**ТЕМА 1**

**НАРЕДБА ЗА КАЧЕСТВО НА СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ – ПРЕДМЕТ НА ПРАВНА РЕГЛАМЕНТАЦИЯ. ОСНОВНО СЪДЪРЖАНИЕ НА СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВО НА СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ ПО ЧЛ. 15 ОТ ЗСУ СЪГЛАСНО НАПРАВЛЕНИЯ ЗА КАЧЕСТВО**

***І. С НАРЕДБАТА ЗА КАЧЕСТВО НА СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ СЕ РЕГЛАМЕНТИРА:***

1. Въвеждане на стандарти за качество на социалните и интегрираните здравно-социални услуги съгласно Закона за социалните услуги, както и критерии за изпълнението на тези стандарти.

1.1. Стандартите за качество са съобразени с вида на социалната услуга и специфичните потребности на потребителите на услугата.

1.2. Стандартите се отнасят до три основни направления:

* организация и управление на социалната услуга;
* квалификация и професионално развитие на служителите, осъществяващи дейността по предоставянето на социалната услуга;
* ефективност на услугата с оглед постигнатите резултати за лицата, които я ползват, в отговор на потребностите им.

2. Въвеждане на правила за приложимостта на новите стандарти за качество на социалните услуги по отношение на сега действащите социални услуги до приемането на Националната карта на социалните услуги.

3. Съблюдаване на въведени основни принципи, от които следва да се ръководят доставчиците на социални услуги при разработването на програмите за развитие на качеството на социалните услуги.

4. Методите за извършване на мониторинг и контрол на качеството на социалните услуги от ръководителите на социални услуги, общините и другите доставчици на социални услуги, както и от Агенцията за качеството на социалните услуги.

5. Минималните изисквания за броя и квалификацията на необходимите служители, които осъществяват дейността по предоставяне на различните видове социални услуги.

***В срок до 12 месеца от влизането в сила на наредбата доставчиците на социални услуги привеждат предоставяните от тях услуги в съответствие със стандартите за качество.***

***ІІ. ОСНОВНО СЪДЪРЖАНИЕ НА СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВО НА СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ, ДЕФИНИРАНИ СЪГЛАСНО ЗСУ В НАПРАВЛЕНИЕ „ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ“***

**1. Стандарт 1. Управление** – социалната услуга прилага система за управление, която да насърчава културата на качеството и да 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 и прилагането на добри практики.

**Критерии за изпълнение на стандарт 1**: - Доставчикът на социалната услуга прилага система за управление на служителите, ресурсите и качеството; Управлението на социалната услуга е ясно структурирано, като управляващото услугата лице е назначено от доставчика на услугата за осъществяване на ръководство и е работодател на служителите, предоставящи услугата; Доставчикът на социалната услуга прилага методи за работа, съобразени с проучени добри практики за работа с потребители.

**2. Стандарт 2. – Организация на дейностите** - социална услуга организира ежедневието в услугата, дейностите с потребителите и работата на служителите според предварително изготвени правила за организация.

**Критерии за изпълнение на стандарт 2** - Доставчикът на социалната услуга е организирал дейностите с всеки потребител по начин, който е съобразен с неговите потребности и желания и който отчита правата и интересите на останалите потребители; Доставчикът на социалната услуга осигурява на потребителите подходяща среда, в която се зачита правото им на лично пространство и уединение в условията на сигурност и зачитане на достойнството им.; Доставчикът на социалната услуга осигурява единен подход в работата с потребителите; Доставчикът на социалната услуга организира подходяща грижа и подкрепа на потребителите; Доставчикът на социалната услуга осигурява възможност - при необходимост - за съхранение на материални ценности и парични средства на всеки потребител.

**3. Стандарт 3. – Място на предоставяне (когато услугата се предоставя в специализирана среда)** - Специализираната среда на социалната услуга е разположена на място с изградени инфраструктурни, транспортни и комуникационни връзки и различни видове обществени услуги, което способства за постигане целите на услугата и качество на живота на потребителите.

