

---

ВЕЛИКО ТЪРНОВО - ЦЕНТЪР ЗА СОЦИАЛНИ УСЛУГИ  
„ЦЕНТЪР ЗА СОЦИАЛНА РЕХАБИЛИТАЦИЯ И ИНТЕГРАЦИЯ ЗА ЛИЦА С  
ПСИХИЧНИ РАЗСТРОЙСТВА И ИНТЕЛЕКТУАЛНИ ЗАТРУДНЕНИЯ”  
ГРАД ВЕЛИКО ТЪРНОВО, УЛ. „БУЗЛУДЖА” №1,  
тел. 062 / 60 02 31; e – mail: csrivt\_psy@abv.bg

---

УТВЪРЖДАВАМ.....

**ПРОФ. ГЕОРГИ КАМАРАШЕВ**  
**ЗАМЕСТНИК - КМЕТ „СТРОИТЕЛСТВО**  
**И УСТРОЙСТВО НА ТЕРИТОРИЯТА“**  
**В ОБЩИНА ВЕЛИКО ТЪРНОВО**

## **ПРОГРАМА**

**за развитие на качеството**

**на предоставяните социални услуги**

**в Център за социална рехабилитация и интеграция за лица с психични  
разстройства и интелектуални затруднения,  
гр. В. Търново, ул. „Бузлуджа“ 1**

**съгласно чл. 112, ал. 1 от Закона за социалните услуги, § 31 ал. 3 и § 39 от Преходните  
и заключителни разпоредби на Закона за социалните услуги**

**2021 г.**

Програмата за развитието на качеството на предоставяните социални услуги за лица в Център за социална рехабилитация и интеграция за лица с психични разстройства и интелектуални затруднения, гр. В. Търново, ул. „Бузлуджа“ 1 има за цел осигуряване на:

1. безопасна и сигурна среда за осигуряване на подкрепа на лицата за посрещане на ежедневни потребности и развитие, защита на техните права и интереси, както и повишаване на общото им благосъстояние;
2. по-добро качество и достъпност на социалните услуги за лица.

### **Задължения на ЦСРИЛПРИЗ, относно предоставяне на социални услуги на лица посредством покриване на стандартите за качество**

ЦСРИ за лица с психични разстройства и интелектуални затруднения, наричан по-нататък "Центъра", поддържа „Регистър на потребителите“ на услугите, съобразен с изискванията на Закона за защита на личните данни, който съдържа:

1. Информация за лицето - име, постоянен/настоящ адрес, дата на раждане и семейно положение;
2. Заповед за ползване на социална/и услуга/и в Центъра;
3. Информация за настойник, попечител или близък роднина на лицето - име, постоянен/настоящ адрес и телефонен номер;
4. Име, адрес и телефонен номер на личния лекар на лицето;
6. Име, адрес и телефонен номер на лекуващия лекар на потребителя;
7. Дата на приемане/настаняване;
8. Дата на напускане/прекратяване;
9. Дата, час и причина за смъртта в случаите, в които лицето потребител на Центъра е починало;

При започване на работа се информира лицето и/или неговия настойник/попечител за начина на предлагане на социалната/и услуга/и, като се предоставя актуална информация в подходяща форма и чрез подходящ начин на общуване.

Служители на Центъра съвместно с лицето и/или неговия настойник/попечител изготвят индивидуален план за подкрепа на лицето въз основа на направена индивидуална оценка на потребностите на лицето.

Центърът разполага с разработена „Процедура за подаване, регистриране и разглеждане на жалби“ от лицата, техните родители, настойници/попечители или от тези, които полагат грижи за тях, и от служителите.

Процедурата включва:

1. Условията и реда за подаване и регистриране на жалби, сигнали и оплаквания;
2. Реда и срока за разглеждането на постъпили жалби;
3. Реда за отговор по постъпилите жалби;
4. Реда за обжалване.

