

Наредба за критериите и стандартите за социални услуги за деца

МС

Държавен вестник брой: 26

Година: 2007

Орган на издаване: МС

Дата на обнародване: 28.03.2007

Глава първа

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. (Изм., ДВ, бр. 26 от 2007 г.) С наредбата се уреждат критериите и стандартите за социални услуги за деца и контролът по тяхното спазване.

Чл. 2.

(1) Стандартите за социални услуги за деца определят изискванията за качество на социалната услуга.

(2) Критериите за социални услуги за деца са показателите, по които се оценява съответствието между предоставяната социална услуга и утвърдените с наредбата стандарти за социални услуги за деца.

Чл. 3. (Изм., ДВ, бр. 26 от 2007 г.) Стандартите за социални услуги за деца са задължителни за държавата и общините, за физическите лица, регистрирани по Търговския закон, и за юридическите лица при предоставяне на социални услуги за деца.

Чл. 4. (Изм., ДВ, бр. 26 от 2007 г.) Критериите и стандартите за социални услуги за деца имат за цел осигуряване на:

1. безопасна и сигурна среда за отглеждане и възпитание на децата и защита на техните права и интереси, както и повишаване на общото им благосъстояние;
2. по-добро качество и достъпност на социалните услуги за деца.

Глава втора

ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ДОСТАВЧИЦИТЕ НА СОЦИАЛНИ УСЛУГИ ЗА ДЕЦА

Чл. 5. (Изм., ДВ, бр. 26 от 2007 г.) Доставчикът на социални услуги за деца, наричан по-нататък "доставчика", поддържа регистър на потребителите на услугите, съобразен с изискванията на Закона за защита на личните данни, който съдържа:

1. информация за детето - име, настоящ адрес, единен граждански номер;

2. информация за родителите, настойниците/попечителите или за лицата, които полагат грижи за детето - име, единен граждански номер, настоящ адрес, телефон;
3. специални диетични, медицински или физически нужди на детето;
4. индивидуален план на детето и план за действие, предоставени от дирекция "Социално подпомагане" на Агенцията за социално подпомагане;
5. дата на настаняване/начало на предоставяне на социалната услуга;
6. дата на напускане/прекратяване ползването на социалната услуга;
7. вид на услугата/услугите и срок за предоставяне;
8. номер, дата и орган, издал административна заповед и/или съдебно решение за настаняване на детето, направление за ползване на социална услуга;
9. основание за настаняването/ползването на социалната услуга;
10. друга информация във връзка с ползването на социалната услуга.

Чл. 6.

(1) Доставчиците на социални услуги за деца са длъжни да разработят процедура за подаване и разглеждане на жалби от децата, техните родители, настойници/попечители или от лицата, които полагат грижи за детето, и от персонала.

(2) Процедурата по ал. 1 включва:

1. ред за регистриране и разглеждане на жалбите;
2. срок за разглеждане;
3. ред за осигуряване на възможност детето да се консултира с избрано от него пълнолетно лице, когато желае да подаде жалба.

(3) Доставчиците на социални услуги за деца са длъжни да разгледат и решат всяка жалба в определения срок, обективно и законосъобразно.

(4) За всички жалби и за действията, предприети от доставчика на социални услуги за отстраняване на нарушения, се водят досиета, които са достъпни за проверка от Агенцията за социално подпомагане и от Държавната агенция за закрила на детето.

(5) Директорът на дирекция "Социално подпомагане" на Агенцията за социално подпомагане уведомява председателя на Държавната агенция за закрила на детето за всеки постъпил сигнал срещу доставчик на социални услуги.

Чл. 6а. (Нов, ДВ, бр. 26 от 2007 г.) Доставчикът осигурява условия за развитие и подкрепа на детето в съответствие с неговите потребности, като гарантира, че:

1. материалната база е съобразена с естеството на услугата и с потребностите на децата;
2. има направена оценка на потребностите на детето и е разработен план за предоставяне на услугата;
3. има подходящ екип от професионалисти, ангажирани с предоставянето на услугата.

Глава трета

СТАНДАРТИ ЗА СОЦИАЛНИ УСЛУГИ ЗА ДЕЦА, ПРЕДОСТАВЯНИ В ОБЩНОСТТА

(Загл. изм., ДВ, бр. 26 от 2007 г.)

Чл. 7. (Изм., ДВ, бр. 26 от 2007 г.) Доставчикът разработва методология за предоставяне на социални услуги за деца, обезпечена с необходимите ресурси.

Чл. 8. Доставчикът информира детето и семейството за начина на предоставяне на услугата и за членовете на персонала, които ще я изпълняват.

Чл. 9. (Изм., ДВ, бр. 26 от 2007 г.) Доставчикът поддържа подробна и актуална документация за предоставяните услуги.

Чл. 10. Доставчикът осигурява здравословна храна на детето, ако услугата включва предоставяне на храна.

Чл. 11. (Изм., ДВ, бр. 26 от 2007 г.) Доставчикът уведомява компетентните органи и родителите за всеки инцидент, свързан с детето.

Чл. 12. Доставчикът осигурява условия за изграждане на отношения, основани на взаимно уважение и разбиране между децата и персонала.

Чл. 12а. (Нов, ДВ, бр. 26 от 2007 г.) Доставчикът осигурява възможност за свободно подаване на жалби и оплаквания от потребителите и разработва писмена процедура за защита от насилие и злоупотреби.

Чл. 13. (Изм., ДВ, бр. 26 от 2007 г.) Доставчикът осигурява подходящи местоположение и материална база, съответстващи на целите на услугата.

Чл. 14. Доставчикът е длъжен да осигури безопасна и сигурна среда за децата.

Чл. 15.

(1) Доставчикът е длъжен да проведе внимателен подбор на персонала и на доброволците, работещи с деца.

(2) Доставчикът осигурява числеността, опитът и квалификацията на персонала да бъдат съобразени с необходимостта от осигуряване на качествена грижа за децата; осигурява професионална и методическа подкрепа на персонала и възможност за повишаване на квалификацията му.

Чл. 16. (Изм., ДВ, бр. 26 от 2007 г.) Доставчикът разработва процедура за вътрешен контрол на предоставяните услуги и осъществява периодично контрол.

Чл. 17. (Изм., ДВ, бр. 26 от 2007 г.) Съответствието на социалните услуги за деца, предоставяни в общността среда, със стандартите, определени в тази глава, се оценява по критериите съгласно приложение № 1.

Глава четвърта

СТАНДАРТИ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА СОЦИАЛНАТА УСЛУГА ПРИЕМНА ГРИЖА

Чл. 18. (Изм., ДВ, бр. 26 от 2007 г.) За всяко дете, настанено в приемно семейство, се определя социален работник за индивидуална работа с него по реда на чл.8, ал. 6 от Наредбата за условията и реда за кандидатстване, подбор и утвърждаване на приемни семейства и настаняване на деца в тях, приета с Постановление № 314 на Министерския съвет от 2006 г. (ДВ, бр. 100 от 2006 г.).

Чл. 19.

(1) (Изм., ДВ, бр. 26 от 2007 г.) Потребностите на детето задължително се оценяват преди настаняването му в приемно семейство. Оценката на потребностите на детето се актуализира периодично.

(2) (Изм., ДВ, бр. 26 от 2007 г.) За всяко дете се разработва план за грижи въз основа на оценката на неговите потребности.

Чл. 20. За детето, настанено в приемно семейство, се осигурява безопасна и сигурна среда, необходима за неговото физическо, психическо и емоционално развитие.

Чл. 21. (Изм., ДВ, бр. 26 от 2007 г.) При предоставяне на услугата приемна грижа уважават и се зачитат различията и идентичността на детето и на неговото биологично семейство.

Чл. 22.

(1) Детето се настанява в приемно семейство, способно да задоволи потребностите му от грижи и подкрепа.

(2) Приемното семейство е длъжно да предпазва детето от злоупотреби, пренебрегване или нехуманно отношение.

Чл. 23.

(1) На детето, настанено в приемно семейство, се осигурява възможност за контакти с неговото биологично семейство, с близки и приятели.

