



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

Агенция за социално подпомагане

УТВЪРДИЛ:

ИВАЙЛО ИВАНОВ

**ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР НА
АГЕНЦИЯТА ЗА СОЦИАЛНО
ПОДПОМАГАНЕ**

**МЕТОДИЧЕСКО РЪКОВОДСТВО
ЗА УСЛОВИЯТА И РЕДА ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА
СОЦИАЛНАТА УСЛУГА
„ЦЕНТЪР ЗА СОЦИАЛНА РЕХАБИЛИТАЦИЯ И
ИНТЕГРАЦИЯ”**

август 2013



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

Агенция за социално подпомагане

Съдържание

Използвани съкращения.....	5
Цели на ръководството.....	6
ГЛАВА I. СЪЩНОСТ НА УСЛУГАТА	6
1.1 Цел и съдържание	6
1.2 Капацитет на ЦСРИ	7
1.2.1 Капацитет на ЦСРИ.....	7
1.2.2 Потребител	8
1.3 Целеви групи	8
1.4 Принципи	8
1.5 Ценности	9
ГЛАВА II. ОСНОВНИ ДЕЙНОСТИ НА ПОДКРЕПА, КОИТО ПРЕДОСТАВЯ ЦСРИ.....	9
2.1 Рехабилитация и интеграция	9
2.1.1 Социална рехабилитация	9
2.1.2 Когнитивна рехабилитация.....	9
2.1.3 Медицинска рехабилитация.....	9
2.2 Терапии (дейности за развитие)	10
2.3 Социални консултации	10
2.4 Специализирани консултации	10
2.5 Психологическа подкрепа.....	10
ГЛАВА III. ОТКРИВАНЕ И ЗАКРИВАНЕ НА СОЦИАЛНА УСЛУГА	11
3.1 Анализ на потребностите от социални услуги.....	11
3.2 Доставчици на социалната услуга	11
3.3 Процедура за откриване на ЦСРИ	11
3.4 Възлагане управлението на външни доставчици на социални услуги.....	11
3.5 Закриване.....	12
ГЛАВА IV. МЕСТОПОЛОЖЕНИЕ И МАТЕРИАЛНА БАЗА	12
4.1 Изисквания за местоположението на ЦСРИ	12
4.2 Изисквания за сградата и помещението на ЦСРИ	12
4.2.1 Достъпност	12
4.3 Основни помещения в ЦСРИ	13
4.3.1 Изисквания за основните помещенията в ЦСРИ	13
4.3.2 Изисквания за спомагателните помещения в ЦСРИ.....	13
4.4 Изисквания за обзавеждането и оборудването в ЦСРИ	13
4.4.1 Безопасност и сигурност в ЦСРИ	14



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

Агенция за социално подпомагане

ГЛАВА V. УСЛОВИЯ И РЕД ЗА ПОЛЗВАНЕ И ПРЕДОСТАВЯНЕ НА СОЦИАЛНАТА УСЛУГА	14
5.1 Необходими документи при кандидатстване за ползване на социалната услуга	15
5.2 Насочване	15
5.3 Предоставяне на услугите в ЦСРИ	16
5.3.1 Потребителска книжка (Приложение № 2)	17
5.3.2 Потребителски картон (Приложение № 3)	17
5.3.3 Продължителност на предоставяне на услугата	18
ГЛАВА VI. РАБОТА ПО СЛУЧАЙ В ЦСРИ	18
6.1 Изготвяне на индивидуален план/план за предоставяне на услугата (при деца)	19
6.2 Мониторинг и оценка на индивидуалния план	20
6.3 Работа с близкото обкръжение на потребителя	21
6.4 Документация в социалната услуга	22
7 ГЛАВА VII. ПЕРСОНАЛ НА ЦСРИ	23
7.1 Структура на персонала	23
7.2 Подбор на персонала	23
7.2.1 Критериите за подбор	24
7.2.2 Етапи на подбора	24
7.3 Обучение на персонала	24
7.3.1 Въвеждащо обучение	25
7.3.2 Достъп до обучение	25
7.3.3 Личен план за професионално развитие	25
7.3.4 Професионално развитие	26
7.4 Оказване на подкрепа и супервизия на персонала	26
7.4.1 Екипна супервизия	26
7.4.2 Групова супервизия	27
7.4.3 Индивидуална супервизия	28
7.5 Организация и отчитане работата на специализирания персонал	28
7.6 Организация на индивидуалната и групова работа	29
ГЛАВА VIII. ФИНАНСИРАНЕ НА ЦСРИ	30
ГЛАВА IX. КОНТРОЛ И НАБЛЮДЕНИЕ ВЪРХУ КАЧЕСТВОТО НА СОЦИАЛНАТА УСЛУГА	31
9.1 Контрол	31
9.1.1 Вътрешен:	31
9.1.2 Външен:	31
9.1.3 Специализиран:	31
9.2 Система за наблюдение и повишаване на качеството	31
10 ОСНОВНИ НОРМАТИВНИ АКТОВЕ, СВЪРЗАНИ С ОРГАНИЗИРАНЕТО И ПРЕДОСТАВЯНЕТО НА СОЦИАЛНАТА УСЛУГА ЦСРИ	33



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

Агенция за социално подпомагане

11	ПРИЛОЖЕНИЯ	34
11.1	Приложение № 1	34
11.2	Приложение № 2	35
11.3	Приложение № 3	37
11.4	Приложение № 4	38
11.5	Приложение № 5	39
11.6	Приложение № 6	40
11.7	Приложение № 7	41



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

Агенция за социално подпомагане

Използвани съкращения

АСП	Агенция за социално подпомагане
ДАЗД	Държавна агенция за закрила на детето
ДСП	Дирекция „Социално подпомагане“
ЕГН	Единен гражданска номер
ЗСП	Закон за социалното подпомагане
ЗЗД	Закон за закрила на детето
ЗИХУ	Закон за интеграция на хората с уврежданията
ЗМДТ	Закон за местните данъци и такси
ЗМСМА	Закон за местното самоуправление и местната администрация
ЗУТ	Закон за устройство на територията
ЛКК	Лекарска консултативна комисия
МЗ	Министерство на здравеопазването
МТСП	Министерство на труда и социалната политика
НЕЛК	Национална експертна лекарска комисия
НКССУД	Наредбата за критериите и стандартите за социални услуги за деца
НПО	Неправителствена организация
ОН	Организация на обединените нации
ППЗСП	Правилника за прилагане на Закона за социално подпомагане
ППЗЗД	Правилника за прилагане на Закона за закрила на детето
ТЕЛК	Териториална експертна лекарска комисия
ЦСРИ	Центрър за рехабилитация и социална интеграция



Цели на ръководството

Методическото ръководство има за цел да представи условията за разкриване и функциониране на услугата Център за социална рехабилитация и интеграция (ЦСРИ), както и минималните изисквания, обуславящи качеството и стандартите на предоставяната услуга.

На базата на тези минимални изисквания, доставчиците на услугата могат да планират необходимите ресурси, да създават подходяща организация на работа, да осъществяват вътрешен контрол върху качеството и да оптимизират подобряването му.

Ръководството е разработено в съответствие с изискванията на Закона за социалното подпомагане (ЗСП) и Правилника за прилагане на Закона за социално подпомагане (ППЗСП), Закона за закрила на детето (ЗЗД) и Правилника за прилагане на Закона за закрила на детето (ППЗЗД), Наредбата за критериите и стандартите за социални услуги за деца (НКССУД), Закона за интеграция на хората с увреждания (ЗИХУ), Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания и други нормативни документи.

Предоставянето на услуги за деца в ЦСРИ се извършва при спазване на Наредбата за критериите и стандартите за социални услуги за деца.

Методическото ръководство има препоръчителен характер.

ГЛАВА I. СЪЩНОСТ НА УСЛУГАТА

1.1 Цел и съдържание

Предоставянето на услугата ЦСРИ цели подкрепа на индивидуалното развитие, поддържане и придобиване на нови способности и самостоятелност на лица с различни вид и степен на увреждане, както и подкрепа на лица от различни рискови групи, чрез целенасочени дейности за интеграция и превенция на социалното изключване. Услугата включва разнообразни консултативни, терапевтични и рехабилитационни дейности, насочени към създаване, поддържане и разширяване на социалните умения, както и обучение за водене на самостоятелен начин на живот.

- Консултативните дейности са насочени към кандидат-потребителите, потребителите и/или към техните близки;
- Терапевтичните дейности и обучителните практики имат за цел да развият и/или да създадат социални умения, които са нарушени или загубени;
- Рехабилитационните и интеграционни програми и дейности са насочени към възстановяване и социална интеграция;
- Медицинската рехабилитация се извършва след назначение от лекар - специалист.



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

Агенция за социално подпомагане

Терапевтичните, консултативните и рехабилитационните дейности се осъществяват от специалисти, които съдействат и подкрепят потребителите и техните близки, посредством индивидуални и/или групови занимания.

Лицата ползват дейностите и програмите (индивидуални или групови) почасово – всеки ден или няколко пъти в седмицата/месеца в зависимост от индивидуалните им потребности.

