

ИВАЙЛО ИВАНОВ
ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР НА
АГЕНЦИЯ ЗА СОЦИАЛНО
ПОДПОМАГАНЕ

УТВЪРДИЛ:

НАДЯ ШАБАНИ
ПРЕДСЕДАТЕЛ НА
ДЪРЖАВНА АГЕНЦИЯ
ЗА ЗАКРИЛА НА ДЕТЕТО

МЕТОДИКА
ЗА УСЛОВИЯТА И НАЧИНА НА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА
СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ В ЦЕНТЪР ЗА ОБЩЕСТВЕНА
ПОДКРЕПА

ВЪВЕДЕНИЕ.....	2
ГЛАВА I. СЪЩНОСТ НА УСЛУГАТА.....	3
1. Определение.....	3
2. Капацитет на ЦОП.....	3
3. Целеви групи.....	4
4. Принципи в работата на ЦОП.....	4
5. Място в системата от услуги.....	5
6. Процедура за откриване, закриване и възлагане на управлението на ЦОП.....	5
ГЛАВА II. РАЗВИТИЕ НА СЛУЧАЯ В ЦОП	5
ГЛАВА III. ОБХВАТ НА УСЛУГАТА.....	12
ГЛАВА IV. МЕСТОПОЛОЖЕНИЕ И МАТЕРИАЛНА БАЗА.....	17
ГЛАВА V. УПРАВЛЕНИЕ НА ЦОП	20
ГЛАВА VI. УПРАВЛЕНИЕ НА ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ.....	26
ГЛАВА VII. ЗАЩИТА ОТ ЗЛОУПОТРЕБА, НАСИЛИЕ И ДИСКРИМИНАЦИЯ.....	33

ВЪВЕДЕНИЕ

Настоящата методика е разработена в съответствие с българското и международно законодателство в областта на закрилата и правата на детето, както и на социалните услуги за деца и семейства. Разработването ѝ се основава на опита, натрупан основно в работата на Центровете за обществена подкрепа (ЦОП) към Комплексите за социални услуги за деца и семейства, създадени по проект “Реформа за повишаване благосъстоянието на децата” на МТСП, които функционират от 2005 г., както и на съвременните научни знания за детството и ролята на семейството за развитието на детето. Методиката е разработена на базата на широко обсъждане в мултидисциплинарна група, включваща представители на Неправителствени организации (НПО), доставчици на социални услуги, Агенцията за социално подпомагане и Държавна агенция за закрила на детето.

В методиката са представени изискванията за качество на услугата по отношение на материална база, персонал и организация на дейностите. С нея се определя задължителния минимум услуги и дейности, които трябва да се осигурят в ЦОП и се задават минималните изисквания за качество на услугата.

Ясното описание на целите и обхвата на услугите, на целевите групи, начините за насочване на ползватели към услугите, както и на механизмите на взаимодействие между Дирекция „Социално подпомагане” (Д”СП”) и доставчика на услугата допринася за подобряване на работата с деца и семейства в риск, с оглед превенция на изоставянето и реална деинституционализация.

Подробното очертаване на методиката, по която се предоставят услугите в ЦОП дава възможност на доставчиците на услугата /общини, физически лица, регистрирани по Търговския закон, юридически лица, лицензирани по чл. 43б от Закона за закрила на детето/ да преценят необходимите ресурси, да създадат адекватна организация на работа, да осъществяват вътрешен контрол върху качеството и да създават система за подобряването му. От друга страна, методиката задава ясни критерии за оценка на тяхната работа, което гарантира на доставчика обективност при оценяване на качеството и резултатите от работата от страна на контролиращите органи. Тя е препоръчителна за всички доставчици на социалната услуга ЦОП, независимо от произхода на финансирането на услугите в ЦОП.

Методиката е предназначена да служи на общинските администрации и в качеството им на възложители, като им дава основа за предявяване на изисквания по

отношение на обхвата и качеството на предлаганата услуга при провеждането на конкурси за избор на доставчик и при осъществяването на контрол върху качеството.

Детайлно разработените методика за работа и индикатори за оценка изпълнението на стандартите конкретизира изискванията на Наредбата за критериите и стандартите за социални услуги за деца по отношение на услугите в ЦОП и задава точни критерии, по които органите, осъществяващи инспекции и контрол на качеството, могат да оценяват качеството на предоставяните услуги, както и ефективността на направените разходи в ЦОП.

Методиката гарантира правото на клиентите активно да участват в избора на услуги, като им дава възможност да преценят дали услугата, която се предлага, отговаря на техните потребности, а също и дали получават качествена услуга.

Глава I. СЪЩНОСТ НА УСЛУГАТА

1. Определение

"Център за обществена подкрепа" е комплекс от социални услуги, предназначени за деца и семейства с цел предотвратяване на изоставянето на децата и настаняването им в специализирани институции, превенция на насилието и отпадане от училище, деинституционализация и реинтеграция на деца, обучение в умения за самостоятелен живот и социална интеграция на деца от институции, консултиране и подкрепа на семейства в риск, оценяване, обучение и подкрепа на приемни родители и осиновители, консултиране и подкрепа на деца с поведенчески проблеми и прояви.

2. Капацитет на ЦОП

„Капацитет“ е средно годишният брой основни потребители, по които екипът на ЦОП е предоставял услуги.

„Основен потребител“ е всяко лице, за или с което се сключва Договор за предоставяне на услуги. Това включва, както потребители, насочени от ДСП/ОЗД, така и самозаявили се потребители или такива, насочени от други институции или организации. Не се отчитат като основни потребители посетители, които са потърсили само информация.

С оглед изпълнение целите на услугите, предоставяни в ЦОП и приоритетно предоставяне на услуги в подкрепа работата на системата за закрила на детето.

Част от капацитета може да се формира от социална работа в група. В този случай под **работа в група** трябва да се разбира следните дейности:

- по първична превенция на обществено значими проблеми, като превенция на рисково и отклоняващо се поведение, на насилието и агресията;
- за развиване на жизнени и социални умения и подготовка за независим живот
- насочени към родители/лица, които полагат грижи за детето с оглед подобряване на грижата и създаване на сигурна и стимулираща среда за развитие на детето.

За да се отчете като част от капацитета на ЦОП, едно лице (дете, възрастен) трябва да е участвало в не по-малко от три сесии на групова работа, като 4 участвали в групата лица се отчитат като един основен потребител. Като част от капацитета трябва да се отчита и мобилната социална работа, насочена към достигане, откриване и работа на терен с деца и семейства от високорискови общности, където те живеят, работят или пребивават и когато няма сключен Договор за предоставяне на услуга. За да се отчете като част от капацитета на ЦОП, екипът трябва да е работил с лицето минимум два пъти през месеца, като 6 лица, на които е оказано съдействие и подкрепа, се отчитат като един основен потребител, когато се отнасят по един случай на дете. Когато се отнасят за различни деца са отделни случаи. Капацитетът се определя и одобрява от Общинския съвет, когато услугата функционира като държавно-делегирана дейност. Определянето на капацитета на ЦОП се извършва след предварително проучване и анализ на актуалната ситуация в

областта/ общината и дефиниране потребностите от социални услуги. При определяне на капацитета трябва да се имат предвид основно следните данни:

- Брой детско население в общината;
- Брой деца в риск, регистрирани в регистрите на Дирекция „Социално подпомагане” (Д”СП”), вкл. деца с увреждания, ако се предвижда ЦОП да предоставя услуги и за тази група деца;
- Наличие в общината на социални услуги за деца от резидентен тип;
- Високо - рискови общности.

Трябва да се има предвид, че, за да се развие пълният капацитет на ЦОП е необходимо определено време (в рамките на 6 до 8 месеца).

3. Целеви групи

- **Деца от 0 до 18 години в риск:**
 - жертва на злоупотреба, насилие, експлоатация или всякакво друго нехуманно или унижително отношение или наказание в или извън семейството му;
 - за които съществува опасност от увреждане на тяхното физическо, психическо, нравствено, интелектуално и социално развитие;
 - с увреждане;
 - необхванати от образователната система, в риск от отпадане или отпаднали от училище.

и техните семейства

- **Деца от 0 до 18 години и техните семейства от общността**, към които са насочени дейностите по първична превенция, както и различни информационни кампании;
- **Деца и младежи в специализирани институции или услуги от резидентен тип;**
- **Младежи, напускащи специализирани институции или услуги от резидентен тип;**
- **Бременни жени, родители/ законни представители на дете в риск**, за които ОЗД/Д”СП” е преценил, че имат нужда от специфична подкрепа или съдействие;
- **Кандидати за или вече одобрени приемни семейства;**
- **Кандидати за или вече одобрени осиновители;**
- **Лица.**

4. Принципи в работата на ЦОП

- Гарантиране на най-добрия интерес на детето, съгласно Конвенцията на ООН за правата на детето;
- Гарантиране правото на всяко дете да бъде отглеждано в семейна среда;
- Зачитане на достойнството и личността на детето;
- Уважение към личната история, религиозна, етническата и културна идентичност на детето и семейството му;
- Зачитане правото на детето на изразяване на мнение и изслушване;
- Индивидуален подход на интервенциите при работа по случай;
- Доброволност за ползване на социалните услуги, предоставяни в ЦОП;
- Подбор на лицата, пряко ангажирани в дейностите по закрила на детето, съобразно техните личностни и социални качества и грижа за тяхната професионална квалификация и подкрепа.
- Проява на толерантност и разбиране от страна на персонала към различията и многообразните потребности на децата.
- Работа в екип и междуинституционално сътрудничество.

- Поверителност.

5. Място в системата от услуги

ЦОП е част от системата от социални услуги, които се предоставят в определено населено място. Откриването на услугата трябва да се предшества от задълбочен анализ на потребността от услугите, които могат да се предоставят в ЦОП на ниво общината и област.

Анализът включва:

- Демографска, социална и здравна характеристика на региона/ общината с фокус към детското население – структура, пол, възраст, заболяемост; Анализ на съществуващи тенденции.
- Анализ на съществуващи прогнози за промяна или запазване на демографските, социалните и здравни характеристики на региона/ областта/ общината;
- Идентифициране на рисковите групи в населеното място;
- Анализ на потребностите на децата и семействата в идентифицираните рискови групи;
- Анализ на съществуващите социални услуги в областта и тяхното съответствие на нуждите на рисковите групи;
- Брой, профил и качество на услуги в общността, транспортни и комуникационни връзки, здравни, образователни, социални и рехабилитационни услуги, ресурси от специалисти, културни и спортни институции;
- Анализ на съществуващи общински стратегии за закрила на детето и планове за реализирането им;
- Преглед и анализ на мониторингови доклади (ако има такива) за изпълнение на стратегическите цели и приоритети на областта/общината.

Разкриването на услугата трябва да е предвидено и в областната стратегия за развитие на социални услуги.

6. Процедура за откриване, закриване и възлагане на управлението на ЦОП

Процедурите за откриване, закриване на ЦОП се извършват в съответствие с изискванията на ЗСП- чл.18а и ППЗСП - чл. 36б, ал.4, чл. 36в., а възлагане на управлението на ЦОП на външни доставчици в съответствие с изискванията на ЗСП и ППЗСП - чл. 37-39а.

Глава II. РАЗВИТИЕ НА СЛУЧАЯ В ЦОП

Стандарт 1: Вход към услугата

Всеки случай се приема на базата на ясни критерии и процедури.

Резултат: Услугата се предоставя на тези, които се нуждаят от нея

1.1. Насочването към ползване на услуги в ЦОП на целевите групи услуги става чрез:

А) Отдел „Закрила на детето” (ОЗД) в Дирекция „Социално подпомагане” (Д”СП”).

- След извършена оценка на случая, директорът на Д”СП” по предложение на водещия специалист от ОЗД издава направление за ползване на социална услуга в ЦОП съгласно чл. 20, ал. 2 от ППЗЗД (*Приложение 4 от ППЗЗД*) , придружено от социален доклад и план за действие. По преценка на Д”СП” , при липса на съдействие от страна на родителите/законните представители на детето за

ползване на услуга, директорът на Д"СП" издава заповед за ползване на услугата съгласно чл. 20 ал. 4 т. 1 от ППЗЗД.