(2) (Доп., ДВ, бр. 26 от 2007 г.) При решаването на всички въпроси относно грижите за детето се зачитат мненията на детето, на неговото биологично семейство и на приемното семейство, освен в случаите, когато това не е в интерес на детето.

Чл. 24. На детето, настанено в приемно семейство, се осигуряват подходящи здравни грижи.

Чл. 25. На детето, настанено в приемно семейство, се осигурява подходящо образование и подкрепа в образователния процес.

Чл. 26. (Изм., ДВ, бр. 26 от 2007 г.)

(1) Приемното семейство подкрепя детето за придобиване на умения за самостоятелен начин на живот и вземане на самостоятелни решения.

(2) Приемното семейство възпитава и подпомага детето, включително за изграждане на добри взаимоотношения в семейството.

Чл. 27. (Изм., ДВ, бр. 26 от 2007 г.) За всяко приемно семейство се определя социален работник за работа с него по реда на **чл. 8**, ал. 5 от Наредбата за условията и реда за кандидатстване, подбор и утвърждаване на приемни семейства и настаняване на деца в тях.

Чл. 28. (Изм., ДВ, бр. 26 от 2007 г.) Доставчикът на социалната услуга "приемна грижа" трябва да има разработена методология за предоставянето ѝ, обезпечена с необходимите ресурси.

Чл. 28а. (Нов, ДВ, бр. 26 от 2007 г.) Доставчикът на социалната услуга "приемна грижа" трябва да разполага с достатъчен и квалифициран персонал за работа с деца и семейства.

Чл. 28б. (Нов, ДВ, бр. 26 от 2007 г.) Доставчикът на социалната услуга "приемна грижа" трябва да поддържа подробна и актуална документация за извършваните дейности по предоставянето на социалната услуга "приемна грижа".

Чл. 29. Съответствието на социалната услуга приемна грижа със стандартите, определени в тази глава, се оценява по критериите съгласно приложение № 2.

Глава пета

СТАНДАРТИ ЗА СОЦИАЛНИ УСЛУГИ ЗА ДЕЦА, ПРЕДОСТАВЯНИ В СПЕЦИАЛИЗИРАНИ ИНСТИТУЦИИ

Чл. 30.

(1) При настаняване на дете в специализирана институция доставчикът на социални услуги запознава детето с организацията на живота в институцията, с начина за предоставяне на грижите и услугите и с члена от персонала, който отговаря лично за него.

(2) Информацията по ал. 1 се предоставя на родителите на детето и/или на други заинтересувани лица.

Чл. 30а. (Нов, ДВ, бр. 26 от 2007 г.) Доставчикът разработва методология за предоставяне на услугите, обезпечена с необходимите ресурси.

Чл. 30б. (Нов, ДВ, бр. 26 от 2007 г.) Доставчикът трябва да поддържа подробна и актуална документация за предоставяните услуги, персонала и настанените деца.

Чл. 31.

(1) (Изм. и доп., ДВ, бр. 26 от 2007 г.) Доставчикът прави оценка на потребностите на детето, въз основа на която разработва индивидуален план за грижи.

(2) Потребностите на децата се оценяват периодично.

Чл. 32. Доставчикът осигурява възможност за лични контакти на детето със семейството му, с приятелите му и/или с близки хора.

Чл. 33.

(1) Доставчикът подготвя детето за самостоятелен начин на живот. Напускането на специализираната институция се извършва по предварително разработен план.

(2) Доставчикът осигурява индивидуална подкрепа на детето в съответствие с неговите потребности.

Чл. 34.

(1) Доставчикът създава условия за свободно изразяване на мнения и за вземане на самостоятелни решения от детето, както и за участие при обсъждането на въпросите, свързани с вътрешния ред на специализираната институция.

(2) Доставчикът осигурява поверителност на информацията за децата.

Чл. 35. Доставчикът осигурява здравословна храна на детето.

Чл. 36. Доставчикът осигурява възможност за избор на детето на дрехи и лични вещи от предоставените му.

Чл. 37. Доставчикът разработва план за здравни грижи на детето, който е част от плана за грижи, осигурява задоволяването на здравните потребности на детето и установява правила за предоставяне на лекарства в институцията.

Чл. 38. Доставчикът осигурява участие на детето в образователния процес и подпомага неговата подготовка.

Чл. 39. Доставчикът подкрепя и насърчава децата да участват в подходящи за тях дейности през свободното си време и да развиват своите умения и таланти.

Чл. 40. Доставчикът осигурява възможност за свободно подаване на жалби и оплаквания от децата и разработва процедура за защита от насилие, злоупотреби и тормоз.

Чл. 41. Доставчикът разработва и следва специална процедура при отсъствие от институцията на дете без разрешение.

Чл. 42. (Изм., ДВ, бр. 26 от 2007 г.) Доставчикът уведомява писмено компетентните органи и родителите за всеки инцидент, свързан с настанените деца.

Чл. 43. Доставчикът осигурява условия за изграждане на отношения, основани на взаимно уважение и разбиране между децата и персонала.

Чл. 44. Доставчикът разработва и следва специална процедура за възпитание и дисциплина.

Чл. 45.

(1) (Изм., ДВ, бр. 26 от 2007 г.) Доставчикът е длъжен да осигури подходящи местоположение и материална база, съответстващи на целите на настаняването.

(2) Доставчикът е длъжен да осигури безопасна и сигурна среда за децата.

Чл. 46.

(1) Доставчикът е длъжен да проведе внимателен подбор на персонала и доброволците, работещи с деца в институцията.

(2) Доставчикът осигурява професионална и методическа подкрепа на персонала и осигурява възможност за повишаване на квалификацията му.

(3) Числеността, опитът и квалификацията на персонала в институцията следва да бъдат съобразени с необходимостта от осигуряване на качествена грижа за децата.

Чл. 47.

(1) Доставчикът разработва процедура за вътрешен контрол на предоставяните в специализираната институция услуги.

(2) Доставчикът осъществява периодичен вътрешен контрол върху работата на персонала и качеството на предоставяните грижи.

(3) За всяко дете задължително се води лично досие. Детето има право на достъп до личното си досие в съответствие със степента на неговото развитие.

Чл. 48. Съответствието на социалните услуги за деца, предоставяни в специализирани институции, със стандартите, определени в тази глава, се оценява по критериите съгласно приложение № 3.

Чл. 48а. (Нов, ДВ, бр. 26 от 2007 г.) Стандартите, определени в тази глава, се прилагат и за социалните услуги по чл.36, ал. 2, т. 7, 9, 10, 11, 13 и 14 от Правилника за прилагане на Закона за социално подпомагане.

Глава шеста

КОНТРОЛ ЗА СПАЗВАНЕ НА СТАНДАРТИТЕ ЗА СОЦИАЛНИ УСЛУГИ ЗА ДЕЦА

Чл. 49.

(1) Председателят на Държавната агенция за закрила на детето лично или чрез упълномощени от него длъжностни лица осъществява контрол по спазване на стандартите за качество на социалните услуги за деца.

(2) Контролът по ал. 1 се осъществява чрез:

1. периодични проверки по план, утвърден от председателя на Държавната агенция за закрила на детето;
2. проверки при сигнал за нарушения на стандартите за качество на социалните услуги за деца.

Чл. 50.

(1) При извършване на проверката проверяващият се легитимира със служебна карта и представя заповед за проверка.

(2) Проверката се извършва в присъствието на ръководителя на проверявания обект или на лица от персонала. В отсъствие на такива лица проверката се извършва с участието поне на един свидетел.

Чл. 51. При извършване на проверката проверяващият има право:

1. да проверява цялата дейност по предоставяне на услугата;
2. на достъп до всички деца, ползващи услугата, и до персонала;
3. на достъп до помещенията, сградата и района около нея;
4. да изисква обяснения, писмена информация, документи, справки и други;
5. да получава пряко от детето или от неговите родители, настойници/попечители или от лицата, които полагат грижи за него, необходимата информация.

Чл. 52.

(1) За изяснените факти и обстоятелства, имащи значение за случая, се съставя констативен протокол, в който се обсъждат обясненията и възраженията на заинтересуваните лица.