Броят на лицата в групите е съобразен с възрастовите особености, потребностите им и възможностите на наличната материална база.

Почасовото ползване на услугата обуславя приемане на потребителите над определения капацитет, при условие че се спазва работно време на специалистите и графикът на дейностите им го позволява.

Освен в сградата на центъра услугата може да се предоставя и мобилно. Мобилната работа се предлага с цел по-широко обхващане на целевите групи и предотвратяване процеса на социално изключване, чрез използване ресурсите на услугата ЦСРИ.

Мобилната работа се предлага в случаи, когато присъствието на потребителя в центъра е невъзможно по обективни причини.

За ползваните социални услуги потребителите на ЦСРИ, делегирани от държавата дейности, с изключение на децата, заплащат такса, в размер определен с Тарифата за таксите за социалните услуги, финансирана от Републиканския бюджет.

В случай, че услугата е местна дейност, размерът на таксата се определя, съгласно Закона за местните данъци и такси (ЗМДТ) и други подзаконови документи.

Таксата за социалната услуга ЦСРИ, когато не е делегирана от държавата или местна дейност и доставчикът ѝ е лице по чл. 18, ал. 1 т. 3 и 4 от ЗСП, се договаря с потребителя.

1.2 Капацитет на ЦСРИ

1.2.1 Капацитет на ЦСРИ

„Капацитет на ЦСРИ” е броят на местата, с които е открита услугата.

Капацитетът се определя със заповед на изпълнителния директор на Агенцията за социално подпомагане (АСП), когато услугата функционира като държавно-делегирана дейност.

Определянето на капацитета на ЦСРИ 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 население в общината;
- Брой лица, включително деца в риск, регистрирани в дирекция „Социално подпомагане“ (ДСП);
- Наличие в общината на социални услуги от резидентен тип;
- Високо - рискови общности.



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

Агенция за социално подпомагане

1.2.2 Потребител

„Потребител“ е всяко лице, с което се сключва Договор за предоставяне на почасови услуги или всяко дете, за което се сключва договор с неговия законен представител родител/настойник. Това включва както потребители, насочени от ДСП, така и самозаявили се потребители или такива, насочени от други институции или организации¹.

Деца и лица, настанени в специализирани институции или в социални услуги от резидентен тип могат да ползват услугата ЦСРИ.

1.3 Целеви групи

Социалната услуга ЦСРИ може да се предоставя на широк кръг потребители – деца и лица в риск от социално изключване, както и техните близки:

- деца и лица с различни видове увреждания, емоционално-поведенчески проблеми и девиантно поведение, нарушения в развитието;
- деца и лица с различни форми на зависимост;
- деца и лица жертви на различни форми на насилие и експлоатация;
- други.

В Центъра за социална рехабилитация и интеграция могат да се предоставят дейности за подкрепа на всички целеви групи, при осигуряване на необходимите специалисти.

1.4 Принципи

Услугата функционира при спазване на следните принципи:

- Гарантиране правата на лицата/децата за живот в семейна среда;
- Зачитане на човешкото достойнство, свободата на личния избор и независимостта;
- Зачитане правото на лицата/децата на изразяване на мнение и изслушване;
- Доброволност при ползване на услугите в ЦСРИ;
- Прилагане на индивидуален подход при предоставяне на дейностите за подкрепа;
- Уважение към различията и приемане на хората с увреждания като част от човешкото разнообразие;
- Подпомагане на рисковите групи за включването им в социалната среда;
- Поверителност;
- Работа в екип и междуинституционално сътрудничество.

¹ В глава V "Условия и ред за ползване на социалната услуга" е описана процедурата за ползване на услугата от самозаявили се клиенти.



1.5 Ценности

- Недискриминация по пол, етническа принадлежност, здравословно състояние, възраст и др.;
- Гарантиране на равен достъп до разнообразни дейности за подкрепа, съобразно индивидуалните потребности;
- Индивидуална подкрепа, способстваща за максималното развитие на потенциала на лицата;
- Информираност и право на избор при определяне на подкрепата.

ГЛАВА II. ОСНОВНИ ДЕЙНОСТИ НА ПОДКРЕПА, КОИТО ПРЕДОСТАВЯ ЦСРИ

В ЦСРИ се предоставят подкрепящи дейности с краткосрочна и дългосрочна продължителност.

Под дейности за подкрепа се разбират структурирани и целенасочени конкретни дейности, предоставяни на определено лице/дете (или група лица/деца).

2.1 Рехабилитация и интеграция

Рехабилитацията е комплексна система от социални, педагогически, медицински, профилактични, образователни и психологически дейности, насочени към възможно най-пълно възстановяване на потребителите за социална самостоятелност и участие в живота на обществото в максимално възможната степен.

2.1.1 Социална рехабилитация

Социалната рехабилитация цели създаване на възможности за социална интеграция чрез обучения в умения за самостоятелен живот и създаване на условия за социални контакти, различни изяви и възстановителни дейности чрез различни методи.

2.1.2 Когнитивна рехабилитация

Когнитивната рехабилитация е част от цялостния процес на рехабилитация. Нейните цели са свързани с подготовката на потребителите за усвояване или възстановяване на навици /обучителни и трудови/ и умения за работа, които съответстват на здравословното им състояние, образование и професионална квалификация.

2.1.3 Медицинска рехабилитация

Медицинската рехабилитация е насочена към профилактика, преодоляване или компенсиране на уврежданията чрез различни средства, а също и намаляване или отстраняване периодите на временна нетрудоспособност. Медицинската рехабилитация в ЦСРИ включва дейности по кинезитерапия и физикална терапия, които се извършват съобразно назначенията на лекари-специалисти. Дейностите по физикална терапия се



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

Агенция за социално подпомагане

извършват при спазване на разпоредбите и изискванията на Министерство на здравеопазването.

2.2 Терапии (дейности за развитие)

Терапевтичните дейности, предлагани в ЦСРИ (логопедична терапия, арттерапия; занимателна терапия; игрова терапия; трудотерапия; ерготерапия и др.) целят комплексно въздействие върху определени сфери на интервениране и имат индивидуална насоченост. Потребителят/законният представител участва при провеждане на обсъждания на комплексното терапевтично въздействие.

2.3 Социални консултации

Консултативна работа - свързана с предоставяне на информация в областта на социалната закрила за възможностите за подкрепа; изисквания, срокове и насочване към съответните институции, от които може да бъде получена подкрепата.

2.4 Специализирани консултации

Специализираната консултативна работа е предоставяне на практически указания и насоки на потребителите и техните семейства с цел осигуряване на система от продължаващи действия в домашни условия.

2.5 Психологическа подкрепа

Психологическа подкрепа се реализира чрез консултиране и различни терапевтични дейности, съобразно индивидуалните потребности на потребителите на услугата. Насочена е към възстановяване и поддържане на психическото равновесие. Тя е изключително важна при деца, когато е наложителна промяна в ценностните нагласи и мотивацията. Психологическата рехабилитация е един от позитивните фактори при подпомагане процеса на социализация и социално включване.

Програмите, предлагани в ЦСРИ, се разработват в съответствие с потребностите на целевите групи. Разработените програми се утвърждават от ръководителя на центъра, с изключение на програмите за психосоциална работа на лица с психични и поведенчески разстройства, дължащи се на зависимости, които подлежат на предварително съгласуване в съответствие с Наредба № 8/07.09.2011 г. на Министерство на здравеопазването (МЗ) и Министерство на труда и социалната политика (МТСП) и с утвърдените методики в областта на психосоциалната рехабилитация.

На база предлаганите програми и в съответствие с потребностите на лицата, ползващи услугите на центъра, се изготвят годишни и месечни планове за работа на специалистите.



ГЛАВА III. ОТКРИВАНЕ И ЗАКРИВАНЕ НА СОЦИАЛНА УСЛУГА

3.1 Анализ на потребностите от социални услуги

Откриването на услугата ЦСРИ е предшествано от анализ на потребността от съществуването ѝ на областно и общинско ниво, съгласно ППЗСП.

3.2 Доставчици на социалната услуга

Социалните услуги, включително ЦСРИ се извършват от:

- държавата;
- общините;
- български физически лица, регистрирани по Търговския закон и юридически лица;
- физически лица, извършващи търговска дейност, и юридически лица, възникнали съгласно законодателството на друга държава - членка на Европейския съюз, или на друга държава от Европейското икономическо пространство.

3.3 Процедура за откриване на ЦСРИ

Откриването на ЦСРИ, делегирана от държавата дейност се извършва по реда и при условията на ППЗСП.

В случаите, когато услугата ще се предлага като местна дейност се спазват разпоредбите на социалното законодателство, Закона за местното самоуправление и местната администрация (ЗМСМА) и други подзаконови нормативни актове.

Доставчиците на социални услуги, които реализират за своя сметка и в своя полза социални услуги, могат да разкриват услуги, след издаване на лиценз от ДАЗД (когато услугата е за деца) и вписване в регистъра на доставчиците на социални услуги към АСП.