- При наличие на риск в бъдеще, когато детето е насочено да ползва услуга с цел превенция на риска, без в О"ЗД" да е отворена работа по случай.
- Насочването може да бъде за извършване на проучване и оценка по случай, по който работи О"ЗД". В тези случаи водещият социален работник, съгласувано с началник ОЗД в ДСП издава направление, в което се посочва целта на проучването и оценката, както и очакваните резултати и срока за изпълнение.

Б) Други институции и организации, като: специализирани институции за деца, Местна комисия за борба с противообществените прояви на малолетни и непълнолетни (МКППБМН), Детска педагогическа стая, училища и детски градини и др. Насочването се осъществява по реда и практиката, установена между доставчика и насочващата организация.

В) Самозаявили се клиенти, които по собствена преценка са се насочили към ЦОП.

1.2. Доставчикът на услугите в ЦОП получава информация за нов ползвател на услугите чрез:

А) Водещият специалист от ОЗД информира управителя на ЦОП за издадено направление за ползване на услуги в ЦОП.

- В срок до три дни след подаване на заявката, водещият специалист от ОЗД организира информационна среща с управителя или негов представител и ползвателя на услуги в ЦОП (детето и неговите родители/законни представители; родител; бременна жена)
- На срещата се обсъждат целите и обхвата на исканата услуга, както и въпроси, свързани с взаимодействието с потребителите на услугата, техните права и задължения и се предават направлението и придружаващите го документи /освен в случаите, когато няма отворен случай в ОЗД/. Водещият случаят специалист води протокол.
- При невъзможност да се организира такава среща, направлението и придружаващите го документи може да бъде изпратено и по пощата директно до управителя на ЦОП. В тези случаи информационната среща се организира от водещия случая от ОЗД след постъпило искане от страна на ключовия специалист по случая от ЦОП, но не по-късно от 7 дни след издаване на направлението.

Б) При насочване от други институции, предоставянето на информация и насочващите документи става по пощата или при провеждане на среща между представител на институцията – организацията или по друг начин, договорен между ЦОП и организацията.

В) Самозаявилите се клиенти, след представяне на техния проблем/причините за търсене на подкрепа, и при преценка за възможността за ползване на услуга в ЦОП, подават заявка до доставчика за ползване на конкретната услуга.

Г) Направлението /насочващият документ/заявката се вписва в Регистъра за входяща кореспонденция на ЦОП веднага след неговото получаване.

1.3. Задължителните документи за започване на работа по случай са:

- Направление/Заповед, съпроводено от подробен социален доклад и план за действие изготвени от водещия специалист от ОЗД/ Д"СП" надлежно оформени съгласно законосъобразния ред.
- Подробна информация по случая от направляващата институция;
- Заявка от самозаявил се клиент за ползване на услуги

1.4. Доставчикът на услугата изработва процедура за начало на предоставянето на услуги в ЦОП. Персоналът познава и следва процедурата.

В процедурата ясно се описват следните елементи:

- изискващата се задължителна документация, без която не може да започне предоставянето на услугата,
- запознаване на ползвателя със същността на услугата, екипа по услугата, Правилника за вътрешния ред и Процедурата за подаване и разглеждане на жалби
- откриване на досие на ползвателя,

Индикатори за изпълнение	Източник на информация
За всеки ползвател има документ, показващ насочването към услугата – направление/заповед от ОЗД/ДСП и съпътстващи го социален доклад и план за действие; документ от друга институция, заявка от самозаявил се клиент.	Лично досие на ползвателя
За всеки ползвател има отворено досие.	Съответствие на ползвателите, вписани в регистъра на услугата и отворените лични досиета.
Всеки ползвател има задължителен набор от документи по приема.	Лично досие на ползвателя
Има разработена писмена процедура за вход към ползване на услугите в ЦОП	Писмена процедура
Планиращите срещи се протоколират.	Протоколи от срещите

Стандарт 2: Управление на случай в ЦОП
Управлението на случай в ЦОП се осъществява в условията на партньорство и договаряне между ОЗД, доставчика и ползвателя.

Резултат: Всеки ползвател получава услуги, съответстващи на индивидуалните му потребности и на заложените в Плана за действие и Плана за услуги цели.

- 2.1. До 2 работни дни след получаване на заявка от водещия случая в ОЗД за предоставяне на дадена услуга в ЦОП или след постъпване на документи за предоставяне на услуга в ЦОП на нов ползвател, управителят на ЦОП определя ключов специалист и екип за работа по конкретния случай.**
- Разпределението на случаите става на базата на компетентностите и специализацията на съответния професионалист и неговата натовареност. За качествено предоставяне на услугите, препоръчително е един специалист да работи по минимум 10 отворени индивидуални случая.
 - Ключовият специалист води досието на ползвателя, в което прилага всички събрани по случая документи и координира дейностите по изготвянето и изпълнението на плана за предоставяне на услугата,
 - При стартиране на услугата ключовият специалист информира ползвателя в подробности за същността на предлаганата социална услуга, с екипа, който ще предоставя услугата и неговите функции. Той запознава ползвателя с Правилника за вътрешния ред, процедурата за подаване и разглеждане на жалби, процедурата за действие при възникване на бедствия и аварии и плана за евакуация.
 - При необходимост и в зависимост от спецификата на нуждите, ключовият специалист инициира включването на външни специалисти в екипа за работа по конкретния случай. Той координира работата по случая на ангажираните специалисти и следи за постигането на поставените цели

2.2. До 10 дни след регистриране на направлението или друг тип насочващ документ/заявка, се сключва договор за ползване на социални услуги.

- Договорът се сключва със законния представител на детето или директно с ползвателя, ако е пълнолетно лице.
- В договора се посочват вида на предлаганите услуги, срока и условията на ползване, правата и задълженията на страните. Родителят попълва декларация за даване съгласие по Закона за защита на личните данни (ЗЗЛД) .
- Договорът се обсъжда и подписва в два екземпляра със съответните приложения: точно описание на социалната услуга, която ще се предоставя; процедура за жалби и сигнали, условия за достъп до информация, политика за закрила на детето в ЦОП.
- След подписване на договора, клиентът се вписва в Регистър на ползвателите на социални услуги, съобразен с изискванията на Закона за защита на личните данни и чл. 5 от Наредбата за критериите и стандартите за социални услуги за деца.
- При невъзможност да се установи контакт с лицето по издаденото направление или лицата, които го представляват в срока, посочен в т. 2.3. или лицето не сътрудничи на екипа, определен за работа по случая и в рамките на 30 дни Договорът не е подписан, ключовият специалист уведомява писмено Директора на ДСП за невъзможността да бъде предоставена услугата по издаденото направление, като в него посочва конкретните причини и действията, които са извършени от ЦОП.

2.4. До 14 дни след сключване на договора за ползване на краткосрочна услуга и до 20 дни за ползване на дългосрочна услуга ключовият специалист изготвя специализирана оценка. .

- Оценката се основава на предварителната информация от социалния доклад към направлението, събраната информация от проведените разговори и наблюденията на екипа по случая.
- Специализираната оценка задължително покрива следните области:
 - оценка на потребностите (свързани с развитието на детето; капацитета на родителите адекватно да задоволят тези потребности и факторите на социалната среда);
 - оценка на зоните на потребност от помощ;
 - оценка на ресурсите;
- Ключовият специалист споделя на достъпен език изготвената оценка с детето и неговите законни представители или с пълнолетния ползвател, като активно търси тяхното мнение и съгласие.
- Ако в хода на извършване на специализираната оценка на самозаявил се ползвател, станат известни факти за дете в риск, ключовият специалист уведомява управителя, който подава сигнал до ОЗД в съответствие с изискванията на чл. 7 от ЗЗД.
- При наличие на спешност, е възможно да започне предоставяне на услуга без изготвена оценка на потребностите, която се изработва, след преодоляване на непосредствената опасност за детето.
- Сроктът на оценката може да се удължи при поява на обективни причини, възпрепятстващи изготвянето. В този случай ключовият специалист уведомява писмено управителя на ЦОП за причините, довели до забавянето и посочва срок, в който оценката ще бъде завършена.

2.5. На базата на специализираната оценка на потребностите, ключовият специалист разработва план за предоставяне на услугата.

- Индивидуалният план е специфичен за всяко дете по своите цели, съдържание, методи и продължителност. В плана се посочват: видът на услугите; различните дейности и стъпки за интервенция (индивидуална и групово работна, семейно консултиране, сесии за овладяване на умения и др.); специалистите, които ще бъдат ангажирани; продължителността на услугата; при необходимост –

допълнителни специалисти или услуги извън предоставяните в ЦОП. Вземат се под внимание дейностите, включени в плана за действие на ОЗД.

- Ключовият специалист споделя на достъпен език дейностите, заложи в плана с детето и родителите като активно търси тяхното мнение и съгласие.
- Планът се съгласува от всички участващи в предоставянето на услуга лица. Това се прави на екипна среща, на която задължително са поканени да присъстват: родителите на детето или хората, полагащи грижи за него; детето, в зависимост от възрастта и неговото развитие; водещият случай от ОЗД; ключовият специалист и подкрепящият екип от ЦОП. При невъзможност да се осигури присъствието на водещия от ОЗД, той се запознава с приетия план за услугите от ключовия социален работник.
- Всички участници в срещата за планиране се подписват, че са съгласни с плана. Във протокола от екипната среща за приемане на плана се отразяват всички коментари, виждания, опасения.
- В плана за предоставяне на услугата ключовият специалист вписва дата за преглед на изпълнението му.

2.6. Ключовият специалист свиква екипа, който работи по случая, не по-рядко от един път месечно при дългосрочна и веднъж на 15 дни при краткосрочна услуга.

Ключовият специалист представя на екипа информацията, която е необходима за оценка на развитието на случая и изпълнението на целите на услугата. Отделните членове на екипа също споделят своите наблюдения и оценки за изпълнението на плана за предоставяне на услугата. На срещата се води протокол, който се пази в личното досие. В протокола се описват датата на срещата, присъстващите лица, по чия инициатива се свиква, какъв е конкретният повод, направените изказвания, заключения и предложения. Всеки протокол се подписва от присъстващите на срещата. Екипна среща по случай може да бъде свикана по инициатива на друг член на екипа или от самия ползвател.

2.7. Ключовият специалист и водещият случай от ОЗД регламентират честотата и начините за провеждане на прегледите на случая.

- Прегледът на всеки случай се прави поне на три месеца при дългосрочните услуги и на месец-при краткосрочните услуги.
- Преглед на плана може да се прави и по-често, ако водещият случай социален работник от ОЗД го е заложил в плана за действие, при поискване от страна на ключовия специалист или на член на екипа по случай. Причина за това могат да бъдат значителни промени в житейската ситуация на детето или семейството, ако повечето от дейностите по плана са неефективни, или съществува друга причина, изискваща своевременна намеса.
- При всеки преглед на дългосрочна услуга и в края на предоставяне на краткосрочна услуга, ключовият специалист представя доклад до директора на Д"СП" за изпълнението на плана по предоставяне на услугата.
- Мултидисциплинарният екип и ползвателят на услугата (детето и неговите родители) участват в срещите по прегледите. В срещите по преглед на случая могат да се канят и други лица, роднини или близки на детето и неговото семейство, ако случаят налага това.
- Всяка среща за преглед на случая се документира, като се отбелязват целите на срещата, дискутираните проблеми, набелязаните цели и дейности на работа и поетите ангажменти от присъстващите. Протоколът се пази в досието на детето.

2.9. За всеки ползвател на услуга се води досие.

- Досиетата се съхраняват от доставчика съгласно изискванията на нормативната база за съхраняване на лични данни.
- Досието на всеки ползвател съдържа:
 - направление, план за действие, социален доклад от Д"СП" (ако насочването е от ДСП);

- протокол от информационна среща с ОЗД;
- договор;
- специализирана оценка, индивидуален план за услуги;
- протоколи от екипни срещи с ОЗД, доклади от доставчика за развитието на случая;
- други.

