ОДОБРЯВАМ:

Д-Р ТАНЯ АНДРЕЕВА

МИНИСТЪР НА

ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО

 ДОКУМЕНТАЦИЯ

ЗА УЧАСТИЕ В ОТКРИТА ПРОЦЕДУРА ПО РЕДА НА

ЗАКОНА ЗА ОБЩЕСТВЕНИТЕ ПОРЪЧКИ

С ПРЕДМЕТ:

„Организиране и провеждане на обучения на персонал на новоразкрити услуги по проект BG051РО001-5.2.10-0001-С0001 „ПОСОКА:семейство”, финансиран по Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси” 2007-2013 г.”

**Одобрена с Решение № …………………/……………….2014 г.**

**София, 2014 г.**

У К А З А Н И Я

КЪМ УЧАСТНИЦИТЕ

ЗА

РЕДА И УСЛОВИЯТА ЗА УЧАСТИЕ В ОТКРИТА ПРОЦЕДУРА ЗА ВЪЗЛАГАНЕ НА ОБЩЕСТВЕНА ПОРЪЧКА С ПРЕДМЕТ:

„Организиране и провеждане на обучения на персонал на новоразкрити услуги по проект BG051РО001-5.2.10-0001-С0001 „ПОСОКА:семейство”, финансиран по Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси” 2007-2013 г.”

**София, 2014 г.**

**УВАЖАЕМИ ГОСПОЖИ И ГОСПОДА,**

Министерство на здравеопазването, на основание Решение № …………………../2014 г. за откриване на процедурата, в качеството му на Възложител, отправя покана към всички заинтересовани лица за участие в открита процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет: „Организиране и провеждане на обучения на персонал на новоразкрити услуги по проект BG051РО001-5.2.10-0001-С0001 „ПОСОКА:семейство”, финансиран по Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси” 2007-2013 г.

На основание чл. 64, ал. 3 от Закона за обществените поръчки (ЗОП), от датата на публикуването на обявлението за обществената поръчка, на всички заинтересовани лица се предоставя пълен достъп по електронен път до документацията за участие в процедурата на следния интернет адрес на Министерство на здравеопазването (посочен и в обявлението за откриване на процедурата): [http://www.mh.government.bg](http://citybonk.com/jump.cgi?ID=1265), Рубрика „Обществени поръчки”.

 Цената на документацията е 6 (шест) лева, като плащането трябва да бъде извършено по сметка на Министерство на здравеопазването – Банка: БНБ Централно управление, BIC: BNBG BGSD, IBAN: BG83 BNBG 9661 3000 1293 01 или в касата на Министерство на здравеопазването, като в платежното нареждане се посочва номера на решението на поръчката.

Документацията за участие може да се заявява предварително на тел. 02 9301 461. Документацията се получава всеки работен ден от 9,00 часа до 17,30 часа на адрес - гр. София 1000, пл. „Света Неделя” № 5, ст. 211 срещу представяне на документ, доказващ закупуването й по съответния ред до 10 дни преди изтичане на срока за получаване на офертите.

Лицата имат право да разгледат документацията преди да я закупят.

Участниците в процедурата следва да прегледат и да се съобразят с всички указания, образци, условия и изисквания, посочени в документацията.

Всеки участник може да изпрати свой представител (законен или изрично упълномощен) да присъства при отваряне на офертите. Представителят се допуска при представяне на документ за самоличност и съответното пълномощно (извън случаите на законно представителство по силата на съдебно решение).

Председателят на назначената от Възложителя комисия ще обяви датата, часа и мястото на отваряне и оповестяване на ценовите оферти писмено до всеки участник. За резултатите от оценяването на офертите всеки участник ще бъде уведомен писмено.

**За допълнителна информация и въпроси можете да се обръщате към:**

Анна Темелкова, тел.02/ 93 01 205, ел.адрес: atemelkova@mh.government.bg

Адрес: гр.София, бул. „Ал. Стамболийски” № 39

**СДЪРЖАНИЕ**

ЧАСТ I

1. Решение за откриване на обществена поръчка, като задължителен образец, одобрен от Агенцията по обществени поръчки

2. Обявление за обществена поръчка, като задължителен образец, одобрен от Агенцията по обществени поръчки

**ЧАСТ II**

**ГЛАВА I. УКАЗАНИЯ ЗА УЧАСТИЕ В ОБЩЕСТВЕНАТА ПОРЪЧКА**

**Раздел І.** Обща информация и общи изисквания към документацията

**Раздел ІІ.** Пълно описание на предмета на поръчката

**Раздел ІІІ.** Изисквания към съдържанието и обхвата на офертата

**Раздел ІV.** Условия и размер на гаранцията за участие и гаранцията за изпълнение

**Раздел V.** Комуникация между възложителя и участниците

**ГЛАВА IІ. ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ**

**ГЛАВА III. КРИТЕРИЙ ЗА ОЦЕНКА НА ОФЕРТИТЕ ПО ЧЛ. 37, АЛ. 1, Т. 1 ОТ ЗОП** – „най-ниска цена” /без ДДС/ .

**ГЛАВА ІV. ОБРАЗЦИ НА ДОКУМЕНТИ ЗАУЧАСТИЕ В ПРОЦЕДУРАТА**

ОБРАЗЕЦ № 1 – Оферта

ОБРАЗЕЦ № 2 – Декларация за регистрация по ЗТР

ОБРАЗЕЦ № 3 – Декларация по чл. 47, ал. 1, т. 1 (без б. „е“), ал. 2, т. 5 и 5, т. 1 от ЗОП

ОБРАЗЕЦ № 4 – Декларация по чл. 47, ал. 1, т. 2 и т. 3, ал. 2, т. 1, т. 3 и т. 4 и ал. 5, т. 2 от ЗОП

ОБРАЗЕЦ № 5 – Декларация, съдържаща списък на изпълнените от участника договори, съгласно чл. 51, ал. 1, т. 1 от ЗОП

ОБРАЗЕЦ № 6 – Декларация за участието или неучастието на подизпълнители по чл. 56, ал. 1, т. 8 от ЗОП

ОБРАЗЕЦ № 7 – Декларация за съгласие за участие като подизпълнител

ОБРАЗЕЦ № 8 – Декларация по чл. 56, ал. 1, т. 12 от ЗОП за приемане на условията в проекта на договора

ОБРАЗЕЦ № 9 – Техническо предложение по чл. 56, ал. 1, т. 7 от ЗОП

ОБРАЗЕЦ № 10 – Проект на договор

ОБРАЗЕЦ № 11 – Ценово предложение, съгласно чл. 56, ал. 1, т. 10 от ЗОП

ОБРАЗЕЦ № 12 – Анкетни карти /приложение 2/

**Приложения:**

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1 Методически насоки за функциониране на Център за психично здраве за деца от 0 до 3 години

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2 Методически насоки за функциониране на Дневен център за деца до 3 г. с увреждания

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3 Методически насоки за функциониране на Център за ранна интервенция за деца от 0 до 3 години

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4 Методически насоки за функциониране на Семейно-консултативен център

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5 Методически насоки за функциониране на Специализирана резидентна грижа за деца до 7 години с потребност от постоянни здравни грижи

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6 Методика за условията и реда за предоставяне на услуги в „Център за майчино и детско здраве”

ПРИЛОЖЕНИЕ № 7 Методика за условията и начина на предоставяне на социалната услуга звено „Майка и бебе”

**ЧАСТ І**

1. Решение за откриване на обществена поръчка, като задължителен образец, одобрен от Агенцията по обществени поръчки.

2. Обявление за обществена поръчка, като задължителен образец, одобрен от Агенцията по обществени поръчки.

ЧАСТ ІІ

**ГЛАВА І**

**УКАЗАНИЯ ЗА УЧАСТИЕ В ОБЩЕСТВЕНАТА ПОРЪЧКА**

**РАЗДЕЛ І**

**А. ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ**

# ВЪЗЛОЖИТЕЛ

Министерството на здравеопазването е юридическо лице и има право на собственост и самостоятелен бюджет. Орган на изпълнителната власт в министерството е министърът.

Министърът на здравеопазването е Възложител по смисъла на чл. 7, ал. 1 от ЗОП.

**1.2. ПРАВНО ОСНОВАНИЕ ЗА ОТКРИВАНЕ НА ПРОЦЕДУРАТА**

Възложителят обявява настоящата процедура за възлагане на обществена поръчка на основание чл. 16, ал. 1, ал. 4 и ал. 8, във връзка с глава пета от ЗОП.

**1.3. МОТИВИ ЗА ИЗБОР НА ПРОЦЕДУРА ПО ВЪЗЛАГАНЕ НА ПОРЪЧКАТА**

Максималният разполагаем финансов ресурс на Възложителя за изпълнение на настоящата поръчка е **138 400**.**00 лв.** (сто тридесет и осем хиляди и четиристотин лева) без ДДС.

Съгласно разпоредбата на чл. 14, ал. 1, т. 2 от ЗОП, когато планираната за провеждане поръчка за услуги е равна или по-висока от 66 000 (шестдесет и шест хиляди) лева без включен ДДС, Възложителят провежда някоя от предвидените в ЗОП процедури. Предвид обстоятелството, че естеството на поръчката позволява достатъчно точно да се определят техническите спецификации и не са налице условията за провеждане на състезателен диалог или някоя от процедурите на договаряне – с обявление или без обявление, безспорно е налице възможност и условия обществената поръчка да бъде възложена по предвидения в ЗОП ред за открита процедура. Провеждането на предвидената в ЗОП открита процедура гарантира в най-голяма степен публичността на възлагане изпълнението на поръчката, респ. прозрачността при разходването на финансовите средства по проекта. С цел да се осигури максимална публичност, респективно да се постигнат и най-добрите за Възложителя условия, настоящата обществена поръчка се възлага именно по посочения вид процедура, целта на която, от друга страна е да защити обществения интерес, посредством осъществяване на контрол върху разходването на средства от държавния бюджет и фондовете на Европейския съюз, и едновременно с това да насърчи конкуренцията, като създаде равни условия и прозрачност при участието в процедурата.

**Б. ОБЩИ ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ДОКУМЕНТАЦИЯТА. МЯСТО И СРОК ЗА ПОДАВАНЕ НА ОФЕРТИ.**

Представянето на оферта задължава участника да приеме напълно всички изисквания и условия, посочени в тази документация, при спазване изискванията на ЗОП. Поставянето от страна на участника на условия и изисквания, които не отговарят на обявените в документацията, води до отстраняване на този участник от участие в процедурата.

До изтичане на срока за подаване на офертите, всеки участник може да промени, допълни или оттегли офертата си.

Офертата се изготвя и представя на български език. Когато участникът в процедурата е чуждестранно физическо или юридическо лице, офертата се подава на български език.

Офертата се подписва от представляващия участника или от надлежно упълномощено лице, като в офертата се прилага пълномощното от представляващия участника (с изключение на изискуемите документи, които обективират лично изявление на конкретно лице - представляващ участника, и не могат да се подпишат и представят от пълномощник).

Когато за някои от посочените документи е определено, че може да се представят чрез „заверено от участника копие”, за такъв документ се счита този, при който върху копието на документа представляващият участника е поставил гриф „Вярно с оригинала”, собственоръчен подпис със син цвят под заверката и свеж печат в приложимите случаи.

Представените образци в документацията за участие и условията, описани в тях, са задължителни за участниците, с изключение на образците на банковите гаранции.

Относно образците на банковите гаранции, задължителни за участниците са само условията, описани в тях.

**Срокът на валидност на офертите трябва да бъде съобразен с определения срок в обявлението за обществената поръчка - 90 календарни дни, считано от датата,** посочена като краен срок за подаване на офертите, и представлява времето, през което участниците са обвързани с условията на представените от тях оферти. Възложителят може да изиска от класираните участници да удължат срока на валидност на офертите си до момента на сключване на договора за обществената поръчка.

***Място и срок за подаване на оферти***

Желаещите да участват в процедурата за възлагане на обществената поръчка подават лично или чрез упълномощено лице офертите си в деловодството на Министерството на здравеопазването, адрес: гр. София 1000, пл. „Света Неделя” № 5, партерен етаж, всеки работен ден от 09:00 ч. до 17:30 ч. на датата, посочена в обявлението за обществената поръчка.

Ако участникът изпраща офертата чрез препоръчана поща или куриерска служба, разходите са за негова сметка. В този случай той следва да изпрати офертата така, че да обезпечи нейното пристигане на посочения от Възложителя адрес преди изтичане на срока за подаване на офертите. Рискът от забава или загубване на офертата е за участника. Възложителят не се ангажира да съдейства за пристигането на офертата на адреса и в срока определен от него. Участникът не може да иска от Възложителя съдействия като: митническо освобождаване на пратка; получаване чрез поискване от пощенски клон; взаимодействия с куриери или други.

Офертите се подават в запечатан, непрозрачен, с ненарушена цялост плик и с надпис:

**До Министерство на здравеопазването, гр. София 1000, пл. „Света Неделя” № 5**

„Оферта за участие в обществена поръчка, с предмет: „Организиране и провеждане на обучения на персонал на новоразкрити услуги по проект BG051РО001-5.2.10-0001-С0001 „ПОСОКА:семейство”, финансиран по Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”2007-2013 г.”

Наименование, адрес, телефон и по възможност факс и електронен адрес на участника.

Следното предписание: „**Да не се отваря преди разглеждане от страна на Комисията за оценяване и класиране**”.

До изтичане на срока за получаване на оферти всеки участник може да промени, допълни или оттегли офертата си. Оттеглянето на офертата прекратява по-нататъшното участие на участника в процедурата. Допълнението и промяната на офертата трябва да отговарят на изискванията и условията за представяне на първоначалната оферта, като върху плика бъде отбелязан и текст „Допълнение/Промяна на оферта/с входящ номер…………….. за участие в открита процедура по реда на ЗОП с предмет: „Организиране и провеждане на обучения на персонал на новоразкрити услуги по проект BG051РО001-5.2.10-0001-С0001 „ПОСОКА:семейство”, финансиран по Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси” 2007-2013 г.”

***Приемане на оферти / връщане на оферти***

При подаване на офертата и приемането й върху плика се отбелязва входящ номер, дата и час на постъпване и посочените данни се отбелязват във входящ регистър, за което на приносителя се издава документ.

Оферти, които са представени след крайния срок за получаване или в незапечатан, прозрачен или скъсан плик, се връщат на подателя незабавно. Тези обстоятелства се отбелязват в регистъра по предходния параграф.

Получените оферти се съхраняват в деловодството на Министерството на здравеопазването до деня, определен за отваряне на офертите.

**РАЗДЕЛ ІІ**

**ПЪЛНО ОПИСАНИЕ НА ПРЕДМЕТА НА ПОРЪЧКАТА**

***Обект*** на настоящата обществена поръчка е „услуга” по смисъла на чл. 3, ал. 1, т. 2 от ЗОП.

***Предметът*** на възлагане на настоящата поръчка е: „Организиране и провеждане на обучения на персонал на новоразкрити услуги по проект BG051РО001-5.2.10-0001-С0001 „ПОСОКА:семейство”, финансиран по Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси” 2007-2013 г.”

Целта на проекта е да подготви за преструктуриране ДМСГД за деца от 0 до 3-годишна възраст чрез извършване на целенасочена подготвителна дейност в 8 пилотни области: Габрово, Монтана, Пазарджик, Перник, Пловдив, София, Русе, Търговище, чрез аналитичен подход и синергична интервенция. Тя съответства на целите дефинирани в приоритетна ос 5 „Социално включване и насърчаване на социалната икономика”, процедура за директно предоставяне на безвъзмездна помощ BG051PO001-5.2.10 „Шанс за щастливо бъдеще”, Компонент 1 „Подготовка за преструктуриране на ДМСГД”. Проектът предвижда:

1. Планиране на подходящите услуги в пилотните 8 ДМСГД, обект на преструктуриране;
2. Подготовка за извеждане на децата от институциите;
3. Комуникиране на процеса и целенасочени мотивационни и информационни действия спрямо заинтересованите страни в негова подкрепа.