В ЦСРИЛПРИЗ се осигуряват всички необходими условия за развитие и подкрепа на лицето ползващо социална/и услуга/и в съответствие с неговите потребности, чрез осигуряване на:

1. подходяща материална база съобразена с естеството на предоставяната/те социална/и услуга/и и с потребностите на лицата;
2. периодично актуализиране на изготвените индивидуална оценка на потребностите на лицето и индивидуален план за подкрепа.

В процеса на предоставянето на социалната/те услуга/и всички действия на

служителите, персонала и доброволците се предприемат в съответствие с правата на лицето, гарантирани от: „Етичен кодекс за поведение на служителите”, „Правила за ограничаване и предотвратяване на неприемливо поведение на потребителите и персонала” и други процедури, разработени и прилагани от Центъра.

В ЦСРИЛПРИЗ не се допуска дискриминация по смисъла на Закона за защита от дискриминация. Прилага се „Процедура за защита от насилие, злоупотреба и дискриминация”.

В Центъра се извършва подбор на служители и персонал, и периодично се оценяват професионалните и личните им качества и умения за работа с лица - потребители на Центъра, чрез прилагане на: „Процедура за подбор на персонал”, „Програма за обучение на новоназначени служители в ЦСРИ”, „Процедура за атестации/оценка на индивидуалното изпълнение на длъжността на служителите в ЦСРИ, „Правилник за вътрешния трудов ред” и „Процедура за вътрешен контрол”.

При установена необходимост от подкрепа на дейността, Центърът има възможност да сключва допълнителни договори със служителите, с външни експерти и доброволци, с които се определят техните права и задължения. За работата с доброволци Центърът има разработена отделна „Процедура за работа с доброволци”.

Центърът разполага с разработена „Методология за условията и реда за предоставяне на социални услуги в „Център за социална рехабилитация и интеграция”, прилагана и обезпечена с необходимите ресурси.

По достъпен и разбираем начин, Центърът информира лицето/ настойника/попечителя му за опита на доставчика в предоставянето на социалната услуга.

Центърът поддържа подробна и актуална документация за предоставяните социална/и услуга/и, като гарантира, че всяка дейност е документирана и наблюдавана.

Центърът осигурява условия за изграждане на отношения, основани на взаимно уважение, разбиране и доверие между лицата и служителите които се запознават с „Инструкция за запознаване на новопостъпили потребители с вътрешния ред, пространство и персонала в ЦСРИ”.

Центърът осигурява възможност за свободно подаване на жалби и оплаквания от потребителите и разработва писмена процедура за защита от насилие, злоупотреба и дискриминация разписани подробно в „Правила за ограничаване и предотвратяване на неприемливо поведение на потребителите и персонала на ЦСРИ”, „Процедура за подаване, регистриране и разглеждане на жалби” и „Процедура за защита от насилие, злоупотреба и дискриминация”.

Центърът е с подходящо местоположение и осигурява отлични условия за предоставяне на социална/и услуга/и в съответствие с нуждите на лицата/потребители и целите на добрата практика на грижата, като осигурява безопасна и сигурна среда и извършва периодична оценка на рисковете, произтичащи от средата.

ЦСРИ започва своето функциониране през 2014 г. с капацитет 30 потребители. Със Заповед № РД01 – 0894/03.05.2019г. на изпълнителния директор на Агенция за социално подпомагане капацитетът е променен на 35 места, считано от 01.06.2019 г.

„Център за социална рехабилитация и интеграция за лица с психични разстройства и интелектуални затруднения” се намира в реновирана сграда на ул. "Бузлуджа" № 1 в гр. Велико Търново. Сградата разполага със съвременно оборудване и зали за трудотерапия, груповата работа, индивидуална работа, кухненско помещение, административен офис, санитарни помещения кабинет за психологични и социални консултации и терапевтични дейности, кухненски бокс за обучение в ежедневни и кулинарни умения.

Сградата е с подсигурен достъп за хора с увреждания, както и с оборудване съобразно потребностите им. Сградата отговаря на критериите и стандартите за местоположение и материална база.

Центърът създава достъпна, безопасна и подкрепяща среда за лица с психични разстройства и интелектуални затруднения и техните семейства.

Центърът провежда подбор на служители, персонал и на доброволци, работещи с лица/потребители чрез „Процедура за подбор на персонал”.