3.4 Възлагане управлението на външни доставчици на социални услуги

Кметът на общината може да възлага управлението на социалните услуги след провеждане на конкурс. Редът и условията за провеждане на конкурсената процедура са регламентирани в ППЗСП и Методология на процедурата по възлагане управлението на социални услуги – делегирани от държавата дейности.



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

Агенция за социално подпомагане

3.5 Закриване

Закриването на ЦСРИ, когато е делегирана от държавата дейност, се извършва с решение на Общинския съвет и заповед на изпълнителния директор на АСП или само със заповед на изпълнителния директор на АСП при установено нарушение на критериите и стандартите за социални услуги по мотивирано предложение на Инспектората към изпълнителния директор на АСП. В случаите, когато ЦСРИ е за деца, задължително се изисква становище на председателя на ДАЗД.

Закриването на ЦСРИ, когато е местна дейност, се извършва с решение на Общинския съвет и заповед на кмета на общината.

ГЛАВА IV. МЕСТОПОЛОЖЕНИЕ И МАТЕРИАЛНА БАЗА

4.1 Изисквания за местоположението на ЦСРИ

Центрър за социална рехабилитация и интеграция се открива в жилищен район на населеното място с изградена лесно достъпна инфраструктура (избягва се съседство с промишлени зони и зони с прекалено интензивно движение и шумови натоварвания). Препоръчително е в близост да се намират и други подкрепящи социални, здравни и образователни услуги, културни и спортни институции. Осигурена е транспортна инфраструктура – изградена улична мрежа и тротоари за пешеходци и развити транспортни връзки.

4.2 Изисквания за сградата и помещението на ЦСРИ

Центровете за социална рехабилитация и интеграция и обособяването на помещението в тях е необходимо да са съобразени с разпоредбите на Закона за устройство на територията (ЗУТ), както и подзаконовите актове в областта на достъпност на сградата и помещението, санитарно-хигиенни изисквания и осигуряване на безопасност при пожар.

4.2.1 Достъпност

- ЦСРИ осигурява безпрепятствен достъп в съответствие с нормативните изисквания за достъпна среда за населението, включително за хора с увреждания;
- Препоръчително е ЦСРИ да е обособен на едно ниво, по възможност в приземен етаж. В случай на разполагане на ЦСРИ в надземен етаж, следва да е предвиден асансьор за потребителите на услугата, които имат затруднения в придвижването;
- Всички помещения в ЦСРИ трябва да имат безпрепятствен достъп и пространство за движение на хора с двигателни затруднения;



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

Агенция за социално подпомагане

Препоръчително е архитектурното решение да е съобразено с изготвената функционална схема – **Приложение № 1**.

За ЦСРИ, който не отговаря на изискванията за местоположение и материална база, е препоръчително в срок до една година да се приведе в съответствие с настоящата методика.

4.3 Основни помещения в ЦСРИ

- входно пространство с фоайе и места за изчакване;
- кабинет ръководител на ЦСРИ и социален работник;
- кабинет психолог/логопед (с мивка);
- кабинет за групова работа;
- кабинет за индивидуална работа;
- кабинет за трудотерапевтични дейности;
- зала лечебна физкултура (с мивка);
- санитарен възел с достатъчен брой мивки и санитарни клетки.

4.3.1 Изисквания за основните помещения в ЦСРИ

- Ориентацията в ЦСРИ да е лесна, а достъпът безпрепятствен, включително на лицата с двигателни увреждания и с намалена подвижност;
- Основните помещения в ЦСРИ да са разположени и оразмерени така, че да осигуряват удобно подреждане на необходимото обзавеждане и оборудване за индивидуална или групова работа/занимания. Фоайето на ЦСРИ да е разположено така, че да осигурява връзка с всички основни помещения за работа и да има обособени достатъчен брой места за сядане и изчакване;
- Всички основни помещения да имат пряко осветление, с изключение на залите за сензорна стимулация.

4.3.2 Изисквания за спомагателните помещения в ЦСРИ

- Санитарният възел да включва предверие с мивки, санитарни клетки, поне едната от които да е достъпна за лица в инвалидни колички и в нея да има подвижен душ;
- Фоайето и коридорите в ЦСРИ следва да са съобразени с изискванията за достъпна среда за населението, включително за хора с увреждания.

4.4 Изисквания за обзавеждането и оборудването в ЦСРИ

- Интериорът на помещенията трябва да бъде съобразен със спецификата на дейностите, предлагани в услугата;
- Мебелировката да осигурява удобство и да позволява вещите и пособията за занимания да се съхраняват в шкафове и етажерки;
- Разположението на мебелите да осигурява лесно преминаване на потребители с намалена подвижност;



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

Агенция за социално подпомагане

- В кабинета за трудотерапевтични дейности следва да се предвиди оборудване за възстановяване и трениране на дейности от ежедневието и елементи от основни трудови навици;
- В случай, че услугата се предоставя и на деца може да бъде обособен кабинет за занимателна/игрова терапия – за изграждане на умения за самообслужване под формата на ролеви игри и подобряване на фината моторика. В кабинета се осигуряват различни тематични играчки;
- В залата за лечебна физкултура е препоръчително да има шведска стена, огледала, постелки, масажна кушетка; приспособления за суспенсионна и пулитерапия; тренировъчни уреди и приспособления - тояжки, гирички, топки, еспандери (уреди за трениране на фини движения, раздвижване на стави); помощни средства за позиционно лечение и за придвижване - опорна проходилка; табло за трениране на дейностите от ежедневието. Настилката в залата трябва да е ударопогълъщаща (мека);
- Навсякъде да се предвидят нехълзящи се настилки, позволяващи лесно почистване и дезинфекция;
- В кабинета на психолога/логопеда, освен обзавеждането на работното място за специалиста, да се предвиди маса, стол и огледало, дидактични материали за логопеда и психолога.

4.4.1 Безопасност и сигурност в ЦСРИ

- Крановете в санитарните възли и в кухненския кът (ако е обособен такъв) да имат температурни релета;
- ЦСРИ да има външно осветление;
- ЦСРИ да е оборудван с телефон и да е осигурена интернет-връзка;
- За прозорците да се предвидят мрежи против насекоми.;
- 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 уредба;
- Доставчикът е длъжен да осигури безопасна и сигурна среда и да извършва периодична оценка на рисковете, произтичащи от средата;
- При възникване на инцидент с потребител дете, задължително се уведомяват компетентните органи и родителя и/или настойника/попечителя;
- При възникване на инцидент с пълнолетно лице се предприемат действия, предвидени в процедура, разписана от доставчика.

ГЛАВА V. УСЛОВИЯ И РЕД ЗА ПОЛЗВАНЕ И ПРЕДОСТАВЯНЕ НА СОЦИАЛНАТА УСЛУГА

Всяко лице, желаещо да ползва социални услуги в ЦСРИ, подава молба по настоящ адрес съответно до:

- 1) ДСП, когато услугата е делегирана от държавата дейност;



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

Агенция за социално подпомагане

- 2) Кмета на общината, когато социалната услуга е общинска дейност;
- 3) Органа на управление, когато доставчикът на социалната услуга е физическо лице, регистрирано по Търговския закон, или юридическо лице.
- 4) Лицата могат да заявят желание пред доставчика на социалната услуга да ползват дейности за подкрепа в ЦСРИ. В тези случаи доставчикът извършва специализирана оценка и я изпраща на ДСП по настоящ адрес на самозаявилото се лице.

5.1 Необходими документи при кандидатстване за ползване на социалната услуга

- 1) молба за ползване на социална услуга;
- 2) копие на експертно решение на ТЕЛК/НЕЛК или медицински протокол на ЛКК /при наличие на такова/;
- 3) копие на личен амбулаторен картон /при наличие на такъв/;
- 4) документ за самоличност /за справка/.

При необходимост, доставчикът на социалната услуга може да изиска и други документи

5.2 Насочване

Въз основа на подадената молба и приложените документи съответната ДСП извършва социална оценка на потребностите на лицето/детето от социални услуги, която се отразява в доклад-предложение (за децата – социален доклад).

ДСП извършва преценка на необходимостта от ползване на социални услуги и в случаите, когато лицата кандидатстват за отпускане на социална помощ по реда на ППЗСП.

Въз основа на резултатите от социалната анкета, социалният работник може да направи препоръка в доклада за насочване към ползване на социални услуги.

По смисъла на ЗЗД мерките за закрила в семайна среда се изразяват включително и чрез насочване към подходящи социални услуги в общността.

В случаите когато потребителят е дете, при постигане на съгласие за ползване на социални услуги и избор на доставчик на социалната услуга между ДСП и родителите на детето или настойниците и попечителите, те подават писмена молба до директора на ДСП по настоящия адрес на детето, по реда на ППЗЗД.

В случаите, при които не може да се постигне контакт или няма заявено желание от страна на родителите, попечителите, настойниците или лицата, които полагат грижи за детето, ползването на социални услуги се извършва въз основа на заповед на директора на ДСП.

Кандидат-потребителят се насочва към конкретни дейности за подкрепа, извършвани в



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

Агенция за социално подпомагане

ЦСРИ, съобразно индивидуалните му потребности.