(2) (Изм., ДВ, бр. 26 от 2007 г.) В 10-дневен срок от извършването на проверката проверяващият изготвя въз основа на констативния протокол доклад за оценка на качеството на предоставяните социални услуги, в който прави предложение до председателя на Държавната агенция за закрила на детето за:

1. (изм., ДВ, бр. 26 от 2007 г.) издаване на задължително предписание с определяне на подходящ срок за отстраняване на нарушението съгласно чл.41, ал. 3 от Правилника за прилагане на Закона за закрила на детето, приет с Постановление № 153 на Министерския съвет от 2003 г. (ДВ, бр. 66 от 2003 г.);

2. (В сила от 01.01.2004 г., изм., ДВ, бр. 26 от 2007 г.) отнемане лиценза на доставчика на социални услуги за деца.

(3) Копия от протокола и доклада се връчват на ръководителя на проверявания обект и на по-горестоящия орган или на органа на управление на проверяваното лице.

(4) (В сила от 1 януари 2004 г., изм., ДВ, бр. 26 от 2007 г.) При неотстраняване на нарушенията в определения срок председателят на Държавната агенция за закрила на детето може да отнеме лиценза за предоставяне на социални услуги за деца при условията и по реда на чл.43д, т. 2 от Закона за закрила на детето.

(5) При установяване на нарушения, които са от компетентността на други органи, проверяващият незабавно ги уведомява.

Чл. 53. Съответните длъжностни лица от проверяваните обекти, предоставящи социални услуги за деца, са задължени да оказват съдействие и да предоставят информация на проверяващите лица от Държавната агенция за закрила на детето.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. Наредбата се приема на основание чл.4, ал. 3 от Закона за закрила на детето.

§ 2. Наредбата влиза в сила от деня на обнародването ѝ в "Държавен вестник", с изключение на **чл. 52**, ал. 2, т. 2 и ал. 4, които влизат в сила от 1 януари 2004 г.

Приложение № 1

към чл. 17

(Изм., ДВ, бр. 26 от 2007 г.)

Критерии за съответствие на социалните услуги за деца, предоставяни в общността, със стандартите по глава трета от Наредбата за критериите и стандартите за социални услуги за деца

Стандарт 1

Доставчикът разработва методология за предоставяне на услугите, обезпечена с необходимите ресурси.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 1:

1. Доставчикът има разработена писмена методология за предоставяне на услугата, която включва:

а) описание на същността и принципите на социалната услуга;

б) цели на социалната услуга;

в) целевите групи;

г) описание на дейностите по предоставяне на социалната услуга;

д) описание на необходимите материални и човешки ресурси.

2. Доставчикът е лицензиран и/или регистриран по реда, предвиден в българското законодателство.

3. Доставчикът има определени структура на управление и степени на отговорност на персонала.

4. Доставчикът има разработен план за бъдещо развитие на услугата, който се актуализира ежегодно въз основа на резултатите от осъществения вътрешен и външен контрол.

5. Доставчикът е осигурил писмена информация за целите, целевата група и принципите на предоставяне на услугата на всички заинтересувани лица и организации в общността.

6. Доставчикът има разработени правила и процедури за достъпа до информация с оглед запазване на нейната поверителност.

7. Доставчикът има разработени вътрешни правила, регламентиращи цялостния процес по предоставяне на услугите, включително правата и задълженията на персонала и клиентите.

8. Доставчикът има разработени правила за предотвратяване и ограничаване на неприемливото поведение. Персоналът, детето и семейството са запознати с тях.

Стандарт 2

Доставчикът информира детето и семейството за начина на предоставяне на услугата и за членовете на персонала, които ще я изпълняват.

Критерии за съответствие със стандарт 2:

1. Детето и семейството са запознати по разбираем за тях начин с вътрешните правила и членовете на персонала.
2. На достъпно място за детето и семейството е предоставена писмена информация относно услугата.
3. Персоналът подпомага детето и семейството да формулират целите, които искат да постигнат чрез ползване на услугата.

Стандарт 3

Доставчикът поддържа подробна и актуална документация за предоставяните услуги.

Критерии за съответствие със стандарт 3:

1. За всяко дете и семейство, ползващи социални услуги, има досие. Досието съдържа актуална информация за:

- а) детето;
- б) родителите;
- в) настойниците или попечителите;
- г) план за действие;
- д) актуален социален доклад, предоставен от дирекция "Социално подпомагане";
- е) оценка на случая;
- ж) изготвен въз основа на оценяването план за предоставяне на услугата или план за грижи;
- з) описание на вида, обхвата и постигнатите резултати при предоставяне на услугата;
- и) друга информация във връзка с предоставянето на услугата.

2. Доставчикът води документация за:

- а) персонала и наетите специалисти по договор за конкретна дейност;
- б) всички оплаквания, жалби и сигнали;

в) всички важни въпроси, свързани с организацията на работа и с осъществяваните дейности.

Стандарт 4

Доставчикът осигурява здравословна храна на детето, ако услугата включва предоставяне на храна.

Критерии за съответствие със стандарт 4:

1. На децата, ползващи услугите, е осигурена необходимата по количество и качество храна, съобразена с техните потребности и утвърдените стандарти за детско хранене.
2. Обстановката в местата за хранене е съобразена с броя, възрастта и конкретните потребности на децата и насърчава развиването на умения за самостоятелност.
3. Часовете за хранене са регламентирани освен в случаите, при които се изисква специален хранителен режим.

Стандарт 5

Доставчикът уведомява компетентните органи и родителите за всеки инцидент, свързан с детето.

Критерии за съответствие със стандарт 5:

1. Доставчикът има разработена писмена процедура за уведомяване на съответните компетентни органи и родителите при инцидент, който засяга живота и здравето на дете, ползващо услугата. Процедурата включва и реда за регистриране на инцидентите.
2. В досието на детето са вписани всички предприети действия и резултатите от тях.

Стандарт 6

Доставчикът осигурява условия за изграждане на отношения, основани на взаимно уважение и разбиране между децата и персонала.

Критерии за съответствие със стандарт 6:

1. Отношенията на персонала с децата са съобразени с тяхната индивидуалност и възпитават взаимно уважение.
2. Персоналът е обучен и възпитава децата по позитивен за тях начин при спазване на личните им граници.

3. При работата с децата персоналет не проявява толериране или антипатия към отделна личност или група.

4. Децата, ползващи услуги, са информирани по достъпен за тях начин за правилата за вътрешния ред и за последствията от неспазването им.

Стандарт 7

Доставчикът осигурява възможност за свободно подаване на жалби и оплаквания от потребителите и разработва писмена процедура за защита от насилие и злоупотреби.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 7:

1. Доставчикът има разработена писмена процедура за подаване на жалби, която включва:

а) реда за подаване на жалби и оплаквания от децата, персонала, семействата и други лица, свързани с децата;

б) реда за вписване на жалбата или оплакването в специална книга;

в) 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;

г) реда за осигуряване на съдействие от дирекция "Социално подпомагане" и други компетентни органи при проверката и работата по сигнала;

д) реда и сроковете за информиране на жалбоподателите за резултатите от работата по жалбата.

2. За всяка жалба и за действията, предприети от доставчика за отстраняване на нарушенията, се води досие.

3. 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.

4. За децата със затруднена комуникация е осигурена възможност за подаване на жалби и оплаквания.

5. Разработена е писмена процедура за действие при сигнал за насилие или друга рискова ситуация за дете от член на персонала, децата или други лица.

6. Доставчикът уведомява дирекция "Социално подпомагане", Държавната агенция за закрила на детето и структурните звена на Министерството на вътрешните работи за разработената процедура за защита от насилие и злоупотреби.

7. Директорът на дирекция "Социално подпомагане" уведомява председателя на Държавната агенция за закрила на детето за всеки постъпил сигнал срещу доставчик на социални услуги за деца.

Стандарт 8

Доставчикът осигурява подходящи местоположение и материална база, съответстващи на целите на услугата.