Центърът осигурява непрекъснато усъвършенстване на служителите чрез провеждане на въвеждащо и надграждащо (включително специализирано) обучение. Осигурява се обучение и възможности за развитие на служителите с цел да се поддържа високо ниво на компетентност за предоставянето на качествена услуга.

Числеността, опитът и квалификацията на персонала са съобразени с необходимостта от предоставяне на качествена/и социална/и услуга/и за лицата; осигуряване на професионална и методическа подкрепа на персонала и възможност за повишаване на квалификацията му чрез заложените външни и вътрешни обучения, супервизии осъществявани целогодишно в съответствие с „План за обучения на персонала” и „Лични планове за развитие”.

В ЦСРИ е създадена атмосфера на работа, с която е осигурена превенция на текучество, предотвратяване на причините за професионално прегаряне, въпреки спецификата на работата с хора със специфични потребности. С цел недопускане на професионално изчерпване и надграждане на квалификацията на персонала се създават условия за вентилиране на напрежение, срещи с други услуги и обсъждане на работни казуси, провеждане на семинари, участие в обучения, тиймбилдинги, тренинги, супервизии по теми от конкретната специфика.

В Центъра има разработена „Процедура за вътрешен контрол” на предоставяната/ните социална/и услуга/и и се осъществява периодично контрол на дейностите и служителите.

Финансирането е от държавния бюджет чрез общинския. За ползваните социални услуги потребителите на Центъра, заплащат такса, в размер определен с Тарифата за таксите за социалните услуги, финансирани от Републиканския бюджет.

### **Повишаване на качеството на предоставяните социални услуги за лица/потребители чрез изпълнение на регламентирани дейности в документацията на ЦСРИЛПРИЗ**

Социалната услуга ЦСРИЛПРИЗ функционира при съблюдаване на всички действащи нормативни изисквания и в съответствие с „Описание и политика на социалните услуги, предоставяни в ЦСРИ”. Центърът предоставя социална/и услуга/и в съответствие с писмена „Методика за условията и реда за предоставяне на социални услуги в „Център за социална рехабилитация и интеграция” за предоставяне на социална/и услуга/и, която включва:

- а) описание на същността и принципите на Центъра;
- б) цели на Центъра;
- в) целевите групи;
- г) описание на дейностите по предоставяне на социална/и услуга/и в Центъра;
- д) описание на необходимите материални и човешки ресурси в Центъра.

Центърът има определени структура на управление и степени на отговорност на служителите и персонала, регламентирани в длъжностните характеристики на персонала и Правилника за вътрешния трудов ред.

В Центъра е разработен план за бъдещо развитие, който се актуализира ежегодно във

основа на резултатите от осъществения вътрешен и външен контрол и заложените цели в „Политика за развитие и описание на социалните услуги, предоставяни в ЦСРИ“.

Центърът осигурява писмена информация за целите, целевата група и принципите на предоставяне на услугата на всички заинтересувани лица и организации в общността, описани и заложените в „Политика за развитие и описание на социалните услуги, предоставяни в „Център за социална рехабилитация и интеграция“ за лица с психични разстройства и интелектуални затруднения.

В Центъра има разработени правила и процедури за достъп до лична информация с оглед запазване на нейната поверителност чрез „Известие за защита на данните на потребителите на ЦСРИ, техните законни представители, служителите на ЦСРИ и кандидатите за работа, граждани“ и „Процедура за достъп до информация в ЦСРИ“, както и процедури по Регламента за защита на лични данни.

Центърът има разработени вътрешни правила, регламентиращи цялостния процес по предоставяне на услугите, включително правата и задълженията на служителите, персонала и потребителите.

Центърът има разработени „Правила за ограничаване и предотвратяване на неприемливо поведение на потребителите и персонала на ЦСРИ“ които са задължителни за служителите, персонала, лицето/потребителя и/или настойникът/попечителят.

Центърът разполага и прилага правила и процедури за работа с лицата/потребителите, предпазващи от насилие, злоупотреба и дискриминация чрез „Процедура за защита от насилие, злоупотреба и дискриминация“.