Планираните нови услуги за замяна на съществуващите ДМСГД са:

* Дневен център за деца с увреждания;
* Център за ранна интервенция;
* Център за майчино и детско здраве;
* Специализирана резидентна грижа за деца до 7 години с потребност от постоянни здравни грижи със заместваща грижа;
* Семейно-консултативен център;
* Звено „Майка и бебе”;
* Център за приемна грижа и осиновяване;
* Център по приемна грижа, заместваща грижа и подкрепа на осиновяването;
* Център за психично здраве

ЗАБЕЛЕЖКА: Методологиите за услугите са представени в приложения № 1, 2, 3, 4, 5, 6 и 7

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Общини** | Видове услуги | Индикативен персонал на планираните услуги  |
| **ГАБРОВО** | Дневен център; Специализирана резидентна грижа за деца до 7 години с потребност от постоянни здравни грижи със заместваща грижа;Център за ранна интервенция; Център за майчино и детско здраве | 43 |
| **МОНТАНА** | Дневен център;Семейно-консултативен център;Звено „Майка и бебе”;Специализирана резидентна грижа за деца до 7 години с потребност от постоянни здравни грижи със заместваща грижа;Център за ранна интервенция;Център за майчино и детско здраве | 42 |
| **ПАЗАРДЖИК** | Център за ранна интервенция; Семейно-консултативен център;Дневен център;Център за приемна грижа и осиновяване;Специализирана резидентна грижа за деца до 7 години с потребност от постоянни здравни грижи със заместваща грижа;Център за майчино и детско здраве. | 50 |
| **ПЕРНИК** | Дневен център;Семейно-консултативен център;Център за ранна интервенция;Специализирана резидентна грижа за деца до 7 години с потребност от постоянни здравни грижи със заместваща грижа;Център за майчино и детско здраве. | 67 |
| **ПЛОВДИВ** | Специализирана резидентна грижа за деца до 7 години с потребност от постоянни здравни грижи със заместваща грижа;Семейно-консултативен център;Дневен център;Център за приемна грижа и осиновяване;Център за майчино и детско здраве;Център за психично здраве. | 39 |
| **РУСЕ** | Дневен център;Семейно-консултативен център;Звено „Майка и бебе”;Център по приемна грижа, заместваща грижа и подкрепа на осиновяването;Специализирана резидентна грижа за деца до 7 години с потребност от постоянни здравни грижи със заместваща грижа; Център за майчино и детско здраве;Център за психично здраве. | 58 |
| **СОФИЯ**ДМСГД „Св.Параскева” | Семейно-консултативен център;Дневен център;Специализирана резидентна грижа за деца до 7 години с потребност от постоянни здравни грижи със заместваща грижа;Център за майчино и детско здраве. | 44 |
| **ТЪРГОВИЩЕ** | Център за подкрепяща грижа;Център за ранна интервенция;Дневен център;Специализирана резидентна грижа за деца до 7 години с потребност от постоянни здравни грижи със заместваща грижа;Център за майчино и детско здрав;Център за психично здраве. | 70 |

**Цели на поръчката**

Да повиши капацитета на персонала, който ще бъде нает в новооткритите услуги.

Обучението трябва да е насочено към създаване на нагласи, умения и компетентности за нов модел на качествена грижа за децата. Обученията трябва да създадат условия за екипите на новите услуги за придобиване на знания, умения и компетентности, необходими за работа с целевите групи и предоставяне на услугите. Обучението трябва да бъде в посока привличане на персонала, като активен участник в процеса на деинституционализация и предлагането на нов модел на грижа за децата.

**Целева група на обучението**

Персоналът, нает за предоставяне на новите услуги.

**Място за изпълнение на поръчката.**

Обученията ще се проведат по места в 8-те пилотни общини (София, Перник, Русе, Търговище, Монтана, Пловдив, Габрово, Пазарджик).

**РАЗДЕЛ ІІI**

**ИЗИСКВАНИЯ КЪМ УЧАСТНИЦИТЕ**

**1. ОБЩИ ИЗИСКВАНИЯ КЪМ УЧАСТНИЦИТЕ**

1. В процедурата за възлагане на обществената поръчка могат да участват български или чуждестранни физически или юридически лица, включително техни обединения, които отговарят на изискванията, регламентирани от Закона за обществени поръчки и обявените от Възложителя изисквания в настоящата документация и обявлението за обществената поръчка.

2. Всеки участник може да представи само една оферта.

3. Не се допуска представянето на варианти.

 4. Едно и също физическо или юридическо лице участник в процедурата може да участва само в едно обединение.

 5. Всеки участник в процедурата за възлагане на обществената поръчка е длъжен да заяви в офертата си дали при изпълнението на поръчката ще използва и подизпълнители.

 6. Лице, което участва в обединение или е дало съгласието си и фигурира като подизпълнител в офертата на друг участник, не може да представя самостоятелно оферта.

 7. *Не може да участва* във възлагането на обществената поръчка лице, съответно Възложителят ще отстрани от участие в процедурата всеки участник, при който е налице някое от следните обстоятелства:

а) осъден с влязла в сила присъда, освен ако е реабилитиран за:

* престъпление против финансовата, данъчната или осигурителната система, включително изпиране на пари, по чл. 253 - 260 от Наказателния кодекс;
* подкуп по чл. 301 - 307 от Наказателния кодекс;
* участие в организирана престъпна група по чл. 321 и 321а от Наказателния кодекс;
* престъпление против собствеността по чл. 194 - 217 от Наказателния кодекс;
* престъпление против стопанството по чл. 219 - 252 от Наказателния кодекс;

б) обявен в несъстоятелност.

в) в производство по ликвидация или се намира в подобна процедура съгласно националните закони и подзаконови актове;

г) е в открито производство по несъстоятелност, или е сключил извънсъдебно споразумение с кредиторите си по смисъла на чл. 740 от Търговския закон, а в случай че участникът е чуждестранно лице – се намира в подобна процедура съгласно националните закони и подзаконови актове, включително когато неговата дейност е под разпореждане на съда, или участникът е преустановил дейността си;

д) има задължения по смисъла на чл. 162, ал. 2, т. 1 от ДОПК към държавата и към община, установени с влязъл в сила акт на компетентен орган, освен ако е допуснато разсрочване или отсрочване на задълженията, или има задължения за данъци или вноски за социалното осигуряване съгласно законодателството на държавата, в която участникът е установен;

е) има наложено административно наказание за наемане на работа на незаконно пребиваващи чужденци през последните до 5 години;

ж) е осъден с влязла в сила присъда за престъпление по чл. 313 от Наказателния кодекс във връзка с провеждане на процедури за възлагане на обществени поръчки;

з) при които лицата, посочени в чл. 47, ал. 4 от ЗОП, са свързани лица по смисъла на § 1, т. 23а от допълнителните разпоредби на Закона за обществените поръчки с Възложителя или със служители, на ръководна длъжност в неговата организация;

и) които са сключили договор с лице по чл. 21 или чл. 22 от Закона за предотвратяване и установяване на конфликт на интереси.

С оглед спазването на изискванията на Закона за обществените поръчки, при подаване на офертата за участие, участниците удостоверяват липсата на обстоятелствата по чл. 47, ал. 1, 2 и 5 от закона с декларации, които се попълват, подписват и подпечатват, съгласно приложените образци - Образци № 3 и 4.

За обстоятелствата по чл. 47, ал. 1, т. 2 и 3, ал. 2, т. 1, 3 и 4 и ал. 5, т. 2 от ЗОП, когато кандидатът или участникът е юридическо лице, е достатъчно подаване на декларация от едно от лицата, които могат самостоятелно да го представляват.

В случай, че участникът участва като обединение/или консорциум/, което не е регистрирано като самостоятелно юридическо лице, тогава участниците в обединението /или консорциума/ подписват документ - споразумение или договор, който следва да бъде представен от Участника в оригинал или с нотариално заверено копие.

Документът трябва да съдържа клаузи, които гарантират, че:

 Всички членове на обединението/ консорциума са отговорни заедно и поотделно за изпълнението на договора;

 Е определен представляващият обединението/ консорциума, който е упълномощен да задължава, да получава указания за и от името на всеки член на обединението/ консорциума. Допуска се повече от едно лице да представляват обединението заедно и поотделно;

 Представляващият обединението/ консорциума е упълномощен да представи офертата от името и за сметка на обединението и да сключи договор с възложителя;

 Срокът на обединението е най-малко за времето, за което поръчката ще бъде изпълнена;

 Всички членове на обединението/ консорциума са задължени да останат в него за целия период на изпълнение на договора;

 Разпределение на дейностите от предмета на възлаганата поръчка между участниците в обединението, както и ресурсите, с които ще участва всеки един от участниците в обединението.

Не се допускат промени в състава на обединението след подаването на офертата.

Когато участник в процедурата е обединение, което не е юридическо лице документите се представят съобразно изискванията на чл. 56, ал. 3.

Възложителят не поставя изискване за създаване на юридическо лице, в случай, че избраният за Изпълнител участник е обединение от физически и/или юридически лица.

Когато участникът предвижда участието на подизпълнители при изпълнение на поръчката, изискванията по Закона за обществените поръчки, посочени в чл. 47, ал. 1, ал. 2 и ал. 5 от ЗОП, се прилагат и за подизпълнителите. В този случай, съгласно разпоредбата на чл. 56, ал. 2 от ЗОП и при условията на чл. 47, ал. 8 от ЗОП, декларациите за липса на обстоятелства съгласно чл. 47, ал. 1, ал. 2 и ал. 5 от ЗОП се представят за всеки един от подизпълнителите.

Участниците са длъжни в процеса на провеждане на процедурата да уведомяват Възложителя за всички настъпили промени в обстоятелствата по чл. 47, ал. 1, 2 и 5 от ЗОП в 7-дневен срок от настъпването им.

1. **ОБЩИ И СПЕЦИФИЧНИ ИЗИСКВАНИЯ КЪМ УЧАСТНИЦИТЕ.**

***2.1.* *Критерии за подбор, включващи минимални изисквания за икономическите възможности на участниците.***

Възложителят няма изисквания за минимални икономически възможности.

***2.2. Критерии за подбор, включващи минимални изисквания за техническите възможности и квалификация на участниците.***

1. Участникът да има изпълнени през последните три години, считано към датата на подаване на офертата най-малко два договора за предоставени услуги сходни с предмета на настоящата поръчка.

 За „сходен“ предмет на поръчката се приемат следните дейности:

 Организиране и провеждане на обучения на персонал.

Това обстоятелство се доказва с представянето на декларация, съдържаща списък на изпълнените от участника договори за предоставени услуги сходни с предмета на настоящата поръчка през последните три години, считано към датата на подаване на офертата. Всеки договор, посочен в декларацията трябва да бъде придружен от препоръка за добро изпълнение, издадена от възложител. Всяка препоръка следва да съдържа информация за възложителя, предмета на договора или вида услуга, неговата стойност, дата на сключване и изпълнение, както и информация дали участникът е реализирал добросъвестно договорните си задължения. Възложителят си запазва правото да извършва проверки за съответствие на препоръките с действително извършената работа.

За „сходен“ предмет на поръчката се приемат следните дейности:

Организиране и провеждане на обучения на персонал.

**3. СЪДЪРЖАНИЕ НА ОФЕРТАТА**

Всяка оферта трябва да съдържа три отделни запечатани, непрозрачни и надписани плика, поставени в един общ запечатан, непрозрачен и надписан плик, както следва:

***Плик № 1***с надпис: *„Документи за подбор”.*

В него се поставят документите, изискани от Възложителя, съгласно чл. 56, ал. 1, т. 1 - 6, т. 8 и т. 11 - 14 от ЗОП, отнасящи се до критериите за подбор на участниците, съобразно указанията на Възложителя.

***Плик № 2***с надпис: *„Предложение за изпълнение на поръчката”.*

В него се поставят документите по чл. 56, ал. 1, т. 7 и 9 от ЗОП, свързани с изпълнението на поръчката, съобразно избрания от Възложителя критерий.

***Плик № 3***с надпис: *„Предлагана цена”.*

**3.1. Необходими документи**

**3.1.1. Съдържание на плик № 1 с надпис „Документи за подбор”.**

3.1.1.1. Списък на документите, съдържащи се в офертата, подписан от участника. В списъка участникът следва да опише всички представени от него документи (задължителни и други по преценка на участника), включително документи относно лицата, представляващи участника, и относно подизпълнителите, ако такива се предвиждат. Списъкът на документите следва да се постави в началото на документите. Всеки лист, съдържащ се в плика, задължително следва да бъде номериран и подреден съгласно списъка;

3.1.1.2. Оферта, попълнена по образец - Образец № 1;

3.1.1.3. **Копие на документ за регистрация** или единен идентификационен код. Когато не е представен ЕИК съгласно чл. 23 от Закона за търговския регистър, кандидатите или участниците - юридически лица или еднолични търговци, прилагат към своите заявления за участие или оферти и удостоверения за актуално състояние. Чуждестранните юридически лица прилагат еквивалентен документ на съдебен или административен орган от държавата, в която са установени.

Документът за регистрация не се изисква, ако участникът е регистриран или пререгистриран след 01.01.2008 г. по реда на Закона за търговския регистър (ЗТР). В този случай е достатъчно да се попълни и приложи декларация за регистрация по ЗТР,попълнена по **образец № 2** към документацията.

Когато участникът в процедура е чуждестранно физическо или юридическо лице или техни обединения, документът за регистрация трябва да е издаден от компетентния орган в страната, в която участникът е установен, и да се представи *в официален превод* на български език.

Физическите лица, участници в процедурата или включени в състава на обединения, представят заверено от участника копие от документ за самоличност. Ако тези физически лица са чуждестранни граждани, документът се представя и в официален превод.

Когато участникът предвижда участие на подизпълнител, документът за регистрация се представя за всеки от подизпълнителите, съгласно чл. 56, ал. 2 от ЗОП.

Когато участникът в процедурата е обединение, документите за регистрация и/или Декларацията за регистрация по ЗТР се представят за всички членове на обединението, съгласно чл. 56, ал. 3, т. 1 от ЗОП.

3.1.1.4. Нотариално заверено пълномощно на лицето, упълномощено да представлява участника в процедурата (когато участникът не се представлява от лицата, които имат право на това, съгласно документите му за регистрация).

3.1.1.5. Документ, подписан от лицата, включени в обединението, когато участник в процедурата е обединени/консорциум, което не е юридическо лице, в който задължително се посочва представляващия.

Документът се представя в случай, че участникът е неперсонифицирано обединение. Същият следва да бъде нотариално заверено копие и от него следва да бъде видно лицето, което го представлява.

В случай, че участникът е обединение, което не е юридическо лице, и лицето, подаващо офертата, не е изрично вписано в споразумението, с което се създава обединението, следва да бъдат представени и нотариално заверени пълномощни от всички участници в обединението, с които упълномощават това лице, което има право да подаде офертата, да попълни и подпише документите, общи за обединението.

3.1.1.6. Декларация за отсъствие на обстоятелствата по чл. 47, ал. 1, т. 1 (без б. „е“), ал. 2, т. 5 и 5, т. 1 от ЗОП, попълнен Образец № 3 (оригинал).

В случай, че участникът е юридическо лице, декларацията се подписва задължително от лицата, посочени в чл. 47, ал. 4 от ЗОП.

В случай, че участникът е обединение, декларация се представя за всяко физическо или юридическо лице, включено в обединението, съобразно чл. 56, ал. 3, т. 1 от ЗОП.

Когато деклараторът е чуждестранен гражданин, декларацията/ите, които са на чужд език се представя и в превод на български език.

Когато участникът предвижда участие на подизпълнители, документът се представя за всеки един от тях, съобразно чл. 56, ал. 2 от ЗОП и при условията на чл. 47, ал. 8 от ЗОП.

3.1.1.7. Декларация по чл. 47, ал. 1, т. 2 и 3, ал. 2, т. 1, 3 и 4 и ал. 5, т. 2 от ЗОП, попълнен Образец № 4 (оригинал).

Когато участник в процедурата е юридическо лице, достатъчно е декларацията да бъде подадена от едно от лицата, които могат самостоятелно да го представляват, съгласно чл. 47, ал. 6 от ЗОП.

В случай, че участникът е обединение, декларация се представя за всяко физическо или юридическо лице, включено в обединението, съгласно чл. 56, ал. 3, т. 1 от ЗОП, при условията на чл. 47, ал. 6 от ЗОП.

Когато деклараторът е чуждестранен гражданин, декларацията/ите, които са представени на чужд език се представя и в превод на български език.

Когато участникът предвижда участие на подизпълнители, документът се представя за всеки един от тях, съобразно чл. 56, ал. 2 от ЗОП, при условията на чл. 47, ал. 6 от ЗОП.

## 3.1.1.8. Декларация, съдържаща списък на изпълнените от участника договори през последните три години, считано към датата на подаване на офертата, съгласно чл. 51, ал. 1, т. 1 от ЗОП, попълнен Образец № 5,

3.1.1.9. Декларация по чл. 56, ал. 1, т. 8 от ЗОП – Образец № 8 за използване/неизползване на подизпълнители и списък с имената им, с посочване на вида на работите, които ще извършват и дела на тяхното участие*.*

3.1.1.10. Декларация за съгласие за участие като подизпълнител – Образец № 9.

Забележка: Декларацията се попълва от всеки подизпълнител поотделно.

3.1.1.11. Документ за внесена гаранция за участие – екземпляр на вносната бележка или оригинал на банковата гаранция за участие.