Критерии за съответствие със стандарт 8:

1. Услугата се предоставя на достъпно и комуникативно място, съобразено с потребностите на децата и семействата.
2. Когато услугата е за деца с увреждания, доставчикът е осигурил подкрепа, помощ, специална мебелировка и оборудване:
 - а) парапетите, рамките и другите средства, подпомагащи придвижването, са разположени на съответните места;
 - б) стълбите са адаптирани и безопасни за всички потребители;
 - в) ако децата имат зрителни увреждания, цветовете и осветлението са избрани да подпомагат зрителните функции;
 - г) помощните средства и съоръжения са надеждно съхранени.
3. Сградата, помещенията, обзавеждането и оборудването са поддържани в добър вид и в добро функционално състояние.
4. На децата е осигурен достъп до телефон за провеждане на лични разговори при необходимост.
5. Санитарните помещения са достъпни и съобразени с нуждите на децата от уединение, запазване на достойнството и сигурността им.
6. Осигурена е възможност вратите на баните и тоалетните да се отварят от персонала при произшествие.
7. За персонала са осигурени отделни санитарни помещения.

Стандарт 9

Доставчикът е длъжен да осигури безопасна и сигурна среда за децата.

Критерии за съответствие със стандарт 9:

1. Материалната база и обзавеждането създават сигурна и безопасна среда за децата.
2. Разработен е план за действие при бедствия, аварии, инфекциозни заболявания и други критични ситуации, включително реда за евакуация, който е съгласуван със структурните звена на Национална служба "Пожарна безопасност и защита на населението на Министерството на вътрешните работи" и със съответните структурни звена на Министерството на държавната политика при бедствия и аварии.
3. Децата и персоналят са запознати с плана за действие.
4. На всеки 12 месеца се провеждат упражнения за евакуация на персонала и децата и се проверяват алармите и оборудването.
5. Разработен е и се спазва пропускателен режим за достъп на външни лица.
6. Персоналят не пуши и не консумира алкохол в сградата и прилежащата ѝ територия.

Стандарт 10

Доставчикът е длъжен да проведе внимателен подбор на персонала и доброволците, работещи с деца.

Критерии за съответствие със стандарт 10:

1. Доставчикът има писмена процедура за подбор на персонала с критерии за оценка на кандидатите и разработени длъжностни характеристики, които включват изисквания за образование, квалификация, опит, личностни качества.
2. С цел запознаване със спецификата и условията на работа са проведени предварителни срещи на място с кандидатите за работа и доброволците. Срещите се регистрират.
3. Подборът на персонала и доброволците е направен в съответствие с изискванията, регламентирани в длъжностните им характеристики, част от които е и Етичният кодекс на работещите с деца.

Стандарт 11

Доставчикът осигурява числеността, опитът и квалификацията на персонала да бъдат съобразени с необходимостта от осигуряване на качествена грижа за децата и осигурява професионална и методическа подкрепа и възможност за повишаване на квалификацията му.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 11:

1. Доставчикът разполага с достатъчен брой служители с подходяща квалификация.
2. Разработен е график, който осигурява необходимия персонал за предоставяне на качествена услуга, за целия период на предоставяне на услугата.
3. Доставчикът има разработена програма за обучение на новоназначени служители.
4. На членовете на персонала, работещ с децата, е осигурено ежемесечно провеждане на супервизия, като за резултатите от нея се съставя протокол.
5. На персонала са осигурени възможности за обучение и повишаване на професионалния му капацитет, включително запознаване с добри национални и международни практики.
6. Персоналът е запознат с възможностите и реда за получаване на професионална подкрепа и консултиране.
7. Всеки член на персонала е оценяван ежегодно от доставчика, като резултатите от оценката и планираните цели, включително за продължаващо или подкрепящо обучение, са приложени в личното му досие.

Стандарт 12

Доставчикът разработва процедура за вътрешен контрол на предоставяните услуги и осъществява периодично такъв контрол.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 12:

1. Доставчикът има разработена процедура със срокове за осъществяване на вътрешен контрол върху функционирането на услугата. Контролната дейност се документира.
2. Ежегодно е изготвен обобщен доклад за резултатите от осъществения вътрешен контрол и предприетите действия за отстраняване на установените пропуски, достъпен за всички заинтересувани лица и организации.

Приложение № 2

към **чл. 29**

(Изм., ДВ, бр. 26 от 2007 г.)

Критерии за съответствие на предоставяната социална услуга "приемна грижа" със стандартите по глава четвърта от Наредбата за критериите и стандартите за социални услуги за деца

Стандарт 1

За всяко дете, настанено в приемно семейство, се определя социален работник за индивидуална работа с него по реда на **чл. 8**, ал. 6 от Наредбата за условията и реда за кандидатстване, подбор и утвърждаване на приемни семейства и настаняване на деца в тях.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 1:

1. За всяко дете, настанено в приемно семейство, е определен социален работник, който изготвя и контролира осъществяването на плана за грижи, следи за развитието на детето и за спазването на правата му.
2. Детето, биологичното му семейство и приемното семейство са уведомени писмено за името на социалния работник, който ще работи с детето, за отговорностите му и за начина за връзка.
3. При смяна на социалния работник това се отбелязва в плана за грижи на детето и се уведомяват всички заинтересувани страни.
4. Поддържането на връзката на детето с биологичното му семейство или с други значими за него лица е регламентирано в плана за грижи и се наблюдава от социалния работник, работещ с детето.

Стандарт 2

Потребностите на детето задължително се оценяват преди настаняването му в приемно семейство. Оценката на потребностите на детето се актуализира периодично. За всяко дете се разработва план за грижи въз основа на оценката на неговите потребности.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 2:

1. Преди настаняването са оценени потребностите на детето, като с направената оценка са запознати всички заинтересувани страни.
2. Оценката е актуализирана периодично съгласно сроковете, регламентиранни в плана за действие.
3. За всяко дете, настанено в приемно семейство, е изготвен план за грижи в съответствие с плана за действие.
4. На плана за грижи е правен периодично преглед, като всяка промяна в него е обсъдена и одобрена от всички заинтересувани страни. Срокът за преразглеждане на плана за грижи е не по-дълъг от 6 месеца.
5. Резултатите и взетите решения при всеки преглед на плана за грижи са документирани и приложени в досието на детето.

Стандарт 3

За детето, настанено в приемно семейство, се осигурява безопасна и сигурна среда, необходима за неговото физическо, психическо и емоционално развитие.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 3:

1. Домът на приемното семейство е обзаведен съобразно възрастта и нуждите на детето. В жилищните помещения е осигурена нормална температура за отглеждане на детето съобразно сезона.
2. За детето е осигурено самостоятелно легло.
3. За децата с увреждания са осигурени обзавеждане и оборудване,

съобразени със специфичните им потребности.

4. Преди настаняването домът е обезопасен от всички предвидими опасности в зависимост от възрастта и нивото на разбиране на детето.

5. Приемното семейство е обучено за осигуряване на сигурност и безопасност за детето.

Стандарт 4

При предоставяне на услугата "приемна грижа" се уважават и зачитат различията и идентичността на детето и неговото биологично семейство.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 4:

1. В плана за грижи са заложили и се реализират цели и дейности за съхраняване на културното, езиковото и религиозното минало на детето и повишаване на самочувствието му по отношение на неговия произход и идентичност.

2. За всяко дете с увреждане са планирани и се реализират специфични услуги, грижа и подкрепа за развиване на неговия потенциал.

3. Приемното семейство е обучено по въпросите, свързани със съхраняването и опазването на идентичността на детето и с развиването на неговия потенциал.

Стандарт 5

Детето се настанява в приемно семейство, което е в състояние да задоволи потребностите му от грижи и подкрепа.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 5:

1. Изборът на приемно семейство за детето е направен въз основа на плана за действие на детето, оценката на неговите потребности и на уменията и компетентността на семейството да посрещне неговите нужди.

2. Мнението на детето, на което предстои настаняване в приемно семейство, в зависимост от възрастта и способността му за преценка е взето предвид.

3. Детето е настанено заедно с братята и/или сестрите си, ако това е в техен интерес.

4. Детето е настанено след опознаване и установяване на връзка между него и приемното семейство.

5. Приемните семейства са запознати с графика за посещения с цел наблюдение и оказване на подкрепа от социалните работници, работещи с детето и семейството.

Стандарт 6

Приемното семейство е длъжно да предпазва детето от злоупотреби, пренебрегване или нехуманно отношение.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 6:

1. Приемните семейства са писмено информирани, че е недопустимо да прилагат физически наказания, както и други унижителни форми на отношение и наказание.