2.10. При провеждане на групова работа, за всяка формирана група, се води досие на групата, съдържащо следната документация:

- заявка за обучение;
- протоколи от проведено обучение – тема, програма, модули, участници, резултати от обучението;
- обратни връзки;
- материали по разглежданата тема

Индикатори за изпълнение	Източник на информация
За всеки случай на дете или родител, които получават услуги, има определен от управителя на ЦОП ключов социален работник.	Регистър на ползвателите
Всички ползватели са информирани за вида на предлаганата социална услуга.	Подписан договор от законния представител на детето или от пълнолетен потребител за ползване на услуги в ЦОП.
Всички специализирани оценки са изготвени от ключовите социални работници до 14 дни след сключване на договора за предоставяне на краткосрочна или до 20 дни при представяне на дългосрочна услуга.	Лично досие на ползвателя.
Планът за предоставяне на услугите е съгласуван с ползвателя (законния представител на детето). Детето, в зависимост от възрастта му, е запознато на разбираем за него език за това какво се планира да се прави и какво се очаква от него.	Планът е подписан от всички участници в срещата
Проведени са прегледи по отделните случаи с ОЗД.	Протоколи от проведените прегледи в личното досие на ползвателя
Изготвени са доклади за развитие на случая до Д”СП”.	Доклади за развитието на случая в личното досие на ползвателя.
За всеки ползвател се води досие, което съдържа всички необходими документи, както и пълна информация за развитието на случая.	Лично досие на ползвателя

Стандарт 3: Изход от услугата

Доставчикът има аргументирано предложение за затваряне на случая.

Резултат:

При прекратяването на услугата за детето е осигурена сигурна и стимулираща среда за развитие.

3.1. Прекратяването/ изходът от услугата става:

- След изтичане срока на направлението от Д"СП" и след като са постигнати целите за съвместна работа, посочени в индивидуалния план за услуги;
- Преди изтичане срока на направлението от Д"СП" при следните случаи:
 - при постигане на целите, посочени в индивидуалния план за услуги;
 - по желание на ползвателя;
 - при установено наличие на риск за правилното развитие на детето, което налага предприемане от страна на Д"СП" на друга мярка за закрила;
 - възникнали обстоятелства, които правят невъзможни предоставянето на услугата;
 - системно неспазване на задълженията по договора от страна на лицето, сключило договора с доставчика.

3.2. Прекратяването на услугата следва следната процедура:

- ключовият специалист изготвя заключителен доклад/предложение до Д"СП" (по чл.22, ал.2 от ППЗЗД), в който се прави оценка на постигнатите резултати и дава становище относно прекратяването на услугата.
- ключовият специалист провежда работна среща със социалния работник от ОЗД, водещ случая, родителите и детето, на която се обсъждат постигнатите резултати, постиженията и проблемите, необходимостта от прекратяване на услугата ли друго постигнато съвместно решение. Срещата се протоколира.
- при отказ от ползване на услугата, ползвателят подписва декларация.

3.3. Срокът на предоставяне на услуги в ЦОП може да бъде удължен в случаи, при които, след преглед на дейностите по индивидуалния план за предоставяне на услугите и резултатите от работата, бъде идентифицирана необходимост от продължаване на услугата или от насочване към друга услуга в ЦОП. В тези случаи, ключовият специалист излага мотивите си за това в изготвения от него доклад по т.3.2. с предложение за удължаване. При постигане на съгласие, Д"СП" издава ново направление/заповед за ползването ѝ.

3.4. При приключване на услугата, при възможност, ползвателите попълват анкетна карта относно удовлетвореността си от получената услуга.

3.4. Преди да се архивира досието на ползвателите в ЦОП се попълва формуляр за приключване на случая, в който се описват причините за прекратяване на услугата и датата се вписва в регистъра.

Индикатори за изпълнение	Източник на информация
Проведени екипни срещи с ОЗД за обсъждане на постигнатите резултати.	Протокол от проведена среща в личното досие ползвателя на услугата
Изготвени от ключовия специалист доклади/предложения с оценка на постигнатите резултати.	Доклад за развитие на дадения случай до Д"СП", приложен в личното досие на ползвателя
Има попълнение анкетни карти от ползвателя за обратна връзка относно удовлетвореността му от предоставяната услуга	Попълнена анкетна карта, която е приложена към досието на ползвателя
След приключване на услугата, досието на ползвателя е архивирано.	Архивирано досие ползвател, след приключване на услугата

ГЛАВА III. ОБХВАТ НА УСЛУГАТА

Стандарт 4: В ЦОП се предлагат широк спектър от услуги и дейности за подпомагане на деца и семейства в риск с цел предотвратяване на институционализацията на децата и преодоляване на други рискови ситуации за развитието им.

Резултат: Децата в риск и техните семейства на територията на общината имат възможност да ползват социалните услуги, които са им необходими с оглед ефективното им социално включване и зачитане правата на децата.

4.1. Услуги по превенция на изоставянето на деца и настаняването им в специализирани институции.

Работата по това направление е насочена към бременни и семейства, при които има риск от изоставяне на детето или настаняването му в специализирана институция поради negliжиране и невъзможност на семейството да осигури нормални условия за отглеждане на детето. След извършване на оценка на потребностите се предлагат:

- Програма „Бременност в риск” - след идентифициране на непълнолетни бременни и бременни в риск от изоставяне на детето се осъществява взаимодействие със структурите на доболничната помощ с цел установяване и регистриране на бременността в ранен етап и предприемане на превантивни мерки. Оказва се подкрепа, семейно консултиране, информиране, здравни съвети, групови обучения във връзка с пренатална и постнатална грижа, с цел развиване и повишаване родителския капацитет на бременните.
- Работа по превенция на изоставянето на новородени на ниво родилен дом, която се извършва по изискванията на “Методическо ръководство по превенция на изоставянето на деца на ниво родилен дом”
- Услуги за подкрепа на семействата – консултиране, подкрепа и придружаване, насочени към основните аспекти на доброто родителстване, справяне със задълженията по поддържане на дома, бюджетиране, управление на времето, насоки за търсене на работа и др.
- Програма „Обучение за добро родителстване”- насочена към повишаване на родителския капацитет в различни области в зависимост от възрастта и потребностите на децата. Такива могат да бъдат: хранене, хигиена, предпазване от заболявания на децата в ранна възраст, предпазване на детето от злополуки и насилие, стимулиране на психическото развитие на деца, справяне с проблемно поведение на детето и др. Провежда се под формата на групова работа или индивидуално консултиране.

4.2. Услуги, подпомагащи работата по реинтеграция на деца, настанени в институции

Целта на услугите е да се осигури връщането на деца, настанени в специализирани институции в семейна среда, която е безопасна и подходяща за развитието им. Планирането на услугите става в тясно сътрудничество и обмен на информация с ОЗД, като се търси активното участие на семейството. При осъществяване на дейности, насочени към дете в специализирана институция, те се съгласуват с екипа, който се грижи за детето в институцията. Това се осъществява чрез участие на ключовия специалист от ЦОП в мултидисциплинарния екип, изготвящ плана за грижи на детето.

Дейностите са насочени към детето и неговото семейство, и се осъществяват както в периода на подготовка за реинтеграция, така и в периода на след интеграционно наблюдение.

Дейности в пред интеграционния период:

- Подготовка на детето за реинтеграция чрез използването на различни форми на директна работа
- Информирание, консултиране и оказване на подкрепа на семейството за осъзнаване на последиците от институционализацията върху развитието на детето, за опознаване на особеностите му.
- Подкрепа и посредничество на семейството за разрешаване на въпроси, свързани с подобряване на битовите условия, намиране на работа, достъп до медицински услуги и др.
- Работа за оценка и повишаване родителския капацитет – умения за полагане на грижи за детето, способност да се осигури безопасна и сигурна среда за детето, да се предотврати рискът от насилие.
- Подкрепа на срещите между детето и семейството. Срещите могат да се провеждат в специализираната институция, на обществени места, в ЦОП или в дома на семейството. Социалният работник съдейства и подпомага провеждането на срещи, улеснява общуването между детето и родителите, наблюдава протичането им и развитието на отношенията между детето и семейството.

Дейности в след интеграционния период:

- Психологическо консултиране и подкрепа на детето и семейството за улесняване на адаптацията към новата среда и за подобряване на общуването между членовете на семейството
- Информирание, консултиране, насочване на семейството към ползването на адекватни услуги в общността с оглед по-добро посрещане потребностите на детето
- Подкрепа за задоволяване на образователните потребности на детето.

4.3 Подготовка в умения за самостоятелен живот и подкрепа за успешна социална интеграция и професионална реализация на деца и младежи от специализирани институции и услуги от резидентен тип.

Комплекс от дейности и услуги, насочени към повишаване автономността и развитието на уменията за самостоятелен живот на децата от институциите и в услуги от резидентен тип и за подкрепа на младежите, напускащи специализираните институции в прехода им към самостоятелен живот:

- изготвяне на оценка на потребностите и на индивидуален план за развитие на умения за самостоятелен живот
- груповата работа за развитие на умения за самостоятелен живот и социална интеграция при деца, напускащи институцията
- психосоциално консултиране с оглед развитие умения за себепознаване и адекватна самооценка, формиране на увереност и личностен растеж; развитие на умения за жизнено планиране;
- професионално консултиране – изследване и актуализиране на професионалната ориентация и развитие на умения за търсене на трудова заетост;

4.4. Подкрепа на деца, жертви на насилие и техните семейства

Подкрепата е насочена към детето, преживяло насилие, сиблингите, родителите, който не е насилник, може да включва също работа с родител-насилник. Тя започва от първоначалния контакт с детето и семейството и преминава през оценката и изработването на конкретна терапевтична програма. Осъществяват се:

- Изслушване - осигуряване на подходяща среда и подготвен специалист за изслушване на детето - жертва или свидетел на насилие.

- Консултиране - оценка на последствията от насилието върху психическото състояние и развитие на детето и на ресурсите му за справяне с травмиращото събитие; изработване на индивидуална терапевтична програма за преодоляване на неблагоприятните последици върху личността на детето; оценка на нагласите на семейството към преживяното насилие и капацитета на родителите за справяне и съдействие; информиране; насочване.
- Психологическа подкрепа на детето за преодоляване на последиците от преживяното насилие
- Подкрепа на семейството - работа за повишаване на капацитета му за справяне и третична превенция на насилието чрез включване на родителите към подходящи терапевтични и превантивни програми: фамилно консултиране, родителски групи за взаимопомощ, училище за родители.

4.5 Социално-педагогическо консултиране на деца с поведенчески проблеми и техните семейства

Услугата е съставена от набор от дейности, които могат да се прилагат заедно, последователно или поотделно в зависимост от установените от оценката нужди за подкрепа на детето и неговите родители:

- Педагогическо и психологическо консултиране и психо-педагогическа подкрепа на детето.
- Програми за развитие на социални умения на децата, като умения за общуване, самоконтрол, справяне с конфликти, асертивно поведение и др., които могат да се прилагат индивидуално или групово
- Извънкласни занимания и дейности– спортни занимания, ателиета, клубове по интереси и др.;
- Педагогическа и психологическа подкрепа на родителите по проблеми, свързани с отглеждането, възпитанието и обучението на децата; улесняване връзката между децата и родителите и справяне с конфликти и кризи в отношенията им, подкрепа при справяне с поведенческите прояви на детето – възстановяване и позитивиране на взаимоотношенията между детето и семейството и значимите за него възрастни.

4.6. Превенция на отпадането от училище. Работа с деца, отпаднали или в риск от отпадане от училище и техните семейства

Услугите в това направление имат за цел да намалят броя на отпадащите от училище деца и млади хора, като повишат мотивацията и създадат положителна нагласа към училището и учебния процес.

Дейности:

- оценка на риска от отпадане от училище
- Педагогическа подкрепа за попълване на образователни дефицити– индивидуална и групово
- Консултиране на децата за разрешаване емоционални, комуникативни, адаптационни, обучителни и др. затруднения.
- Професионално консултиране
- Програми за придружаване на детето - комплекс от дейности, които са неформални извънучилищни и извънкласни занимания. Работи се преди всичко за мотивацията и желанието на детето да учи. Възрастните не са специалисти по отделни предмети, а възпитатели, които учат заедно с детето и търсят трудните отговори. Тук са включени и различни спортни, културни и образователни дейности, които помагат на детето да осмисли свободното си време, да се справи със затрудненията в ученето, да преживее възможността да участва активно в различни форми на социален живот, да натрупа нов позитивен социален опит.