В съответствие с потребностите на лицата/децата ДСП издава заповед или направление за ползване на дейности за подкрепа в социалната услуга.

При самозаявили се клиенти в ЦСРИ, специалистите подготвят специализирана оценка в 20-дневен срок от подаване на заявката от лицето.

Специализираната оценка включва персонални становища на специалистите на ЦСРИ, които формират крайни изводи за възможните дейности за подкрепа, с които би могло да бъде подкрепено самозаявилото се лице.

В заключителната част на оценката се отбелязва възможността за прием в ЦСРИ, предвид отчетените индивидуални потребности на заявилото се лице и ангажираността на специалистите. Оценката се представя на ДСП по настоящ адрес на лицето.

В 7-дневен срок от постъпване на специализираната оценка служители на ДСП осъществяват среща с лицето, приемат молба за ползване на социални услуги и изготвят доклад-предложение по реда на ППЗСП. Директорът на ДСП издава заповед за ползване на дейности за подкрепа, определени в специализираната оценка. Заповедта се връчва на лицето и доставчика за подготовка на договор за ползване на социални услуги в ЦСРИ.

В случай, че самозаявилото се лице има нужда от подкрепа, но същата не може да бъде оказана от специалистите на ЦСРИ, в специализираната оценка се посочва формата на алтернативна подкрепа. Самозаявилото се лице се запознава със съдържанието на оценката и при желание подава молба в ДСП за ползване на социални услуги.

5.3 Предоставяне на услугите в ЦСРИ

Услугите в ЦСРИ се предоставят съгласно изискванията на ППЗСП, ППЗЗД и НКССУД.

Доставчикът на социалната услуга запознава по подходящ начин лицето/детето с Правилника за вътрешния ред и персонала на услугата.

Всеки пълнолетен потребител, ползваш услугите в ЦСРИ държавно делегирана дейност, който има лични доходи по смисъла на § 1 на допълнителните разпоредби на Тарифата за таксите за социалните услуги, финансиирани от републиканския бюджет и в съответствие с изискванията на чл. 17, ал. 2 от ЗСП, заплаща месечна такса.

За всеки пълнолетен потребител, склучил договор за ползване на социални услуги, се открива лично дело, със следното съдържание:

- Заглавна страница с трите имена, дата, месец, година на раждане, място на раждане, ЕГН, дата на постъпване, № от Регистъра на лицата, приети за обслужване;
- Молба за ползване на социални услуги;



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

Агенция за социално подпомагане

- Декларация за семеен положение, доходно и имуществено състояние;
- Протокол на ЛКК или експертно решение от ТЕЛК, НЕЛК, ако има такъв;
- Социална оценка на потребностите на кандидат-потребителя за ползване на социални услуги;
- Доклад-предложение;
- Заповед на директора на ДСП/кмета на общината за ползване на услугата;
- Договор за предоставяне на социалната услуга;
- Индивидуален план;
- Писмен план за здравни грижи (при необходимост и съобразно потребностите);
- Други документи.

За деца - потребители на услугата се открива лично досие, което съдържа актуална информация за:

- детето;
- родителите;
- настойниците или попечителите;
- план за действие, изготвен от ДСП;
- актуален социален доклад, предоставен от ДСП;
- оценка на потребностите;
- план за грижи и/или план за предоставяне на услугата;
- периодична оценка на резултатите от предоставянето на услугата и доклад до ДСП;
- друга информация във връзка с предоставяне на услугата.

5.3.1 Потребителска книжка (Приложение № 2)

Ръководителят на ЦСРИ издава книжка на всеки потребител на услугата. Лицевата част на книжката съдържа данни за потребителя; номер на заповедта (направлението), с която е насочен от ДСП; номер на договора за ползване на дейности за подкрепа; срок на договора. Срокът на договора обхваща продължителността, за която същият е склучен (начална и крайна дата).

Потребителската книжка съдържа: график на планираните дейности за подкрепа, които са определени с индивидуалния план/плана за предоставяне на услуга; интензивността на тяхното провеждане (дни от седмицата, начален час на сесиите), прогнозна продължителност на сесиите (времето за пряка работа с потребителя **не включва** подготовката за работа и оформянето на документацията след сесията), име на определения специалист.

5.3.2 Потребителски картон (Приложение № 3)

В Потребителския картон всеки специалист отбелязва проведената сесия, времетраенето ѝ и датата, на която се е състояла.

Специалистът и потребителят/законният му представител полагат подписите си на определените места, след провеждане на сесията и нейното отразяване.



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

Агенция за социално подпомагане

5.3.3 Продължителност на предоставяне на услугата

Срокът на договора за ползване на социалната услуга е обвързан с оптималното време за предоставяне на конкретни дейности, съобразно индивидуалните потребности на всяко лице и определената със заповедта/направлението на ДСП форма за предоставяне на услугата (краткосрочна или дългосрочна).

С оглед проследяване въздействието на оказаната подкрепа в ЦСРИ, е препоръчително продължителността на договора да бъде в рамките на една година (с цел извършване на минимум две оценки за изпълнение на индивидуалния план и в съответствие със спецификата на предоставяните дейности за подкрепа), като не се изключва възможността за по-голяма продължителност в случаите, когато индивидуалните потребности го налагат.

Един месец преди изтичане на определения в договора срок, доставчикът на социалната услуга изготвя и представя на ДСП по настоящ адрес на лицето оценката по изпълнение на индивидуалния план, за определяне на постигнатите резултати от предоставените конкретни дейности с предложение за прекратяване или удължаване на срока за ползване на услугата. При работа по случаи с деца, следва да се изпълнява срока на разпоредбата на чл. 22, ал. 1 и 2 от Правилника за прилагане на Закона за закрила на детето.

В случаите, когато потребител прекрати ползването на услугата преди изтичане срока на договора, доставчикът на социалната услуга уведомява писмено ДСП, издала заповедта/направлението за ползване на услугата.

Нова заповед/направление за ползване на дейности в ЦСРИ може да бъде издадена в случаите, когато са налице комулативно следните условия: договорът е изтекъл; лицето/законният представител е изразило желание за ползване на услугата по начина, предвиден в ППЗСП, ЗЗД и в оценката, изготвена от доставчика, е обоснована необходимостта от удължаване на подкрепата.

ГЛАВА VI. РАБОТА ПО СЛУЧАЙ В ЦСРИ

Ръководителят на ЦСРИ организира и провежда екипни срещи за разглеждане на новите случаи на потребителите. Ръководителят определя дата за първоначална среща с потребителя, роднини, настойници или близки, за запознаване с екипа.

В рамките на 5 дни след провеждане на първоначалната среща, ръководителят координира изготвянето на специализирана оценка от мултидисциплинарен екип.

В мултидисциплинарния екип се включват специалисти на ЦСРИ, социален работник от ДСП, както и външни експерти, при необходимост. Ръководителят на ЦСРИ ръководи и координира работата на специалистите и контролира постигане на поставените цели и срокове.



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

Агенция за социално подпомагане

Екипът предлага насоки за работа в съответствие с индивидуалните потребности на всеки потребител; обсъжда резултатите от специализираната оценка, приема и/или преразглежда индивидуалния план/план за предоставяне на услугата (при деца).

Социалният работник синтезира събраната информация и направената оценка преди етапа на активна работа и оформя досието на потребителя.

Ръководителят определя отговорник (водещ случая), който проследява изпълнението на дейностите. Водещ случая може да бъде всеки един от специалистите в центъра. Той подготвя потребителя за срещата със специалистите, с които предстои да работи и проследява изпълнението на индивидуалния план/ план за предоставяне на услугата (при деца).

6.1 Изготвяне на индивидуален план/план за предоставяне на услугата (при деца)

Индивидуалният план на лицата се изготвя съгласно разпоредбите на ППЗСП, а планът за предоставяне на услугата при децата – в съответствие с НКССУД.

Планът е съобразен с потребностите на лицето/детето от конкретни дейности за подкрепа.

Въз основа на извършената оценка се планират краткосрочни и дългосрочни цели. Целите се определят в зависимост от възможностите на лицето/детето, за развитие на потенциала (физически, здравен, социален, емоционален, интелектуален). Изпълнението на дългосрочните цели, заложени в плана, се отчитат периодично (на всеки шест месеца) и при необходимост се преразглеждат и актуализират.

Изпълнението на плана изисква съобразяване с личните потребности и възможности на лицето/детето. Акцентира се върху възможността за развитие, а не върху съществуващите дефицити.

С оглед зачитане правото на избор, както и пълноценното и ефективно включване, е необходимо потребителят, а при невъзможност – неговият законен представител да участват при изготвянето и приемането (преразглеждането) на плана.

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

Индивидуалният план на лицата съдържа:

Лични данни: име, ЕГН, адрес, семейно положение, съжителство, трудова заетост.

Данни за близки, роднини, свързани лица и ангажирани служители, които са значими за потребителя: Посочват се контакти за връзка с посочените лица, като се описва и характеристика на свързаността с роднини, близки и значими хора.