3.1.1.12. Декларация за приемане на условията в проекта на договора – Образец № 10.

3.1.1.13. Документ за закупена документация за участие – копие.

Документите в плик № 1 се представят в оригинал или заверено от участника копие. Всички декларации се представят в оригинал и се подписват по реда и от лицата, посочени в настоящите указания.

**3.1.2. Съдържание на плик № 2 с надпис „Предложение за изпълнение на поръчката”.**

3.1.2.1. Техническо предложение, съгласно чл. 56, ал. 1, т. 7 от ЗОП – трябва да бъде изготвено съобразно образеца – Образец № 11, при съблюдаване на пълното описание на обекта на поръчката и техническото задание, изискванията към офертата и условията за изпълнение на поръчката – документи и образци, поставени в плик № 2.

3.1.2.2. Срок за изпълнение на поръчката: не по-късно от края на изпълнение на договора за Безвъзмездна финансова помощ, който към момента е 25.08.2014 г.

Забележка: При промяна на изпълнение на договора за Безвъзмездна финансова помощ срокът за изпълнение на поръчката може да бъде удължен до новия краен срок за изпълнение на договора.

**3.1.3. Съдържание на плик № 3 с надпис „Предлагана цена”.**

В третия запечатан, непрозрачен плик № 3 участникът следва да представи задължително ценовото си предложение, съгласно чл. 56, ал. 1, т. 10 от ЗОП, попълнен образец – Образец № 13 към настоящата документация.

Цената за изпълнение на услугата по настоящата обществена поръчка следва да бъде предложена в лева, без включен (ДДС) и с включен ДДС.

Извън плика с надпис „Предлагана цена” не трябва да е посочена никаква информация относно цената.

Участници, които по какъвто и да е начин са включили някъде в офертата си извън плика „Предлагана цена” елементи, свързани с предлаганата цена (или части от нея), ще бъдат отстранени от участие в процедурата.

## РАЗДЕЛ V

## УСЛОВИЯ И РАЗМЕР НА ГАРАНЦИЯТА ЗА УЧАСТИЕ И ГАРАНЦИЯТА ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ

## 1. Гаранция за участие. Форма на гаранцията за участие. Размер на гаранцията за участие.

Гаранциите се представят в една от следните форми:

а) депозит на парична сума по сметка на Възложителя;

б) банкова гаранция в полза на Възложителя.

Участникът сам избира формата на гаранцията за участие.

Когато участник в процедурата е обединение, което не е юридическо лице, всеки от участниците в обединението може да бъде наредител по банковата гаранция, съответно вносител на сумата по гаранцията.

При избор на гаранция за участие – парична сума, тя следва да се внесе по банков път по следната сметка:

Банка: БНБ Централно управление,

Банков код (BIC): BNBGBGSD,

Банкова сметка (IBAN): BG21 BNBG 9661 3300 1293 01

Ако участникът избере да представи гаранцията за участие под формата на „парична сума”, платена по банков път, документът, удостоверяващ платената гаранция, следва да бъде заверен с подпис и печат от съответната банка и да се представи в оригинал. Ако участникът е превел парите по електронен път (електронно банкиране), той следва да завери съответния документ с неговия подпис и печат. Подпечатването на документите се отнася само за тези участници, които са задължени да притежават печат. В гаранцията за участие следва да бъде посочен предмета на поръчката, за който участникът кандидатства.

***Гаранцията за участие*** е в размер на *1 384 (хиляда триста осемдесет и четири) лева*.

*Задържането, усвояването и освобождаването на гаранцията за участие* става при условията и по реда на чл. 61 и чл. 62 от ЗОП.

Валидността на гаранцията за участие трябва да бъде със срок на валидност 90 дни, считано от датата на получаване на офертите.

***2. Гаранция за изпълнение***

***Гаранцията за изпълнение*** е в размер на 3 на сто от стойността на договора за изпълнение на обществената поръчка.

Гаранцията за изпълнение може да се внесе по банков път или може да се представи под формата на банкова гаранция.

Участникът сам избира формата на гаранцията за изпълнение.

Когато участник в процедурата е обединение, което не е юридическо лице, всеки от участниците в обединението може да бъде наредител по банковата гаранция, съответно вносител на сумата по гаранцията.

Участникът, определен за изпълнител на обществената поръчка, представя банковата гаранция или платежния документ за внесената по банков път гаранция за изпълнение на договора при неговото сключване.

Гаранцията за изпълнение под формата на парична сума трябва да бъде внесена по следната сметка на възложителя:

Банка: БНБ Централно управление,

Банков код (BIC): BNBGBGSD,

Банкова сметка (IBAN): BG21 BNBG 9661 3300 1293 01

Ако участникът, определен за изпълнител, избере да представи гаранцията за изпълнение под формата на парична сума, платена по банков път, документът, удостоверяващ платената гаранция, следва да бъде заверен с подпис и печат от съответната банка и да се представи в оригинал. В случай че участникът е превел парите по електронен път (електронно банкиране), той следва да завери съответния документ с подпис и печат. Подпечатването на документите се отнася само за тези участници, които са задължени да притежават печат.

Когато участникът избере гаранцията за изпълнение да бъде банкова, тогава в нея трябва да бъде изрично записано, че тя е безусловна и неотменима, че е в полза на възложителя и че е със срок на валидност 60 дни след изтичането на срока на договора. Същата трябва да бъде открита в съответствие с условията по приложения в документацията образец на банкова гаранция за изпълнение на договора.

При представяне на гаранция в платежното нареждане или в банковата гаранция изрично се посочва договора, за който се представя гаранцията.

Когато кандидатът, участникът или избраният изпълнител е обединение, което не е юридическо лице, всеки от съдружниците в него може да е наредител по банковата гаранция, съответно вносител на сумата по гаранцията.

## РАЗДЕЛ VI

**КОМУНИКАЦИЯ МЕЖДУ ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ И УЧАСТНИЦИТЕ**

Всички комуникации и действия на Възложителя и на участниците, свързани с настоящата открита процедура, са в писмен вид.

Участникът може да представя своите писма и уведомления в деловодството на Министерството на здравеопазването, адрес: гр. София 1000, пл. „Света Неделя” № 5, партерен етаж, всеки работен ден; по пощата; по факс; по електронен път при условията и по реда на Закона за електронния документ и електронния подпис; чрез препоръчано писмо с обратна разписка или куриерска служба.

Решенията на Възложителя, за които той е длъжен да уведоми участниците, се изпращат по факс или по електронен път, или се връчват лично срещу подпис, или се изпращат с препоръчано писмо с обратна разписка, или чрез комбинация от тези средства по избор на Възложителя.

За получено се счита това уведомление по време на откритата процедура, което е достигнало до адресата на посочения от него адрес. Когато адресатът е сменил своя адрес и не е информирал своевременно за това ответната страна или адресатът не желае да приеме уведомлението, за получено се счита това уведомление, което е достигнало до адреса, известен на изпращача.

При предоставяне на изискванията по поръчката на участниците и при сключването на договора за обществена поръчка Възложителят може да посочи коя част от информацията, която им предоставя, има конфиденциален характер. Участниците нямат право да разкриват тази информация.

При подаване на офертата си участникът също може да посочи коя част от нея има конфиденциален характер и да изисква от Възложителя да не я разкрива. Възложителят няма право да разкрива информация, предоставена му от участниците, посочена от тях като конфиденциална по отношение на технически или търговски тайни, с изключение на следните случаи:

- при изпълнение на задължението от Възложителя да изпрати информация за сключения договор до Агенцията по обществени поръчки;

- когато при писмено искане от участник, Възложителят изпълни законовото си задължение да му осигури достъп до протокола или предостави копие от протокола. В този случай Възложителят ще положи грижа и може да откаже достъп до информация, съдържаща се в протокола, когато предоставянето й противоречи на нормативен акт или предотвратява, ограничава или нарушава конкуренцията.

 Обменът и съхраняването на информация в хода на провеждане на процедурата за възлагане на обществена поръчка се извършват по начин, който гарантира целостта, достоверността и поверителността на информацията.

Възложителят има право да предостави и електронно копие на документацията за участие или на част от нея на участниците, които са я закупили.

Участникът също може да представи някои от документите в офертата си освен в писмен вид и на електронен носител.

При различие в съдържанието на документи, представени в писмен вид и на електронен носител, за валидно се счита записаното в писмен вид.

Информация, която е представена само на електронен носител, без да е представена и в писмен вид, няма да се приема като предоставена в процедурата, освен когато е изпратена при условията и по реда на Закона за електронния документ и електронния подпис.

## РАЗДЕЛ VII

**УСЛОВИЯ И НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ**

Възложителят заплаща извършените услуги на етапи както следва:

- след провеждане на всички въвеждащи обучения;

- след провеждане на всички надграждащи обучения.

Заплащането на услугите се извършва в български лева, по банков път, в срок до 30 (тридесет) дни след представяне на фактура-оригинал за стойността на предоставената услуга. Фактурата трябва да е придружена с отчетната документация посочена в Техническото задание в т. 4.3.

Възложителят заплаща действително направените и признати между страните разходи на Изпълнителя в български лева по банкова сметка на Изпълнителя.

**ГЛАВА ІІ**

**ТЕХНИЧЕСКО ЗАДАНИЕ**

**1. Дейности предмет на възлагане на настоящата обществена поръчка**

Обучението на персонала на новите услуги ще се провежда на два етапа – въвеждащо и надграждащо обучение с цел гарантиране на качествения старт на новите услуги.

1.1. **Организиране и провеждане на 8 въвеждащи обучения** на персонала на новите услуги – по 1 въвеждащо обучение във всяка от общините: Габрово, Монтана, Пазарджик, Перник, Пловдив, София, Русе и Търговище. Обучението трябва да е в **1 модул от два дни – не по-малко от 6 учебни часа дневно**.

Теми, които трябва да се разработят и включат в обучението са:

1. Въведение в методиките на новите услуги в общността за деца от 0 до 3 г., разработени по проект „ПОСОКА – семейство”.
2. Развитие на детето от 0 до 3 г.
3. Влияние на институционализацията или други травми върху развитието и поведението на детето до 3 г.
4. Деца с увреждания.
5. Интеграция и социализация на деца от 0 до 3 г. от институции или с увреждания.

1.2. **Организиране и провеждане на 8 надграждащи обучения** на персонала на новите услуги – по 1 надграждащо обучение във всяка от общините: Габрово, Монтана, Пазарджик, Перник, Пловдив, София, Русе и Търговище. Обучението трябва да е тридневно в **2 модула – не по малко от 6 учебни часа дневно**.

Теми, които трябва да се разработят и включат в обучението са:

Модул 1.

1. Интервенции при емоционални и социално-психологически проблеми на децата от 0 до 3 г. от институции. Методи за работа при травма и скръб. Методи за развитие на привързаност, себеуважение, самоконтрол, умение за избор, независимост и др.
2. Индивидуализиране на грижата за деца и мултидисциплинарна работа в грижата за деца от 0 до 3 г.

Модул 2.

1. Интервенции в подкрепа на семействата на деца от 0 до 3 г. от целевите групи.

Специфични проблеми и методи на работа с:

* 1. Биологични семейства на деца, които са били или са в институции и родители в риск да изоставят децата си.
	2. Родители на деца с увреждания.
	3. Родители с ментални проблеми.
	4. Приемни родители и осиновители.

По преценка на Изпълнителя във въвеждащото и надграждащото обучение могат да се допълват и други теми обвързани с целите на обучението.

**2. Начин за провеждане на обучението**

Комбинация от лекционни и интерактивни техники, осигуряващи на обучаващия се активна роля в процеса на обучението.

**3. Срок за изпълнение на предмета на поръчката**

**Въвеждащите обучения трябва да стартират до 5 работни дни след подписване на договора с Изпълнител при съгласувани материали с** Екипа за управление на проекта.

**Надграждащото обучение се провежда след въвеждащото обучение, при съгласувани материали с** Екипа за управление на проекта, но **не по-късно от** края на изпълнение на договора за Безвъзмездна финансова помощ, който към момента е 25.08.2014 г.

Забележка: При промяна на изпълнение на договора за Безвъзмездна финансова помощ срокът за изпълнение на поръчката може да бъде удължен до новия краен срок за изпълнение на договора.

**4. Общи изисквания и условия на възложителя към организацията и провеждането на обучението на персонала на новите услуги.**

4.1. Визуално и графично оформление

При подготовката на всички печатни обучителни материали, презенатации, лекции и др. материали в рамките на договора изпълнителят се задължава стриктно да спазва указанията на Ръководството за изпълнение на дейности за информиране и публичност по Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”, в сила от 22.07.2011 г., публикувано на http://ophrd.government.bg/view\_doc.php/3682. Възложителят си запазва правото да не заплати средства за извършена работа в рамките на договора, ако не са спазени приложимите условия за публичност и визуализация, описани в горецитираното Ръководство.

4.2. Съгласуване с Екипа за управление на проекта на обученията

Изпълнителят в срок до 3 работни дни от сключване на договор с Възложителя, следва да представи на Екипа за управление на проекта за съгласуване следните материали:

**-** разработени детайлни програми за обученията по посочените в заданието теми, така че да са релевантни към заложените цели. Програмите трябва да са за всяка община, съобразно услугите, които ще предлага;

**-** разработени и представени материали за участниците в обучението по всяка от предложените теми в писмен вид, свързани с предмета на обучението, както и други материали, подкрепящи темите за всеки обучителен модул;

**-** представена форма за обратна връзка от участниците за ефективността на проведеното обучение;

Екипа за управление на проекта в срок до 2 работни дни от предоставяне на материалите, следва да ги съгласува.

Подготовката, организацията и изпълнението на всяко от направленията на обученията, включително изготвените предпечатни материали, графични модели, текстово, концептуално и визуално съдържание на материалите, тематични лекции, информационно съдържание на публикациите и т.н., следва задължително да бъдат предварително съгласувани с Екипа за управление на проекта. Възложителят има правото да не заплати дейности, ако тяхната подготовка, организация и изпълнение не са предварително съгласувани с Екипа за управление на проекта.

4.3. Отчитане

Изпълнителят се задължава да осигури проследимост на изпълнението на договора посредством адекватна доказателствена документация съгласно долупосочените изисквания за отчитане на всяко едно от направленията на обучението. Екипът за управление на проекта си запазва правото да изисква и допълнителни доказателства, в случай че предоставената документация и материали не доказват по безспорен начин коректното и в съответствие с изискванията изпълнение на договора.

Изпълнителят представя в срок до 5 (пет) работни дни, след приключването на всички въвеждащи обучения и в срок до 5 (пет) работни дни, след приключването на всички надграждащи обучения следната отчетна документация:

* двустранноподписан приемо-предавателен протокол за извършените услуги;
* фактура оригинал;
* доклад за изпълнение на поръчката. Докладът следва да включва анализ на проведените обучение по места, насочен към активността на участниците в обученията, използваните методи, интереса към отделните теми, доколко темите и използваните методи са отговорили на потребностите на участниците в обученията, изводи и препоръки на обучителите;
* регистрационни списъци за всеки ден от проведените обучения;
* анкетна карта на ОП „РЧР” (Образец № 14) – броят трябва да съответства на броя на участниците в обученията;
* анкетна карта за обратна връзка от участниците за ефективността на проведените обучения;
* снимков материал от проведенитеобучения, предоставен на електронен носител (CD, DVD или преносима памет).
* програма на обученията;
* копие от сертификатите на обучените лица;
* екземпляр от материалите за провеждането на съответните обучения на хартиен и електронен носител;

**5. Специфични изисквания и условия на възложителя към организацията и провеждането на обучението на персонала на новите услуги.**

Организирането и провеждане на въвеждащото и надграждащото обучение следва да включва задължително следните реквизити:

* Техническо обезпечаване – осигуряване на зала, мултимедия, екран, микрофон, флипчарт;
* Квалифициран обучаващ персонал;
* Логистика – хотел и транспорт на лектори;
* Кетъринг – на ден по две кафе паузи, които включват: чай, кафе, минерална вода, захар, сметана и консумативи (чашки, бъркалки), сутрин и следобяд и обяд за участниците – студен бюфет – сандвичи, минерална вода, сок;
* Изготвяне на обучителни материали;
* Изготвяне на покани, регистрационни списъци, програма и анкетни карти, сертификати за целите на обученията.

Забележка: *Покани – броят им да съответства на общия брой на поканените участници във въвеждащото и надграждащото обучения;*

*Регистрационни списъци – за всеки ден от провеждане на обученията;*

*Анкетни карти (Образец № 14) и анкетна карта за обратна връзка – броят им да съответства на общия брой на поканените участници в обученията.*

* Осигуряване на диск с учебни материали за участниците, хартиена папка с програма и листа за бележки и химикалка за всеки участник в обученията.