- Работа с родители на деца в риск от отпадане от училище

4.7. Подкрепа и консултиране на семейства от общността

Услугата цели развитие на родителските способности и умения, мобилизиране на вътрешните ресурси за справяне с трудностите при отглеждане и възпитание на децата. Осъществява се основно чрез:

- Информирание и насочване към адекватни услуги в общността.
- Индивидуални психологични и социални консултации за справяне с проблеми, възникващи при възпитанието на детето, при семейни конфликти и трудности при справяне с ежедневните задължения, свързани с детето.
- Групова работа, обучения и тренинги, насочени към родители/лица, които полагат грижи за детето с оглед подобряване на грижата и създаване на сигурна и стимулираща среда за развитието му.
- На територията на ЦОП да се провеждат срещи между дете и биологичен родител, настанено в приемно семейство под наблюдението на професионалисти;
- Провеждане на срещи на родители и деца в процес на развод и/или в процедура на договаряне на режим на посещения при съдебни спорове за установяване кой от родителите да упражнява родителските права.

Стандарт 5: ЦОП работи активно в общността с цел осигуряване на ефективен достъп на високо рискови общности до всички предлагани форми на съдействие и подкрепа, осъществяване на превантивни дейности сред децата и семействата и ангажиране на широката общественост при реализирането на услугите и дейностите по закрила на децата.

Резултат: Децата и семействата от рискови общности, които нямат уменията да потърсят помощ, са достигнати и насочени към подходящи услуги в зависимост от техните потребности/социални, здравни, образователни, административни/. Децата и младежите придобиват знания, умения и нагласи за поведение, подпомагащо пълноценното им развитие и социалната интеграция. Осигурена е широка обществена подкрепа при реализирането на услугите и дейностите в ЦОП за оказване на конкретна помощ по закрила на нуждаещите се деца.

5.1. Мобилна социална работа /услуги по осигуряване на достъп до социални ресурси/

ЦОП провежда мобилна социална работа с цел активно търсене и оказване на подкрепа на деца и семейства във високо рискови общности /жени с рискова бременност; деца на улицата; деца - жертви на експлоатация; трайно отпаднали от училище деца и деца, които са в ситуация на социална изолация, както и на техните семейства/.

Дейностите по реализирането на мобилната социална работа протичат в следните етапи:

- достигане до потенциалните клиенти и установяване на контакт с тях, при необходимост сигнализиране на компетентните органи
- осъществяване на системна връзка и спечелване на доверието им
- насочване и съдействие за ползване на подходящи услуги /социални, здравни, образователни, административни и др./ в зависимост от техните нужди и проблеми
- директно предоставяне на социални услуги – консултиране, посредничество, придружаване.

5.2. Услуги по превенция на рисково поведение на деца и младежи от общността

ЦОП предоставя превантивни услуги с широко отворен вход, насочени към деца и младежи. В зависимост от конкретните цели на работа, те могат да бъдат насочени към точно определени целеви групи, напр. деца от определена възраст група, деца в институции, деца в риск от отпадане от училище и др./ Целта им е придобиване на знания и умения и развиване на нагласи за поведение, подпомагащо пълноценното развитие и социалната интеграция на детето. Услугите се реализират в партньорство с други институции и организации – детски градини, училища, читалища, центрове за работа с деца и др. могат да бъдат реализирани както на тяхна територия, така и в ЦОП.

Дейности:

- Разработване и провеждане на образователни програми по различни теми, свързани с правата и закрилата на децата, като: права и отговорности на детето; семейно планиране; сексуално и репродуктивно здраве и поведение; превенция на насилие и агресия; превенция на отклоняващо се поведение, развиване на жизнени и социални умения и подготовка за независим живот; превенция на въвличане в най-тежки форми на детски труд, злоупотреба с деца по интернет, злоупотреба с психотропни вещества и др.
- Организиране и провеждане на програми /занимания за свободното време, клубове по интереси, ателиета, групови дейности/, които целят осмисляне на свободното време; овладяване на нови знания и социални умения за живот; развитие на навиците за учене и обучение.

5.3. Провеждане на кампании

Провеждат се кампании, целящи повишаване на обществената чувствителност към правата и закрилата на децата и включване на заинтересованите страни в дейности по оказване на подкрепа на децата и семействата в общността.

Основни направления:

- Работа с обществеността - включва подготовка и реализиране на информационни кампании: за информиране за предоставяните услуги; за повишаване на обществената чувствителност и промяна на обществени нагласи към актуални проблеми, свързани със спазване правата на детето; приемна грижа; семейно планиране и репродуктивно здраве; превенция на насилието върху деца и др. При реализирането на дейностите се ползват различни техники на публично въздействие - радио и телевизионни предавания, плакати, интервюта, листовки и др.
- Работа с местни институции и професионални групи, имащи отношение към грижата и закрилата на децата /лекари, социални работници, медицински сестри, учители и др./ - тематични професионални срещи, кръгли маси и дискусии на експерти от общността.
- Работа с високо рискови общности - кампании по семейно планиране, репродуктивно здраве, превенция на насилието върху деца, кампании за приемни родители и др., насочени специално към ромската общност.

6. В ЦОП могат да се предоставят и други услуги в зависимост от потребностите на общността и при наличие на изграден капацитет на доставчика и обучени професионалисти:

6.1. Приемна грижа

Работата по това направление се осъществява в обхвата и по методологията, описани в Методиката за условията и начина на предоставяне на социалната услуга Приемна грижа и при спазване на стандартите за предоставяне на социалната услуга, заложи в Наредбата за критериите и стандартите за социални услуги за деца.

Необходимо е доставчикът да притежава лиценз за предоставянето на тази услуга и да разполага с обучен и подготвен екип.

6.2. Социални услуги в подкрепа на осиновяването

- Информирание и практическа подкрепа на кандидат-осиновителите - предоставяне на точна информация за спецификата на осиновяване, необходимите документи, процедурата по осиновяване, подготовка за срещата с детето.
- Консултиране и обучение на кандидат-осиновители;
- Подкрепа на осиновители за справяне с проблемите след осиновяване на детето - обучение и развитие на родителски умения за установяване на значима връзка с децата; консултиране и подкрепа за справяне със сложна и трудна информация за децата.
- Директна работа с детето след осиновяването - подкрепа по отношение загубите, които преживява в процеса на осиновяване, трудности в адаптацията, развитие на идентичността и др.

6.3. Други услуги като:

- Подкрепа на деца с увреждания и техните семейства, както и предоставяне на специализирани почасови услуги
- Подкрепа и социализация на деца на улицата;
- Подготовка на деца за изслушване в съда;
- Други

ГЛАВА IV. МЕСТОПОЛОЖЕНИЕ И МАТЕРИАЛНА БАЗА

Стандарт 9: Местоположение и материална база

Местоположението и материалната база на ЦОП са съобразени с целите и дейностите, които се извършват в него.

Резултат: Осигурена е благоприятна среда за предоставяне на качествени и ефективни услуги.

9.1. Местоположението на сградата, където се помещава ЦОП, позволява удобни комуникации с всички квартали на населеното място, държавните институции, работещи с деца и семейства и общинските власти за улесняване на достъпа до услугите и взаимодействието между институциите.

9.2. Когато ЦОП предоставя услуги и за деца с увреждания, доставчикът е осигурил достъпна архитектурна среда, подкрепа, помощ, специална мебелировка и оборудване:

- парапетите, рамките и другите средства, подпомагащи придвижването, са разположени на подходящи за децата места;
- стълбите са адаптирани и безопасни за всички потребители;
- ако децата имат зрителни увреждания, цветовете и осветлението са избрани така, че да подпомагат зрителните функции;
- помощните средства и съоръжения се съхраняват в определени за това места.

9.3. В сградата се осигуряват минимум следните помещения и оборудване, които осигуряват провеждането на основни дейности, свързани с предоставяне на услугите:

– *За потребителите на услугата:*

- **Зала за групов работа с деца и семейства (обучения, екипни срещи).** Залата трябва да осигурява пространство за събиране мин. на 10 души и да е обзаведена с необходимия брой столове, маса (или отделни модули, които да позволяват различно оформяне на пространството), шкаф за книги, флипчарт. Препоръчително е залата да бъде оборудвана с аудио-визуална техника- ТВ, CD/DVD (мултимедия), осигуряваща мултифункционалност на залата.

- **Зала за индивидуална работа с деца и семейства.** Препоръчва се обзавеждането да бъде с мека мебел (малък диван или два фотьойла), малка масичка и столове, които осигуряват необходимата среда, предразполагаща към създаване на отношения на доверие между екипа и ползвателите на услугите.
- **Санитарно помещение** с мивки и тоалетни, съобразени като брой с капацитета на ЦОП. При услуги, насочени към деца с увреждания е необходимо да се осигури допълнително адаптирано санитарно помещение, което да отговаря на съответните изисквания. Вратата на всяко санитарно помещение има ключалка, която от една страна осигурява на децата възможност за уединение, а от друга дава възможност на персонала за отключване на вратата от външната страна при произшествие.

– *За персонала:*

- **Работен офис** – с необходимите работни места, които са съобразени с броя на професионалистите, които по едно и също време пребивават в сградата.. Оборудван е със съответния брой бюра, работни столове, шкаф за документация, заключващ се шкаф за личните досиета на клиентите на услугата, поне по 1 компютърна конфигурация на двама (до трима професионалисти), принтер, копир, факс/телефон, 1-2 посетителски столове.
- **Санитарен възел за персонала**, състоящ се от тоалетна с мивка.
- **Складово помещение.** При невъзможност следва да се осигурят шкафове със затворени врати, в които да се съхраняват различни материали.

9.4. Във всички помещения са осигурени условия за спазване на санитарно-хигиенните изисквания по отношение на осветление, вентилация и отопление.

- Всички стаи имат прозорец, който осигурява добро естествено осветление и дава възможност за ефективна вентилация. Изкуственото осветление отговаря на изискванията за характера на дейността, която се извършва в тях. Всички осветителни уреди са обезопасени.
- Всички помещения се отопляват, като през зимния период се поддържа постоянна температура в съответствие с хигиенните изисквания – 20-22°. Отоплителните уреди са обезопасени.

9.5. При отправени препоръки към сградата и/или нейната поддръжка от страна на противопожарна охрана, РЗИ, инспектиращите услугата органи –ДАЗД и АСП, които са свързани със сигурността на ползвателите, те се изпълняват своевременно.

Индикатори за изпълнение	Източник на информация
В сградата е осигурен необходимият минимум помещения по вид и площ, необходими за изпълнение на целите и функциите на услугата.	Наблюдение
Обзавеждането на помещенията е в съответствие с тяхното предназначение и целите на услугата.	Наблюдение
Санитарно-хигиенните изисквания към помещенията се спазват	Книга за проверки на РЗИ
Спазени са изискванията към безопасността и поддръжката на сградата от страна на съответните органи	Протоколи от проверки

Стандарт 10: Безопасност и сигурност

В ЦОП се прилагат нормативно определени изисквания за сигурност и безопасност, с цел да се осигури защита на ползвателите, посетителите и персонала по отношение на рискови събития или инциденти.

Резултат:

Създадена е сигурна и безопасна среда за предоставяне на услугата.

10.1. В ЦОП има ясни процедури за осъществяване на ефективни предпажителни мерки с оглед осигуряване на сигурността на ползвателите и персонала в сградата, като това не пречи на работата на персонала.

- Предприети са ефективни мерки за осигуряване на пожарна безопасност, които са съгласувани с органите за пожарна безопасност и спасяване в областните дирекции на Министерството на вътрешните работи.
- Сградата е снабдена с необходимите по вид и брой пожарогасители, които са поставени на съответните места.
- Поне веднъж годишно се прави профилактика на електрическите и газови инсталации.
- При наличие на газови отоплителни инсталации се сключва договор за обслужване и безопасност на съоръженията с лицензиран доставчик. Газовото съоръжение се поддържа от лицензирано за тази дейност лице.
- Електрическите контакти са обезопасени.
- Абсолютно е забранено пушенето в сградата на ЦОП.

10.2. Разработена е схема за евакуация на ползвателите и персонала, както и план за действие при възникване на значими инциденти и бедствия (пожар, природни бедствия, взрив от инфекциозни болести).