Данни за личен лекар: име, телефон и адрес за контакти.

Основна част:



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

Агенция за социално подпомагане

- ежедневни потребности;
- здравни потребности;
- образователни потребности;
- рехабилитационни потребности;
- потребности в свободното време;
- потребности от контакти със семейството, приятелите, близки и други лица.

При разработването на плана задължително се включват:

- програмите за индивидуална работа (по дейности за подкрепа и конкретни цели, които се очаква да бъдат постигнати посредством всяка от дейностите) с определен срок за реализиране и интензивност на подкрепата;
- дългосрочна и краткосрочни цели, които следва да бъдат реалистични и постижими.

План за здравни грижи

За задоволяване на здравните потребности на пълнолетните лица - потребители на ЦСРИ при необходимост се изготвя **писмен план за здравни грижи** от лице с подходящо медицинско образование, определено от ръководителя на центъра. Потребностите от здравни грижи, които са отчетени от специалистите, могат да се включват като области на интервенция в индивидуалния план.

Медицинският специалист може да предложи програма за индивидуална работа с потребителя, която да подпомогне създаването или поддържането на хигиенни навици; умения за правилно хранене и превенция на отклоненията в хранителното поведение; превенция срещу използването на наркотични вещества, психотропни субстанции, тютюневи изделия и алкохолни напитки; изграждане на сексуална култура и др.

6.2 Мониторинг и оценка на индивидуалния план

Мониторинг и оценка на индивидуалния план - включва оценка на постигнатите цели – дългосрочни по дейности (от гледна точка на лицето, и на специалиста) и степента на удовлетвореност на лицето.

Когато услугата се предоставя дългосрочно мултидисциплинарният екип провежда ежемесечни срещи за обсъждане развитието на случаите и преглед на индивидуалните планове на всеки 6 месеца, а в случай на необходимост и по-често.

Извънредни екипни обсъждания се свикват, когато това е необходимо, по преценка на ръководителя на центъра или след предложение на екипа или специалиста, който е пряко отговорен за съответното лице.

Всеки специалист, участващ в праяката работа с потребителя, представя отчет по изпълнението на планираните дейности за подкрепа, като отчетите се съхраняват в личното дело/досие на потребителя. След приключване на обсъждането, в случай на необходимост, индивидуалният план се актуализира, като в него се отразяват изводите, препоръките и предложенията на специалистите.



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

Агенция за социално подпомагане

При прекратяване предоставянето на краткосрочна социална услуга се оценява изпълнението на индивидуалния план, за да се проследи дали са постигнати заложените в него цели.

След прекратяването на услугата на лицето и/или родителите и близките се предлага и при желание се договаря еднократна постработна среща. Тя е предназначена:

- за проследяването на промяната след приключването на работата по случая, в т.ч. задържането на постигнатите резултати;
- за допълнителна консултация по възникнали адаптационни и интеграционни трудности в постработния период или за насочване и към други ресурси за подкрепа;
- за оказване на мотивационно въздействие върху лицето с цел задържане на интеграционните резултати и др.

Срещата се провежда между първи и втори месец след прекратяване на услугата.

6.3 Работа с близкото обкръжение на потребителя

За затвърждаване и поддържане на придобитите в процеса на работата умения специалистите привличат и подкрепят близките на потребителя..

Подкрепата цели съдействие, наಸърчаване за включване в договарянето и поемане, според възможностите на задачи за активност и подкрепа на потребителя в домашна среда.

Подкрепата може да бъде информационна, консултивна, практическа, морална, емоционална, образователна (например нови знания за отглеждане на дете или за грижи и подкрепа за възрастен с увреждане) и др.

На семейството и близките се гледа като на ресурс, който след съответна подкрепа да може да допълва професионалната помощ и да поддържа постигнатите резултати напред във времето, включително и след прекратяване ползването на услугата, както и да функционира като естествена система за взаимна помощ.

За работата в това направление в ЦСРИ се подготвят и поддържат активни и отворени програми или модули от дейности, които се предлагат гъвкаво и се реализират за близките на новопостъпили лица, както и за близки на лица със затруднения в адаптацията към услугата или социалната адаптация и интеграция като цяло.

Програмите са предназначени за работа с родители и други заинтересовани близки на потребителя лица, които желаят да съдействат в работата по случая и сами да подкрепят развитието и прилагането на новопридобитите умения от лицето в естествената му социална среда. Подобни програми могат да предлагат следните препоръчителни дейности:

- ✓ В случаите, при които липсват доверителни отношения с близките - установяване на такива и работна връзка с тях;



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

Агенция за социално подпомагане

- ✓ Информиране и приобщаване към програмите, дейностите, инициативите на услугата;
- ✓ Информиране (за проблема/болестта, възможностите, услугите, уменията);
- ✓ Емоционална подкрепа и консултиране за понижаване на негативните реакции, прекомерна емоционалност, стрес, напрежение, чувството за безпомощност, отчаяние, за вина във връзка с проблемите на техния близък – потребител на услугата и др.;
- ✓ Изграждане на разбиране у близките за проблемите и нуждите на потребителя;
- ✓ Подкрепа на близките за придобиване на умения за грижа за лицето с увреждане;
- ✓ Привличане на семейството и близките, приобщаване към социални групи и общности;
- ✓ Периодично обсъждане между специалистите и близките на напредъка и трудностите на лицето с увреждане при, поддържането и развитието на уменията за адаптация и независим живот извън услугата и пренасянето в обичайната среда в общността;
- ✓ Консултативна и терапевтична помощ за укрепване на междуличностните връзки в семейството и повишаване на вътрешно семайната толерантност към дисфункционалното поведение, нарушенията, уврежданията на клиента; помощ за поддържане на семайно равновесие, семайни традиции.
- ✓ Консултиране на родителите и близките за конструиране и/или възобновяване на отговорности и социални функции, включване в обичайни социални роли, които лицето да поема и изпълнява в семайна и друга среда (на работа, в училище и др.).

Част от дейностите могат да се провеждат индивидуално чрез консултативна работа, а за други да се организират периодично сесии в групи от родители и близки на лицата с увреждания, като в последния случай се постига и ефектът на взаимната помощ и близост между хора със сходни проблеми.

6.4 Документация в социалната услуга

- 1) Регистър на лицата, ползвщи услугите в ЦСРИ;
- 2) Правилник за вътрешния ред;
- 3) Програми и дейности за подкрепа, предоставяни в ЦСРИ;
- 4) Отчетни форми на специалистите/потребителски картони;
- 5) лично дело на всеки потребител;
- 6) Досие на потребителя (когато услугата се ползва от дете);
- 7) Присъствена книга на потребителите;
- 8) Таксова книга;
- 9) Процедура за уведомяване при възникнал инцидент;
- 10) Процедура за подбор на персонала в ЦСРИ;
- 11) Протоколи от проведени супервизии;
- 12) Дневник за подаване на жалби и оплаквания и др.



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

Агенция за социално подпомагане

При предоставяне на услугата на деца документацията е необходимо да бъде съобразена с изискванията на НКССУД.

По преценка на доставчика на услугата, с цел улесняване на работата, могат да бъдат разработени и въведени и други специфични за целевите групи документи.

ГЛАВА VII. ПЕРСОНАЛ НА ЦСРИ

7.1 Структура на персонала

Структурата и числеността на персонала на ЦСРИ осигуряват реализирането на дейностите за подкрепа – индивидуални и групови.

За осигуряване качеството на предоставяните услуги, могат да се ползват почасово външни специалисти, които се включват с експертния си опит, в зависимост от нуждите на потребителите.

Числеността на персонала в ЦСРИ се определя съгласно Методиката за определяне на длъжностите на персонала в специализираните институции и социални услуги в общността.² В социалната услуга ЦСРИ се включват: длъжности за специалисти, необходими за функциониране на услуга; препоръчителни длъжности за специалисти, както и длъжности, подпомагащи функционирането й.

Длъжностите на персонала в ЦСРИ целят да осигурят минималните изисквания за структурата на персонала в социалната услуга и са съобразени с потребностите на потребителите. По преценка на управляващия и/или ръководителя на услугата могат да се осигуряват други длъжности, съобразно потребностите на целевите групи. Промяната се извършва от доставчика на услугата и се отразява в длъжностното щатно разписание.

7.2 Подбор на персонала

Всеки член на персонала в ЦСРИ се назначава на базата на писмена процедура за набиране и подбор. Изборът на персонал е съобразен с опита на кандидатите в работа с хора, включително и деца със специфични потребности.

Всеки член на персонала има писмена длъжностна характеристика, в която са определени основните длъжностни задължения и отговорности, присъщи на длъжността; организационни връзки и взаимоотношения (вътрешни и външни); необходими компетенции за изпълнение на длъжността; изисквания за заемане на длъжността; общи разпоредби. Длъжностните характеристики се актуализират при необходимост.

² Методиката е публикувана на сайта на Агенцията за социално подпомагане, рубрика „Методики“



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

Агенция за социално подпомагане

При откриване на нова социална услуга е препоръчително изборът на персонал да приключи минимум един месец преди стартиране на услугата.