Центърът отчита дейностите по предоставяните от него социални услуги в специализиран софтуер.

Центърът съдейства и подкрепя провеждането на учебни стажове на студенти от висшите учебни заведения в услугата. За целта той си сътрудничи с висши учебни заведения.

Центърът информира лицето и/или настойника/попечителя за начина на предоставяне на социална/и услуга/и и за функциите на служителя/и, който/които ще я изпълнява/т като:

1. Договаря с лицето и/или неговия настойник/попечител начина на предоставяне на социална/и услуга/и.

2. Задължително информира лицето и/или настойника/попечителя за функциите на служителя/ите, който/които ще изпълнява/т социална/и услуга/и.

3. Съвместно с лицето и/или настойник/попечител разработва индивидуален план за подкрепа за предоставянето на социална/и услуга/и на базата на индивидуална оценка на потребностите му.

4. Лицето и/или настойникът/попечителят му са запознати по разбираем за тях начин с вътрешните правила и с последствията от неспазването им.

5. На достъпно за лицето и/или настойникът/попечителят място и в подходяща форма се предоставя актуална информация относно дейността на Центъра.

Лицето и/или настойникът/попечителят му получават подкрепа по време на избор на подходящата за лицето социална/и услуга/и, която/които да осигури/ят максимално добра подкрепа за лицето. За всеки отделен случай се определя „водещ на случая“, който изпълнява следните задължения:

1. Подкрепя лицето и/или настойника/попечителя му през целия процес на избор на социална/и услуга/и и през целия процес на ползване на услугата.

2. Информира по достъпен начин всички участници в Процеса на ползване на социална/и услуга/и и за правата им като лица/потребители на тази социална/и услуга/и.

3. Насочва лицето и/или настойника/попечителя му за ползване на най-подходящата социална/и услуга/и за посрещане на потребностите на лицето, като се вземат предвид индивидуалните му потребности и медицинската му история.

4. Насърчава потребителите да изкажат свободно мнението си в процеса на избор на социална услуга/и.

Центърът поддържа подробна и актуална документация за предоставяните социална/и услуга/и.

1. За всяко лице, ползващо социална/и услуга/и, се води досие.

Досието съдържа актуална информация за:

- а) лицето;
- б) роднини и/или близки;
- в) настойниците или попечителите;
- г) медицинска документация;
- д) декларации;
- е) ИПП и ИОП;
- ж) ПОП или Направление;
- з) периодична оценка на резултатите от предоставянето на социална/и услуга/и и доклад до дирекция "Социално подпомагане";
- и) информация във връзка с предоставянето на социална/и услуга/и.

2. Центърът гарантира, че всяка дейност по предоставянето на социална/и услуга/и е документирана и наблюдавана, като поддържа подробна документация за:

- а) предоставяните социална/и услуга/и;
- б) персонала и наетите специалисти по договор за конкретна дейност;
- в) всички оплаквания, жалби и сигнали;
- г) всички важни въпроси, свързани с организацията на работа и с осъществяваните дейности.

Центърът осигурява индивидуална подкрепа на лицето в съответствие с неговите потребности. Лицата с увреждания получават необходимата грижа.

1. Дирекция "Социално подпомагане" осигурява на Центъра информация, свързана с потребностите потребители с увреждания.

2. За лицата с увреждания се полага подходяща грижа, като се подкрепят и насърчават в зависимост от индивидуалния им потенциал.

3. Специалистите/персоналът разполагат с квалификация за работа с лица с увреждания.

4. Центърът си сътрудничи със специалисти и търси подкрепа от компетентни институции, за да посрещне специфични потребности на лицето с увреждане.

Центърът осигурява условия за изграждане на отношения, основани на взаимно уважение и разбиране между лицата и служителите/персонала.

1. Центърът получава от дирекция "Социално подпомагане" информация за историята и особеностите в поведението и развитието на лицето.

2. Специалистите/персоналът проявява индивидуален подход към всяко лице, като взема предвид историята на лицето, индивидуалните му потребности, способности и ниво на развитие.