**Критерии за изпълнение на стандарт 3** - Общността разполага с работещи и достъпни услуги - здравни, административни, културни и за организация на свободното време. Мястото на социалната услуга е комуникативно. Услугата има административен адрес на предоставяне.; При възможност, специализираната среда на социалната услуга разполага с прилежаща територия, която се обособява като част от услугата и има лесен достъп до външните прилежащи пространства.

**4. Стандарт 4. Специализирана среда** - Специализираната среда, в която се предоставя социалната услуга РГЛУ, създава подходящи и устойчиви условия за живот и възможност за ефективна подкрепа на потребителите.

**Критерии за изпълнение на стандарт 4** - Помещенията за живеене, нощувка, дневни занимания или други общи помещения за социални контакти, хранене и приготвяне/разпределяне на храна, включително и за предоставяне на заместваща грижа, са достатъчно на брой, достъпни, обзаведени съобразено с функционалното им предназначение и специфичните потребности на групите потребители; Санитарно-хигиенните помещения (бани, тоалетни) в социалната услуга са достатъчно на брой, като тоалетните и баните позволяват диференциране на ползването им по пол.; Доставчикът на социалната услуга спазва санитарно-хигиенните изисквания по отношение осветление, отопление и вентилация на всички помещения.; Специализираната среда (материалната база), в която се предоставя социалната услуга, е в състояние да посрещне потребители със специални потребности при придвижване.

**5. Стандарт 5. Безопасност и сигурност** - Специализираната социална услуга осигурява сигурна и безопасна среда за потребителите и служителите според действащите нормативни изисквания, като доставчикът регулярно съгласува действията си с препоръките на компетентните органи.

**Критерии за изпълнение на стандарт 5** - Доставчикът на социалната услуга: осигурява аварийна и пожарна безопасност за потребителите и служителите.; прилага процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества.; прилага Програма за превенция и план за действие при възникване на епидемична ситуация; осигурява лични предпазни средства за служителите и потребителите на услугата.; гарантира 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.

**6. Стандарт 6. Поверителност и сигурност на информацията** - Социалната услуга гарантира защита на поверителността, сигурността на личните данни и информацията за потребителите.

**Критерии за изпълнение на стандарт 6** - Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага политика/процедура за сигурността и поверителността на личните данни за потребителите.; Доставчикът на социалната услуга архивира досиетата на потребителите и ги съхранява съгласно изискванията на Вътрешни правила за архивиране на информацията.

**7. Стандарт 7. Работа с общността** - системната комуникация на социалната услуга с партньори, други доставчици, държавни и общински служби, бизнес, медии и други допринасят за социалното включване на потребителите.

**Критерии за изпълнение на стандарт 7**- Доставчикът предоставя социалната услуга чрез взаимодействие с други доставчици на социални, образователни, здравни, културни и други услуги.; Доставчикът на социалната услуга има разработена и налична актуална информация за целите на външна и вътрешна комуникация.

**8. Стандарт 8. Финансов ресурс\* - Добро финансово управление на социалната услуга.**

**Критерии за изпълнение на стандарт 8**.- Доставчикът планира и разходва финансовите средства за предоставяне на социалната услуга законосъобразно, ефективно, отчетно и отговорно.; 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.

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

***ІІІ. ОСНОВНО СЪДЪРЖАНИЕ НА СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВО НА СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ, ДЕФИНИРАНИ СЪГЛАСНО ЗСУ В НАПРАВЛЕНИЕ „КВАЛИФИКАЦИЯ И ПРОФЕСИОНАЛНО РАЗВИТИЕ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ, ОСЪЩЕСТВЯВАЩИ ДЕЙНОСТИ ПО ПРЕДОСТАВЯНЕ НА СОЦИАЛНИ УСЛУГИ “***

**1. Стандарт 1. - Структура и квалификация на служителите** - Социална услуга осигурява възможно най-високо качество на човешките ресурси, необходими за ефективно предоставяне на услугата, съобразно нейната специфика.