2. Детето е запознато предварително по подходящ и разбираем начин, съобразен с възрастта и развитието му, с правилата в семейството и те са обсъдени със социалния работник, работещ с детето.

3. Приемното семейство е запознато с процедурите при съмнение за злоупотреба, насилие и сигнали за нарушения, както и за подкрепата, която може да ползва в такива случаи. Приемното семейство уведомява социалния

работник на детето за всички инциденти.

4. На приемното семейство е предоставена в писмен вид процедура за действие, в случай че детето безпричинно отсъства.

5. Приемното семейство получава подкрепа от социалния работник, работещ с него, за справянето му с трудно или агресивно поведение от страна на настаненото дете.

Стандарт 7

На детето, настанено в приемно семейство, се осигурява възможност за контакти с неговото биологично семейство, близки и приятели.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 7:

1. Установени са правила за контактите на детето с биологичното семейство и с други значими за детето хора, които са записани в плана за грижи и в договора с приемното семейство.

2. При необходимост контактите с биологичното семейство са подкрепяни от социален работник.

3. Социалният работник е информиран за осъществените контакти, като информацията за тях е отразена в досието на детето.

Стандарт 8

При решаването на всички въпроси относно грижите за детето се зачитат мненията на детето, на неговото биологично семейство и на приемното семейство, освен в случаите, когато това не е в интерес на детето.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 8:

1. Мнението на детето, на неговото семейство и на важни за детето хора по всички въпроси, отнасящи се до ежедневието или бъдещето му и влияещи върху тях, са взети под внимание от социалния работник, работещ с детето.

2. На всяко дете със затруднения в общуването са осигурени подходящи средства, за да може да изрази своето мнение, желания и чувства относно полаганата за него грижа.

3. Детето е подпомагано от социалния работник да изразява мнение и отношение към полаганите за него грижи в приемното семейство.

Стандарт 9

На детето, настанено в приемно семейство, се осигуряват подходящи здравни грижи.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 9:

1. Преди настаняването на детето на приемното семейство е дадено пълно описание на здравните нужди на детето и са уточнени процедурите, осигуряващи получаването на медицинско лечение и грижи.

2. Приемното семейство е обучено по въпросите за здраве, хигиена и оказване на първа помощ.

3. Приемното семейство е запознато със задълженията и отговорностите си за запазване здравето на всяко дете под негова грижа, което включва:

а) осигуряване на личен лекар;

б) водене на детето при лекар и зъболекар, когато е необходимо;

в) водене на детето на всички необходими профилактични прегледи;

г) отдаване внимание на здравните въпроси в ежедневната грижа за детето, като диета, лична хигиена, спортуване.

4. Приемното семейство е подпомагано при осигуряването на необходимите

здравни услуги за детето.

5. Социалният работник на детето е информиран периодично за здравния му статус, като настъпилите промени са отразени в досието му.

Стандарт 10

На детето, настанено в приемно семейство, се осигурява подходящо образование и подкрепа в образователния процес.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 10:

1. Оценката на образователните нужди на детето и актуализирането ѝ са направени с участието на приемното семейство.
2. В договора за настаняване са записани отговорностите на приемното семейство за осъществяване и подпомагане процеса на обучение на детето.
3. Социалният работник е информиран от детето и приемното семейство за постиженията и проблемите му в училище, като информацията е отразена в досието на детето.

Стандарт 11

Приемното семейство подкрепя детето за придобиване на умения за самостоятелен начин на живот и вземане на самостоятелни решения.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 11:

1. Разработен е план за подкрепа на децата, настанени в приемни семейства, за времето след прекратяване на настаняването.
2. Приемното семейство е обучено и подкрепяно в работата му по подготовката на детето за самостоятелен живот.
3. Детето е информирано за възможностите за подкрепа, които може да ползва след прекратяване на настаняването.

Стандарт 12

Приемното семейство възпитава и подпомага детето, включително за изграждане на добри взаимоотношения в семейството.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 12:

1. Преди настаняването на детето са обяснени по достъпен и разбираем за него начин причините и срока на настаняване и правилата за поведение в дома на приемното семейство.
2. На приемното семейство е осигурено обучение и подкрепа по въпросите на възпитанието, на взаимоотношенията му с детето и приемливите физически контакти, както и нуждите на детето от емоционална топлина и обич.
3. На приемното семейство се предоставя писмена процедура, която то следва да изпълнява в случаите, в които се налага предприемане на ограничителни възпитателни мерки при неприемливо поведение от страна на настаненото дете.

Стандарт 13

За всяко приемно семейство се определя социален работник за работа с него по реда на **чл. 8**, ал. 5 от Наредбата за условията и реда за кандидатстване, подбор и утвърждаване на приемни семейства и настаняване на деца в тях.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 13:

1. Всяко приемно семейство е наблюдавано от социален работник и има достъп до професионална помощ, информация и съвети.
2. Приемното семейство се посещава от социален работник, като получената

информация е отразена в съответни доклади.

3. При трудно или агресивно поведение от страна на настаненото дете приемното семейство е подкрепяно от социалния работник, работещ с него.

4. При необходимост или по желание на приемното семейство е осигурено поддържащо обучение.

Стандарт 14

Доставчикът на социална услуга "приемна грижа" трябва да има разработена методология за предоставянето ѝ, обезпечена с необходимите ресурси.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 14:

1. Доставчикът има разработена методика за обучение, подготовка, подкрепа, консултиране и работа с приемните семейства и настанените деца, която е документирана.

2. Доставчикът е лицензиран и/или регистриран по реда, предвиден в българското законодателство.

3. Доставчикът има определени структура на управление и степени на отговорност на персонала.

4. Доставчикът има разработена система за запознаване с добри национални и международни практики по предоставяне на услугата с цел подобряване на нейното качество.

5. Доставчикът има разработени правила и процедури за достъп до информация с оглед запазване на нейната поверителност.

Стандарт 15

Доставчикът на социални услуги по приемна грижа трябва да разполага с достатъчен и квалифициран персонал за работа с деца и семейства.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 15:

1. Доставчикът разполага с необходимия брой служители, който позволява предоставянето на качествени услуги за подкрепа на приемните семейства и грижи за настанените деца.

2. Всички служители на доставчика притежават необходимата квалификация и практически опит за работа с деца и семейства.

3. Доставчикът има писмена процедура за подбор и наемане на персонала, която включва изисквания за образование, квалификация, опит, личностни качества и критерии за оценка на кандидатите.

4. Всеки служител на доставчика има длъжностна характеристика, в която са описани неговите отговорности и уменията, които трябва да притежава.

5. Всеки служител на доставчика има лично досие, в което се пазят резултатите от проведения конкурс за избор, всички проверки и препоръки за съответния служител, които доказват неговата надеждност и годност за работа с деца и семейства. За всеки служител ежегодно се прави проверка дали е бил обект на досъдебно производство.

6. Доставчикът има план за обучение и развитие на персонала, за повишаване на неговите знания и умения за работа с деца и семейства. За всеки новопостъпил служител се осигурява въвеждащо обучение, което започва до 7 дни от наемането му и завършва до 10 седмици.

7. На персонала, работещ по предоставяне на услугата, се осигурява супервизия от квалифицирани специалисти с опит в областта на приемната грижа.

Стандарт 16

Доставчикът на социалната услуга "приемна грижа" трябва да поддържа подробна и актуална документация за предоставяната услуга.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 16:

1. Доставчикът поддържа документация, която съдържа цялата информация, свързана с функционирането и управлението на предоставяната услуга.
2. Дирекция "Социално подпомагане" осигурява воденето на досие за всяко дете, настанено при приемно семейство, в което се съдържа актуална информация за вида и резултатите от предоставяните услуги, за събитията в живота на детето и всички документи, съдържащи информация за тях.
3. Доставчикът осигурява воденето на документация за: персонала и наетите специалисти по договор за конкретна дейност; приемните семейства; всички оплаквания, жалби и сигнали; всички важни въпроси, свързани с организацията на работа и с осъществяваните дейности.

Приложение № 3

към чл. 48

(Изм., ДВ, бр. 26 от 2007 г.)