3. При работата с лицата специалистите/ персоналът не проявява толериране или антипатия към отделна личност или група.

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

дискриминация.

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

а) реда за подаване на жалби и оплаквания от лица, персонала, родителя и/или настойника/попечителя и други лица;

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

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

г) реда и сроковете за информиране на жалбоподателите за резултатите от работата по жалбата;

д) реда за обжалване от страна на жалбоподателите - в случай на несъгласие с резултата от работата по жалбата.

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

3. Лицата и всички заинтересувани лица са запознати по достъпен за тях начин с реда за подаване на жалби и оплаквания до Центъра и до органите имащи отношение по процедурата.

4. За лицата 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 лице от член на персонала, лицата или други .

6. Центърът разработва и прилага процедура в случаите на насилие, злоупотреба с лице и дискриминация.

Центърът е с местоположение и материална база, съответстващи на целите и предоставянето на социална/и услуга/и:

1. Центърът осигурява подходящи условия за предоставянето на социална/и услуга/и.

2. Центърът предоставя социална/и услуга/и на достъпно и комуникативно място, съобразено с потребностите на лицата и техните близки.

3. Центърът осигурява достъпна архитектурна среда, подкрепа, помощ, специална мебелировка и оборудване като парапетите, рампите и другите средства, подпомагащи придвижването, са разположени на подходящи за лицата места;

4. Сградата, помещенията, обзавеждането и оборудването са поддържани в добър вид и в добро функционално състояние.

5. На лицата е осигурен достъп до телефон за провеждане на лични разговори при необходимост.

6. Санитарните помещения са достъпни и съобразени с нуждите на лицата от уединение, запазване на достойнството и сигурността им.

7. За специалистите/персонала са осигурени отделни санитарни помещения.

Центърът осигурява безопасна и сигурна среда за лицата.

1. Материалната база и обзавеждането са съобразени с възможностите и специфичните нужди на лицата.

2. Разработен е План за действие при бедствия, аварии, инфекциозни заболявания и други критични ситуации, включително реда за евакуация, който е съгласуван с органите за пожарна безопасност и защита на населението в териториалните звена на Главна дирекция "Пожарна безопасност и защита на населението" на Министерството на вътрешните работи.

3. Лицата и специалистите/персоналът са запознати с плана за действие в кризисни и бедствени ситуации.

4. На всеки 12 месеца се провеждат упражнения за евакуация на персонала и лицата и се проверяват алармите и оборудването.

5. Осигурена е подходяща охрана на мястото за предоставяне на социална/и услуга/и, разработен е и се спазва пропускателен режим за достъп на външни лица.

6. Специалистите/персоналът не консумира алкохол в сградата и прилежащата ѝ територия и пуши на специално регламентирано място в двора на Центъра.

7. Разработена е оценка на рисковете, произтичащи от:

а) средата, в която се предоставя социална/и услуга/и;

б) липсата на достатъчно и квалифициран за съответната социална/и услуга/и персонал;

в) липсата на инструкции и вътрешни правила и процедури, гарантиращи безопасността на лицата;

г) липсата на подходяща организация на работа. Оценката на рисковете се актуализират най-малко веднъж годишно.

Центърът провежда подбор на персонала и доброволците, работещи с лицата/потребителите.

1. Персоналът се оценява, подбира и обучава, преди да започне работа с лицата.

2. Центърът 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.

3. Центърът има специална писмена процедура за подбор на доброволци, включваща и проект на договор за наемането им на работа.

4. 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 в книга за посещение на външни лица или в специално създадена такава.

5. Подборът на персонала и на доброволците се извършва в съответствие с изискванията, регламентираните в длъжностните им характеристики, в които се включват познаване и прилагане на националното законодателство. Персоналът и доброволците следва да имат познания за спецификата на работа с лицата, както и да декларират, че са запознати с вътрешната документация на услугата и ще я спазват.

6. Правата и задълженията на персонала и доброволците са подробно описани в договор между тях и доставчика и гарантират, че всяко тяхно действие е в съответствие със законодателството.