**КРИТЕРИЙ ЗА ОЦЕНКА НА ОФЕРТАТА**

За всяка отделна оферта, която отговаря на изискванията на ЗОП и изискванията на Възложителя, посочени в настоящата документация, назначената комисия извършва класация, въз основа на критерияпо чл. 37, ал. 1, т. 1 от ЗОП – **„най-ниска цена”** (без ДДС) .

**Участникът следва да изготви ценовото си предложение за организиране и провеждане на обученията по образеца на Възложителя – образец № 13 към документацията.**

*Съгласували:*

*Даниела Петрова – Директор на дирекция „ИОП“*

*Антон Господинов – Началник на отдел „ОППЧП“*

*Изготвил:*

*Андреана Каишева – Старши юрисконсулт в отдел „ОППЧП“*

**ГЛАВА ІV**

**ОБРАЗЦИ НА ДОКУМЕНТИ ЗА УЧАСТИЕ В ПРОЦЕДУРАТА**

***ОБРАЗЕЦ № 1***

**ОФЕРТА**

**ЗА УЧАСТИЕ В ОТКРИТА ПРОЦЕДУРА ЗА ВЪЗЛАГАНЕ НА ОБЩЕСТВЕНА ПОРЪЧКА С ПРЕДМЕТ:**

„Организиране и провеждане на обучения на персонал на новоразкрити услуги по проект BG051РО001-5.2.10-0001-С0001 „ПОСОКА:семейство”, финансиран по Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси” 2007-2013 г.”

***І. ИДЕНТИФИКАЦИЯ НА УЧАСТНИКА***

Настоящата оферта e подадена от:

*/наименование на участника/*

и подписана от:

*/три имена/*

в качеството му/им на

*/длъжност/*

***II. АДМИНИСТРАТИВНИ СВЕДЕНИЯ***

1. Адрес...............................................................................................................................

 /пощенски код, град, община, кв., ул., бл., ап./

Телефон №: .....................................................

факс №:............................................................

e-mail: .

2. Лице за контакти................. ....................................

Длъжност:…………………………………………………..

телефон / факс: ………………………

3. Обслужваща банка:……………………………………

Сметката, по която ще бъде възстановена гаранцията за участие:

IBAN……………………………………………BIC……………………………………………

Титуляр на сметката… ………………..

Сметката, по която ще бъдат извършвани разплащанията по договора, ако участникът бъде определен за изпълнител на поръчката:

IBAN……………………………………………BIC……………………………………………

Титуляр на сметката**………………………**

**УВАЖАЕМИ ДАМИ И ГОСПОДА*,***

1. Заявяваме, че желаем да участваме в обявената от Вас процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет:

„Организиране и провеждане на обучения на персонал на новоразкрити услуги по проект BG051РО001-5.2.10-0001-С0001 „ПОСОКА:семейство”, финансиран по Оперативна програма Развитие на човешките ресурси 2007-2013”

**2. Заявяваме, че представяме оферта за участие в процедурата с предмет:** „Организиране и провеждане на обучения на персонал на новоразкрити услуги по проект BG051РО001-5.2.10-0001-С0001 „ПОСОКА:семейство”, финансиран по Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ 2007-2013 г.”

3. Запознати сме и се задължаваме да спазвам условията за участие в процедурата.

4. Задължаваме се да спазваме всички условия на възложителя, посочени в документацията за участие, които се отнасят до изпълнението на поръчката, в случай, че същата ни бъде възложена.

5. Задължаваме се да не разпространяваме по никакъв повод и под никакъв предлог данните, свързани с поръчката, станали ни известни във връзка с участието.

6. Съгласни сме валидността на нашето предложение да бъде ………………. дни, но не по-малко от …….. календарни дни от датата на получаване на офертата и то ще остане обвързващо за нас, като може да бъде прието по всяко време преди изтичане на този срок.

7. До подготвянето на договор, това предложение заедно с писменото приемане от Ваша страна и известие за сключване на договор ще формират обвързващо споразумение между двете страни.

8. Подаването на настоящата оферта удостоверява безусловното приемане на всички изисквания и задължения, поставени от Възложителя в провежданата процедура.

9. Списък на всички документи (съответно копия на документи), в подписан и подпечатан вид.

Дата, ……………. Подпис

*\*\*\* Когато Участник в процедурата е обединение, настоящия образец на оферта се представя за обединението участник, като се попълва и подписва от лицето, което е упълномощено от членовете на обединението, съгласно споразумението/договорът за създаване на обединение.*

***ОБРАЗЕЦ № 2***

**ДЕКЛАРАЦИЯ**

**ЗА РЕГИСТРАЦИЯ ПО ЗАКОНА ЗА ТЪРГОВСКИЯ РЕГИСТЪР**

 Подписаният: …………………………………………………………………......................

*(трите имена)*

Данни по документ за самоличност..............................................

*(номер на лична карта, дата, орган и място на издаването)*

в качеството си на ………………………………………………………………………..

*(длъжност)*

на Участник:…………………………………………..………………………………………………… в процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет „Организиране и провеждане на обучения на персонал на новоразкрити услуги по проект BG051РО001-5.2.10-0001-С0001 „ПОСОКА:семейство”, финансиран по Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ 2007-2013 г.”,

**ДЕКЛАРИРАМ:**

Представляваният от мен участник е регистриран по Закона за Търговския регистър и неговият единен идентификационен код (ЕИК) е: ......................................

Дата: ............ ДЕКЛАРАТОР:

 ………………………………………………..

 (подпис, печат)

***ОБРАЗЕЦ № 3***

**Д Е К Л А Р А Ц И Я**

**за отсъствие на обстоятелствата по чл. 47, ал. 1, т. 1 (без б. „е“), ал. 2, т. 5 и 5, т. 1 от ЗОП от Закона за обществените поръчки**

Подписаният: ……………………………………………………....................................

*(три имена)*

Данни по документ за самоличност ...............................................................................

………………………………………………………………………………………………

 *(номер на лична карта, дата, орган и място на издаването)*

в качеството си на …………………………………………………………………………

*(длъжност)*

на Участник: …………………………………………..………………………………………, в процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет „Организиране и провеждане на обучения на персонал на новоразкрити услуги по проект BG051РО001-5.2.10-0001-С0001 „ПОСОКА:семейство”, финансиран по Оперативна програма Развитие на човешките ресурси 2007-2013”,

**Д Е К Л А Р И Р А М:**

1. Не съм осъждан(а) с влязла в сила присъда /Реабилитиран съм за:

а) престъпление против финансовата, данъчната или осигурителната система, включително изпиране на пари, по чл. 253 - 260 от Наказателния кодекс;

б) подкуп по чл. 301 - 307 от Наказателния кодекс;

в) участие в организирана престъпна група по чл. 321 и 321а от Наказателния кодекс;

г) престъпление против собствеността по чл. 194 - 217 от Наказателния кодекс;

д) престъпление против стопанството по чл. 219 - 252 от Наказателния кодекс.

2. Не съм лишен от правото да упражнявам определена професия или дейност, съгласно законодателството на държавата, в която е извършено нарушението.

3. Не съм осъден с влязла в сила присъда за престъпление по чл. 313 от Наказателния кодекс във връзка с провеждане на процедури за възлагане на обществени поръчки.

4. Не съм свързано лице по смисъла на § 1, т. 23а от допълнителните разпоредби на Закона за обществените поръчки с възложителя или със служители на ръководна длъжност в неговата организация.

Известна ми е отговорността по чл. 313 от НК за неверни данни.

Задължавам се при промени на горепосочените обстоятелства да уведомя Възложителя в седемдневен срок от настъпването им.

Дата: ............ ДЕКЛАРАТОР:

 (подпис, печат)

***ПОЯСНЕНИЕ****: В случай, че участникът е юридическо лице, декларацията се подписва задължително от лицата, посочени в чл. 47, ал. 4 от ЗОП.*

*В случай, че участникът е обединение, декларация се представя за всяко физическо или юридическо лице, включено в обединението, съобразно чл. 56, ал. 3, т. 1 от ЗОП.*

*Когато деклараторът е чуждестранен гражданин, декларацията, която е на чужд език се представя и в превод.*

*Когато участникът предвижда участие на подизпълнители, документът се представя за всеки един от тях, съобразно чл. 47, ал. 8 от ЗОП.*

***ОБРАЗЕЦ № 4***

**Д Е К Л А Р А Ц И Я**

**по чл. 47, ал. 1, т. 2 и 3, ал. 2, т. 1, 3 и 4 и ал. 5, т. 2 от Закона за обществените поръчки**

Подписаният: …………………………………………………………………...........

*(три имена)*

Данни по документ за самоличност ..............................................................

*(номер на лична карта, дата, орган и място на издаването)*

в качеството си на ………………………………………………………………………

*(длъжност)*

на …………………………………………..…………………………………………………-

*(наименование на участника)*

Участникв процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет „Организиране и провеждане на обучения на персонал на новоразкрити услуги по проект BG051РО001-5.2.10-0001-С0001 „ПОСОКА:семейство”, финансиран по Оперативна програма Развитие на човешките ресурси 2007-2013”,

**Д Е К Л А Р И Р А М, че:**

1. Представляваният от мен участник не е обявен в несъстоятелност.

2. Представляваният от мен участник не се намира в производство по ликвидация, нито в подобна процедура, съгласно националните ми закони и подзаконови актове;

3. Представляваният от мен участник ...................................................................  *(посочетефирмата на участника):*

*-* не е в открито производство по несъстоятелност;

- не е сключил извънсъдебно споразумение с кредиторите си по смисъла на чл. 740 от Търговския закон;

- не се намира в подобна процедура съгласно националните си закони и подзаконови актове;

- неговата дейност не е под разпореждане на съда и не е преустановил дейността си.

4. Представляваният от мен участник няма парични задължения към държавата или към община по смисъла на чл. 162, ал. 2 от Данъчно-осигурителнияпроцесуален кодекс, които са установени с влязъл в сила акт на компетентен орган и за които не е допуснато разсрочване или отсрочване на задълженията[[1]](#footnote-1) или парични задължения, свързани с плащането на вноски за социалното осигуряване или на данъци съгласно правните норми на държавата, в която участникът е установен.

5. Представляваният от мен участник няма наложено административно наказание за наемане на работа на незаконно пребиваващичужденци през последните до 5 години.

6. Представляваният от мен участник не е сключил договор с лице по чл. 21 или чл. 22 от Закона за предотвратяване и установяване на конфликт на интереси.

Известна ми е отговорността по чл.313 от НК за неверни данни.

Задължавам се да уведомя Възложителя за всички настъпили промени в декларираните по- горе обстоятелства в 7-дневен срок от настъпването им.

Дата: ................ г. ДЕКЛАРАТОР: ......................

***ПОЯСНЕНИЯ***

***по Декларацията по чл.47, ал. 1, т. 2 и 3, ал. 2, т. 1, 3 и 4 и ал. 5, т. 2 от ЗОП***

*1. Декларация за отсъствие на цитираните обстоятелства е достатъчно да бъде подадена от едно от лицата, които могат самостоятелно да представляват участника, когато участник е юридическо лице, съобразно нормата на чл. 47, ал. 6 от ЗОП.*

*В случай, че участникът е обединение, декларация се представя за всяко физическо или юридическо лице, включено в обединението, съобразно чл. 56, ал. 3, т. 1 от ЗОП при спазване на условията по чл. 47, ал. 6 от ЗОП.*

*Когато деклараторът е чуждестранен гражданин, декларацията, която е на чужд език се представя и в превод.*

*Когато участникът предвижда участие на подизпълнители, документът се представя за всеки един от тях, съобразно чл. 56, ал. 2 при условията на чл. 47, ал. 8 и от ЗОП.*

***ОБРАЗЕЦ № 5***

**ДОКАЗАТЕЛСТВА ЗА ТЕХНИЧЕСКИ ВЪЗМОЖНОСТИ**

***Декларация, съдържаща списък на изпълнените от участника договори през последните три години, считано към датата на офертата, съгласно чл. 51, ал. 1, т. 1 от ЗОП***

Подписаният: ……………………………………………………………........................

*(три имена)*

Данни по документ за самоличност ...............................................................................

*(номер на лична карта, дата, орган и място на издаването)*

.....................................................................................................................................

в качеството си на ……………………………………………………………………………

*(длъжност)*

на ……………………………………………………………………………………………... -

*(наименование на участника)*

участник: …………………………………………..………………………………, в процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет: „Организиране и провеждане на обучения и на персонал на новоразкрити услуги по проект BG051РО001-5.2.10-0001-С0001 „ПОСОКА:семейство”, финансиран по Оперативна програма Развитие на човешките ресурси 2007-2013”,

**ДЕКЛАРИРАМ:**

През предходните три години представляваният от мен участник е изпълнил следните договори за:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Година******№ по ред*** | ***Обекти******(кратко описание)*** | ***Възложител*** | ***Период на изпълнение*** | ***Стойност /х. лв./*** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  | **Всичко за …… г.** |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  | **Всичко за ….. г.** |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  | **Всичко за …… г.** |  |
|  |  |  | **Общо за периода**  |  |

*Всеки договор, посочен в декларацията трябва да бъде придружен от:*

* *препоръка за добро изпълнение, издадена от възложителите. Всяка препоръка следва да съдържа информация за възложителя, предмета на договора, неговата стойност, дата на сключване и изпълнение, както и информация дали участникът е реализирал добросъвестно договорните си задължения. Възложителят си запазва правото да извършва проверки за съответствие на препоръките с действително извършената работа. При установяване на несъответствие, участникът се отстранява от процедурата,*

*и/или*

* *други документи, издадени от лица, различни от участника, доказващи изпълнението на договорите (заверени от участника копия).*

Известна ми е отговорността по чл. 313 от Наказателния кодекс за посочване на неверни данни.

 г. Декларатор: ­

*(дата на подписване)*

***ОБРАЗЕЦ № 6***

**Д Е К Л А Р А Ц И Я [[2]](#footnote-2)\***

**за участието или неучастието на подизпълнители**

**по чл. 56, ал. 1, т. 8 от Закона за обществените поръчки**

Долуподписаният /-ната/..............................................................., с лична карта № ....................., издадена на .......................... от ........................ с ЕГН ..........................., в качеството ми на ........................................................ на ............................................................................... -  *(посочете длъжността) (посочете фирмата на участника)*

участник в обществена поръчка с предмет ***„………………………..”,***

**Д Е К Л А Р И Р А М:**

Участникът ........................................................................................................

*(посочете фирмата на участника)*,

когото представлявам:

1. При изпълнението на горе цитираната обществена поръчка няма да използва/ще използва подизпълнители;

2. Подизпълнител/и ще бъде/бъдат:............................................................,

*(изписват се наименованията на фирмите на подизпълнителите),*

които са запознати с предмета на поръчката и са дали съгласие за участие в процедурата;

3. Видът на работите, които ще извършва подизпълнителя са следните: …….……………………………………………………………………………………………

4. Делът на участие на подизпълнителите при изпълнение на поръчката ще бъде .........% от общата стойност на поръчката.

 Известна ми е отговорността по чл. 313 от Наказателния кодекс за посочване на неверни данни.

.....................................г. Декларатор: ...........................

 *(дата на подписване)*

***ОБРАЗЕЦ № 7***

**Д Е К Л А Р А Ц И Я**

**за съгласие за участие като подизпълнител**

Подписаният: ………………………………………………………………...................

*(три имена)*

Данни по документ за самоличност ..............................................................................

...........................................................................................................................................

*(номер на лична карта, дата, орган и място на издаването)*

в качеството си на …………………………………………………………………………

*(длъжност)*

на …………………………………………..………………………………………………… -

*(наименование на участника)*

участник в процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет: „Организиране и провеждане на обучения на персонал на новоразкрити услуги по проект BG051РО001-5.2.10-0001-С0001 „ПОСОКА:семейство”, финансиран по Оперативна програма Развитие на човешките ресурси 2007-2013”,

**Д Е К Л А Р И Р А М:**

**1.** От името на представляваното от мен дружество: ……………………………………………………

*(посочете юридическото лице, което представлявате)*

изразявам съгласието да участваме като подизпълнител на .................................................

*(посочете участника, на който сте подизпълнител)*

при изпълнение на горепосочената поръчка.

**2.** Дейностите, които ще изпълняваме като подизпълнител са:

.......................................................................................................................................................

*(избройте конкретните части от обекта на обществената поръчка, които ще бъдат изпълнени от Вас като подизпълнител)*

 **3.** Запознати сме с разпоредбата на чл. 55, ал. 5 от Закона за обществените поръчки, че заявявайки желанието си да бъдем подизпълнител в офертата на посочения по-горе участник, нямаме право да се явим като участник в горепосочената процедура и да представим самостоятелна оферта.