Критерии за съответствие на предоставяните социални услуги за деца в специализирани институции със стандартите по глава пета от Наредбата за критериите и стандартите за социални услуги за деца

Стандарт 1

При настаняване на дете в специализирана институция доставчикът на социални услуги запознава детето с организацията на живота в институцията, с начина за предоставяне на грижите и услугите и с члена от персонала, който отговаря лично за него. Информацията се предоставя и на родителите на детето и/или на други заинтересувани лица.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 1:

1. Всяка институция има институционален проект, който съдържа:
 - а) общи цели в работата на институцията и целите, които трябва да бъдат постигнати по отношение на настанените деца;
 - б) услуги, които се предоставят на децата;
 - в) брой, квалификация и опит на персонала;
 - г) организационна структура на институцията;
 - д) капацитет на институцията:
 - аа) брой, възраст, пол на децата, които ще се настаняват;
 - аб) прием на деца с увреждания или със специални нужди;
 - е) критерии за прием в институцията, включително политика за спешни настанявания, ако има такива;
 - ж) политики на институцията;
 - з) материална база на институцията (спални, сервизни помещения, места за игра и учене);
 - и) описание на политиката на институцията по отношение на антидискриминационните практики за защита на правата на децата.
2. Ръководството на институцията съвместно с настоятелството одобрява институционалния проект и го преразглежда поне веднъж годишно, актуализира го и го променя, където е необходимо.
3. Всички работещи в институцията са запознати с институционалния проект.

4. Политиките на институцията, процедурите и ръководствата за персонала точно отразяват институционалния проект.
5. Съществуват процедури за посрещане на децата в институцията, за запознаване с персонала и с децата, живеещи в институцията, както при планирано, така и при спешно настаняване.
6. Децата се запознават с правилата и процедурите на институцията, които се отнасят до тях, преди настаняването, а ако това не е възможно - при настаняването.

Стандарт 2

Доставчикът разработва методология за предоставяне на услугите, обезпечена с необходимите ресурси.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 2:

1. Доставчикът има разработена писмена методология за предоставяне на услугата, която включва:
 - а) описание на същността и принципите на социалната услуга;
 - б) цели на социалната услуга;
 - в) целевите групи;
 - г) описание на дейностите по предоставяне на социалната услуга;
 - д) описание на необходимите материални и човешки ресурси.
2. Доставчикът е лицензиран и/или регистриран по реда, предвиден в българското законодателство.
3. Доставчикът има определени структура на управление и степени на отговорност на персонала.
4. Доставчикът има разработен план за бъдещо развитие на услугата, който се актуализира ежегодно въз основа на резултатите от осъществения вътрешен и външен контрол.
5. Доставчикът е осигурил писмена информация за целите, целевата група и принципите на предоставяне на услугата за всички заинтересувани лица и организации в общността.
6. Доставчикът има разработени правила и процедури за достъпа до информация с оглед запазване на нейната поверителност.
7. Доставчикът има разработени вътрешни правила, регламентиращи цялостния процес по предоставяне на услугите, включително правата и задълженията на персонала и клиентите.

Стандарт 3

Доставчикът трябва да поддържа подробна и актуална документация за предоставяните услуги, персонала и настанените деца.

Критерии за съответствие със стандарт 3:

1. За всяко дете и семейство, ползващи социални услуги, има досие. Досието съдържа следната актуална информация:
 - а) за детето;
 - б) за родителите;
 - в) направление или административна заповед за настаняване и/или съдебно решение;
 - г) план за действие и актуален социален доклад, предоставени от дирекция "Социално подпомагане";
 - д) оценяване на случая и изготвения въз основа на оценяването план за предоставяне на услугата или план за грижи;

- е) описание на вида, обхвата и постигнатите резултати при предоставяне на услугата;
 - ж) история на живота на детето;
 - з) друга информация във връзка с предоставянето на услугата.
2. Доставчикът води документация за:
- а) персонала и наетите специалисти по договор за конкретна дейност;
 - б) всички оплаквания, жалби и сигнали;
 - в) всички важни въпроси, свързани с организацията на работа и с осъществяваните дейности.

Стандарт 4

Доставчикът прави оценка на потребностите на детето, въз основа на която разработва индивидуален план за грижи.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 4:

1. Планът за грижи за всяко дете отразява оценените потребности на детето, целите на настаняването, начина, по който тези цели ще бъдат реализирани, приноса на персонала в институцията и родителите и как ще бъде оценяван ефектът от настаняването.
2. Планът включва:
 - а) здравни потребности и утвърждаване на здравословен начин на живот;
 - б) осигуряване на безопасна среда и повишаване на благосъстоянието;
 - в) физически и емоционални потребности;
 - г) образователни потребности;
 - д) културни, религиозни, езикови и етнически потребности;
 - е) нужди за отдих;
 - ж) реда за осъществяване на контакти с родители и близки;
 - з) възможности за интеграция извън институцията;
 - и) определяне на приоритетните потребности на детето.
3. Планът за грижи се изработва от мултидисциплинарен екип съвместно със социалния работник от дирекция "Социално подпомагане".
4. Планът за грижи се изработва в съответствие с плана за действие, изготвен от дирекция "Социално подпомагане".
5. За всяко настанено в специализирана институция дете е определен персонално отговорен социален работник, който следи за изпълнението на плана за грижи и осъществява индивидуална подкрепа и ръководство на детето.
6. При съставянето на плана за грижи активно се проучват и се вземат предвид индивидуалните потребности и желания на детето.
7. Осигурява се подкрепа на децата с увреждания, които имат затруднения в комуникацията, с оглед подпомагане включването им във вземането на решенията, които ги засягат.
8. Децата са запознати по достъпен за тях начин със съдържанието на плана за действие и с плана за грижи в зависимост от степента им на развитие.
9. Оценката на потребностите на настаненото дете е актуализирана периодично, но не по-рядко от 6 месеца, съгласно сроковете, регламентирани в плана за грижи.
10. Резултатите и взетите решения при всеки преглед на плана за грижи са документирани и приложени към досието на детето.
11. При преместване или преминаване в друга форма на социална услуга е

осигурена писмена информация за детето с оглед гарантиране приемственост на грижата.

Стандарт 5

Доставчикът осигурява възможност за лични контакти на детето със семейството му, с приятелите му и/или с близки хора.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 5:

1. На децата е осигурена подкрепа за осъществяване на контакти с техните семейства, приятели или близки хора и са стимулирани да ги поддържат, ако това е предвидено в плана за действие и в плана за грижи.
2. Редът за осъществяване на контакти е записан подробно в плана за грижи, в който са отразени и необходимите ограничения с оглед безопасността и интереса на детето.
3. На персонала е предоставена писмена разработена процедура за осъществяване наблюдение на срещите при посещения с цел осигуряване безопасност на настанените деца.
4. Обособено е семейно пространство, в което при подходящи условия се провеждат всички срещи между детето и неговите родители, близки, кандидат-осиноводители, кандидати за приемно семейство и други.

Стандарт 6

Настаненото дете се подготвя за самостоятелен начин на живот и вземане на самостоятелни решения.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 6:

1. В плана за грижи са заложили дейности, свързани с обучение на детето в знания и умения за самостоятелен живот.
2. На детето са осигурени условия за придобиване на практически умения за самостоятелен живот.
3. Доставчикът заедно с дирекция "Социално подпомагане" разработва и изпълнява план за напускане на институцията, който включва:
 - а) образование;
 - б) обучение;
 - в) професионално ориентиране;
 - г) търсене на жилище;
 - д) търсене на възможности за социално подпомагане;
 - е) за младите хора с увреждания - необходимата подкрепа;
 - ж) здравно образование и здравни грижи;
 - з) създаване и поддържане на мрежа за социална подкрепа;
 - и) търсене на подкрепа при възникване на проблем.

Стандарт 7

Доставчикът осигурява индивидуална подкрепа на детето в съответствие с неговите потребности.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 7:

1. Децата получават индивидуална подкрепа в съответствие с техните потребности и желания. Децата със специални потребности получават помощ, подкрепа и ръководство, когато имат необходимост или при поискване.
2. Индивидуалната подкрепа включва запознаване с различни проблеми в областта на здравето, социалните и личните контакти, междуполовото и сексуалното общуване.