7. При работата се прави периодична оценка на служителите, оценяват се професионалните и личните им качества, осигурява се обучение, подкрепа и наблюдение в работата им.

8. Оценяването на професионалната правоспособност и личните качества и умения за работа с лица се извършва задължително преди постъпване на работа на всеки служител и периодично всяка година. При необходимост и по преценка на органа на управление на Центъра, оценяването може да се извършва и в по-кратки срокове.

Оценката на професионалната правоспособност включва: вид и степен на образование, допълнителни квалификации и преминати обучения съгласно разработените длъжностни характеристики и отговарящи на изискванията за подбор на персонала;

Центърът има разработена програма за развитие на персонала, насочена към непрекъснато и поэтапно усъвършенстване на знанията и уменията на служителите, както



на базовата подготовка, така и по отношение на въвеждащото и продължаващото (надграждащо и специализирано) обучение, свързано с актуални базирани доказателства и методи на работа; изпълнението на програмата следва да се има предвид при оценяването на служителите;

Оценката на професионалната правоспособност и личностни качества се базира и на система за атестация на служителите, в т.ч. и на изготвен личен работен план, по който служителят е оценяван ежегодно от доставчика на база контрол и изпълнение на ежедневните си дейности;

Оценката на професионалната правоспособност и личностни качества се прави от Управителя на ЦСРИЛПРИЗ или избран от него независим външен оценител, който в едномесечен срок от приключването на оценката представя доклад до управителя на услугата със заключение и препоръки.

Центърът осигурява числеността, опита и квалификацията на специалистите/персонала да бъдат съобразени с необходимостта от осигуряване на качествена подкрепа за лицата за осъществяване на професионална и методическа подкрепа.

В ЦСРИЛПРИЗ е разработен график за работа на необходимия персонал.

Социалната услуга разполага с разработена програма за обучение на новоназначени служители и обучението им се извършва в срок до един месец от назначаването им.

На членовете на персонала, работещ с лицата, е осигурено провеждане на ежемесечни сесии за екипна работа и обсъждане на работата по случай, при която се преглеждат наблюденията от текущия мониторинг и развитието на случая. Провеждат се сесии за вътрешна екипна супервизия на всеки 6 месеца – за преглед на изпълнението на индивидуалните планове/плановите за предоставяне на услугата; обсъждане на резултати, пречки, възможности; установени благоприятстващи и противодействащи изпълнението фактори; действия, подходи, мерки при актуализиране на плановите и продължаване на работата, и др.

На специалистите в услугата са осигурени възможности за запознаване с добри национални и международни практики.

Персоналът/специалистите се запознават с възможностите и реда за получаване на супервизия, професионална подкрепа и консултиране.

### **Упражняване на контрол и мониторинг за спазване на качеството за социални услуги за лица потребители на социални услуги в ЦСРИЛПРИЗ**

В ЦСРИЛПРИЗ се прилага разработена процедура за вътрешен контрол и мониторинг на предоставяните/та социална/и услуга/и.

Ежегодно се изготвя обобщен доклад за резултатите от осъществения вътрешен контрол и предприетите действия за отстраняване на установените пропуски, достъпен за всички заинтересувани лица и организации.

Доставчикът на социалната услуга ЦСРИЛПРИЗ осъществява контрол и мониторинг при предоставянето на социалната услуга съгласно нормативните изисквания на ЗСУ.

Ежегодно до 31 март ЦСРИЛПРИЗ представя в електронен формат на Агенцията за качеството на социалните услуги отчет чрез Община Велико Търново, който включва обобщена информация относно:

1. постигнатите резултати при предоставянето на социални услуги;
2. резултатите от прилагането на програмата за развитие на качеството на предоставяните социални услуги;

3. резултатите от проведения годишен контрол и мониторинг.

септември 2021г.

**ИЗГОТВИЛ:.....**  
**УПРАВИТЕЛ НА ЦСРИ**  
**МАРГАРИТА САРИЕВА**

**СЪГЛАСУВАЛ: .....**  
**ДИРЕКТОР ДИРЕКЦИЯ СДЗ**  
**РОСИЦА ДИМИТРОВА**