Набирането на персонала се основава на писмена процедура, която включва критериите за подбор и неговите етапи.

7.2.1 Критериите за подбор

- Опит на кандидатите за работа;
- Необходими компетенции за длъжността, за която кандидатства.

Видът образование, научната степен и квалификация при подбор и ангажиране на персонал за ЦСРИ, са от значение за техния избор.

Подборът се извършва от създадена от доставчика комисия и определена от него процедура.

7.2.2 Етапи на подбора

- Подбор по документи, включващи автобиография и мотивационно писмо;
- Интервю;
- Комисията взима своите решения за одобрените кандидати, като дава равни възможности на всички, без ограничение на пол, вероизповедание, етническа принадлежност, семайно положение, възраст и други;
- Одобрените кандидати се назначават на работа, съгласно разпоредбите на Кодекса на труда;
- Доставчикът изготвя и поддържа трудово досие за всеки назначен член на персонала;
- Досието съдържа: молба за постъпване на работа, автобиография, мотивационно писмо, копия от дипломи за завършена образователна степен, квалификационни курсове и др., свидетелство за съдимост, карта за предварителен медицински преглед, здравна книжка /при необходимост/, длъжностна характеристика, декларация за конфиденциалност;
- В личното досие на всеки служител се прилагат и формуляри за проведени оценки на изпълнението на длъжността и личен план за развитие на служителя, както и протоколи от индивидуални супервизии.

7.3 Обучение на персонала

Доставчикът на услугата осигурява обучение и възможности за развитие на персонала за предоставянето на услугата. Персоналът е обучен и поддържа високо ниво на компетентност за предоставянето на качествена услуга. Доставчикът на услугата има разработена програма за обучение на персонала на центъра. Доставчикът изготвя годишен план-график на дейности, свързани с обучението на персонала. Потребностите от обучение на персонала, екипно и индивидуално за всеки отделен специалист, могат да се определят на базата на анализа на резултатите от направените оценки за изпълнението на длъжността; на идентифицираните потребности по време на



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

Агенция за социално подпомагане

супервизиите; на актуален анализ на нуждите от обучение; по констатации на контролиращи органи и по индивидуални заявки. Доставчикът осигурява необходимите условия за обучение на персонала, като използва както собствени, така и външни ресурси.

7.3.1 Въвеждащо обучение

Доставчикът осигурява на всеки член от персонала въвеждащо обучение при започване на работа.

Въвеждащото обучение цели да запознае обучаващите се с философията и целите на услугата, с организацията на работа и функциите на всеки служител, както и с обхвата на услугата и основната документация. Обучението представя спецификите, потребностите и подходите на работа с целевите групи.

Въвеждащото обучение осигурява информация за политиката и практиките в областта на социалните услуги, основни нормативни документи, институции и партньорски организации, свързани с предоставянето на услугата. Екипът се обучава и за работа с доверителна информация и оказване на първа долекарска помощ. Програмата за обучение на ръководителя на ЦСРИ включва и допълнително обучение по управление.

При започване на работа в ЦСРИ всеки служител трябва да има ясно разбиране за същността и обхвата на неговата дейност, ценностите и философията, на които е основана тя, отговорностите и задълженията, които трябва да спазва, организационните връзки и взаимоотношения (вътрешни и външни).

7.3.2 Достъп до обучение

За всеки член на екипа са създадени условия за достъп до продължаващо (надграждащо) обучение.

Неговата цел е да надгражда придобитите професионални умения и знания, да запознава с новости в теорията, методиката и практиката, както и да предоставя работно пространство за обсъждане на конкретни случаи от практиката и за развитие на екипните принципи на работа. Доставчикът осигурява на ръководителя поддържащо обучение в областта на неговите компетентности, длъжностни функции и отговорности по прилагането на всички документи за социално подпомагане и услуги, управлението и контрола на услугата.

7.3.3 Личен план за професионално развитие

Всеки член на екипа, в това число ръководителят, има Личен план за професионално развитие.

Личният план за професионално развитие съдържа информация за нивото на компетентност (оценки на изпълнението на длъжността) за развитие на длъжностни функции и отговорности, план за продължаващо обучение по определени теми, възможности за обмяна на опит, участие в семинари, конференции, форуми, подкрепа и супервизия.



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

Агенция за социално подпомагане

7.3.4 Професионално развитие

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

Доставчикът насърчава всеки служител за учене през целия живот. Проучва и предоставя възможност на екипа да се запознава със съществуващите практики и опит в предоставянето на услугата, както и да участва в разработването на нови компоненти за развитието ѝ или в обсъждания свързани с работата на ЦСРИ. Доставчикът изгражда партньорство с други организации, доставчици на услугата. Ръководителят на ЦСРИ утвърждава заявките за участие в различните професионални форуми и форми на поддържащо обучение, съобразно атестационната оценка и личния план за развитие на всеки служител. Доставчикът може да сключва договор с други доставчици на обучителни услуги и/или други външни експерти за провеждане на обучения (въвеждащи и/или поддържащи).

7.4 Оказване на подкрепа и супервизия на персонала

Психологическата подкрепа е насочена към членовете на персонала, която се изразява в консултиране при трудни и специфични ситуации, както и подкрепа и посредничество при разрешаването на конфликти. Нейна цел е изграждането на модел за обективно и емоционално устойчиво професионално поведение, както и поддържане на професионалното самочувствие на специалистите.

Персоналът получава екипна, групова и индивидуална супервизия.

7.4.1 Екипна супервизия

Екипната супервизия улеснява и подпомага развитието на отношенията на работното място и реализирането на мултидисциплинарност, като преди всичко създава условия на сътрудничество и екипна подкрепа при обсъждането и решаването на практически въпроси и проблеми в работата по индивидуалните случаи на потребителите.

Екипна супервизия се осъществява в две направления:

a) В хода на работата по конкретен случай

В началния етап (вертикална супервизия, провежда се от ръководителя с възможно участие и на външен супервизор):

- сесия за екипна супервизия за обсъждане на нов случай;
- сесия за екипна супервизия за преглед на оценката на потребностите и обсъждане на индивидуалния план/плана за предоставяне на услугата в етапа преди пристъпване към активна работа по случая.

В работния етап (сесиите са от хоризонтален тип, като се провеждат в рамките на мултидисциплинарния екип, или се води вертикална супервизия от външен супервизор):



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

Агенция за социално подпомагане

- ежемесечни сесии за екипна супервизия на работата по случай, при която се обсъждат наблюденията от текущия мониторинг и развитието на случая;
- сесии за екипна супервизия на всеки 6 месеца – за преглед на изпълнението на индивидуалните планове/плановете за предоставяне на услугата; обсъждане на резултати, пречки, възможности; установени благоприятстващи и противодействащи изпълнението фактори; действия, подходи, мерки при актуализиране на плановете и продължаване на работата, и др.

В етапа на приключване на случая/прекратяване на услугата:

- сесия за екипна супервизия, на която се оценява изпълнението на индивидуалните планове и се прави заключение: постигнати ли са заложените в съответния план цели, подобрено ли е качеството на живот и нивото на независимо социално функциониране на клиента и т.н. Обсъждането при приключване на случай трябва да направи заключение и по отношение на устойчивостта на резултатите и да препоръча мерки за превенция на проблеми и рискове.

Сесиите за екипна супервизия, които имат за свой предмет проблеми на работата по индивидуалните случаи, се протоколират. Протоколите съставляват част от документацията по индивидуалните случаи. Всеки протокол включва следните начални реквизити: номер, дата, място на провеждане, продължителност (час –от/до), участници (напр. външен супервизор, ръководител, членове на екипа); основни полета: 1) цел/предназначение на сесията за супервизия; 2) поставени теми, въпроси, проблеми; 3) основни позиции, мнения, направени заключения, взети решения. В края на протоколите могат да се отразяват и набелязват задачи и въпроси, които да бъдат предмет на супервизия за следващ период; протоколът завършва с подписи на участниците.

б) Екипна супервизия, насочена към членовете на екипа.

Подпомага координацията и систематичността в начина на работа; дава възможност за обмен на информация и опит; развива уменията за вземане на екипни решения в дух на сътрудничество; подпомага разпределението на ролите и функциите в екипа, техните граници и съвместимост. При необходимост се осигурява от доставчика веднъж месечно, като за резултатите от нея се изготвя протокол.

7.4.2 Групова супервизия

Груповата супервизия служи за подкрепа; обмен на познания, гледни точки и професионален опит; получаване от всеки участник в групата на обратна информация от по-широк брой източници; споделяне на преживявания и взаимна емоционална подкрепа; придобиване на групов опит в хода на динамиката на груповите отношения. Практикува се в групи, формирани от по-тесния (специализирания) или по-разширения състав на персонала, както и в групи съвместно с други специалисти (външни експерти от сходни структури за социални услуги и др.)