3. Децата могат да се обръщат за личните си проблеми към всеки член на персонала, а не само към своя социален работник.
4. Специална подкрепа и консултация се осигурява на всяко дете от институцията, което е или е било жертва на насилие или сексуална злоупотреба.
5. Децата, в чийто план за грижи са включени специализирани външни услуги (здраве, образование, отдих), получават на практика тези услуги. Персоналът подпомага осъществяването на всяка програма за предоставяне на тези услуги.

Стандарт 8

Доставчикът създава условия за свободно изразяване на мнения и за вземане на самостоятелни решения от детето, както и за участие при обсъждането на въпросите, свързани с ежедневието и вътрешния ред.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 8:

1. Мнението на детето е взето предвид при вземането на решения, които засягат ежедневието и бъдещето му, чрез включване в екипни обсъждания и провеждане на лични срещи с отговорния за него социален работник. За резултатите от обсъжданията и срещите са съставени протоколи.
2. На децата със затруднена комуникация са осигурени възможности да изразяват мнението си и да се запознаят с взетите решения.

Стандарт 9

Доставчикът осигурява поверителност на информацията за децата.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 9:

1. Персоналът зачита желанието на детето за уединение. Информацията за детето е поверителна при условията и по реда, предвидени в Закона за защита на личните данни и Закона за достъп до обществена информация.
2. Директорът на институцията осигурява разработени процедури за поверителност, отнасящи се до:
 - а) достъпа до досието на всяко дете;
 - б) начина, по който се влиза в стаите на децата;
 - в) влизането без разрешение при спешни ситуации или когато децата се считат в риск;
 - г) използването на санитарните помещения;
 - д) обгрижването на деца с увреждания, включително даването на лекарства.
3. Персоналът е обучен да работи с поверителна информация.

Стандарт 10

Доставчикът осигурява здравословна храна на детето.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 10:

1. На настанените деца е осигурена необходимата по количество и качество храна, съобразена с техните потребности и с установените стандарти за детско хранене.
2. Обстановката в местата за хранене е съобразена с броя, възрастта и конкретните потребности на децата и насърчава развиването на умения за самостоятелност.
3. Часовете за хранене са определени и децата са запознати с тях.

Стандарт 11

Доставчикът предоставя и осигурява възможност на детето за избор на дрехи и

лични вещи.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 11:

1. Децата могат да пазят дрехите, личните си вещи и принадлежности за собствена употреба.
2. На децата е осигурено лично пространство за съхраняване на дрехите и личните им вещи.
3. На децата са осигурени собствени санитарни средства.
4. На децата е осигурена свобода при разходване на личните им средства, освен в случаите на предвидени в плана за грижи ограничения.

Стандарт 12

На настаненото дете се осигуряват подходящи здравни грижи.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 12:

1. На детето се правят необходимите медицински изследвания за установяване на здравния му статус и се уточняват процедурите за получаване на медицинско лечение и грижи.
2. Персоналът е обучен по въпросите за здраве, хигиена и оказване на първа помощ и е осигурен шкаф с медикаменти за спешна медицинска помощ, който е заключен, и редът за достъп до него е писмено регламентиран.
3. Персоналът е запознат със задълженията и отговорностите си за запазване здравето на всяко дете под негова грижа, което включва:
 - а) осигуряване на личен лекар;
 - б) водене на детето при лекар и стоматолог, когато е необходимо;
 - в) водене на детето на всички необходими профилактични прегледи и имунизации;
 - г) осигуряване на диета, лична хигиена, спортуване и др. в ежедневните грижи за детето.
4. В досието на детето са записани всички заболявания или наранявания и видът на предприето лечение за времето на престоя му.
5. Разработена е процедура за обучение и контрол на настанените деца, която включва:
 - а) лична и полова хигиена;
 - б) предотвратяване на употребата на алкохол и наркотични вещества и тютюнопушене;
 - в) предпазване от ХИВ/СПИН и други полово предавани болести.
6. Децата са придружавани от член на персонала или от друго подходящо пълнолетно лице от същия пол за преглед при лекар или стоматолог.
7. На децата със специфични здравословни проблеми или увреждания е осигурена съответната подкрепа и помощ.
8. Предписаните лекарства се съхраняват на сигурно място и се дават на съответното дете от упълномощен член на персонала.
9. Директорът е получил и пази в досието на всяко дете предварително писмено съгласие от родител или настойник (попечител) за оказване на първа помощ и подходящо лечение, което не е предписано от лекар.
10. На децата се дават лекарства, както им е предписано, регистрира се всеки отказ за приемане на лекарства и ако това се повтаря често, се докладва на лекуващия лекар.
11. Персоналът преценява според възрастта и развитието на децата дали някои от тях могат сами да си вземат лекарствата. Персоналът контролира децата да съхраняват лекарствата си на недостъпно за другите деца място.

Стандарт 13

Доставчикът осигурява участие на детето в образователен процес и подпомага неговата подготовка.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 13:

1. Персоналът е запознат с образователните потребности на настанените деца и с планираните дейности за задоволяването им.
2. Участието на детето в образователен процес е подкрепяно чрез осигуряване присъствието му в училище, осигуряване на необходимите учебни пособия и/или подготовка на място по специално разработена образователна програма.
3. На децата се предоставят условия за самостоятелна подготовка за училище, като активно се насърчават и подкрепят за това.

Стандарт 14

Доставчикът подкрепя и насърчава децата да участват в подходящи за тях дейности през свободното си време и да развиват своите умения и таланти.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 14:

1. За настанените деца са осигурени възможности и са насърчавани да участват в подходящи за тях свободни занимания, съобразени с етническата им принадлежност, култура, език, религия, интереси и умения.
2. Осигурено е празнуването на рождени и именни дни, културни и религиозни празници, в планирането и подготовката на които участват и децата.
3. Талантите и способностите на децата са насърчавани чрез заложи в плана за грижи дейности.
4. При всички наблюдавани или ненаблюдавани дейности през свободното време трябва да се взема под внимание безопасността на децата. При всяка дейност, криеща опасности за живота или здравето на децата, се прави оценка на риска. Децата се наблюдават от специалист със съответната квалификация.
5. Децата се насърчават да участват в образователни и свободни занимания в общността за преодоляване на социалната изолация и им се оказва съдействие за това.
6. Децата се насърчават и им се дава възможност да създават и поддържат приятелски контакти със свои връстници извън мястото на предоставяне на услугата.
7. На децата е осигурен достъп за ползване на информация от различни подходящи източници.

Стандарт 15

Доставчикът осигурява възможност за свободно подаване на жалби и оплаквания от децата и разработва процедура за защита от насилие и злоупотреби.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 15:

1. Разработена е писмена процедура за подаване на жалби, която включва:
 - а) реда за подаване на жалби и оплаквания от децата, персонала, семействата и други лица, свързани с децата;
 - б) реда за вписване на жалбата или оплакването в специална книга за жалби и оплаквания;
 - в) 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;
 - г) реда за осигуряване на съдействие от дирекция "Социално подпомагане" и

други компетентни органи при проверката и работата по сигнала;

д) реда и сроковете за информиране на жалбоподателите за резултатите от работата по жалбата.

2. За всяка жалба и за действията, предприети от доставчика за отстраняване на нарушенията, се води досие.

3. Децата и всички заинтересувани лица са запознати по достъпен за тях начин с реда за подаване на жалби и оплаквания до доставчика и органите по закрила на детето.

4. За децата със затруднена комуникация е осигурена възможност за подаване на жалби и оплаквания.

5. Разработена е писмена процедура за действие при сигнал за насилие или друга рискова ситуация за дете от член на персонала, децата или други лица.

6. Процедурите за закрила от насилие, злоупотреби и тормоз са съгласувани с дирекция "Социално подпомагане".

Стандарт 16

Доставчикът разработва и следва специална процедура при отсъствие на дете без разрешение.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 16:

1. Разработена е процедура, която включва:

а) мерки за издирване на дете, което отсъства или за което се предполага, че е избягало, включително сигнализиране на полицията, дирекция "Социално подпомагане" и други заинтересувани лица;

б) ред за получаване на информация за установеното местонахождение на детето с цел гарантиране на неговата сигурност;

в) ред за прибиране и връщане на детето след намирането му;

г) необходими действия след завръщането на детето.