**4.** Във връзка с изискванията на процедурата, приложено представяме следните документи:

4.1. Документ за регистрация или Единен идентификационен код съгласно чл. 23 от Закона за търговския регистър и Удостоверение за актуално състояние /регистрация № ……...............от ……………..................г. или еквивалентен документ съгласно националното законодателство на чуждестранните лица.

*\*\*\* Удостоверение за актуално състояние не се изисква, ако участникът е регистриран или пререгистриран след 01.01.2008 г. по реда на Закона за търговския регистър. В този случай е достатъчно да се посочи ЕИК на дружеството.*

4.2. Доказателства за икономическото и финансовото състояние, съобразно вида и дела на нашето участие:………………………………………………………………….…

4.3. Доказателства за техническите възможности и квалификация, съобразно вида и дела на нашето участие:………………………………………………………………

4.4. Декларации за отсъствие на обстоятелствата по чл. 47, ал. 1, ал. 2 и ал. 5 от ЗОП

*(Декларациите следва бъдат по образците от документацията за участие, като изискванията към участниците, относно лицата, които следва да попълнят и подпишат такива декларации важат и за подизпълнителя, представени в оригинал)*

5. Други документи, по преценка и съгласно изискванията на настоящата документация за участие: ……………………………………………………………………

Задължавам се да уведомя Възложителя за всички настъпили промени в декларираните по-горе обстоятелства в 7-дневен срок от настъпването им.

Дата: ................. г. ДЕКЛАРАТОР: ....................

***ОБРАЗЕЦ № 8***

**ДЕКЛАРАЦИЯ**

**по чл. 56, ал. 1, т. 12 от Закона за обществените поръчки**

**за приемане на условията в проекта на договора**

Подписаният: ……………………………………………………………......................

*(три имена)*

Данни по документ за самоличност ............................................................................

.......................................................................................................................................

*(номер на лична карта, дата, орган и място на издаването)*

в качеството си на …………………………………………………………………………

*(длъжност)*

на …………………………………………………………………………………………… -

*(наименование на участника)*

Участникв процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет „Организиране и провеждане на обучения на персонал на новоразкрити услуги по проект BG051РО001-5.2.10-0001-С0001 „ПОСОКА:семейство” финансиран по Оперативна програма Развитие на човешките ресурси 2007-2013”,

**Д Е К Л А Р И Р А М:**

Запознат съм със съдържанието на проекта на договора и приемам / не приемам *(ненужното се зачертава )* условията в него.

 г. Декларатор: ­

***ОБРАЗЕЦ № 9***

**ТЕХНИЧЕСКО ПРЕДЛОЖЕНИЕ**

**ЗА УЧАСТИЕ В ОТКРИТА ПРОЦЕДУРА ЗА ВЪЗЛАГАНЕ НА ОБЩЕСТВЕНА ПОРЪЧКА С ПРЕДМЕТ:**

„Организиране и провеждане на обучения на персонал на новоразкрити услуги по проект BG051РО001-5.2.10-0001-С0001 „ПОСОКА:семейство”, финансиран по Оперативна програма Развитие на човешките ресурси 2007-2013”,

ДО:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(*наименование и адрес на възложителя)*

От:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(наименование на участника)*

с адрес: гр. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ул.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№ \_\_\_,

тел.: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, факс: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, e-mail: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

регистриран по ф.д. № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. по описа на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_съд,

Булстат / ЕИК: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

Дата и място на регистрация по ДДС: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**УВАЖАЕМИ ДАМИ И ГОСПОДА,**

С настоящото, Ви представяме нашето техническо предложение за изпълнение на обявената от Вас процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет: „Организиране и провеждане на обучения на персонал на новоразкрити услуги по проект BG051РО001-5.2.10-0001-С0001 „ПОСОКА:семейство”, финансиран по Оперативна програма Развитие на човешките ресурси 2007-2013”, открита **Решение № ……………………2014 г.** на д-р Таня Андреева, министър на здравеопазването,

Срокът за изпълнение на предмета на поръчката е не по-късно от края на изпълнение на договора за Безвъзмездна финансова помощ, който към момента е 25.08.2014 г.

 Забележка: При промяна на изпълнение на договора за Безвъзмездна финансова помощ срокът за изпълнение на поръчката може да бъде удължен до новия краен срок за изпълнение на договора.

Гарантираме, че сме в състояние да изпълним качествено поръчката в пълно съответствие с гореописаната оферта.

За изпълнение на поръчката предлагаме следната разработка на техническо предложение:

1. **Организиране и провеждане на въвеждащо обучение**

|  |
| --- |
| **НАЧИН НА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПОРЪЧКАТА** |
| **Предлаган подход за изпълнение предмета на поръчката**  |
| **Планирани дейности и план за изпълнение на поръчката** |
| **УПРАВЛЕНИЕ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО** |
| **Опишете методиката за управление, отчитане и контрол.** |

1. **Организиране и провеждане на надграждащо обучение**

|  |
| --- |
| **НАЧИН НА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПОРЪЧКАТА** |
| **Предлаган подход за изпълнение предмета на поръчката**  |
| **Планирани дейности и план за изпълнение на поръчката** |
| **УПРАВЛЕНИЕ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО** |
| **Опишете методиката за управление, отчитане и контрол.** |

ДАТА: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. ПОДПИС и ПЕЧАТ:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ОБРАЗЕЦ № 10**

**ПРОЕКТ!**

**ДОГОВОР**

**№ РД – ........................... / ............ 2014 г.**

Днес, ………...........2014 г., в гр.София, между:

**МИНИСТЕРСТВОТО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО**, с адрес: София 1000, пл. „Света Неделя” № 5, тел. и факс 981 18 33, с ИН: 000695317 и ИН по ЗДДС: BG000695317, представлявано от д-р Таня Андреева, министър на здравеопазването и от Цветанка Митева – директор на дирекция „Счетоводство и финанси”, наричано по-долу за краткост **„ВЪЗЛОЖИТЕЛ”** от една страна

и

**…………………………..………….…..,** със седалище и адрес на управление гр……………………………….. с ЕИК:………………… и ИН по ЗДДС: ………….………, представлявано от …………….……… – управител, от друга страна, наричан по-долу за краткост **„ИЗПЪЛНИТЕЛ”,**

на основание чл. 41 от Закона за обществените поръчки и Решение № РД- ……………. от ……….2014 г. на д-р Таня Андреева, министър на здравеопазването, се сключи настоящият договор за следното:

**I. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА**

Чл. 1. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да организира и проведе 8 въвеждащи обучения и 8 надграждащи обучения на персонал на новоразкрити услуги по проект BG051РО001-5.2.10-0001-С0001 „ПОСОКА:семейство”, финансиран по Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси 2007-2013”, съгласно техническото предложение на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ - Образец № 11, неразделна част от настоящия договор.

**II. ЦЕНИ И ОБЩА СТОЙНОСТ НА ДОГОВОРА**

Чл. 2. (1) Единичните цени и общата стойност на договора в лева са съгласно ценовото предложение – Образец № 14, неразделна част от настоящия договор, с включен ДДС.

(2) Цената включва всички разходи до краен получател с ДДС.

(3) Цените са максимални и не подлежат на промяна през периода на изпълнение на договора.

(4) Общата стойност на договора е до ………….. (……………………) лева без ДДС и до ………….…….. (……………..………) лева с включен ДДС.

(5) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ не се задължава да заяви изпълнението на услуги за цялата стойност на договора.

**III. УСЛОВИЯ И НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ**

Чл. 3. (1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ заплаща извършените услуги на етапи както следва:

1. след провеждане на всички въвеждащи обучения;

2. след провеждане на всички надграждащи обучения.

(2) Фактурите за извършените обучения се предоставят до 5 работни дни след провеждане на последното въвеждащо/надграждащо обучение, но не по късно от края на изпълнение на договора за Безвъзмездна финансова помощ, който към момента е 25.08.2014 г.

При промяна на изпълнение на договора за Безвъзмездна финансова помощ срокът за изпълнение на поръчката може да бъде удължен до новия краен срок за изпълнение на договора.

(3) Заплащането на услугите се извършва в български лева, по банков път, в срок до 30 (тридесет) дни след представяне на фактура-оригинал за стойността на предоставената услуга. Фактурата трябва да е придружена със следната документация:

1. двустранно подписан приемо-предавателен протокол за извършените услуги;

2. доклад за изпълнение на поръчката. Докладът следва да включва анализ на проведените обучение по места, насочен към активността на участниците в обученията, използваните методи, интереса към отделните теми, доколко темите и използваните методи са отговорили на потребностите на участниците в обученията, изводи и препоръки на обучителите;

3. регистрационни списъци за всеки ден от проведените обучения;

4. анкетна карта на ОП „РЧР” (Образец № 14) – броят трябва да съответства на броя на участниците в обученията;

5. анкетна карта за обратна връзка от участниците за ефективността на проведените обучения;

6. снимков материал от проведенитеобучения, предоставен на електронен носител (CD, DVD или преносима памет).

7. програма на обученията;

8. копие от сертификатите на обучените лица;

9. екземпляр от материалите за провеждането на съответните обучения на хартиен и електронен носител.

(4) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ заплаща действително направените и признати между страните разходи на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ в български лева по банкова сметка на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.

(5) Във фактурата задължително да присъства текста „Разходът е за сметка на Договор BG051PO001-5.2.10-0001-С0001”.

**IV. НАЧИН И СРОК НА ИЗПЪЛНЕНИЕ**

Чл. 4. (1) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да организира и предоставя услугата след предварителни писмени заявки на Екипа за управление на проекта за всяко от събитията, предмет на поръчката. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ потвърждава писмената заявка на Екипа за управление на проекта в срок до 2 (два) работни дни от представянето й.

(2) В срок до 5 работни дни от сключване на договор с ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ изпраща информация до Екипа за управление на проекта за предварително съгласуване и одобряване на следните материали за обученията:

1. разработени детайлни програми за обученията по посочените в заданието теми, така че да са релевантни към заложените цели. Програмите трябва да са за всяка община, съобразно услугите, които ще предлага;

2.разработени и представени материали за участниците в обучението по всяка от предложените теми в писмен вид, свързани с предмета на обучението, както и други материали, подкрепящи темите за всеки обучителен модул;

3. представена форма за обратна връзка от участниците за ефективността на проведеното обучение;

(3) Екипа за управление на проекта в срок до 5 работни дни от предоставяне на материалите, следва да ги съгласува.

(4) Услугата се извършва в сроковете по дейностите, посочени в техническото предложение на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ – Образец № 11, неразделна част от настоящия договор.

(5) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да изпълни съответната услуга, посочена в заявката на Екипа за управление на проекта в сроковете, определени съобразно ал. 4, след одобрение на Екипа за управление на проекта, но не по късно от края на изпълнение на договора за Безвъзмездна финансова помощ, който към момента е 25.08.2014 г.

При промяна на изпълнение на договора за Безвъзмездна финансова помощ срокът за изпълнение на поръчката може да бъде удължен до новия краен срок за изпълнение на договора.

**V. МЯСТО ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ**

Чл. 5. Място на изпълнение – в гр. София, Пловдив, Перник, Пазарджик, Русе, Габрово, Монтана, Търговище.

**VI. СРОК НА ДОГОВОРА**

Чл. 6. Срокът на договора е 3 месеца от датата на подписване на настоящия договор, но не по-късно от края на изпълнение на договора за Безвъзмездна финансова помощ, който към момента е 25.08.2014 г. При промяна на изпълнение на договора за Безвъзмездна финансова помощ срокът за изпълнение на поръчката може да бъде удължен до новия краен срок за изпълнение на договора.

**VII. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**

Чл. 7. (1) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да извърши услугата предмет на настоящия договор при спазване на изискванията на техническата спецификация и техническото предложение, като:

1. изпълнява услугата в съответствие с нормативните актове, които са относими към извършваната дейност;

2. извърши услугата при най-висок стандарт на професионално и етично поведение;

3. спазва изискванията за изпълнение на мерките за информация и публичност, определени в Договора за безвъзмездна помощ по оперативна програма „Развитие на човешките ресурси 2007-2013”, за изпълнение на проект „ПОСОКА:семейство” от Ръководство за изпълнение на дейности за информиране и публичност по Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси” на договарящия орган Агенция за социално подпомагане от 22.07.2011 г. http://ophrd.government.bg/view\_doc.php/3682;

4. да съгласува действията си с Екипа за управление на проекта, да го информира за хода на изпълнението на възложените му дейности, както и за възникнали проблеми при изпълнението на услугата;

5. спазва изискванията за съхранение на документацията за проекта, определени в Договора за безвъзмездна помощ по оперативна програма „Развитие на човешките ресурси 2007-2013”, за изпълнение на проект „ПОСОКА:семейство”, които му се предоставят за изпълнение на услугата;

6. спазва поверителността на информацията и документите, станали му известни при и/или по повод изпълнението на договора;

7. информира ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ за всички обстоятелства, които биха накърнили неговата независимост при изпълнение на услугата;

8. защитава по подходящ начин конфиденциалността и професионалната тайна на цялата информация и документите, до които има достъп при изпълнение на настоящия договор;

9 продължава да спазва изискването за конфиденциалност, когато е прекратил или приключил работа по настоящия договор;

10. не допуска наличие на конфликт на интереси, като такъв конфликт е налице, когато безпристрастното и обективно изпълнение на функциите по договора, е компрометирано поради причини, свързани със семейството, емоционалния живот, политическата или националната принадлежност, икономически интереси или други общи интереси, които ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ има с друго лице, съгласно чл. 52 и чл. 82 от Регламент 1605/2002 г., относно финансовите разпоредби, приложими за общия бюджет на Европейската общност, изменен с Регламент на Съвета (EO, Евратом) № 1995/2006 г.

11. извършва услугата, предмет на настоящия договор в тясно сътрудничество с екипа на проекта;

12. използва физическите лица за изпълнение на услугата, които са посочени в офертата му, подадена за участие в обществената поръчка;

13. при проверки на място от страна на договорящия/управляващия орган на ОП „Развитие на човешките ресурси”, Сертифициращия орган, Одитиращия орган и органи и представители на Европейската комисия, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да осигури присъствието на негов представител, както и да осигурява: достъп до помещения, преглед на документи, свързани с изпълнението на възложените дейности;

14. изпълнява мерките и препоръките, съдържащи се в докладите от проверки на място от органите по ал. 13.

(2) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ има право:

1. да получи уговореното възнаграждение при точно изпълнение на предмета на договора;

2. да получи пълно съдействие от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ за осъществяване на услугата.

(3) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да представи гаранция за изпълнение на настоящия договор в момента на подписването му. Гаранцията е 3% от стойността на договора без включен ДДС и е в размер на ……………………………………..български лева.

(4) Гаранцията за изпълнение на договора е със срок на действие 60 (шестдесет) календарни дни след датата на изпълнение на договора.

(5) Гаранцията за изпълнение на договора се задържа при неговото прекратяване при условията на чл. 4.

**VIII. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**

Чл. 8. (1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право да бъде информиран във всеки един момент за етапа на изпълнение на договора, качеството и възникналите трудности, без това да пречи на текущата работа на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.

(2) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ е собственик на произведенията, създадени в резултат на извършената услуга и ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ няма право да ги използва без съгласието на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ. Ако титуляр на собствеността или на авторски права върху резултатите от извършената работа се окаже ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ, то той е длъжен да ги прехвърли на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

 (3) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се задължава:

 1. да приеме извършената услуга от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, съответстващи по вид, количество и качество на описаното в настоящия договор с приемателно-предавателен протокол, подписан от представители на двете страни по договора, придружен с всички допълнително изискуеми документи по чл. 3, ал. 3. От страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ представител за подписването на приемателно-предавателния протокол е член от екипа на проект „ПОСОКА:семейство”;

2. да заплати извършената услуга, след завършване и представяне на необходимите документи.

**IХ. КАЧЕСТВО**

Чл. 9. Предлаганите услуги, предмет на настоящия договор, следва да отговарят на изискванията на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ и на всички действащи в Р. България нормативни документи.

**X. ОТГОВОРНОСТ ЗА НЕТОЧНО ИЗПЪЛНЕНИЕ. РЕКЛАМАЦИИ**

Чл. 10. (1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ може да предявява рекламации пред ИЗПЪЛНИТЕЛЯ за качество на предлаганите услуги.

(2) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ е длъжен да уведоми писмено ИЗПЪЛНИТЕЛЯ за установените пропуски по ал. 1 незабавно след констатирането им на място или в срок до 5 (пет) дни след констатирането им.

(3) При невъзможност на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ да отстрани незабавно и на място констатираните от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ пропуски, в 5 (пет) дневен срок от получаване на рекламацията ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ следва да отговори на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ писмено дали отхвърля рекламацията.