**Критерии за изпълнение на стандарт 1**.- Доставчикът на социалната услуга осигурява достатъчно на брой и с необходимата професионална подготовка служители.; 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.

**2. Стандарт 2. - Развитие на служителите** - Доставчикът на социалната услуга 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.

**Критерии за изпълнение на стандарт 2.**- Доставчикът на социалната услуга осигурява: условия за професионално развитие на служителите.; въвеждащи и надграждащи/специализирани обучения за служителите.; професионална подкрепа на служителите чрез наставничество, групова и индивидуална супервизия.

***ІV. ОСНОВНО СЪДЪРЖАНИЕ НА СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВО НА СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ, ДЕФИНИРАНИ СЪГЛАСНО ЗСУ В НАПРАВЛЕНИЕ „ЕФЕКТИВНОСТ НА УСЛУГИТЕ С ОГЛЕД НА ПОСТИГНАТИТЕ РЕЗУЛТАТИ ЗА ЛИЦАТА, КОИТО ГИ ПОЛЗВАТ“***

**1. Стандарт 1. Вход в услугите** – Включването/настаняването на потребители в социалните услуги е планирано и договорено между доставчика и потребителя и е добре подготвено.

**Критерии за изпълнение на стандарт 1**.- Включването/настаняването в социалните услуги е съобразно индивидуалните желания и потребности на потребителите и е в съответствие с изискванията на нормативната уредба.; Доставчикът на социалните услуги гарантира прилагането на ясна процедура за прием на всички потребители в съответствие с профила на съответната услуга.

**2. Стандарт 2. Управление на случай.** - Социалните услуги организират ефективно управление на случая на всеки потребител с оглед задоволяване в максимална степен на неговите потребности и постигане на социално включване.

**Критерии за изпълнение на стандарт 2.-** Предоставянето на социалните услуги (с изключение на общодостъпните) се извършва съобразно индивидуална оценка на потребностите (ИОП) на потребителите, индивидуален план за подкрепа (ИПП), както и техните желания и предпочитания. Доставчикът гарантира участието на потребителите във всеки етап от работата по управление на случай. Доставчикът планира и подготвя съвместно с всеки потребител прекратяване ползването на социалната услуга по начин, който гарантира уважение на личността и създаване на условия за преход към новия начин на живот.

**3. Стандарт 3. Здраве и хранене (за социални услуги предоставяни в специализирана среда)** - Специализираните социални услуги осигуряват на всеки потребител достъп до здравна профилактика, здравни грижи, лечение и рехабилитация.

**Критерии за изпълнение на стандарт 3.-** Доставчикът на социалните услуги: осигурява на всеки потребител съдействие за получаване на медицинска помощ, както и достъп до здравни услуги. Потребителите получават подкрепа при избор на личен лекар и дентална помощ - ако се налага да бъдат сменени и при нужда от съдействие.; Доставчикът на социалната услуга гарантира приема на лекарствени продукти от потребител според необходимостта - само при наличие на рецепта от лекар - и които се закупуват с лични средства на потребителите. Доставчикът: поддържа в наличност основни лекарствени продукти за оказване на първа помощ и медицинско обслужване.; полага грижи за здравословното състояние на потребителите, като своевременно им съдейства за достъп до необходимата специализирана медицинска помощ и подкрепа при провеждане на лечение и/или рехабилитация.; осигурява съобразена с индивидуалните потребности на потребителите здравна промоция и превенция, здравно образование и подкрепа на потребителите, ако те я желаят и имат необходимост, при пазаруване и приготвяне на храната им, като ги обучава в принципите на здравословно/диетично хранене.