- Децата и персоналот са запознати с плана за действие в кризисни и бедствени ситуации.
- В плана е предвидено обучение на ползвателите за действие при такива инциденти, както и ежегодно провеждане на упражнения за евакуация на персонала и децата и проверка на алармите и оборудването

10.3. Доставчикът сключва договор за обслужване със служба по трудова медицина с оглед осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд на работните места в съответствие с изискванията на нормативната база

10.4. Доставчикът има разработена процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества.

- Перилните, миешки средства и други потенциално вредни вещества трябва ясно да са обозначени и да се съхраняват в места, които са недостъпни за децата.
- Има писмени указания за начина и дозировката на използване на препаратите за дезинфекция на ръцете на персонала и на помещенията.

10.5. Доставчикът осигурява подходяща охрана на входа на ЦОП и разработва и спазва пропускателен режим за достъп на външни лица. В специален „журнал за посетители“ се вписват данни за всички посетители в ЦОП – име, повод за посещението, дата и час на посещението. Режимът е включен в Правилника за устройството и дейността на ЦОП.

10.6. Доставчикът разработва оценка на рисковете, която се актуализира най-малко веднъж годишно. Тя включва:

- средата, в която се предоставя услугата;
- липсата на достатъчно и квалифициран за съответната услуга персонал;
- липсата на инструкции и вътрешни правила и процедури, гарантиращи безопасността на децата;
- липсата на подходяща организация на работа.

Индикатори за изпълнение	Източник на информация
Има разработен евакуационен план.	Евакуационен план
Има договори за противопожарна безопасност, за	Договори

обслужване на газови съоръжения.	
Има договор със служба по трудова медицина.	Договор
Има разработен пропускателен режим и журнал за вписване на посетители в ЦОП	Журнал за посетители
Има писмени указания за използваните препарати и техните дозировки за дезинфекция на ръцете и помещенията и те са поставени на място, където могат да бъдат консултирани от страна на персонала.	Указания
Перилни, миешки и дезинфекционни средства се съхраняват на места, недостъпни за децата.	Оглед

ГЛАВА V. УПРАВЛЕНИЕ НА ЦОП

Стандарт 11: План за развитие на услугата

ЦОП функционира на базата на стратегически документ, разработен в съответствие с настоящата методология и нуждите на общността.

Резултат:

По време на предоставяне на съответните услуги в ЦОП децата и техните семейства получават професионално съдействие и подкрепа, ориентирано към техните индивидуални потребности. Те са добре информирани за това, какво могат да очакват от услугата, от кого и как тя ще се предоставя. Услугите се адаптират съобразно потребностите на общността.

11.1. Доставчикът на услугата разработва план за развитие на ЦОП.

С оглед на поредицата от оценки, диагностика на сегашното състояние, определяне на бъдещите цели, методи за оценка на изпълнението, определяне на перспективи за развитието, е препоръчително документът да обхваща минимум три години.

- Управителят на ЦОП запознава всички работещи в него с плана за развитие.
- Планът се преразглежда от доставчика поне веднъж годишно, актуализира се и се променя, ако е необходимо, за което се води протокол. В прегледа на плана участват всички членове на екипа на услугата, консултират се ползватели и техните семейства, представители на доставчика, на партньори.

Планът включва следните два основни раздела с техните елементи:

- *Предлагани услуги, дейности, средства и организация.* В тази част се описват следното:

Същност на услугата. Трябва да бъдат прецизирани следните елементи:

- Общи цели в работата на услугата и целите, които трябва да бъдат постигнати по отношение на ползвателите;
- Материална база;
- Услуги, които се предоставят на децата и техните семейства- видове, начин на работа с клиентите, процедури;
- Начини на партниране вътре и извън услугата.
- **Ползватели на услугите в ЦОП:** капацитет, характеристики, насочване, основания за ползване или прекратяване на услугата;

Начин на организиране на услугата: организационна структура, функционални връзки, роля и специфични функции на всеки член на екипа, участват ли доброволци и къде точно, има ли нормативни документи, регулиращи работата на структурата, има ли процедури за предотвратяване на риска от институционално насилие, др., как е организиран работният цикъл, др.

Персонал - брой, квалификация и опит на персонала – политики за набиране, подбор и обучение; консултиране и супервизия.

Финансови средства – за какво и как се предоставят.

Начини за оценка на качеството на услугата – политики и процедури за оценка.

Документация, която се поддържа в ЦОП – задължителна за услугата и какво се прилага в досието по отделен случай; писмени процедури, които гарантират конфиденциалност и защита на личните данни при изготвяне на документацията.

- **Перспективи и основни направления за по-нататъшно развитие на услугата.**
Тази част дава възможност да се проследи в динамика развитието на услугата в последващите години; да се посочат започнати и недовършени тематични дискусии вътре в услугата, обсъждани различни перспективи за развитие и др. Задължително трябва да се посочат основните направления на развитие по отношение на координацията, кооперирането и развитието на компетентности в персонала; методи за оценка на дейностите и качеството на услугата.

Към проекта се прилагат различни документи, като:

- Статут на доставчика на услугата;
- Управителен орган;
- Правилник за дейността на услугата;
- Различни разработени инструменти за работа - примерно досие, договор за предоставяне на услугата и др, работни формуляри;
- Персонал - списък, длъжности и длъжностни характеристики, работни графици;
- Органиграма;
- Бюджет;
- План за дейностите за съответния период;
- Резюме на предприетите дейности за разработване на проекта.

11.2. В случай, че услугата се възлага от общината на външен доставчик (лицензирано юридическо лице с нестопанска цел или физическо лице, регистрирано по Търговския закон) планът за развитие се съгласува с Общината, възложител на услугата.

11.3. Доставчикът разработва политиките, процедури и ръководства за персонала, които точно отразяват плана за развитие.

Индикатори за изпълнение	Източник на информация
ЦОП има разработен план за развитие	План за развитие
Документацията, която се води в услугата, съответства на заложената в плана и на изискванията, посочени в съответните нормативни документи.	Задължителна документация
Годишният бюджет се разработва по начин, който позволява изпълнението на плана за развитие.	Бюджет на услугата

Стандарт 12: Финансово управление

Стандарт:

Финансовото управление на ЦОП осигурява ефективно и своевременно предоставяне на услуги с високо качество. Доставчикът има необходимия потенциал за планиране, бюджетиране и управление на паричните потоци с оглед осигуряване на постоянна готовност на ЦОП да предоставя планираните услуги.

Резултат: Децата и техните семейства могат да се ползват от всички ресурси на ЦОП.

12.1. Получаваните бюджетни средства (държавно-делегиран бюджет) се разпределят така, че да се осигури изпълнението на плана за развитие и да се покрият изискванията за предоставяне на услугите, съгласно Методиката.

12.2. Доставчикът има система за финансово управление и контрол на ЦОП. Редът и условията за изграждането и функционирането на системата се определят с

вътрешни правила, регулиращи взимането на мерки за предотвратяване на вреди при спазване принципите на ефективност, ефикасност и икономичност. Те представляват съвкупност от политики и процедури, насочени към подобряване на финансовата дисциплина, ефикасност и ефективност, основани на участието на всички отговорни звена и служители.

12.3. Доставчикът на услугата може да осигури и допълнителни средства за повишаване на качеството на предлаганата услуга.

12.4. Когато услугата се предоставя от външен доставчик, той трябва да се съобразява със следните изисквания при разписване на бюджета на услугата:

- да поддържа оптимално съотношение между средствата за заплати на персонала, за издръжка на сградния фонд и за непосредствена издръжка на клиентите с цел осигуряване на условия за нормалното предоставяне на услугите;
- заплатите на персонала, в зависимост от позицията и образователния ценз на специалистите, не могат да бъдат по-ниски от средната брутна заплата за социалната сфера за съответната община;
- за покриване на разходите по управление на услугата, външният доставчик има право да ползва от 7% до 10% от общата субсидия за съответната година, предоставяна за извършване на държавно-делегираните дейности за ЦОП. Точният дял на разходите за управление се утвърждава в договора между Общината и доставчика.

12.5. Финансовите средства, предвидени за покриване на разходите по предоставяне на услугата, се разпределят за:

- Възнаграждения на работещия персонал;
- Режимни разходи, свързани с поддръжка на сградата и създаване на благоприятни условия за живот в нея (в т.ч. разходи за ток, вода, отопление, текущ ремонт и поддръжка);
- Издръжка на ползвателите –материали за директна работа с деца, материали за групова работа, извършване на различни дейности, др.,
- Комуникационни разходи (телефон, поща);
- Санитарни и хигиенни средства и материали;
- Транспортни разходи;
- Канцеларски материали;
- Външна групов и индивидуална супервизия на персонала/обучение на персонала;
- Командировъчни разходи за персонала;
- Средства за външни специалисти,
- Осигуряване на нормативно регламентираната противопожарна безопасност и експлоатация на газови съоръжения (ако има такива); на предписанията на службата по трудова медицина за осигуряване на безопасни условия на труд, както и за охрана на сградата;
- Спешен прием.

Индикатори за изпълнение	Източник на информация
В бюджета са включени всички основни пера, необходими за предоставяне на услугата съгласно методиката	Бюджет за държавно-делегираната услуга за съответната финансова година, а при външен доставчик одобреният от общината бюджет за съответната година.
Всички разходи за издръжка на сградата и инсталациите в нея, както и за осигуряване на безопасни условия на труд се покриват	Сключени договори за поддръжка на сградата и инсталациите в нея, за осигуряване на безопасни условия на труд

--	--

Стандарт 13: Организация на работа

Създадената организация на работа позволява ефективно изпълнение на целите на ЦОП и управление на ресурсите.

Резултат:

Има ясни правила за организиране дейността на ЦОП, вътрешна комуникация и екипност.

13.1. Управителят на ЦОП отговаря за изработването на месечния работен график.

В него трябва да са посочени началния и крайния час на работните смени в съответствие с работното време на ЦОП, установено в Правилника за устройството и дейността. При отсъствие на член на персонала по болест или друга причина, той е длъжен да уведоми своевременно Управителя, за да може да бъде направена смяна и да не се застрашава функционирането на Центъра.

13.2. Има разработена писмена процедура за действия при инциденти и спешни ситуации, свързани с ползватели на услугите, които налагат бърза намеса.

.В нея, в зависимост от характера на събитието, се посочва последователността на уведомяване на родителя и/или настойника/попечителя на детето, доставчика и съответните компетентни органи. Процедурата включва и реда за регистриране на инцидентите и причините, довели до тях, като в досието на детето се вписват всички предприети действия и резултатите от тях.

13.3. Управителят на ЦОП определя ден и час от седмицата за провеждане на общи екипни срещи.

На тях се обсъждат организацията на работа, трудовата дисциплина, отчитат се и се поставят нови задачи на отделните членове на персонала. Управителят информира персонала относно всички дейности и събития, които имат значение за успешното изпълнение на функциите на услугата, както и всяка информация, която е от значение за развитието на отделните случаи.

13.4. Доставчикът може да упълномощи Управителя на ЦОП да го представлява пред държавни и местни органи и институции.

С оглед осъществяване на ефективно сътрудничество с тези институции, по взаимна преценка, могат да бъдат сключени Споразумения за сътрудничество, в които се определят параметрите на това сътрудничество.

13.5. Доставчикът на услугите в ЦОП разработва и съхранява следната задължителна документация:

А) обща

- Регистър на потребителите на услуги в ЦОП
- Правилник за устройството и дейността на ЦОП;
- Правилник за вътрешния ред;
- Писмено разработена политика относно набирането, подбора и обучението на персонала;
- Писмени правила за съхранение, предаване и споделяне на информация (документопоток);
- Документация за безопасни условия за труд:
 - Административна заповед;
 - Тетрадка за първоначален и периодичен инструктаж;
 - Служебни бележки за преминалите първоначален инструктаж;
 - Пакет необходими документи (по образец);
- Регистър за входяща и изходяща кореспонденция;
- Журнал за проверки от РЗИ.