**ХІ. ОТГОВОРНОСТ ПРИ ЗАБАВА. НЕУСТОЙКИ**

Чл. 11. (1) В случай, че изпълнителят не потвърди писмената заявка в срока по т. 4, ал. 1, същият дължи неустойка в размер на 0,01% (нула цяло и една стотна процента) на ден върху стойността на услугата за всеки ден забава.

(2) За неизпълнение на задълженията си по настоящия договор, неизправната страна дължи неустойка в размер на 0,1% (нула цяло и една десета процента) на ден върху стойността на неизпълненото в договорените срокове задължение, но не повече от 10% (десет процента) от стойността на неизпълнението, както и обезщетение за претърпените вреди в случаите, когато те надхвърлят договорената неустойка.

(3) Когато при наличие на рекламации, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ не изпълни задълженията си по раздел Х от настоящия договор в срок, същият дължи на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ неустойка в размер на 25% (двадесет и пет процента) от цената на извършената услуга, за която е направена рекламацията.

(4) При виновна забава на една от страните, продължила повече от 10 (десет) дни, другата страна има право да развали едностранно и без предизвестие този договор.

**XII. ИЗВЪНРЕДНИ ОБСТОЯТЕЛСТВА**

Чл. 12. (1) Страните по настоящия договор не дължат обезщетение за понесени вреди и загуби, ако последните са причинени в резултат на непреодолима сила.

(2) Ако страната, която е следвало да изпълни свое задължение по договора е била в забава преди настъпване на непреодолима сила, тя не може да се позовава на непреодолима сила за периода на забава преди настъпването й.

(3) „Непреодолима сила” по смисъла на този договор е непредвидено и/или непредотвратимо събитие от извънреден характер, възникнало след сключването на договора.

(4) Страната, засегната от непреодолима сила, е длъжна да предприеме всички действия с грижата на добър търговец, за да намали до минимум понесените вреди и загуби, както и да уведоми писмено другата страна в двуседмичен срок от настъпването на непреодолимата сила. При неуведомяване се дължи обезщетение за настъпилите от това вреди.

(5) Докато трае непреодолимата сила, изпълнението на задълженията и свързаните с тях насрещни задължения се спира.

(6) Не представлява „непреодолима сила” събитие, причинено по небрежност или чрез умишлено действие на страните или на техни представители и/или служители, както и недостига на парични средства на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.

**ХІII. СПОРОВЕ**

Чл. 13. (1) Възникналите през времетраенето на договора спорове и разногласия между страните се решават чрез преговори между тях. Постигнатите договорености се оформят в писмена форма и се превръщат в неразделна част от договора.

(2) В случай на непостигане на договореност по предходния член, всички спорове, породени от този договор или отнасящи се до него, включително споровете, породени от или отнасящи се до неговото тълкуване, недействителност, неизпълнение или прекратяване, ще бъдат разрешавани според българските материални и процесуални закони от компетентния съд по реда на ГПК.

**ХIV. СЪОБЩЕНИЯ**

Чл.14. (1) Всички съобщения между страните, свързани с изпълнението на този договор са валидни, ако са направени в писмена форма, подписани от упълномощените представители на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ и ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

(2) За дата на съобщението се смята :

1. датата на предаването – при ръчно предаване на съобщението;

2. датата на пощенското клеймо на обратната разписка – при изпращане по пощата;

3. датата на приемането – при изпращане по телефакс, телекс или e-mail.

(3) За валидни адреси за приемане на съобщения, свързани с настоящия договор се смятат:

ЗА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ: ЗА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:

„……………..” Министерство на здравеопазването

гр. ……………………….. София 1040

ул. ……………………….. пл. “Света Неделя” № 5

Банка: …… БНБ - Централно управление

клон ………

IBAN: ……………………. IBAN: BG21 BNBG 9661 3300 1293 01

BIC код на банката: …….. BIC код на БНБ – BNBG

(4) При промяна на адреса, съответната страна е длъжна да уведоми другата в тридневен срок от промяната.

**ХV. ДРУГИ УСЛОВИЯ**

Чл. 15. (1) Нито една от страните няма право да прехвърля правата и задълженията, произтичащи от този договор.

(2) За неуредените въпроси в настоящия договор се прилага действащото българско законодателство.

**XVI . ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

Чл. 16. (1) Договорът влиза в сила от датата на подписването му от двете страни и е със срок, съгласно чл. 6. По отношение на условия, начин и срок на плащане е със срок на действие съгласно договореното в Раздел ІІІ, чл. 3, ал. 1 – 3 от настоящия договор.

(2) При съставянето на настоящия договор се представиха следните документи, които са неразделна негова част:

1. Приложение № 1 – техническо предложение;

2. Приложение № 2 – ценово предложение;

3. Документи по чл.47, ал. 10 от ЗОП;

4. Гаранция за изпълнение на договора.

Настоящият договор се състави в три еднообразни екземпляра на български език - един за ИЗПЪЛНИТЕЛЯ и два за ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

ВЪЗЛОЖИТЕЛ: ИЗПЪЛНИТЕЛ:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Д-Р ТАНЯ АНДРЕЕВА

МИНИСТЪР НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ЦВЕТАНКА МИТЕВА

ДИРЕКТОР НА ДИРЕКЦИЯ СФ

***ОБРАЗЕЦ № 11***

**ЦЕНОВО ПРЕДЛОЖЕНИЕ**

**ЗА УЧАСТИЕ В ОТКРИТА ПРОЦЕДУРА ЗА ВЪЗЛАГАНЕ НА ОБЩЕСТВЕНА ПОРЪЧКА С ПРЕДМЕТ:**

„Организиране и провеждане на обучения на персонал на новоразкрити услуги по проект BG051РО001-5.2.10-0001-С0001 „ПОСОКА:семейство”, финансиран по Оперативна програма Развитие на човешките ресурси 2007-2013”, открита с **Решение № …………………………**

ДО:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(наименование и адрес на възложителя)*

От:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(наименование на участника)*

с адрес: гр. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ул.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, № \_\_\_\_\_\_\_,

тел.: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ , факс: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, e-mail: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

регистриран по ф.д. № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. по описа на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ съд,

ЕИК / Булстат: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

Дата и място на регистрация по ДДС: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Разплащателна сметка:

банков код:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

банкова сметка:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ;

банка: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ;

град/клон/офис: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

**УВАЖАЕМИ ДАМИ И ГОСПОДА,**

След запознаване с условията на поръчката, заявяваме, че желаем да участваме в обявената от Вас открита процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет „Организиране и провеждане на обучения на персонал на новоразкрити услуги по проект BG051РО001-5.2.10-0001-С0001 „ПОСОКА:семейство”, финансиран по Оперативна програма Развитие на човешките ресурси 2007-2013”,във връзка с което Ви представяме нашата оферта, както следва:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | Наименование на услугата | Брой | Единична цена в лева без ДДС | Обща цена в лева без ДДС |
| 1. | Организиране и провеждане на въвеждащо обучение |  |  |  |
| 2. | Организиране и провеждане на надграждащо обучение |  |  |  |

*Забележка: В колона три се посочва броя обучавани лица.*

Общата цена за изпълнение на всички дейности от предмета на обществената поръчка е: ……………………. лв. (словом…………………………………………лв.) без ДДС и………………………. лв. (словом ………………………………лв.) с начислен ДДС.

Общата цена за изпълнение на всички дейности от предмета на обществената поръчка не надхвърля посочената прогнозна стойност на обществената поръчка.

Така предложената цена включва всички разходи за изпълнение предмета на поръчката.

Предложените цени са определени при пълно съответствие с условията от документацията по процедурата.

При несъответствие между предложените единична и обща цена, валидна ще бъде единичната цена на офертата. В случай, че бъде открито такова несъответствие, ще бъдем задължени да приведем общата цена в съответствие с единичната цена на офертата.

При несъответствие между предложената цена, изписана словом и цената, посочена с цифри, валидна ще бъде цената, посочена словом.

Задължаваме се, ако нашата оферта бъде приета, да изпълним и предадем договорените работи, съгласно сроковете и условията, залегнали в договора.

При условие, че бъдем избрани за изпълнител на обществената поръчка, ние сме съгласни да подпишем и представим парична/банкова гаранция за изпълнение на задълженията по договора в размер на 3% от стойността му, без ДДС.

Дата: …………… г. Подпис и печат: ....................................

Забележка: Участниците, регистрирани по ДДС, отбелязват наличието на такава регистрация.

Този документ задължително се поставя от участника в отделен запечатан непрозрачен плик с надпис ПЛИК № 3.

**ОБРАЗЕЦ № 12**

**ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА**

**„РАЗВИТИЕ НА ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ”**

 Инвестира във вашето бъдеще!

*(попълва се от бенефициента)*

**Бенефициент (водеща организация ) ................................................................................................**

**Име на договор: .....................................................................................................................................**

**№ на договор: .........................................................................................................................................**

*Анкетна карта*

**Име на участника: ................................................................................................................................**

**Период на участие: от ................................ г. до .................................г.**

|  |
| --- |
| **Раздел І. Информация за Вас, подателя на информацията *(вижте указанията на стр. 2)*** |
| **1. Вие сте:** |
| Мъж | Жена |
|  |  |
| **2. На колко години сте?** |
| до 3 г. | 4-7 г. | 8-14 г. | 15-18г. | 19-24 г. | 25-34 г. | 35-44 г. | 45-54 г. | 55-64 г. | над 64 г. |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **3. Към коя от групите се причислявате?** ***(Само един възможен отговор)*** |
| Група на заети лица | Група набезработни лица | Група нанеактивни лица |
| Наето лице | Самонаето лице | До 12 месеца | Над 12 месеца | Учащ | Друго, моля уточнете |
|  |  |  |  |  |  |
| **4. Попадате ли в някоя от тези групи ? *(Възможен е повече от един отговор)*** |
| Малцинства | Хора с увреждания | Мигранти | Други хора в неравностойно положение, моля уточнете |
| роми | други |
|  |  |  |  |  |
| *Съгласен/съгласна съм данните за расов или етнически произход да бъдат обработвани* **................................****(декларация съгласно чл. 5, ал. 2, т. 2 от Закона за защита на личните данни) (подпис)** |

|  |
| --- |
| **5. С какво завършено образование сте ?** |
| Нямам(без образование) | Основно образование (начално или прогимназиално) | Средно образование(гимназия, техникум и т.н.) | Следгимназиално(професионално обучение след средно образование – ІV степен) | Висше образование |
|  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **Раздел ІІ. *Попълва се след приключване на участие в дейностите по договора*** |
| **1. Доволен ли сте от участието си в проекта ?**: | Да  | Не  |
| **2. Имате ли препоръки ?** |  |

|  |
| --- |
| ***Попълва се от бенефициента след приключване участието на лицето***  |
| **3.Резултат от участието на лицето:** |
| Лицето е приключило участието си в дейностите по договора, съгласно първоначално планираното | Лицето е отпаднало от участие в дейностите по договора |
|  |  |

|  |
| --- |
| **Указания за попълване на анкетата**:***Въпрос № 3***, При попълване трябва да се имат предвид следните дефиниции:**„Безработен”**[[3]](#footnote-3)е лице, регистрирано в дирекция „Бюро по труда”, което не работи, търси работа и има готовност да започне работа в 14-дневен срок от уведомяването му от дирекция „Бюро по труда”. **„Самостоятелно заети (самонаети) лица”** [[4]](#footnote-4) са лицата, които сами или в съдружие с други лица извършват стопанска дейност, работят на свободна (частна) практика, работят под аренда или извършват самостоятелно друга дейност, като не наемат на работа други лица;**„Продължително безработни”** [[5]](#footnote-5) са безработни лица с непрекъснато поддържана регистрация в поделение на Агенцията по заетостта не по-малко от 12 месеца.**„Неактивни”** [[6]](#footnote-6)салицата**,** които към настоящия момент не са част от работната сила, т.е. които са нито заети, нито безработни(учащи, пенсионери, лица с прекратен самостоятелен бизнес, лица с трайни увреждания, домакини или други), които търсят заетост, но са необлогодетелствани по някакъв начин. Ако не сте „неактивен – учащ”, а спадате към някоя от другите изброени категории, попълнете полето „Друго, моля уточнете”.***Въпрос № 4***, тук е допустим повече от един отговор, т.е. примерно лицето може да принадлежи към малцинствени групи и групи хора с увреждания.  **„Мигранти”**[[7]](#footnote-7) са всички участници по даден договор, които се намират на територията на страната, но са родени в държава извън ЕС. Лицата, които кандидатстват за статут на бежанец се записват в категорията „други хора в неравностойно положение”.**„Други хора в неравностойно положение”** [[8]](#footnote-8) включват лица в крайна бедност, социално изключени лица, деца, които не посещават учебни заведения, бивши затворници, лица търсещи убежище и имигранти второ поколение.***Въпрос № 5***, Тук се попълва съответната графа според степента на образование, която сте **завършил/а**. Според Международната стандартизирана класификация на образованието (МСКО) за завършена степен на образование се счита:- без образование – ако нямате завършен 4-ти клас;* основно образование - начално образование (завършен 4-ти клас) или прогимназиално образование – завършен 7-ми клас, като независимо от това кой клас между 4-ти и 7-ми сте завършил/а, попадате в тази графа;
* средно образование – завършена гимназия, техникум и др. Ако към момента на попълване на анкетната карта сте в гимназия, професионално училище и т.н., попадате в предишната графа (основно образование). Ако сте посещавали училище примерно до 10-ти клас, също попадате в предишната графа (основно образование);
* следгимназиално образование – професионално обучение ІV степен, с продължителност поне 2 г. или професионално обучение за възрастни ІІІ и ІV степен професионална квалификация, с минимална продължителност 960 ч; За да попадате в тази група, завършената образователна степен не трябва да е „бакалавър” или по-висока.
* висше образование – образователно-квалификационна степен „бакалавър” или по-висока.

**Раздел ІІ** от анкетата се попълва, когато лицето приключи участието си в дейностите по договора. На въпроси 1 и 2 отговаря участникът, а графата с въпрос № 3 се попълва от бенефициента, съобразно заложените в договора дейности. |

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 1**

**Методически насоки за функциониране на**

**Център за психично здраве за деца от 0 до 3 години**

**Резюме**

**А. СЪЩНОСТ НА УСЛУГАТА:**

1. Определение – ЦПЗД е интегрирана здравно-социална услуга за деца с проблеми в психичното развитие и/ или симптоми на психично страдание, застрашени от социално изключване, и техните семейства, която е базирана в общността и се осъществява от интердисциплинарен екип. Екипът включва специалисти в областта на детската психиатрия и психология, психотерапията, клиничната социална работа, социалната рехабилитация и интеграция на деца с психични проблеми.

*Забележка: Там където няма детски психиатър и детска психиатрична служба, дейностите трябва да включват само терапевтични услуги за деца и семейства, без лечение. Лечението трябва да се осигурява чрез консултации с психиатър, които могат да се заплащат от бюджета на услугата или да се осигуряват по друг начин.*

1. Основна цел – да подобри качеството на живот на децата в семейната и социалната среда, като предостави качествени услуги (терапевтични грижи), които да отговарят на потребностите и да са достъпни за всяко дете с проблем в психичното развитие и/ или симптом на психично страдание и неговото семейство.

В ЦПЗД децата с психични проблеми могат да получат индивидуално подходящи грижи, които да подпомогнат оптималното развитие на способностите им и включването им в социалния живот (игра, социални връзки). Предоставяната подкрепа за родителите спомага за намаляване на чувството им за изолация от обществото, помага им да станат по-сигурни и способни да отглеждат дете с психично увреждане. Услугата позволява на деца, отглеждани в институции, в резидентни услуги и на деца и семейства в неравностойно положение да получат безплатно специализирана терапевтична помощ и психологична подкрепа, която иначе би била недостъпна за тях.

1. Основни задачи:
* Осигуряване на професионална и квалифицирана помощ на деца с проблеми в психичното развитие и симптоми на психично страдание;
* Намаляване на негативното влияние на психично- здравните проблеми върху социалната адаптация на децата;
* Предоставяне на професионална и квалифицирана помощ на родителите на децата с проблеми в психичното развитие;
* Осъществяване на връзка между системите на здравеопазване и социални услуги на полето на детското душевно здраве
1. Потребители:
* Деца до 3 г. с проблеми в психичното развитие и симптоми на психично страдание от общността;
* Деца до 3 г. с проблеми в психичното развитие и симптоми на психично страдание от специализираните институции и от услуги от резидентен тип;
* Родители на деца до 3 г. с проблеми в психичното развитие и симптоми на психично страдание.