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

Агенция за социално подпомагане

7.4.3 Индивидуална супервизия

Индивидуалната супервизия цели да даде възможност на всеки специалист да прегледа своята работа; да провери усещанията и чувствата си; да изясни ролите и очакванията си във връзката си с клиента. Индивидуалната супервизия има същите цели като груповата, насочена е към конкретен член на екипа и е конфиденциална. Индивидуалната супервизия може да се осигурява при необходимост по заявка на специалиста или по преценка на доставчика. Когато се провежда от външен супервизор следва да бъде гарантирана конфиденциалността на поставените въпроси и споделените професионално-личностни трудности.

Индивидуалната супервизия трябва да съответства и адаптивно да отговаря на професионално-личностните потребности, както и на етапите на професионално израстване на супервизирания специалист. В сесиите за индивидуална супервизия се поставят и обсъждат теми, проблеми и въпроси, които се отнасят и служат за:

- а)** практиката на работата по случаите - справяне с индивидуални затруднения, проблемни ситуации; изготвяне на оценки, вземане на решения и планиране; колебания, несигурност и нужда от сверяване с експерт на собствените оценки и мнения; недостиг на знания и умения и нужда от насочване; справяне с преживявания във връзка с работата и в частност – във взаимоотношенията с потребителите и техните близки, и т.н.
- б)** проследяването и стимулирането на напредъка и професионалното развитие на специалиста – обсъждат се развитието на уменията, чувството за напредък, автономия и самостоятелност в работата; професионалната зрялост, интегрирането на опита, качеството на работата, мотивацията, личностното израстване (например самопознанието, увереността, самоконтрола), собствената самооценка на супервизирания; въпроси на себереализацията в професията; въпроси за нуждите от допълнителна информация или обучения, както и пренасянето на резултатите от проведените обучения в собствената практика.

Лицата, определени да извършват супервизия, следва да бъдат външни за персонала на ЦСРИ, да имат необходимите квалификация и опит, да познават специфичните параметри на услугата. Супервизиите се провеждат от упълномощени от доставчика експерти.

7.5 Организация и отчитане работата на специализирания персонал

Работното време на специалистите в ЦСРИ е организирано по начин, който създава възможност за ползване на услугата от всички лица, които имат нужда от нея.

Персоналът изпълнява и отчита дейностите почасово в рамките на деня. Всеки специалист попълва Месечна форма за планиране и отчитане на индивидуална и групова работа (**Приложение № 4**). Месечната форма съдържа график за предстоящите дейности по дни, потребители и времетрасене (в часове). Всеки специалист планира предварително работата си с потребителите за предстоящия месец. В случай, че в центъра постъпят нови потребители, които ще ползват дейности за подкрепа,



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

Агенция за социално подпомагане

извършвани от конкретния специалист, формата може да се допълва и специалистът да добави новите потребители, съобразно натовареността си в рамките на текущия месец.

Изпълнението на дейностите се отчита в края на всяка сесия и съдържа продължителност на праята работа с потребителя и времетраенето за подготовка и обработка на документацията. Месечната форма се заверява от ръководителя на центъра, в края на месеца.

Всеки специалист отчита ежедневно почасовата си заетост в **Приложение № 5** като отразява пряка работата с потребители (индивидуална и групова); работа с близкото обкръжение; подготовка и обработка на документи (попълване на текуща информация, попълване на документи за отчитане на почасовата заетост); участие в работни и екипни срещи; обучения; други дейности, пряко свързани с работата на специалиста (обработка на изследвания и резултати от проведени тестове; изготвяне на социални доклади; изготвяне на индивидуални планове; изготвяне на материали и програми за работа и др.).

7.6 Организация на индивидуалната и групова работа

За извършване на пряка индивидуална работа с 1 потребител специалистът планира между 20 и 60 мин. в зависимост от индивидуалния план/плана за предоставяне на услугата и възможностите на лицето, с което работи. Времето за подготовка преди сесия е около 15 мин., със същата продължителност е и времето за оформяне на документацията след приключване на индивидуалната работа. Средната продължителност на индивидуалната работа с 1 потребител, в т.ч. подготовката и обработка на документи, **е от 50 минути до 1 час и 30 мин.**

Един специалист, извършващ индивидуална работа с потребители, може да обслужи **до 5 лица** в рамките на 1 работен ден, при 7-часово работно време.

При работа в група необходимото време за подготовка е около 30 мин. Такава е и приблизителната продължителност на времето за оформяне на документацията след провеждане на груповото занимание. Пряката работа с групата може да трае от 20 до 50 мин. Приблизително общо времето за работа с група **е от 1 час и 20 мин. до 2 часа**, като оптималната численост на групата е от 6 до 10 человека.

След приключване на месеца всеки специалист отчита в годишната форма за отчитане на индивидуалната и груповата работа на специалиста (**Приложение № 6**) общия брой обслужени потребители за месеца, като **всяко лице, ползвало един или повече пъти дейности за подкрепа (индивидуална или групова) при специалиста в рамките на един месец се отчита като едно преминало лице.**

На база общия брой отработени часове и броят на отработени дни се определя среднодневния брой часове, които специалистът отчита за индивидуална и групова работа.



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

Агенция за социално подпомагане

За реалното отчитане на оказаната подкрепа на всеки потребител на ЦСРИ управителят или определено от него длъжностно лице попълва месечна форма за отчитане предоставяните дейности за подкрепа (**Приложение № 7**).

Във формата се отразяват поименно потребителите; дейностите, в които са участвали през месеца; специалистите, с които са работили и продължителността на праяката работа (отразена в часове).

Дължимата такса за ползвани услуги от потребителя в ЦСРИ се изчислява на база общата продължителност на дейностите за подкрепа, отразена в часове и комунално-битовите разходи.

ГЛАВА VIII. ФИНАНСИРАНЕ НА ЦСРИ

Финансирането на социалните услуги се осъществява със средства от:

- от държавния бюджет, чрез общинските бюджети за социалните услуги, които са делегирани от държавата дейности;
- общинските бюджети, за социалните услуги, които са местни дейности;
- доставчиците на социални услуги, реализиращи дейностите в ЦСРИ за собствена сметка, финансираат услугата си от собствени приходи, чрез събиране на такси, изпълнение на проекти, дарения или от други източници.

Финансовите средства, предвидени за покриване на разходите по предоставяне на услугата се разпределят, съобразно раздел II „Разходи по икономически тип” на Единната бюджетна класификация за съответната година, при спазване принципите на законосъобразност, ефективност, ефикасност и публичност.

Получаваните бюджетни средства (държавно делегирана дейност) се разпределят така, че да се осигури оптималното изпълнение на стандартите и критериите за социални услуги.

Препоръчително е разходването на средствата по единен разходен стандарт да се извърши по начин, който гарантира качествено предоставяне на социалните услуги.

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

Финансова отчетност и контрол на средствата, разходвани за социални услуги

Отчитането на средствата, изразходвани за социални услуги делегирани от държавата и местни дейности се извърши от общинските администрации по реда и в сроковете за отчитане и приключване на държавния бюджет.



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

Агенция за социално подпомагане

Кметът, в качеството си на доставчик на социалните услуги, е отговорен за изготвянето и функционирането на системите за финансово управление и контрол.

Финансов контрол върху разходите, които общините извършват за социални услуги, независимо дали са делегирани от държавата дейности или местни дейности, се извършва от:

- ⇒ Общините - чрез системата за финансово управление и контрол;
- ⇒ Агенцията за държавна финансова инспекция – чрез тематични проверки за целесъобразно разходване на средствата за социални услуги;
- ⇒ Сметна палата – в качеството й на външен независим орган.

В случаите, когато управлението на ЦСРИ е възложено на външен доставчик, отчетността и контролът от страна на общината е част от задължителните реквизитите на договора за възлагане управлението.

ГЛАВА IX. КОНТРОЛ И НАБЛЮДЕНИЕ ВЪРХУ КАЧЕСТВОТО НА СОЦИАЛНАТА УСЛУГА

9.1 Контрол

9.1.1 Вътрешен:

- ✓ от ръководителя на ЦСРИ и от специализирано звено в общината.

9.1.2 Външен:

- ✓ тематичен от ДСП.

9.1.3 Специализиран:

- ✓ от Инспектората към Изпълнителния директор на Агенцията за социално подпомагане – за предоставяните услуги за пълнолетни лица;
- ✓ от Главна дирекция „Контрол по правата на детето“ на Държавната агенция за закрила на детето /когато услугата е за деца/.

9.2 Система за наблюдение и повишаване на качеството

Доставчикът разработва и прилага процедури за мониторинг и вътрешен контрол на предоставяната услуга, базираща се на:

- тематични наблюдения от ДСП и от специализираното звено в общината;
- разработени от доставчика индикатори за оценка на качество;



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

Агенция за социално подпомагане

- дейността на Комисията за разглеждане на жалби. В нея участват представители на екипа на услугата и на доставчика. Комисията има разработена процедура за работа и Правилник за дейността;
- доставчикът осъществява цялостен вътрешен контрол върху качеството минимум два пъти годишно, както и периодичен контрол по избрани от него параметри;
- персоналът на услугата проучва и уважава мнението на лицата и техните близки относно своята работа, за да може да повишава непрекъснато качеството на предоставяната услуга. Екипът на услугата предразполага лицата да изразяват своето мнение и да дават предложения в специално разработени въпросници и по време на групова работа.