- Заповедна книга;
- Дневник за посетителите в ЦОП;
- Писмена процедура за подаване и разглеждане на жалби и сигнали от децата, техните родители, настойници/попечители или от лицата, които полагат грижи за детето, и от персонала;
- Дневник за регистриране на постъпилите жалби и оплаквания;
- Документация по пожарна безопасност;
- Дневник на извършени консултации – при пръв контакт със самозаявил се клиент и еднократни консултации;
- Писмена процедура и книга за вписване на възникнал инцидент с дете;
- Книга за приети дарения и съпътстващи приемно-предавателни протоколи;
- Междуетноститутуционални споразумения за работа на местно ниво;
- Дневник за работа със студенти и/или доброволци;
- Други релевантни правилници, процедури, журнали, дневници и т.н.
- Писмена процедура за уведомяване на съответните компетентни органи, родителя и/или настойника/попечителя при инцидент, който засяга живота и/или здравето на дете, ползващо услугата
- Писмена процедура за защита от насилие, злоупотреби и дискриминация.

Б) отнасяща се до услугите, които се предоставят в ЦОП

- Процедура за вътрешен контрол за дейността на ЦОП, както и върху качеството на предоставяните услуги.
- Писмена методика за предоставяне на услугите в ЦОП, която включва:
 - описание на същността и принципите на социалната услуга;
 - цели на социалната услуга;
 - целевите групи;
 - описание на дейностите по предоставяне на социалната услуга;
 - описание на необходимите материални и човешки ресурси.
- План за развитие на услугите

В) за персонала

- Лично досие за всеки член на персонала, който съдържа:
 - Заявка за работа;
 - Автобиография;
 - Мотивационно писмо;
 - Протокол от проведен конкурс за избор;
 - Заповед за назначаване;
 - Медицински свидетелство;
 - Свидетелство за съдимост;
 - Длъжностна характеристика, подписана и лицето и работодателя;
 - Годишна атестация;
 - План за професионално развитие;
 - Молби за ползвани годишни отпуски и др.;
- Щатно разписание;
- Правилник за вътрешния трудов ред;
- Месечен график на специалистите.

13.6 Доставчикът на услугата изготвя периодична – месечна, тримесечна, годишна информационна справка за извършените дейности, работата по случаи и обслужените клиенти, която предоставя на общината, на държавни институции, свързани със закрила на детето и др. Информацията се изготвя по зададени образци или информационни карти на съответните институции, които се нуждаят от нея.

Индикатори за изпълнение	Източник на информация
За всеки месец има работен график, подписан от Управителя.	Месечни работни графици
Има протоколи от проведени екипни срещи	Протоколи от екипни срещи
Има протоколи от проведени екипни срещи по случай, които са приложени към досието на ползвателите.	Лично досие на ползвателите
Има сключени споразумения за сътрудничество с държавни институции на местно ниво и общински структури.	Споразумения за сътрудничество
Има писмена процедура за действия при инциденти и спешни ситуации	Процедура
В ЦОП се води цялата изисквана документация	Отделните документи

Стандарт 14: Вътрешна система за наблюдение и повишаване качеството на услугата

Създадена е вътрешна система за наблюдение на качеството на услугата. Доставчикът на услугата осъществява периодичен контрол върху работата на персонала и качеството на услугата.

Резултат:

Действията на специалистите по оказване на подкрепа и съдействие на децата и семействата, ползватели на услугите в ЦОП, както и ефектът от прилаганите политики и процедури и непрекъснато се наблюдават и при необходимост се коригират на базата на получената информация с оглед повишаване на качеството на предоставяните услуги.

14.1. Доставчикът има разработена писмена процедура за осъществяване на вътрешен контрол върху функционирането на услугата, гарантираща, че работата се осъществява в съответствие с Наредбата за критериите и стандартите за социални услуги за деца, на Методиката за условията и начина на предоставяне на услугата ЦОП, както и на останалите нормативни изисквания в областта на закрилата на детето и социалните услуги.

Вътрешният контрол се базира на:

- разработени от доставчика индикатори за оценка на качество;
- дейността на Комисията за разглеждане на жалбите. В нея влизат представители на екипа на услугата и на доставчика (с брой членове между 3 и 5). Комисията има разработена процедура за работа и Правилник за дейността;
- доставчикът осъществява цялостен вътрешен контрол върху качеството минимум един път годишно, както и периодичен контрол по избрани от него стандарти;
- мнението на ползвателите. Персоналът на услугата проучва и уважава мнението на децата и техните семейства относно работата на персонала, ефекта от оказаната подкрепа, проявеното отношение и др., за да може да повишава непрекъснато качеството на предоставяната услуга. Екипът на ЦОП окуражава родителите и/или настойници/попечители на детето да изразяват своето мнение и да дават предложения, било то позитивни или негативни в разговор, специално разработени въпросници, групова работа.

14.2. Доставчикът има писмен план за подобряване на качеството на услугата.

Планът се разработва на базата на идентифицираните при вътрешния контрол

проблеми. Чрез този план се цели да се постигнат необходимите промени във функционирането ѝ, което да доведе до повишаване на качеството на услугата.

14.3. Копия от докладите за осъществения контрол върху качеството на социалните услуги за деца от страна на компетентните органи се оповестяват публично и се предоставят на всички заинтересувани лица- персонал, ползватели, местна власт, ОЗД и др.

Индикатори за изпълнение	Източник на информация
Има писмена процедура за извършване на вътрешна оценка на качеството/за годината	Писмена процедура за извършване на вътрешна оценка на качеството. Протоколи/доклади за направена оценка през годината.
Има писмена процедура за регистриране и разглеждане на жалби от страна на ползвателите и от персонала.	Писмена процедура за жалби
Има книга за жалби, в която се регистрират всички постъпили жалби	Книга за жалби
Докладите на органите за контрол върху качеството на услугата се обсъждат, протоколират се предприетите стъпки за отстраняване на допуснатите нарушения, ако има такива. Докладите се оповестяват на информационното табло.	Доклади на контролните органи. Протоколи от обсъждания.

ГЛАВА VI. УПРАВЛЕНИЕ НА ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

Стандарт 15: Структура на персонала

В ЦОП е осигурен достатъчно на брой квалифициран персонал, който осъществява всички дейности по качествено предоставяне на услугите.

Резултат:

Броят на персонала, неговият опит и квалификация са достатъчни за предоставяне на индивидуализирани услуги, съобразени с потребностите на децата и семействата.

15.1. Броят на персонала и неговата професионална компетентност са достатъчни за изпълнение на целите и функциите на услугите. Политиката по отношение на персонала е ясно посочена в плана за развитие на услугите в ЦОП.

- Доставчикът разполага с достатъчен брой служители с подходяща квалификация. При определянето на конкретния брой и видове специалисти, той се съобразява с общите принципи в Методиката за определяне числеността на персонала в социални услуги в общността, утвърдена със Заповед № РД 01-475/23.06.2010 г. на Министъра на труда и социалната политика на Република България.
- За изпълнение на целите на услугата и предвидените дейности е желателно да се формира мултидисциплинарен екип от специалисти със следните квалификации и длъжности:
 - управител, който в зависимост от капацитета на ЦОП и числеността на персонала може да работи и директно с ползватели на услугите;
 - социален работник;
 - психолог;
 - педагог/възпитател/специален педагог;
 - помощен персонал.

- В зависимост от организацията на управление на ЦОП от страна на доставчика и обема на паричните потоци към персонала може да бъде включен и счетоводител.
- В зависимост от видовете направления към екипа по съответните услуги могат да бъдат привлечени допълнително:
 - арт-терапевт;
 - логопед;
 - юрист;
 - външни консултанти.

Персоналът може да се наема на пълен работен ден или почасово. Доставчикът на услугата определя един от членовете на екипа за Управител. Желателно е той да има поне 3 години професионален опит, опит в управлението на хора и финанси.

15.2. Всеки член на персонала знае на кого е подчинен.

15.3. Всеки член на персонала има писмена длъжностна характеристика, в която ясно са разписани неговите отговорности, задължения и отчетност. Всеки член на персонала е запознат с и е подписал длъжностната си характеристика. Неразделна част от длъжностната характеристика на персонала, вкл. помощния, е Етичният кодекс на работещите с деца. Длъжностните характеристики се преразглеждат веднъж годишно.

15.4. В работата на ЦОП могат да участват доброволци.

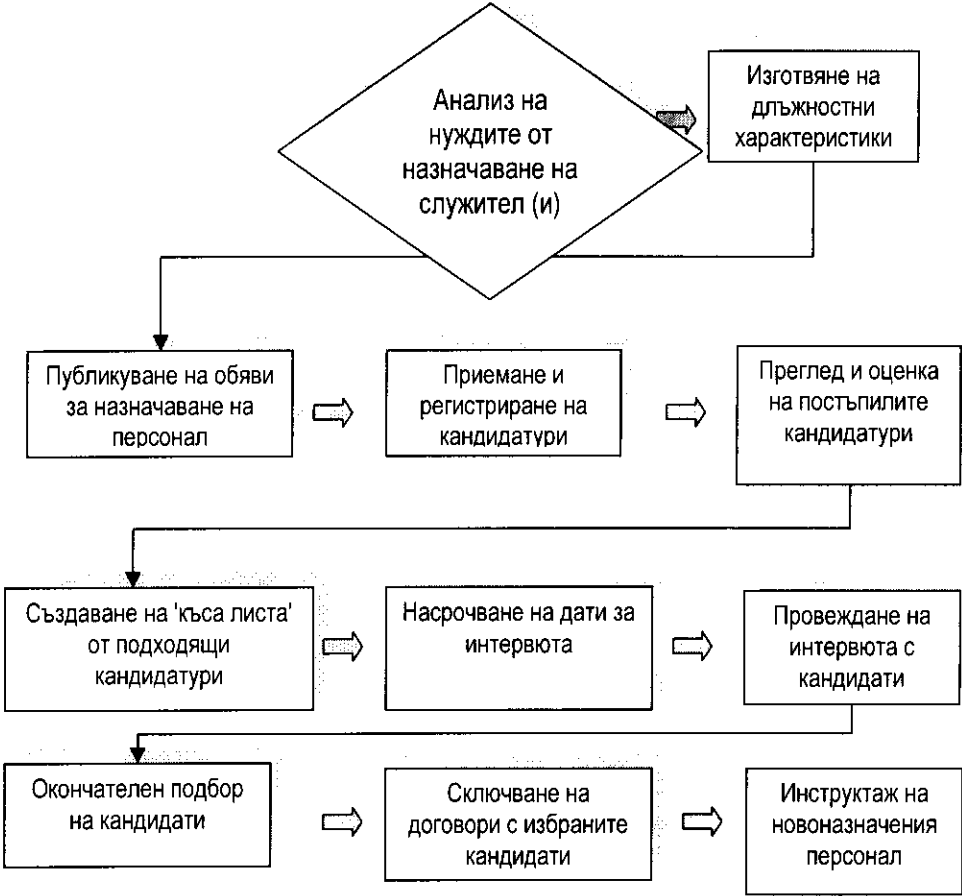
- Доставчикът на услугата и Управителят на ЦОП определят мястото в услугите на доброволците и дейностите, които те могат да изпълняват. Доброволците обикновено се включват в дейности като: подпомагане на екипа в изпълнение на всекидневни ангажменти, разработване на анкети, организиране на публични кампании, помощ при организиране на обучения, семинари, конференции и кръгли маси. Могат да се включват заедно със специалисти в груповата работа с деца – арт-терапия, мобилна работа, работа в училищата при организиране на обучения по превенция на насилие, трафик и т.н.
- Набирането и обучението на доброволците става на базата на писмена процедура.
- Доставчикът сключва договор с доброволците, в който се описват техните функции и задължения, както и правата им.
- Изготвя се график и индивидуален план за работа за всеки един от тях. Доброволците работят под супервизия и пряко ръководство на определен член от екипа.
- Достъпът на доброволците до документация съдържаща информация за лични данни на клиентите на ЦОП трябва да е ограничен. За всеки доброволец се води надлежна документация, организирана в персонално досие.