*Бележка: За деца с проблеми в психичното развитие и симптоми на психично страдание настанени в специализираните институции и децата ползватели на услуги от резидентен тип се допуска да са на възраст до 7 г.;*

*Бележка:* „Капацитет” е средно месечния брой на клиентите получили различни услуги в ЦПЗД. „Капацитет”, „брой направления” и „брой случаи” са величини с различни характеристики и с различен обем, тъй като при работата по случай освен с детето винаги се работи и с членове на разширеното семейство и хора от близкото обкръжение.

1. Принципи:
* Гарантиране на най-добрия интерес на детето, съгласно Конвенцията на ООН за правата на детето;
* Зачитане на достойнството и личността на детето;
* Уважение към личната история и етническата и културна идентичност на детето;
* Предоставяне на възможности за пълноценно развитие потенциала на децата, съобразно техните потребности и възможности;
* Подпомагане на детето за вписването му в социалната среда;
* Спазване правото на детето на свобода и изразяване на мнение
* Информиране и насочване към други социални услуги в общността, способстващи за пълноценното развитие на потенциала на децата, съобразно техните потребности и възможности;
* Предоставяне на услуги, които да подкрепят семействата на децата в риск с цел спазване на основния принцип, че всяко дете следва да се отглежда в семейна среда; повишаване на родителския капацитет, насърчаване на отговорното родителстване.

**Б. ОСНОВНИ ГРУПИ УСЛУГИ:**

Услуги, насочени към децата:

* Индивидуална терапевтична работа с деца с проблеми в психичното развитие и симптоми на психично страдание;
* Групова терапевтична работа с деца с проблеми в психичното развитие и симптоми на психично страдание;
* Терапевтично ателие;
* Терапевтична забавачница

Услуги, насочени към родителите:

* Консултиране на родители
* Ателие за родители
* Фамилно консултиране/терапия

**Индивидуална терапевтична работа с деца с проблеми в психичното развитие и симптоми на психично страдание –** цели справянето със симптомите на психично страдание като по този начин се намалява негативно влияние на симптома върху способностите на детето да се включва в социалния живот чрез играта или ученето и чрез връзката с другите деца или възрастни. Независимо от конкретните особености на всеки случай индивидуална терапевтична работа има следните цели: цели, свързани с разрешение на заявения проблем; цели, свързани с повишаване потенциала на детето и неговата емоционална адаптация и социална интеграция; цели, насочени към това да се помогне на детето да достигне оптималното ниво на развитие по отношение на всички функции съответни за възрастта (напр. развитие на реч, моторика и психосоциални функции).

Изборът за конкретен терапевтичен подход е строго индивидуален за всеки клиент и се планира на екипно заседание.

Индивидуалните терапевтични сесии са с продължителност средно 50 минути. Те се водят от тези професионалисти от екипите, които имат съответната квалификация за това – детски психиатри/ психиатри с дългогодишен клиничен опит с деца или специализиращи детска психиатрия и клинични психолози/ сертифицирани психотерапевти.

Честотата на сесиите е 1-2 пъти седмично в зависимост от конкретния случай.

**Групова терапевтична работа с деца с проблеми в психичното развитие и симптоми на психично страдание –** цели личностовото израстване; подсилване на чувството за принадлежност към общността; насърчаване на изразяването и изследването на собствените безпокойства в среда на приемане, уважение и зачитане; подобряване на комуникативните умения; трениране на ново, по-адаптивно социално поведение.

Изборът на конкретен терапевтичен подход зависи от вида и състава на групата и съответната квалификация на водещите.

Сесиите за груповата терапевтична работа с деца са с продължителност средно 50 минути, с честота 1 път седмично, брой на децата в група до 5.

Групови терапевтични сесии се водят от специалисти които имат съответната квалификация за това – детски психиатри/психиатри с дългогодишен клиничен опит с деца или специализиращи детска психиатрия и клинични психолози/ сертифицирани психотерапевти.

**Терапевтично ателие –** работата в терапевтично ателие дава възможност да се развиват уменията за социално свързване на децата с проблеми в психичното развитие като се използват присъщите за децата способности за творчество и опознаване на света през игровите занимания.

Децата се включват в терапевтично ателие в зависимост от възрастта и спецификата на техния проблем. Това е ориентирано от диагностичната оценка и обсъждането на случая на заседание на екипа. Водещият на терапевтично ателие има задача да създаде подходящи и адекватни условия, така че децата да могат да „обличат в смисъл и значение” онова, което причинява тяхното психично страдание, да създадат и да поддържат социална връзка с възрастния и с другите деца. Областта на терапевтичното ателие е строго индивидуална и съобразена с всяко едно дете. В терапевтичното ателие водещият поддържа връзка с всяко дете, която му позволява да използва материала (глина, лего, рисуване, музика) и да изразява всичко, което му помага да „лекува” страданието си. Акцентът в работата е комуникацията с всяко дете да протича според основните опорни точки, до които екипът е достигнал в диагностичната и терапевтичната работа с него. Начинът, по който се говори и общува с детето, произтича от клиничните обсъждания на мултидисциплинарния екип. Всяко терапевтично ателие приключва с няколко минути за „обличане в слово” на това, което се е случило: детето разказва според възможностите си какво е направило, на какво е играло. При малки деца се използват имена и герои „на уж”. Възможно е да се оставят 10-на минути в края на всяко ателие, по време на които всяко дете прави нещо, което обича: оцветява, изрязва, рисува и пр. Интерес представлява фактът, че детето се проявява по различен начин в терапевтичните ателиета и в индивидуалната терапия, което прави двата начина на работа ценни и необходими за всеки отделен случай.

Броят на децата в ателието не надвишава 3 деца.

Продължителността на всяко ателие е средно 50 минути с честота 1-2 пъти седмично.

**Терапевтична забавачница –** предназначена е за деца с проблеми в психичното развитие в предучилищна и ранна училищна възраст и има задачата да предоставя пространство за структурирани занимания и развиване на уменията за свързване с връстници. Заниманията са с продължителност до 3 часа и се предоставят до 3 пъти седмично.

**Услугите, насочени към родителите,** са с цел да се подкрепи интегритета на семейството на дете с проблеми в психичното развитие и да се предотврати настаняването на деца с психични увреждания в специализирани институции.

**Консултиране на родители** – частот комплекса от терапевтични грижи, предоставяни за всеки отделен клиент. Всеки родител на дете-потребител има възможността регулярно да се среща с някой от членовете на екипа. Решението дали това да е водещият на терапевтичната работа с детето или на родителите да се предостави отделно пространство за срещи с друг от работещите се взема след клинично обсъждане на мултидисциплинарния екип.

Ако в хода на работа при родителите е открита потребността да им се предостави психологична подкрепа или терапия, те могат да бъдат насочени към семейно консултиране/ терапия или ателие за родители.

**Ателие за родители –** груповата терапевтична работа с родители (ателие за родители) се осъществява на принципа на групите за самопомощ, където има пространство за свободни дискусии, споделяне на опит и успешни стратегии за справяне. Те могат да се организират тематично – например родители на деца с аутизъм, приемни родители и др.

Среден брой родители в една група е 5-7. Ателието за родители се провежда 1 път седмично с продължителност около 90 минути.

**Семейно консултиране/ терапия –** има за цел благополучието и развитието на индивида, което тя постига чрез промяна на системата от реални отношения. Тя е успешен начин да се отблокира потенциала на семейството за справяне с предизвикателството да се отглежда детето, каквито и проблеми да има то. Тя помага на детето и родителите да се чувстват по-сигурни и емоционално свързани, да имат по-ясна комуникация и по-добро справяне с ежедневните задачи, да отговарят по-гъвкаво на промените в средата и да функционират по-пълноценно в нея както като семейна система, така и като индивиди.

Семейните терапевтични сесии се провеждат по технология, която включва разговор между един от семейните терапевти и семейството. Останалите (рефлексивен екип) наблюдават сесията дистанционно и се намесват по определен начин, за да даде обратна връзка за процеса и да предостави различна гледна точка. В края на сесията семейният терапевт обсъжда с екипа случилото се, след което те съвместно изработват послание и евентуално задачи (предложения) към семейството за периода между сесиите. Така се гарантира ефект на терапевтичната работа както по време на сесиите, така и между тях.

 Семейните терапевтични сесии са с продължителност обикновено около 90 минути. Честотата им е 1 път на 2 до 4 седмици. Най-често промяна в семейната система се постига за 8 – 12 сесии.

**Структура на персонала:**

Услугата се предоставя от интердисциплинарен екип от компетентни специалисти в областта на детската психиатрия и психология, психотерапията, специалната педагогика, социалната рехабилитация и интеграция на деца с психични проблеми:

* Детски психиатър и/или специализиращи детска психиатрия
* Психиатър
* Психолог
* Логопед
* Ерготерапевт (Водещ терапевтично ателие)
* Социален работник
* Психотерапевт
* Възпитател

На една от тези длъжности се вменява и задължението да координира дейностите на ЦПЗ с другите институции и организации.

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 2**

**Методически насоки за функциониране на**

**Дневен център за деца до з г. с увреждания (ДЦДУ)**

**Резюме**

**Определение**

ДЦДУ ще предоставя социални услуги, които създават условия за цялостно обслужване през деня на деца до 3-годишна възраст с **физически и/или психически**увреждания и се нуждаят от ежедневна рехабилитацияи психотерапевтична подкрепа. ДЦДУ ще предоставя услуги и за семействата на децата.

1. Принципи на работа
* Поставяне на най-добрия интерес на детето в центъра на работата;
* Доброволност за ползване на социалните услуги, предоставяни в ДЦДУ;
* Зачитане и уважение на личността на ползвателите (детето, родителите) и правото им на мнение по въпроси от техен интерес;
* Осигуряване на високо качество на предоставяните здравни услуги.
* Индивидуализиране на интервенциите;
* Опора на силните страни и ресурсите на детето, семейството и общността;
* Изграждане на мрежа от местни ресурси за подкрепа на дейностите за социално включване на ДЦДУ;
* Работа в екип и междуинституционално сътрудничество.
1. Цели
* Да се предотврати изоставянето на деца от 0 до 3 години с увреждания и настаняването им в институция
* Да се подкрепят родителите в полагането на най-добри грижи за детето им с увреждане чрез осигуряване на обучение и включване в групи за взаимопомощ.
1. Потребители
* Деца до 3 г. с двигателни увреждания: вродени и придобити увреждания на централната и периферна нервна система Деца до 3 г. със забавяне в нервно-психическото и когнитивното развитие
* Деца до 3 г. със сензорни увреждания
* Деца до 3 г. с генерализирани разстройства на развитието (аутизъм, синдром на Рет и др.)

*Бележка: За деца със заболявания настанени в специализираните институции, както и ползватели на услуги от резидентен тип се допуска да са на възраст до 7 г.;*

Услугите за децата в ДЦДУ могат да бъдат почасови и целодневни.

Децата се насочват за ползване на услуги в ДЦДУ, в случай че услугите за ранна интервенция в домашна среда не са достатъчни да посрещнат всички нужди на детето и семейството от подкрепа.

Услугите за родителите в ДЦДУ са под формата на индивидуални консултации със специалистите, които работят с детето в Центъра, по проблемите на общуването на тяхното дете, по въпросите, отнасящи се до специалните грижи за детето в къщи. Също така родителите имат възможност да се включват в работата на специалистите с детето.

Насочването за ползване на услуги в ДЦДУ се извършва по реда на чл. 20 от Правилника за прилагане на Закона за закрила на детето, като се взема предвид направена преценка на здравните потребности на детето от медицински специалисти.

ДЕЙНОСТИ:

1. диагностика на соматично, психично, неврологично, интелектуално и речево развитие на децата;
2. изготвяне на индивидуални програми за комплексна медицинска и психопедагогическа рехабилитация, като медицинската рехабилитация включва:
3. физикална терапия;
4. сеанси по релационна психомоторика;
5. рехабилитационни процедури.
6. изготвяне на програма за работа в домашни условия;
7. логопедични занимания;
8. провеждане на индивидуална и групова психотерапия;
9. обучение на родители за провеждане на рехабилитация в домашни условия за подпомагане на терапията;
10. консултиране на родители на деца със специални нужди.

**1. Пакет „Дневна или полудневна форма на грижа за деца с увреждания”**:

* Задоволяването на ежедневните потребности;
* Развитие **на различни навици и умения** чрез работа в ателиета и свободни занимания, като създаване на хигиенни навици, умения за самостоятелно хранене и др.);
* **психологична диагностика, консултацияи оценка на ресурсите на детето**; на нуждите на родителите и семейството от подкрепа;
* **Рехабилитация:**

*А). Двигателна -* Физикалното лечение или кинезитерапията е съвкупност от дейности, подпомагащи двигателната активност при взаимоотношенията на детето с хора и заобикалящата среда. Целта е да се предпази, намали и/ или компенсира заболяването и намалената функция на двигателния апарат и функционално-свързаните органи и регулаторни системи, както и появяващите се в по-късен етап ограничения и/или затруднения. Използват се различни методи - масажи, упражнения и апаратни процедури и др.;

*Б). Логопедична терапия.* Включва диагностика, превенция, корекция, рехабилитация и консултативна дейност на езиково-говорни нарушения.

*В) Рехабилитация на деца със зрителни увреждания*

*Г) Рехабилитация на деца с увреден слух*

*Д) Рехабилитация на деца с аутизъм*

* **Арт-терапия.**

Арт терапията е метод, който чрез музика и изобразителна дейност помага на децата да се отпуснат, да развият своя потенциал и получат нови знания. Процесът на рисуване провокира активизирането на психическите сили, което подпомага емоционалното възстановяване. Музиката и другите изкуства също оказват много благотворно влияние върху децата. Специалистът, след направената оценка на потребностите, решава кое изкуство да използва или да ги редува според предпочитанията и въздействието върху дете.

**2. Пакет „Почасови специализирани услуги”** – включва услуги, предоставяни от психолог, логопед, рехабилитатор**.**

**Услуги за родителите**:

* *Информиране* - за спецификата на конкретното увреждане на тяхното дете, за услуги в общността в подкрепа на детето и семейството и др;
* *Консултиране* с оглед подобряване на грижите за детето, при необходимост насочване към консултации със специалисти извън ДЦДУ, които могат да са полезни за семейството и детето;
* *Обучителни програми за родители* **-** за повишаване на родителския капацитет, подобряване на грижите за детето с увреждания; специфика на конкретното увреждане и др.
* *Организиране и провеждане на групи за самопомощ****.***

ПЕРСОНАЛ

Съгласно Методиката за определяне длъжностите на персонала в специализираните институции и социалните услуги в общността, утвърдена от министъра на труда и социалната политика със заповед РД 01-864 от 30.10.2012 г.

НЕОБХОДИМИ ПОМЕЩЕНИЯ – дневна, трапезария, спални, кабинет психолог, стая за логопедични занимания, за музико-терапия, за арт-терапия, сензорна стая, зала за рехабилитация и кинезитерапия, за релационна психомоторика;, сервизни помещения; кухня.

(Релационната психомоторика е метод, насочен към откриване и работа с ресурсите на детето чрез неговото цялостно психично, емоционално и физическо светоусещане. Работи се с малки групи деца върху развитие на глобалната моторика, развитие на отношенията време–пространство, работа с емоциите, развитие на комуникацията на детето със света.)

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 3**

**Методически насоки за функциониране на**

**Център за ранна интервенция за деца от 0 до 3 години**

Резюме

Първите седем години от живота на детето са период на най-интензивно развитие и промени в детския организъм, личност и психични способности. През този период детето постепенно и активно овладява основни речеви, когнитивни, психомоторни, социални и емоционални компетентности. Ранното разпознаване на проблеми в една или повече области на развитието и оказването на навременна подкрепа от специалисти в този сензитивен период има изключително значение за преодоляване или намаляване на негативните последствия и е предпоставка детето да развие в максимална степен своя потенциал. Ранната интервенция има и ключова роля за предотвратяване на изоставянето на деца с увреждания.

**А. Същност и обхват на услугата:**

**1.1. Определение, принципи и целеви групи.**

Ранната интервенция касае бебета и малки деца , за които се е установило, че имат или че има риск да развият някакво увреждане, при които са налице специални потребности, оказващи влияние върху цялостното им развитие .

Услугите по ранна интервенция са специализирани услуги, които подпомагат бебета и малки деца с увреждания, както и техните семейства като посрещат нуждите им, търсят възможности за развитие, постигат житейски цели и чрез превенция намаляват до минимум проявата на увреждането и неговата тежест. Тези услуги са предназначени за идентифициране и посрещане на потребностите на децата в пет области на тяхното развитие. Тези области са:

* Физическо и двигателно развитие;
* Когнитивно развитие;
* Афективно развитие;
* Социално и говорно развитие;
* Общуване, адаптация и автономност.