2. Ако има информация, че детето е било жертва на насилие или трафик по време на неговото отсъствие, тя незабавно в писмен вид се предава на дирекция "Социално подпомагане" и на съответното структурно звено на Министерството на вътрешните работи за предприемане на необходимите действия.

3. Съставени са протоколи за обстоятелствата при всички случаи на напускане без разрешение, предприетите действия и причините за напускането.

4. При риск дете да излезе без разрешение са разработени мерки, които могат да включват постоянно наблюдение, прилагане на възпитателни и терапевтични мерки или физическо ограничаване. Мерките са част от индивидуалния план за грижи.

Стандарт 17

Доставчикът уведомява писмено компетентните органи и родителите за всеки инцидент, свързан с настанените деца.

Критерии за съответствие със стандарт 17:

1. Доставчикът има разработена писмена процедура за уведомяване на съответните компетентни органи и родителите при инцидент, който засяга живота и здравето на дете, ползващо услугата. Процедурата включва и реда за регистриране на инцидентите.

2. В досието на детето са вписани всички предприети действия и резултатите от тях.

Стандарт 18

Доставчикът осигурява условия за изграждане на отношения, основани на взаимно уважение и разбиране между децата и персонала.

Критерии за съответствие със стандарт 18:

1. Отношенията на персонала с децата са съобразени с тяхната индивидуалност и възпитават взаимно уважение.
2. Персоналът е обучен и въздейства върху поведението на децата по позитивен за тях начин при спазване на личните им граници.
3. При работата с децата персоналът не проявява толериране или антипатия към отделна личност или група.
4. Децата, ползващи услуги, са информирани по достъпен за тях начин за правилата на вътрешния ред и за последствията от неспазването им.

Стандарт 19

Доставчикът разработва и следва специална процедура за възпитание и дисциплина.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 19:

1. Разработена е процедура, в която са описани редът и възможностите за прилагане на дисциплинарни и ограничителни мерки спрямо настанените деца.
2. Физическо ограничаване на детето е предприето само с оглед предотвратяване на рискове за живота и здравето му.
3. На настанените деца са обяснени по достъпен и разбираем начин правилата за поведение и възможните последствия от неспазването им.
4. Приложените дисциплинарни и ограничителни мерки са регистрирани в специална книга и досието на детето.

Стандарт 20

Доставчикът следва да осигури подходящи местоположение и материална база, съответстващи на целите на настаняването.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 20:

1. Услугата е предоставена на достъпно и комуникативно място, съобразено с потребностите на децата.
2. Сградата, помещенията, обзавеждането и оборудването са поддържани в добър вид и добро функционално състояние.
3. Децата са разпределени в спални помещения, съобразени с възрастта и пола им. Изключение се допуска, ако децата са братя и сестри и е в техен интерес.
4. Условията и редът за провеждане на лични разговори по телефон от децата се определят с правилата за вътрешния ред.
5. Стаите за персонала са разположени близо до спалните на децата с оглед посрещане на техните нужди.
6. Санитарните помещения са достатъчно на брой за посрещане нуждите на децата.
7. Санитарните помещения са достъпни и устроени съобразно нуждите на децата за запазване на достойнството и сигурността им.
8. Осигурена е възможност вратите на баните и тоалетните да се отварят от персонала при произшествие.
9. За персонала са осигурени отделни санитарни помещения.

Стандарт 21

Доставчикът е длъжен да осигури безопасна и сигурна среда за децата.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 21:

1. Материалната база и обзавеждането гарантират безопасна и сигурна среда за децата.
2. Разработен е план за действие при бедствия, аварии, инфекциозни заболявания и други критични ситуации, включително реда за евакуация, който е съгласуван със структурните звена на Национална служба "Пожарна безопасност и защита на населението на Министерството на вътрешните работи" и със съответните структурни звена на Министерството на държавната политика при бедствия и аварии.
3. Децата и персоналят са запознати с плана за действие.
4. На всеки 12 месеца са провеждани упражнения за евакуация на персонала и децата и са проверявани алармите и оборудването.
5. Осигурен е пропускателен режим и при необходимост - подходяща охрана.
6. При необходимост е осигурено съпровождащо лице от персонала, когато детето излиза в населеното място или извън него.
7. Разработена е процедура за посещения от външни лица.

Стандарт 22

Доставчикът е длъжен да проведе внимателен подбор на персонала и доброволците, работещи с деца в институцията.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 22:

1. Доставчикът има писмена процедура и критерии за оценка на кандидатите за подбор на персонала и разработени длъжностни характеристики, които включват изисквания за образование, квалификация, опит, личностни качества.
2. С цел запознаване със спецификата и условията на работа са проведени предварителни срещи на място с кандидатите за работа и с доброволците. Срещите се регистрират.
3. За всеки служител е направена проверка дали е бил обект на досъдебно производство, информацията от която е актуализирана периодично.
4. Подборът на персонала и доброволците е направен в съответствие с изискванията, регламентирани в длъжностните им характеристики, в които е включен Етичният кодекс на работещите с деца.

Стандарт 23

Доставчикът осигурява професионална и методическа подкрепа на персонала и осигурява възможност за повишаване на квалификацията му.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 23:

1. Разработена е програма за обучение на новоназначени служители за работа с целевата група деца.
2. На членовете на персонала, работещи с деца, е осигурено ежемесечно провеждане на супервизия, като за резултатите от нея се съставя протокол.
3. На персонала са осигурени възможности за обучение и повишаване на професионалния му капацитет, включително запознаване с добри национални и международни практики.
4. Всеки член на персонала има личен работен план, по който е оценяван ежегодно от доставчика, като резултатите от оценката и планираните цели, включително за продължаващо или подкрепящо обучение, са приложени към личното му досие.

5. Персоналът е запознат с възможностите и реда за получаване на професионална подкрепа и консултиране.

Стандарт 24

Числеността, опитът и квалификацията на персонала в институцията следва да бъдат съобразени с необходимостта от осигуряване на качествена грижа за децата.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 24:

1. Графикът на дежурствата на служителите е направен с оглед осигуряване на качествена грижа за децата денонощно.
2. Директорът на институцията осигурява приемственост на персонала, така че да не се прекъсват връзките между персонала и децата.
3. На децата не се поверява отговорност за други деца в институцията, нито им се възлага да заместват отсъстващ член на персонала.

Стандарт 25

Доставчикът разработва процедура за вътрешен контрол на предоставяните услуги и осъществява периодичен вътрешен контрол върху работата на персонала и качеството на предоставяните грижи.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 25:

1. Доставчикът има разработена процедура със срокове за осъществяване на вътрешен контрол върху функционирането на услугата. Контролната дейност се документира.
2. Ежегодно е изготвян обобщен доклад за резултатите от осъществения вътрешен контрол и предприетите действия за отстраняване на установените пропуски, достъпен за всички заинтересувани лица и организации.

Стандарт 26

За всяко дете задължително се води лично досие. Детето има право на достъп до личното си досие.

Критерии за оценка на съответствието със стандарт 26:

1. Всяко дете има лично досие, което съдържа:
 - а) лични данни на детето - име, презиме и фамилия, ЕГН;
 - б) адрес на детето непосредствено преди настаняването в институцията;
 - в) копие от плана за грижи и от плана за действие, резултати от прегледите на плана;
 - г) вероизповедание;
 - д) описание на произхода на детето, особености на неговата културна и езикова среда;
 - е) адрес и телефон на дирекция "Социално подпомагане", извършила настаняването;
 - ж) административната заповед и/или съдебното решение за настаняване;
 - з) дати и цели за всяко посещение от други лица на детето по време на престоя му в институцията;
 - и) дата и обстоятелства на отсъствието на детето от институцията, включително с разрешение;
 - к) описание на специалните потребности на детето, ако има такива;
 - л) дата и обстоятелства за прилагане на мерки за контрол и ограничение;
 - м) специални изисквания за здравните и диетичните потребности на детето;
 - н) адрес и телефон на личния лекар на детето;

о) отразяване на сериозни заболявания и инциденти;

п) контакти на детето с родителите.

2. Детето и родителите му имат достъп до информацията, съдържаща се в личното му досие, в съответствие със законовите изисквания.