Индикатори за изпълнение	Източник на информация
Съществува документация за присъствието на персонала, чрез която може да се докаже неговата численост.	Лични досието на персонала, график на дежурствата, рапортна книга
В месечните графици за дежурствата е отбелязано кое лице замества отсъстващ член на екипа.	Месечни графици
Има писмена процедура за предаване на информация и действие при спешни ситуации.	Процедура за предаване на информация и действие при спешни ситуации.
Всеки член на персонала има подписана длъжностна характеристика.	Лично досие на персонала
Има писмена процедура за набиране и обучение на доброволци.	Процедура за набиране и обучение на доброволци

	Лично досие на доброволците, ако има такива, в което се съхраняват договорът и протоколът от избирането и обучението на съответния доброволец.
--	--

Стандарт 16: Набиране и подбор на персонала
Има писмена процедура за набиране и подбор на целия персонал.
Резултат:
Персоналът е избран на базата на своята квалификация и опит, така че да изпълнява заложените в услугата дейности.

- 16.1. Подборът на целия персонал, включително помощния, и на доброволците, ако се предвиждат такива, се извършва на базата на изискванията на длъжностните характеристики, в които е включен Етичният кодекс на работещите с деца.**
- Доставчикът разработва писмена процедура за набиране, подбор и обучение на персонала. Тя трябва да бъде съобразена изцяло с изискванията и стандартите за предоставяне на услугата, съответства на изискванията на българското антидискриминационно законодателство и осигурява защита на потребителите на услугата.



- Преди стартиране на процедурата, на базата на направения анализ има ясна оценка на дефинираната позиция, мястото в общата организационна схема, тип на позицията – до каква степен дейността се дефинира като ръководна, аналитична или приложна дейност. При разработването на длъжностните характеристики се специфицират:
 - Наименование на позицията, име на изпълняващия длъжността, пряк управител;
 - Общо описание на ролята на позицията;

- Основни и специфични отговорности;
- Пълномощия;
- Работни условия;
- Изисквания за квалификация;
- Изисквания за компетентности.

Изискванията за компетентности са в зависимост от характера на изпълняваната позиция. Съответстващи различия при изискванията за компетентности се определят за:

- специалисти, заемащи ръководни позиции – управител;
 - служители на експертни позиции - социални работници, психолози, възпитатели, педагози, здравни работници, външни консултанти,
 - длъжности със спомагателни функции и технически длъжности – рецепционист, домакин, технически секретар, помощен персонал.
- Процесът на подбор и назначаване на персонал следва следните стъпки:
- ✓ *Набирането на персонала се извършва чрез обяви в местните средства за масова информация. В обявите се описват изискванията към професионалните и личностни качества на кандидатите, извлечени от длъжностната характеристика за всяка длъжност.*
 - ✓ *Приемане и регистриране на кандидатури – всяка постъпила кандидатурата за обявената позиция се регистрира за процеса на преглед и оценка;*
 - ✓ *Подборът се извършва на няколко етапа, в зависимост от броя на кандидатите. Първият етап е подбор по документи (копие от диплома за завършено образование, допълнителни квалификации, заявка с описание на предишния опит и мотивацията на кандидата, автобиография). Ако кандидатите за дадената позиция надхвърлят 5 души се създава „къса листа“ от подходящи кандидатури. Късата листа съдържа информация за кандидатите, които отговарят в максимална степен на критериите за позицията и включва не повече от 5 кандидатури за позиция. Вторият етап е провеждане на интервю за изясняване на мотивите за кандидатстване, очаквания към работата, опит, отношението към заеманите в миналото длъжности и към работодателите, силни и слаби страни на личността и др. и поставяне на практическа задача. Когато се кандидатства за ръководна длъжност, в интервюто могат да бъдат включени и ролеви игри на основата на критични ситуации от практиката.*
 - ✓ *За подкрепа на обективния избор от страна на доставчика, може да се сформира комисия по избора, в състава на която могат да влизат представители на различни структури, имащи отношение към ползвателите на услугата. Работата на Комисията цели постигане на по-голяма ефективност при провеждането на подбор, както и максимално точна оценка на подадените кандидатури*
Комисията има следните задачи:
 - запознава се с процедурата на избор на персонал, разработена от доставчика;
 - провежда всички етапи на подбора, като предварително се запознава с въпросите за интервюто, ролевите игри и/или задачите, включени в оценката и разпределя на ролите на членовете на комисията;
 - всеки от комисията оценява всеки от допуснатите кандидати на интервюто за квалифицирана длъжност на специална бланка, където са

вписани и другите показатели по отношение изискванията за заемане на длъжността;

- обявява класираните се на първо място кандидати. Доставчикът на услугата дава равни възможности на всички, без значение на пол, религия, етническа принадлежност, семейно положение, възраст и др.
- Където е възможно, избраните кандидати за назначаване се канят на посещение преди вземане на решението за назначаването. Те биват запознавани с плана за развитие на услугата и длъжностната им характеристика, както и с условията и средата на работа.
- Одобрените кандидати се назначават на работа в съответствие с изискванията на Кодекса на труда.
- Новоназначеният персонал преминава през инструктаж за безопасност, хигиена на труда и противопожарна охрана, специфика на работата, изисквания към работното място, график на работното място, щатно разпределение и т.н. Инструктажът се извършва от длъжностното лице в ЦОП.

16.2. За всеки назначен член на персонала се отваря лично досие, което съдържа:

- Лично досие за всеки член на персонала, който съдържа:
 - Заявка за работа;
 - Автобиография;
 - Мотивационно писмо;
 - Протокол от проведе конкурс за избор;
 - Заповед за назначаване;
 - Медицински свидетелство;
 - Свидетелство за съдимост;
 - Длъжностна характеристика, подписана от лицето и работодателя;
 - Годишна атестация;
 - План за професионално развитие
 - Молби за ползвани годишни отпуски и др.
 - Подписана декларация за конфиденциалност;
 - Подписана декларация за проведен инструктаж по ЗБУТ;
 - Протоколи от проведени индивидуални супервизии.

Индикатори за изпълнение	Източник на информация
Има писмена процедура за набиране и избор на персонал.	Процедура за набиране и избор на персонал.
Персоналът е избран на базата на разработената процедура.	Копие от публикувани обяви в местните средства за масова информация за набиране на персонал. Протоколи от проведени конкурси за избор на персонал.
Всеки член на персонала има лично досие, което съдържа всички необходими документи.	Личните досиета на персонала

Стандарт 17: Обучение на персонала

Персоналът получава обучение и възможности за развитие на уменията си с оглед посрещане потребностите на децата и семействата.

Резултат:

Персоналът е обучен и поддържа високо ниво на компетентност за посрещане потребностите на ползвателите на услугите.

17.1. Доставчикът на услугата има разработена програма за въвеждащо обучение за всеки нов член на персонала.

- Въвеждащото обучение цели да запознае обучаващите се с философията и организацията на работа в ЦОП, целите и функциите му, както и с конкретните услуги, които ще бъдат предоставяни на децата и семействата. Друг важен елемент е запознаването с политиките и практиките по отношение на закрилата на детето и социалната работа, с професионални профили на различните специалисти в областта на помагащите професии.
- В края на обучението, участниците трябва да имат знания и умения в следните области: да познава нормативните изисквания, които определят работата на професионалистите в системата на закрилата на детето и при предоставяне на социални услуги; да разбира ролята и методите на работа на Отдела за закрила на детето, както и принципите на взаимодействие с него, като партньор в работата по предоставяне на услуги за деца и семейства; да демонстрира способности за въвличане на семействата в дискусии за критично обсъждане и търсене на решения, основаващи се на техните силни страни; да познава етапите и особеностите в развитието на детето и да ги прилага при оценка на потребностите му.
- Програмата за обучение на управителя на ЦОП включва и допълнително обучение по управление.

17.2. Всеки член на екипа, включително Управителят на ЦОП, има личен план за развитие.

- Всеки професионалист има достъп до продължаващо обучение в областта на благосъстоянието на детето и социалните услуги. То цели да надгражда придобитите по време на въвеждащото обучение професионални умения и знания, както и да предоставя работно пространство за обсъждане на конкретни по-трудни случаи от практиката. На всеки член на персонала, вкл. и на управителя на ЦОП, трябва да се осигури продължаващо обучение.
- Потребностите от обучение на персонала като цяло, както и на отделните професионалисти се определят на базата на анализа от резултатите от провежданите атестации. На база събраната информация се разработва план за обучение на персонала.
- Обучението се извършва съобразно предвидения план и времеви график за изпълнение.
- В услугата се съхраняват писмени доклади от проведените обучения за целия екип.

17.3. Всеки член на персонала има достъп до професионални сдружения, участие в научни и практически конференции и семинари за повишаване на квалификацията.

- Управителят на ЦОП утвърждава заявките за участие в различните професионални форуми и форми на продължаващо обучение, така че отсъствието на даден член на екипа да не се отразява върху качеството на услугата.

Индикатори за изпълнение	Източник на информация
Писмена програма за въвеждащо обучение на нови членове на персонала.	Програма за въвеждащо обучение на нови членове.
Всички нови членове на персонала преминават въвеждащо обучение.	Писмени доклади за отчитане на проведени обучения.
Всеки член на персонала има личен план за развитие.	Лично досие на персонала
Има разработен годишен план за обучение на персонала	План за обучение, който включва темите и примерен график.
Проведени продължаващи обучения,	Лично досие на персонала, в което са

включени в личните планове на членовете на персонала.	включени сертификати или протоколи, удостоверяващи проведено обучение.
---	--

Стандарт 18: Оказване на подкрепа и супервизия на персонала

Целият персонал на ЦОП се ръководи с оглед изпълнение целите на услугата, оказва му се професионална подкрепа и супервизия.

Резултат:

Персоналът получава подкрепа, супервизия и напътствия с оглед предоставяне на услуги с високо качество.

18.1. Дейността на персонала се оценява индивидуално от доставчика веднъж на три години. Атестация се прави задължително веднъж годишно.

Личното досие на работещия съдържа запис на постиженията и слабостите, целите за следващата година и нуждите от обучение.

18.2. Целият персонал получава екипна супервизия.

Тя има следните цели: разширяване на професионалната компетентност; снемане на напрежението в трудни работни ситуации; осигуряване и подобряване на качеството на работа; поощряване на комуникацията и на съвместната работа; ориентиране на професионалните действия към целите и към по-голяма степен на удовлетвореност. Супервизията предоставя възможност на специалистите да изразят чувствата си за клиентите или работния процес. Тя помага на персонала да бъде мотивиран и отдаден, което пък ще осигури добро качество на услугите. Екипната супервизия се осигурява от доставчика веднъж месечно, като резултатите и последващите действия се отбелязват в доклад. Докладът се подписва от супервизора и от управителя на ЦОП и е на разположение при осъществяване на контрол върху качеството на услугата. Доставчикът осигурява провеждането на екипни супервизии минимум на три месеца.

18.3. Управителят на ЦОП получава супервизия от доставчика или упълномощено от него лице, с опит в управлението на социални услуги, хора и финанси не по –рядко от веднъж на 3 месеца.

18.4. Всеки член на персонала получава задължително от доставчика или упълномощено от него лице индивидуална супервизия по случай, за който той е ключов работник.

Тя дава възможност на всеки специалист да прегледа своята работа, да провери мненията и чувствата си, да изясни ролите и очакванията от различните гледни точки. Лицата, определени да извършват супервизия трябва да имат минимум 3 години професионален опит. Доставчикът осигурява провеждането на индивидуални супервизии минимум двукратно годишно.

18.5. Доброволците получават регулярна супервизия (ежемесечно) от член на персонала, определен от управителя на ЦОП.

18.6. На персонала се осигурява писмено ръководство за процедурите и политиките на доставчика.

Персоналът има възможност за търсене на съвет и за получаване на консултация.

Индикатори за изпълнение	Източник на информация
На всеки член на персонала, вкл.на управителя на ЦОП, е направена атестация за оценка на изпълнението на задачите, залегнали в длъжностната характеристика, както и на допълнително поставени задачи.	Карта за атестация в личното досие
Целият екип получава групова супервизия.	Доклад от супервизиите
Всеки член на персонала получава индивидуална супервизия по случай.	Протокол от супервизиите в личното досие

Има писмено ръководство за персонала за процедурите и политиките на доставчика по отношение на дейността на ЦОП	Писмено ръководство
Доброволците получават индивидуална супервизия върху възложените им задачи.	Доклад от супервизиите в личното досие

ГЛАВА VII. ЗАЩИТА ОТ ЗЛОУПОТРЕБА, НАСИЛИЕ И ДИСКРИМИНАЦИЯ

Стандарт 19. Защита на децата, ползватели на услугите в ЦОП, от злоупотреба, насилие и дискриминация

Има правила за превенция на насилието, злоупотребата с деца и всякакви форми на дискриминация, както и процедури за справяне с подобни.

