

ПРОГРАМА
ЗА РАЗВИТИЕ НА КАЧЕСТВОТО
НА ПРЕДОСТАВЯНИТЕ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ В
ДНЕВЕН ЦЕНТЪР ЗА ДЕЦА И МЛАДЕЖИ С УВРЕЖАНИЯ
„ДЪГА”
ГР. ВЕЛИКО ТЪРНОВО

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Дневен център за деца и младежи с увреждания е форма за подкрепа на деца и младежи с трайни увреждания, където са създадени необходимите условия и среда за посрещане и обслужване на ежедневните им и рехабилитационни потребности, както и потребностите им от осмисляне и организиране на свободното им време. Услугите предоставяни на потребителите в Дневен център за деца и младежи с увреждания могат да се ползват от тях и техните семейства и близки средносрочно и дългосрочно.

Предоставянето на различни социални услуги в Дневен център за деца и младежи с увреждания има за цел да организира и предложи подходящи условия, както и възможности да се отговори на ключовите потребности на децата и младежите с трайни увреждания по отношение на тяхното развитие.

Дейностите са организирани и насочени към осигуряване подготовката на децата/младежите с трайни увреждания, включително и за тези от тях с невъзможност за самообслужване и проблемно поведение, за самостоятелен и независим живот, стимулиране развитието на ресурсите и ограничаване на дефицитите. Паралелно с дейностите предлагани от специалистите за потребителите, в центъра се предлага и подкрепа на родителите и близките им, изразяваща се в срещи, обсъждания и предлагане на насоки за работа в домашна среда, предоставяне на информация, както и посредничество с различни институции при необходимост.

Дневният център предоставя комплексно услуги за цялостното обслужване, обгрижване и обучение на децата/младежите с увреждания през деня. Основните дейности, чрез които се реализират социалните услуги в Дневния център са:

- Дневна грижа
- Терапия и рехабилитация
- Обучение за придобиване на умения

Настоящата програма е разработена в съответствие на чл. 112, ал. 1 от Закона за социалните услуги и цели постигане на съответствие със стандартите за качество на предоставяните услуги. В програмата са записани изискванията, които трябва да се съблюдават в Дневен център за деца и младежи с увреждания „Дъга” при работата с потребителите и предоставянето на социални услуги. Посочените изисквания имат за цел осигуряване на достъпна, сигурна и безопасна среда за потребителите, защита на техните права и интереси и подкрепа за тяхното развитие и социално включване.

II. ИЗИСКВАНИЯ ПРИ ПРЕДОСТАВЯНЕТО НА СОЦИАЛНИ УСЛУГИ В ДНЕВЕН ЦЕНТЪР ЗА ДЕЦА И МЛАДЕЖИ С УВРЕЖДАНИЯ „ДЪГА”

1. В Дневен център за деца и младежи с увреждания „Дъга” се поддържа и съхранява информация относно всички документи, с които са насочени потребители за ползване на социални услуги.

2. В Дневен център за деца и младежи с увреждания „Дъга” се поддържа актуална информация за всички потребители, които ползват социални услуги и имат сключени договори за това.
3. Потребителите на социалните услуги, техните близки, родители, лицата полагащи грижа получават актуална и изчерпателна информация относно предоставяните услуги, начина на ползване, заплащане на такси за ползваните услуги и др.
4. Предоставяните в Дневен център за деца и младежи с увреждания „Дъга” социални услуги се организират съобразно нормативните изисквания и вътрешна политика включваща:
 - Методика за условията и реда за предоставяне на социални услуги в Дневен център за деца и младежи с увреждания „Дъга”.
 - Описание на социалните услуги предоставяни в Дневен център за деца и младежи с увреждания „Дъга”.
 - Правилник за вътрешния ред в Дневен център за деца и младежи с увреждания „Дъга”.
 - Правилник за вътрешния трудов ред в Дневен център за деца и младежи с увреждания „Дъга” и др.
5. За потребителите на социални услуги в дневния център, както и за техните родители/близки/ лица полагащи грижа се предоставя информация относно вида на услугите и дейностите които се включват в тях, специалистите, които работят, опита на доставчика в предоставянето на социалните услуги.
6. Предоставянето на социални услуги в Дневен център за деца и младежи с увреждания „Дъга” се осъществява въз основа на изготвена Индивидуална оценка на потребностите, приет План за подкрепа и сключен договор с потребителя/ родителя/ лицето полагащо грижа.
7. Организацията на цялостния процес по предоставяне на услуги за потребителите в центъра се осъществява при съблюдаване на изискванията за управление и работа по случай. За всеки потребител и работата с него се поддържа подробна и актуална документация.
8. За потребителите на социалната услуга „Дневна грижа” в Дневен център за деца и младежи с увреждания се осигурява храна. Процеса на приемане, разсипване и реализиране на храната се осъществява при спазване на нормативните изисквания за дейността.
9. За потребителите на социалната услуга „Дневна грижа” е осигурено подходящо място за хранене, прибори и посуда съобразно техния брой и индивидуални потребности и особености.
10. За предоставянето на социални услуги в Дневен център за деца и младежи с увреждания „Дъга” е осигурена подходяща материална база, която осигурява достъпност до всички помещения, както и уреди и материали, които са безопасни и във функционална пригодност. Създадена е организация на работа, при която да предотвратява и недопуска инциденти.
11. За децата и младежите с двигателни увреждания е осигурена достъпна архитектурна среда, подкрепа и помощ.
12. При работата с потребителите в центъра служителите прилагат индивидуален подход, съобразен с потребностите на всяко дете или младеж, актуалното му състояние на развитие, възможностите и потребностите.
13. Служителите на Дневен център за деца и младежи с увреждания „Дъга” планират, организират и реализират различни мероприятия и събития за потребителите на социални услуги с цел осмисляне на свободното време, придобиване на опит,

