ НА КАЧЕСТВОТО НА ПРЕДОСТАВЯНАТА СОЦИАЛНА УСЛУГА.**

Годишен контрол и мониторинг на качеството на предоставяната СУ – „…………..“ се извършва чрез изготвяне на обобщен писмен отчет от Ръководителя на услугата, който включва обобщена информация за:

1. резултатите от Докладите и анализите по чл. 10, ал. 1 – 3;
2. постигнатите за календарната година резултати от прилагането на Програмата за развитие на качеството на предоставяната СУ - „…….“.

В случай на идентифицирани при годишния контрол и мониторинг несъответствия или нарушения, ръководителят следва да актуализира програмата за развитие на качеството на предоставяната от него социална услуга, инструментите и методите на работа.

За всяко несъответствие и всяко предприето действие по отстраняването му, Ръководителят на СУ – „…………“ следва да уведоми писмено Директор на Дирекция/Началник на отдел „…………..“ в Община…………..

След всяко актуализиране на Програмата за развитие на качеството на социалната услуга Ръководителят на СУ – „…………“ следва да представи в срок до три работни дни екземпляр от нея за сведение в Дирекция/Отдел „………….“ в Община………….

Съгласували:

**……………………**

*Директор на Дирекция/Началник на отдел „…………..“*

*в Община………………….*

**………………………**

*Главен счетоводител на „…………..“*

*в Община…………………*

**…………………….**

*Главен експерт в Дирекция/Отдел „………………….“*

*в Община………………………*

Изготвил:

…………………….

Управител на СУ- „………..“/ КСУ- „……………….“