**4. Стандарт 4. Обучение и придобиване на трудови умения -** Социалните услуги осигуряват достъп на потребителите до образователни програми и програми за осигуряване на заетост според индивидуалните им възможности и заявени интереси.

**Критерии за изпълнение на стандарт 4.**- Доставчикът на социалните услуги съдейства на потребителите, които искат да придобият нови умения, чрез търсене на подходяща форма на обучение, осигуряване на обучителни материали и др.

**5. Стандарт 5. Жизнени умения за независим живот, отдих и организация на свободно време** - Социалните услуги създават условия и подкрепят всеки потребител за придобиване на знания и развиване и надграждане на умения и готовност за независим живот.

**Критерии за изпълнение на стандарт 5.-** Доставчикът на социалните услуги познава и гарантира правото на независим живот, като подкрепя изграждането, възстановяването и поддържането на практически умения за живот, социални и комуникативни умения и др.; осигурява условия за включване на потребителите 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. Дейностите се планират заедно с потребителите, представляват неразделна част от ежедневието им и подпомагат тяхното физическо, емоционално и социално развитие.

**6. Стандарт 6. Взаимоотношения потребители – служители** – Социалните услуги осигуряват условия за изграждане на отношения, основани на взаимно уважение и разбиране между потребителите и служителите. Служителите имат знания и прилагат стратегии за справяне с неприемливо поведение на потребителите.

**Критерии за изпълнение на стандарт 6.-** Стратегията за справяне и/или индивидуалния подход към всеки потребител е резултат от планираната грижа, наблюденията, обсъждане на случая в екип и се съобразява с етичните принципи на работа.; Доставчикът на социалните услуги: прилага ефективна система за комуникация, разбира комуникативните ограничения и поведението на потребителите и реагира подходящо в съответните ситуации; създава условия за изслушване на мнението на потребителите в процеса на предоставяне на услугата, като гарантира, че изразените мнения на потребителите няма да доведат до негативни последствия за тях; подкрепя участието на потребителите във вземането на решения по важни за тях въпроси; разработва и прилага Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от страна на потребител.; Служителите на социалните услуги познават характерното поведение на всеки потребител. Прилагане на добри практики и насоки за работа с лица в състояние на криза, при проява на неприемливо поведение, агресия.; Доставчикът на социалните услуги не допуска прилагане на мерки за физическо ограничаване на потребител.

**7. Стандарт 7. Права на потребителите** – Социалните услуги подкрепят потребителите да познават и отстояват правата си. Услугите гарантират включването на потребителите като активни участници и ключови партньори по време на предоставянето и оценката на качеството на услугата.

**Критерии за изпълнение на стандарт 7**.- Доставчикът на социалните услуги: познава и спазва правата на потребителите; гарантира достъп до правосъдие и правна защита на всички потребители.; включва потребителите като активни участници в процеса на предоставяне на услугата (а в социални услуги за резидентна грижа осигурява и условия за работа на Съвета на потребителите); гарантира в максимална степен зачитане на личното достойнство и защита на потребителите от злоупотреба и насилие; търси активно мнението на потребителите при оценка на изпълнението на Програмата за развитие на качеството.

**8. Стандарт 8 - Семейни и социални връзки ( приложим при социални услуги за резидентна грижа)** - Специализираните социални услуги подкрепят потребителите съобразно техните желания да установяват и поддържат контакти със семейството си, да изграждат социална мрежа за подкрепа.

**Критерии за изпълнение на стандарт 8.** - Доставчикът на социалните услуги подкрепя потребителите да поддържат своята култура, семейна история, религия, общност и връзки, които са важни за тях.; подкрепя потребителите при изразено от тях желание за създаване/възстановяване или поддържане на връзки със семейството им.; подкрепя потребителите да поддържат социални и общностни връзки. Доставчикът насърчава потребителите да развиват хобита и интереси и да бъдат включвани в различни дейности, инициативи и събития в общността.