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

Агенция за социално подпомагане

ОСНОВНИ НОРМАТИВНИ АКТОВЕ, СВЪРЗАНИ С ОРГАНИЗИРАНЕТО И ПРЕДОСТАВЯНЕТО НА СОЦИАЛНАТА УСЛУГА ЦСРИ

Документи, свързани с качеството на услугата, начините за нейното разкриване, управление и функциониране, здравно-хигиенните изисквания, благоустройството и строителството:

1. Закон за социално подпомагане.
2. Правилник за прилагане на Закона за социално подпомагане.
3. Закон за закрила на детето.
4. Правилник за прилагане на Закона за закрила на детето.
5. Наредба за критериите и стандартите за социални услуги за деца.
6. Наредба № 8 /2011 г. за условията и реда за осъществяване на програми за психосоциална рехабилитация на лица, които са били зависими или са злоупотребили с наркотични вещества.
7. Методики и указания по предоставянето на социални услуги – публикувани на електронната страница на Агенция за социално подпомагане: www.asp.gov.bgs
8. Тарифа за таксите за социалните услуги, финансиирани от републикански бюджет.
9. Семеен кодекс.
10. Кодекс на труда.
11. Закон за здравето и подзаконови документи.
12. Закон за здравното осигуряване и подзаконови документи.
13. Закон за счетоводството и подзаконови документи.
14. Закон за задълженията и договорите и подзаконови документи.
15. Закон за българските документи за самоличност и подзаконови документи.
16. Закон за обществените поръчки и подзаконови документи.
17. Закон за здравословни и безопасни условия на труд и подзаконови документи.
18. Закон за устройство на територията и подзаконови документи.
19. Закон за местно самоуправление и местната администрация и подзаконови документи.
20. Закон за местни данъци и такси и подзаконови документи.
21. Административнопроцесуален кодекс.



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

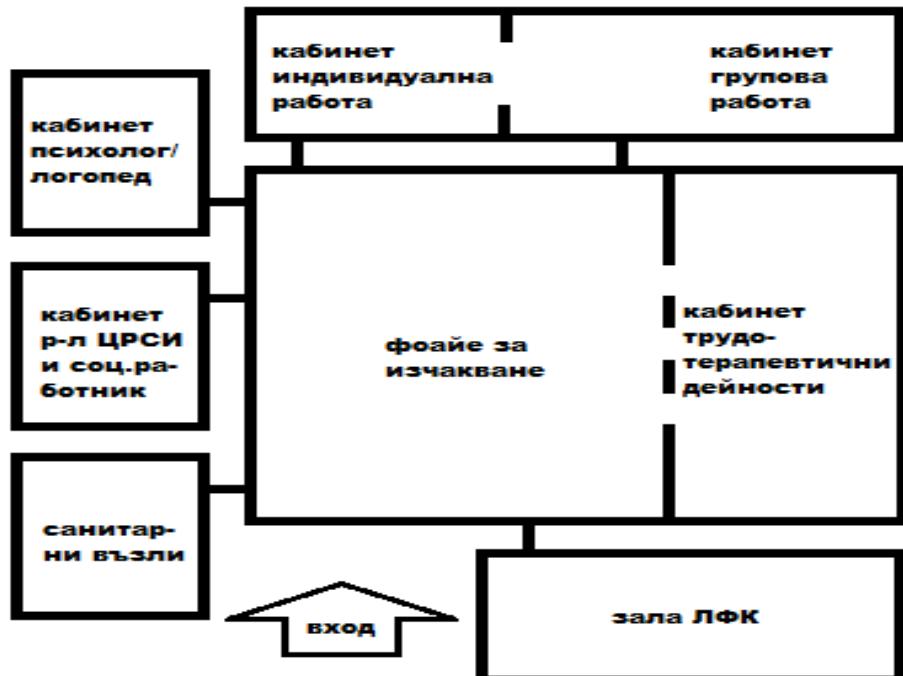
Агенция за социално подпомагане

ПРИЛОЖЕНИЯ

11.1

Приложение № 1

ПРИМЕРНА СХЕМА ЗА РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ НА ПОМЕЩЕНИЯ В ЦЕНТЪР ЗА СОЦИАЛНА РЕХАБИЛИТАЦИЯ И ИНТЕГРАЦИЯ



ПРЕПОРЪЧИТЕЛНИ ПЛОЩИ НА ПОМЕЩЕНИЯТА В ЦСРИ (при капацитет 30 места)

Помещение	Препоръчителна светла площ на помещението
Кабинет ръководител на ЦСРИ и социален работник	16 кв.м
Кабинет психолог/логопед	12 кв.м
Кабинет за групова работа	20 кв.м
Кабинет за индивидуална работа	15 кв.м
Кабинет за трудотерапия	30 кв.м
Зала лечебна физкултура	20 кв.м



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА
Агенция за социално подпомагане

11.2

Приложение № 2

ЦСРИ	
Адрес:	
ПОТРЕБИТЕЛСКА КНИЖКА	
на	
име	
.....	
презиме	
.....	
фамилия	
.....	
.....	
№ и дата на Заповед/направление за ползване на социални услуги.....	
№ и дата на Договора за ползване на социални услуги	
Срок на договора от до	
Издал Ръководител ЦСРИ:	
/име, подпись/	



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

Агенция за социално подпомагане

ГРАФИК НА ПЛАНИРАНИТЕ ДЕЙНОСТИ ЗА ПОДКРЕПА

Видове дейности за подкрепа /Д/:	Седмична интензивност		Продължителност на сесията (часове/минути)	Име на специалиста
	ден	час		
Д 1 –				
Д 2 –				
Д 3 –				
Д 4 –				



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

Агенция за социално подпомагане

11.3

Приложение № 3

ПОТРЕБИТЕЛСКИ КАРТОН ЗА ИЗВЪРШЕНИ ДЕЙНОСТИ

за м...../..... год.

Имя на потребителя:.....



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

Агенция за социално подпомагане

11.4

Приложение № 4

**МЕСЕЧНА ФОРМА ЗА ПЛАНИРАНЕ И ОТЧИТАНЕ НА
ИНДИВИДУАЛНА И ГРУПОВА РАБОТА**

Работен план за м...../ год.

Име и длъжност на специалиста:

Дата:.....				
Име на потребителя:	Планиране на дейността		Изпълнение на дейността	
	Вид дейност /индивидуална, групова, мобилна работа/	Продължителност на планираната дейност ³ /ч./мин./	Пряка работа с потребителя – сесия /ч./мин./	Подготовка и обработка на документацията, преди и след провеждане на сесията
Времетраене общо /ч./мин./:				
	Дата:.....			
Име на потребителя:	Планиране на дейността		Изпълнение на дейността	
	Вид дейност	Продължителност на планираната дейност ⁴ /ч./мин./	Пряка работа с потребителя – сесия /ч./мин./	Подготовка и обработка на документацията, преди и след провеждане на сесията
Времетраене общо /ч./мин./:				

³ В колона „Продължителност на планираната дейност” се включва и времето за подготовка и описание на проведена работа/консултация с потребител.

⁴ В колона „Продължителност на планираната дейност” се включва и времето за подготовка и описание на проведена работа/консултация с потребител.



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

Агенция за социално подпомагане

11.5

Приложение № 5

ПОЧАСОВА ЗАЕТОСТ ЗА МЕСЕЦ г.

Дължност, Име:

Дата:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	общо:
Действия:																																
Индивидуална работа с потребители																																
Групова работа с потребители																																
Работа с близки и роднини																																
Подготовка и обработка на документи																																
Участие в работни и екипни срещи																																
Участие в обучения																																
Други действия.....																																
Общо:																																
Часове:																																

Забележка: В ред „Други действия”, специалистът посочва конкретни действия, по които е бил ангажиран, извън посочените в горните редове.



МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА

Агенция за социално подпомагане

11.6

Приложение № 6

ГОДИШНА ФОРМА ЗА ОТЧИТАНЕ ИНДИВИДУАЛНАТА И ГРУПОВАТА РАБОТА НА СПЕЦИАЛИСТА

Име на специалиста:

Месец	Общ брой обслужени потребители за месеца	Общ брой отработени часове за месеца	Брой отработени дни през месеца	Среднодневен брой отработени часове с потребители
1	2	3	4	5
Януари				
Февруари				
.....				

Забележка: Колона 5 = колона 3 : колона 4

**МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА****Агенция за социално подпомагане****11.7****Приложение № 7****МЕСЕЧНА ФОРМА ЗА ОТЧИТАНЕ ПРЕДОСТАВЯНИТЕ ДЕЙНОСТИ ЗА
ПОДКРЕПА**

№ по ред	Име на потребителя	Специалисти /имена/	Изпълнени дейности	Месечна продължителност на праяката работа /в часове/	Обща продължителност в часове
1		1			
		2			
		3			
				
2		1			
		2			
		3			
.....					