повишаване на възможностите за социално включване, натрупване на нови знания и умения.

14. За потребителите на социални услуги в Дневен център за деца и младежи с увреждания „Дъга”, техните родители и близки, както и за служителите е предоставена възможност за подаване на жалби. Потребителите, родителите, близките на лицата и служителите са запознати с реда и начина за подаване на жалби.
15. Служителите предоставящи услуги за децата и младежите с увреждания имат необходимите компетенции и образование, съответни на заеманата от тях длъжност.
16. За служителите пряко ангажирани с предоставянето на услугите е осигурена възможност за повишаване на квалификацията и супервизия.
17. На всички служители, работещи в Дневен център за деца и младежи с увреждания се извършва периодична индивидуална оценка на изпълнението на длъжността.

III. ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА КОНТРОЛ, МОНИТОРИНГ И ОЦЕНКА НА КАЧЕСТВОТО И ЕФЕКТИВНОСТТА НА СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЯНИ В ДНЕВЕН ЦЕНТЪР ЗА ДЕЦА И МЛАДЕЖИ С УВРЕЖДЕНИЯ „ДЪГА”

1. *Провеждане на вътрешен контрол относно организацията, планирането и осъществяването на дейностите за предоставяне на социални услуги и тяхното качество.*

Вътрешния контрол се осъществява от Директора на Дневен център за деца и младежи с увреждания „Дъга”. Контролната дейност в зависимост от характера на контролираната дейност е ежедневен, периодичен и годишен. Ръководителя на центъра осъществява контрол относно спазването на нормативното и поднормативно законодателство, касаещо предоставянето на социални услуги, поддържането на текущата документация за работа на специалистите с потребителите, осъществяването на преките дейности с потребителите, поддръжката на хигиенното състояние и функционалността на материалната база, функционалното използване на техническите средства и ресурси, спазването на трудовата дисциплина, изразходването на финансовите средства и др. Във връзка с осъществявания вътрешен контрол в Дневен център за деца и младежи с увреждания „Дъга” се разработва и прилага Процедура за вътрешен контрол в социалната услуга Дневен център за деца и младежи с увреждания „Дъга” и разработен към нея план за осъществяване на вътрешния контрол през 2021г. Извършената контролна дейност се документира в Дневник за дейностите по осъществяване на вътрешен контрол. Ежегодно ръководителя на центъра изготвя и Доклад за резултатите от осъществявания контрол.

2. *Провеждане на периодичен вътрешен контрол и мониторинг на качеството на предоставяните социални услуги от доставчика.*

Доставчикът на предоставяните в Дневен център за деца и младежи с увреждания „Дъга” услуги извършва периодичен контрол и мониторинг на качеството на социалните услуги, относно спазването на нормативното и поднормативно законодателство, провежданите дейности с потребителите, разходването на бюджетните средства, поддръжката и опазването на материалната база и др.

3. Провеждане на периодичен контрол относно предоставянето на социалните услуги и дейности пряко свързани с това от външни контролни органи

Периодичен контрол по отношение на качеството на предоставяните социални услуги и спазването на нормативното законодателство в Дневен център за деца и младежи с увреждания „Дъга” се осъществява и от органите на:

- Агенция за качествата на социалните услуги;
- Регионална здравна инспекция;
- Българска агенция по безопасност на храните;
- ИА „Инспекция по труда” и др.

За осъществените контролни дейности от посочените контролни органи се съставят протоколи относно установеното.

Изготвил:

**Светлана Хаджийска-
Директор ДЦДМУ „Дъга”**