Резултат:

Условията в ЦОП предотвратяват всякакви форми на злоупотреба, насилие и дискриминация от страна на персонала към децата, ползватели на услуги в ЦОП, между ползвателите и между ползвателите и персонала.

19.1. Правилникът за вътрешния ред в ЦОП е разписан с оглед гарантиране защитата на децата от насилие, злоупотреба и дискриминация.

Ключовият работник запознава детето и неговите родители или законни представители с Правилника за вътрешния ред, където са посочени правата и задълженията на ползвателите на услугите в ЦОП.

19.2. Доставчикът има разработена писмена процедура за превенция на насилието и злоупотребата с деца, ползватели на услугите, както и превенция на всички форми на дискриминация, както от страна на персонала към децата, ползватели на услуги в ЦОП, така и между ползвателите и между ползвателите и персонала.

- В процедурата са посочени действията, които се предприемат от доставчика за установяване, оценка и докладване на случай на насилие, както и мерките, които се предприемат от страна на персонала и/или доставчика за решаване на идентифициран случай от насилие и злоупотреба с деца или агресия между деца.
- Децата и техните родители или законни представители са запознати с правилата по превенция на насилието и злоупотребата с деца, а така също и с процедурите за реакция към такова поведение
- Персоналът е обучен да разпознава белезите на насилието.

19.3. Доставчикът има разработена писмена процедура за подаване на жалби от ползвателите и от персонала в съответствие с изисквания на Наредбата за критериите и стандартите за социални услуги за деца.

- Процедурата включва:
 - реда за подаване на жалби и оплаквания от децата, персонала, родителя и/или настойника/попечителя и други лица, свързани с децата. За децата със затруднена комуникация също е осигурена възможност за подаване на жалби и оплаквания;
 - реда за вписване на жалбата или оплакването в специална книга;
 - условията и реда за отстраняване от работа на всеки член на персонала, който е обект на жалба или оплакване за насилие или друго тежко нарушение, застрашаващо здравето или живота на децата;
 - реда за осигуряване на съдействие от дирекция "Социално подпомагане" и други компетентни органи при проверката и работата по сигнала;
 - реда и сроковете за информиране на жалбоподателите за резултатите от работата по жалбата;

- реда за обжалване от страна на жалбоподателите - в случай на несъгласие с резултата от работата по жалбата.
- За всяка жалба и за действията, предприети от доставчика за отстраняване на нарушенията, се води досие.
- Децата и всички заинтересувани лица са запознати по достъпен за тях начин с реда за подаване на жалби и оплаквания до доставчика и до органите по закрила на детето.

Индикатори за изпълнение	Източник на информация
В Правилника за вътрешен ред има разписани права и задължения на ползвателите на услуги в ЦОП	Правилник за вътрешния ред
Има писмена политика за превенция на насилието в ЦОП и процедура за действия при случай на насилие.	Политика и процедура за превенция на насилието
Има ясно разписана процедура за подаване разглеждане на жалби от ползвателите и от персонала.	Процедура и дневник за жалбите

ПРИЛОЖЕНИЯ

Рамка за оценка на индивидуалните потребности на дете

При изготвянето на оценката се изследват три основни области:

1. потребностите, свързани с развитието на детето;
2. капацитета на родителите адекватно да задоволят тези потребности;
3. факторите на социалната средата.

1. Потребности на детето:

- *Здраве*

Включва оценка на физическото и психическо развитие на детето. Оценява се въздействието на генетични фактори и евентуални увреждания. Включва още осигуряване на здравни грижи и лечение, когато детето е болно, достатъчно и балансирано хранене, физически упражнения, имунизации, когато е необходимо, профилактични прегледи, вкл. и на физическото развитие; стоматологични и офталмологични грижи и лечение, а за по-големите деца – адекватни съвети и информация по теми, които влияние върху здравето, вкл. сексуално образование, злоупотреба с наркотични вещества и др.

- *Образование*

Обхваща всички аспекти на когнитивното развитие на детето още от раждането. Включва оценяване възможностите: за игра и взаимодействие с други деца; достъп до книги; придобиване на различни умения и задоволяване на интересите; придобиване на опит; да се радва на успехите и постиженията си. Предполага изразяване на интерес от страна на възрастен, към учебната дейност, напредъка и постиженията на детето, който да отчита напредъка на детето и наличието на някакви специални образователни потребности

- *Емоционално и поведенческо развитие*

Оценява се адекватността на реакциите и чувствата на детето, насочени първоначално към родителите и семейството, а с израстване на детето и към все по-широк кръг хора. Включва: същност и качество на раните привързаности, характеристики на темперамента, способност за адаптиране към промени, реакция на стрес и степен на самоконтрол.

- *Идентичност*

Отнася се до развиващото се самовъзприемане на детето като отделна и ценена личност. Включва: възприемането от детето на собствената личност и способности, изграждане на образ за себе си и самооценка, и положително чувство за индивидуалност. (Расовата и религиозна принадлежност, възрастта, пола и наличие на евентуални увреждания могат да допринесат за това). Чувства на принадлежност и приемане от семейството, връстниците и обществото, както и от др. културални групи.

- **Семейни и социални отношения**

Развитие на способността за съчувствие и съпреживяване и за поставяне себе си на мястото на другия. Включва: стабилни отношения с родителите и семейството, добри отношения с братята и сестрите, увеличаващо се значение на приятелските отношения с връстниците и други значими за детето хора и начина, по който реагира семейството на тези отношения.

- **Социална представяне**

Отнася се до обогатяващото се разбиране на детето за начина, по който поведението и външният вид (вкл. евентуално увреждане), се възприемат от другите хора и за създаването от него впечатление. Включва: подходящо за възрастта на детето, пола и културната/религиозна принадлежност облекло, чистота и лична хигиена и възможност на родителите да дават съвети относно поведението и представянето в различна обстановка и обстоятелства.

- **Умения на детето да се грижи за себе си**

Развитие на практически, емоционални и комуникативни способности, необходими за развиване на независимостта на детето. Включва: ранни практически умения за обличане и хранене, възможности за придобиване на увереност в себе си, умения за извършване на практически дейности извън семейството. Подпомагане на детето да придобие умения за решаване на проблеми. (Специално внимание трябва да се отдели на децата, страдащи от различни увреждания и как се отразяват тези увреждания върху развитието на уменията на тези деца да се грижат за себе си).

2. Оценка на родителския капацитет:

- **Основни грижи**

Осигуряване на физиологичните потребности на детето и необходимите здравни грижи и стоматологична помощ. Включват осигуряване на храна, жилище, чисто и подходящо облекло и необходимата лична хигиена. Гарантиране на сигурността. Осигуряване на адекватна закрила на детето от вредни фактори и опасности. Включва защита от контакти с опасни възрастни/други деца или от самонараняване. Правилно разбиране на рисковете и опасностите в дома и извън него.

- **Емоционална топлина**

Задоволяване емоционалните потребности на детето, като у него се създава чувството, че е особено ценено, както и позитивно чувство за собствена расова и културна идентичност. Включва задоволяване изискванията на детето за сигурни, стабилни и позитивни взаимоотношения със значими за него възрастни с необходимата чувствителност и отзивчивост към нуждите на детето. Подходящ физически контакт, внушаване на положителни чувства и прегръдки, достатъчни за да се демонстрират убедително чувства на привързаност и любов, и да се изрази похвала и насърчение.

- **Стимулиране**

Подпомагане и насърчаване обучението на детето и интелектуалното му развитие чрез поощряване и когнитивно стимулиране, и създаване на социални възможности. Включва подпомагане на когнитивното развитие и потенциал на детето чрез взаимодействие, общуване, разговори и отзивчивост на опитите за общуване и въпросите на детето, насърчаване и участие в игрите на детето и осигуряване на възможности за образование. Даване възможност на детето да постигне успех и

осигуряване присъствието му в училище. Оказване на помощ на детето да се справя с предизвикателствата на живота.

- ***Напътствия и ограничения***

Оказване помощ на детето да регулира своите емоции и поведение. Основните родителски задължения включват демонстриране и подпомагане на детето да усвои подходящо поведение и да постигне контрол върху емоциите и чувствата си и взаимодействията си с другите. Това включва даване на напътствия относно социалните ограничения, за да може детето да изгради свой модел на морални ценности и устои, както и на социално поведение, съобразено с нормите на обществото, в което то ще израсне. Целта е детето да бъде подготвено да се развие като самостоятелен индивид със собствени ценности, способен да разбира и демонстрира подходящо социално поведение, без да е зависим от външни фактори. Това предполага на децата да не се пречи да проучват и се учат от опита си. Включва изграждане на умения за разрешаване на социални проблемни ситуации, управление на гнева, уважение към другите и ефективна самодисциплина и изграждане на поведението.

- ***Стабилност***

Осигуряване на достатъчно стабилна семейна среда, за да може детето да изгради и поддържа отношения на сигурна привързаност към лицето, което полага грижи за него с цел осигуряване на оптимално развитие. Включва: създадената сигурна привързаност на детето не е прекъсвана, осигуряване на постоянство в изразяваната емоционална топлина и отговор по подобен начин на едно и също поведение. Отговорите на родителите се променят и развиват в съответствие с развитието на детето. Допълнително включва осигуряване възможност на децата да поддържат контакти с важни членове на семейството и значими други.

3. Фактори на семейството и средата:

- ***История и функциониране на семейството***

Семейната история включва както наследствените, така и психо-социалните фактори. Функционирането на семейството се влияе от: членовете на домакинството и отношението им към детето; значителни промени в живота на семейството; историята на детството на родителите; значителни събития; характер на живота в семейството, вкл. отношенията между братята и сестрите и влиянието му върху детето; предимствата и слабостите на родителите, вкл. на родител, който не живее със семейството; отношенията между разделени родители.

- ***Роднински кръг***

Кои лица се смятат за членове на роднинския кръг на детето от самото него и от родителите? Този кръг включва лица с или без родствени връзки с детето, както и такива лица, които не посещават редовно семейството. Какво е тяхното участие и значение за семейството?

- ***Жилище***

Снабдено ли е семейното жилище с основни удобства, съобразени с възрастта и равнището на развитие на детето? Пригодно ли е за нуждите на членове на семейството с увреждания? Основните удобства включват: водоснабдяване, отопление, канализация, уреди за готвене, място за спане и възможност да поддържане на чистота и хигиенични и здравословни условия на обитаване.

- ***Работа***

Кои членове на семейството работят, на какъв режим и имало ли е промени в това отношение? Как се отразяват тези фактори върху детето? Как приемат членовете на семейството трудовата дейност или безработицата? Как се отразяват тези факти върху отношенията им с детето?

- **Доходи**

Размер на постоянните доходи. Получава ли семейството всички форми на социално подпомагане, на които има право? Достатъчни ли са семейните доходи за покриване нуждите на семейството. Начин, по който се използват семейните доходи. Изпитва ли семейството финансови затруднения, даващи отражение върху детето?

- **Социална интеграция на семейството**

Проучване на положението в квартала и общността и отражението, което то дава върху детето и родителите. Включва: степен на социална интеграция или изолация на семейството, информация за отношенията им с връстници и приятели, участие в социални мрежи и значението, което семейството отдава на всички тези отношения.

- **Ресурси в общността**

Описание на всички съоръжения за обществено ползване и услуги на разположение в квартала, вкл. здравни услуги, институции, предлагащи дневни грижи и училища, места за изповядване на съответни религии, транспортна инфраструктура, магазини и увеселителни места и съоръжения. Включва наличие и достъпност на ресурсите, особено по отношение на членове на семейството с увреждания.

Всички дейности, свързани с оценката, са съобразени и насочени към потребностите на детето. Във връзка с това, решаваща в целия процес на извършване на оценката е необходимостта от методично наблюдение на детето. По време на оценката е необходимо да се работи директно с децата, за да се установят техните желания и чувства и да се разбере значението, което имат за тях техните преживявания. От съществено значение за работата с деца и техните семейства е основаването ѝ върху познания за детското развитие.