Важна част от услугите са ориентирани към ранното установяване на увреждането и подкрепа на семейството за приемане на вестта и адаптиране към специалните потребности на детето.

Ранната интервенция обхваща периода от раждането и продължава през първите 3 години. Изключително важно е тя да се инциира възможно най-рано, още в периода на новороденото. Тя е ориентирана към следните целеви групи:

* семейства с деца от 0 до 3 години, при които има риск от изоставане в развитието или увреждане, включително новородени деца с ниско тегло и/или преждевременно родени деца;
* семейства с деца от 0 до 3 години, при които има изоставане в една или повече области на развитието (физическо, социално, емоционално и познавателно);

семейства с деца от 0 до 3 години с увреждане.

*Бележка: За деца с* увреждане, включително новородени деца с ниско тегло и/или преждевременно родени деца *настанени в специализираните институции, както и ползватели на услуги от резидентен тип се допуска да са на възраст до 7 г.;*

Малките деца и бебетата са изцяло зависими от възрастните за задоволяване на своите основни нужди и се развиват чрез ежедневните си контакти и взаимодействия с близките хора, които полагат грижи за тях. Семейството и родителите имат ключова роля за осигуряване на подходяща среда, грижи и стимули за пълноценното развитие на потенциала на детето. В този смисъл основна задача на ранната интервенция е да осигури специализирана подкрепа за родителите, която да им позволи да придобият умения, знания и увереност, с които да отговорят на специфичните потребности на детето и да подпомогнат и стимулират развитието му в обичайната за него среда.

Услугите по ранна интервенция са ориентирани към предотвратяване или намаляване проявите на увреждане или проблеми в развитието в една или няколко от следните области – физическо и двигателно развитие, познавателно и речево развитие, социално и емоционално развитие на възможно най-ранен етап. Ранната интервенция има за цел също така да създаде условия, които да подкрепят родителите при преживяването на траурната реакция, свързана с увреждането/различието на детето и включва етапа на съобщаване на увреждането.

Характерно за услугите по ранна интервенция е, че значителна част от тях се предоставят в естествената за детето среда, напр. в домашна обстановка, там, където детето и семейството живеят. В определени случаи услугите могат да бъдат предоставяни в специализиран център или лечебно заведение - например при съобщаване на увреждането, в случаите на деца, родени с ниско тегло, на които се предоставя продълителна интензивна медицинска грижа и др.

**Основни принципи**, на които се основава ранната интервенция:

* *Подход, ориентиран към семейството*. Услугите по ранна интервенция са ориентирани към укрепване на потенциала и ресурсите на семейството за стимулиране на развитието на малкото дете. Те се планират и реализират с активното участие на родителите и са съобразени с техните заявени потребности, очаквания и ценности. В цялостния процес родителите и семейството, включително разширеното семейство са активна, водеща страна и равнопоставени партньори на професионалистите.
* *Интердисциплинарен подход*. Ранната интервенция предполага участието на различни професионалисти, които работят в интердисциплинарен екип и координират усилията си за посрещане на комплексните нужди на детето и семейството, съгласно разработена индивидуална програма. При интердисциплинарния подход родителите и членовете на екипа с различни специалности работят заедно, излизайки извън границите на своята тясна специалност и традиционна професионална роля.
* *Мобилност и достъпност на услугите*. Услугите по ранна интервенция са изнесени възможно най-близко до семействата и децата и се предоставят изключително в тяхната естествена среда. Мобилната работа е водеща и дава възможност за индивидуализиран подход към всяко дете и семейство, като се отчитат техните специфични потребности и ресурси.
* *Включване на родителите във вземането на решенията за детето*, и в цялостната индивидуална програма /отнасяща се до всички дейности/ на детето.
* *Гъвкавост* – адаптиране на услугата в зависимост от индивидуалните потребности на децата и семействата.
* Услугите се предоставят от един специалист, който работи с детето и семейството. Той ползва подкрепата на мултидисциплинарния екип за да развива кросдисциплинарни умения за консултиране

1.2. **Цели и задачи на услугите по ранна интервенция**

*Целта* на ранната интервенция е да осигури възможно най-рано /веднага след установяване на увреждането или забавянето в развитието/ цялостна и продължителна подкрепа на детето и неговото семейство, които създават условия за максимално използване на ресурсите на детето за преодоляване на забавянето или на последиците от увреждането и предотвратява социалното изключване на семейството.

*Основните задачи* на ранната интервенция са:

* Подкрепа за своевременно диагностициране и разпознаване на увреждането, причината за изоставането;
* Съобщаване на увреждането и подкрепа на родителите в процеса на възприемане на различието и проблема на детето.
* Подкрепа на семейството в периода на адаптацията им към особеностите на детето и в адаптацията на средата на живот към потребностите на детето.
* Придружаване и подкрепа на детето от целевата група чрез различни услуги, които насърчават неговото развитие и постигане на автономност.
	1. **Достъп до услугата**

Достъпът до услугата се осъществява чрез насочване на семействата от професионалисти и различни институции (лечебни заведения, лични лекари и други медицински специалисти, детски заведения, Дирекции „Социално подпомагане” и отдели „Закрила на детето” и др.), които имат контакт с деца от целевата група или самозаяваване на родителите или други лица, полагащи грижи за детето.

Критерии за включване в услугата:

* възраст на детето от 0 до 3 години;
* риск от изоставяне на дете от целевата група ;
* дигностицирано увреждане или риск от развитие на увреждане;
* риск от изоставане в една или няколко области на развитието, вкл. новородени деца с ниско тегло;
* изоставане в една или няколко области на развитие – познавателна, двигателна, речева, социална и емоционална;

Ранната интервенция се предоставя на семейства и деца, които попадат в една от гореописаните целеви групи и имат местоживеене в населено място на територията на съответната община. Семейства и деца от други населени места в същата област могат да имат достъп до услугите, ако това е в интерес на детето; достъпът се извършва съгласно предварително разписана процедура и критерии.

* 1. **Основни услуги в процеса на ранна интервенция:**

Ранната интервенция се състои от следните задължителни елементи:

* + 1. **Ранно разпознаване и съобщаване на увреждането**

Ранното разпознаване има ключова роля за навременното обхващане на децата със съмнения за увреждане или изоставане в развитието и техните семейства с мерки за подкрепа и приемане на факта на увреждането. Разпознаването е съвкупност от последователни и координирани действия, насочени към навременното откриване на увреждане или изоставане в развитието непосредствено след раждането или в периода до навършване на 3 години от детето и преценка за необходимостта от предприемане на мерки за ранна интервенция.

Подаването на информация за дете с увреждане, изоставане или риск от изоставане в развитието е първата стъпка в процеса на ранна интервенция. Тя изисква изграждането на работеща „система за сигнализация” в рамките на общината, която да включва всички страни и институции (вкл. организации, личности и институции), които са в контакт с деца в ранна детска възраст, включително родители и роднини, лечебни заведения и медицински специалисти от извънболничната и болничната помощ (ОПЛ, педиатри, медицински специалисти в родилно отделение и др.), социални работници, детски заведения, доставчици на социални услуги и неправителствени организации и др. Тази система трябва да осигурява и информираност на семействата и общността като цяло с оглед улесняване на достъпа.

Съобщаването на увреждането на родителите е важен момент в процеса на ранна интервенция и играе ключова роля за предотвратяване на изоставянето на деца от техните родители. В много случаи родителите научават за увреждането на детето веднага след раждането от медицинските специалисти в лечебното заведение. В други случаи, проблемите в развитието могат да бъдат забелязани на по-късен етап от самите родители, медицински или други специалисти. Придружаването на родителите и предоставянето на психологически консултации в момента на оповестяването на факта, че детето има увреждане или съществува риск от трудности в развитието е от изключително значение за намаляване на емоционалния стрес у родителите и адаптирането им към възникналата ситуация.

Основни дейности на етапа ранно разпознаване и съобщаване на увреждането:

1. Приемане на информация от екипа за ранна интервенция и първоначална оценка на потребностите на детето и семейството;
2. Придружаване на здравните работници в съобщаването за увреждането на новороденото на неговите родители;
3. Придружаване и психо-социална подкрепа на родителите във възприемането на вестта за диагнозата на тяхното дете, включително и в родилен дом;
	* 1. **Ранна интервенция**

Услугата ще се предоставя основно на терен – в дома на семействата, родилно отделение, отделение за доотглеждане и лечение на недоносени деца, като обхвата и вида на включените дейности са съобразени с конкретните потребности на децата и семействата. Мобилната работа, при която услугите се предоставят в дома на семействата или друга обичайна за тях среда, е водеща тъй като дава възможност за индивидуализиран подход към всяко дете и семейство с отчитане на техните специфични потребности и ресурси, и подпомага изграждането на доверителна връзка между семейството и специалистите.

*Основни дейности:*

1. Изследване и оценка на областите на развитие на детето и неговите потребности;
2. Съвместно с родителите изготвяне на индивидуален план с конкретни дейности за стимулиране развитието на детето;
3. Запознаване на семействата със спецификите на състоянието на детето и неговото отглеждане, подходите за преодоляване на предизвикателствата в развитието му и др;
4. Психологично консултиране на родителите, подпомагащо ги в процеса на адаптация към детето и неговите специфични нужди;
5. Консултиране на родителите за развиване на умения за адаптиране на домашната обстановка към потребностите на детето;
6. Оказване на подкрепа и развиване на базисни умения у майката и другите членове на семейството за грижа за детето в отношения на партньорство;
7. Запознаване и усвояване на дейности за съответния възрастов период съобразно способностите и ограниченията на детето;
8. Обучение и демонстриране на родителите в семейна среда на техники и подходи за осигуряване на оптимална грижа за детето и стимулиране на неговото развитие в съответствие с потребностите;
9. Правилно позициониране и изграждане на нормални модели на движение ;
10. Обучение в използване на помощни и адаптирани средства;
11. Консултиране на родителите с профилен специалист;
12. Предоставяне на материали от ресурсна библиотека (видео филми играчки и др), които да подпомогнат семейството за стимулиране на детето;
13. Социално консултиране и подкрепа при взаимодействието с различни институции, включително при необходимост придружаване за достъп и ползване на външни услуги;
14. Включване на майката/ родителите в група за родителска взаимопомощ и подкрепа.

Допълнителни услуги, които могат да бъдат развивани като част от ранната интервенция в зависимост от потребностите и специфичните условия на местно ниво са следните:

* + 1. **Краткосрочно приемане на майката и новороденото с увреждане или ниско тегло в специализиран център/звено.**

Услугата е насочена към ранна и комплексна подкрепа на майката и новороденото, целяща намаляване на риска от институционализиране на бебето /в ДМСГД/, непосредствено след изписване от Родилно Отделение. Това е краткосрочна услуга, предоставяща пространство в специализиран център, в което майката получава максимална информация за проблема на детето и усвоява основни умения в полагането на специфични грижи за него, в условия на сигурност и емоционална подкрепа. Приемането се извършва в срок до 10 дни, като през този период специалисти от различни области оказват интензивна подкрепа на майката и бебето. Тази услуга се предоставя, когато е имало период на раздяла /поради хоспитализация или други причини/ между майкката и детето, преди завръщането на детето у дома. Тя се предоставя и на семейства, които живеят в малки населени места и имат затруднен достъп до услуги. В тези случаи целта е да се разработи съвместно с майките рехабилитационно-възстановителна програма за детето, родителят да усвои начините на нейното осъществяване и периодично тази програма да се актуализира.

При гарантирано спазване на целите и задачите на ранната интервенция, тази услуга може да бъде интегрирана, като част от друга услуга, например „Звено майка и бебе” или дневен център за деца с увреждания.

*Основни дейности:*

1. Психологично консултиране на майката и семейството;
2. Развиване на умения за правилно позициониране на бебето и адаптиране на заобикалящата го среда;
3. Развиване на умения у родителите за разпознаване ранните двигателни възможности на детето и за психомоторно стимулиране;
4. Обучение в използване на помощни и адаптирани средства;
5. Оказване на подкрепа и развиване на базисни умения у майката по отношение на грижите за детето;
6. Изготвяне и предоставяне на възстановително-рехабилитационна програма от кинезитерапевт / ерготерапевт, съобразно общото състояние и проблема на новороденото;
7. Консултиране и формиране на други последващи комплексни умения;
8. Изследване и оценка на психо-моторното развитие на детето;
9. ; Правилно позициониране и изграждане на нормални модели на движение
10. Проследяване на психичното и емоционално състояние на детето и изготвяне на програма за взаимодействие с него;
11. Демонстриране и провеждане на сензорни упражнения за стимулиране на сетивата;
12. Психомоторно стимулиране и рехабилитация;
13. Оказване на психологическа подкрепа при изграждане на схема на тялото;
14. Развиване на невербални форми за комуникация чрез използване на тялото;
15. Въздействия за развиване на общата и фината моторика;
16. Стимулиране на сензорната интеграция;
17. Запознаване и отработване на дейности за съответния възрастов период съобразно способностите и ограниченията на детето; преодоляване на затруднения в ежедневните дейности;
18. Специализирани медицински консултации според индивидуалните нужди на детето.
19. Социално консултиране и подкрепа при взаимодействието с различни институции;
20. Включване на майката/ родителите в група за родителска взаимопомощ и подкрепа.
	* 1. **Родителски групи за взаимопомощ и подкрепа**

Провеждане на групова работа с родители в сходна ситуация и общи проблеми с цел осигуряване на емоционална подкрепа, обмяна на опит, информация и идеи. Групите се водят от квалифициран психолог в защитена и спокойна среда.

* + 1. **Терапевтични групи за деца и родители**

Провеждане на групи за игрова терапия или арт-терапия с участието на децата и родителите. Групите се провеждат в среда близка до домашната. Участието в групите повишава компетенциите на родителите да се справят със социално-емоционалните проблеми в развитието на своите деца и способства за хармонизиране на отношението в двойката родител-дете. Придобитите умения подпомагат социалната адаптация на децата в детска градина или детска ясла.

1. **Необходим персонал**

Броят на персонала, неговата квалификация и опит трябва да осигуряват качествено и навременно предоставяне на услугите по ранна интервенция и да са съобразени с конкретните условия и потребности в общината. В зависимост от човешките ресурси, с които разполага общината, трябва да се сформира **интердисциплинарен екип,** изграден от всички или от някои от следните специалисти:

Психолог

Рехабилитатор/кинезитерапевт

Социален работник

Логопед

Ерготерапевт

Медицинска сестра.

Определя се член на екипа по ранна интервенция, който изпълнява роля на координатор – отговаря за неговата организация и ефективно функкциониране, както и за връзките с другите институции. Екипът работи и в тясно взаимодействие със социален работник от Отдел „Закрила на детето” в общината и със социалния работник /при наличието на такъв/ или друго лице със сходни функции в Родилен дом. При необходимост могат да бъдат привличани и други медицински специалисти, чрез използване на възможностите на системата на здравеопазване .

1. **Материална база**

Помещенията, които следва да се осигурят трябва да предоставят възможност за достатъчно игрово пространство, оборудвано с подходащи за възрастта (0 до 3г.) психомоторни модули и играчки, в което малка група деца може да се придвижва и играе заедно със своите родители Пространство за срещи с родителите, в което има всички елементи от ежедневието на детето: ваничка за къпане, детско легло, кухненски бокс и пр., които дават възможност да се работи с родителите по адаптиране на средата към възможностите и потребностите на бебето. Пространство за индивидуални срещи с родителя/родителите, в които може да се провежда психологичното консултиране или срещи с някои от останалите специалисти.

При предоставяне на услугата: „Краткосрочно приемане на майката и новороденото с увреждане или ниско тегло в специализиран център/звено“ - Евентуално следва да се осигури стая за прием на майката и бебето, съответните сервизни помещения. Пространство за срещи на екипа и за срещи на родителите.

Пространство за административен офис на екипа.

1. **Интегриране на ранната интервенция с други социални, образователни и здравни услуги.**

Услугите по ранна интервенция могат да бъдат предлагани самостоятелни или като част от съществуваща социална услуга за деца и семейства. Във всички случаи, за да може да бъдат ефективни услугите по ранна интервенция трябва да се осъществяват в тясно взаимодействие и координация с различни специалисти и структури в системата за здравеопазването, социалните услуги и образованието (детски заведения).

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 4**

Методически насоки за функциониране на

Семейно-консултативен център

**Резюме**

**Семейно-консултативният център** (СКЦ) е иновативна междусекторна услуга, която обединява комплекс от интегрирани социални, здравни, образователни услуги и мерки за превенция и подкрепа на малки деца и семейства в риск с голям мобилен компонент за обхващане на най-уязвимите общности, живеещи в обособени квартали или в изолирани населени места в общината и областта.

**Главната цел на СКЦепревенция за предотвратяване на рискове**, които водят до настаняване на бебета извън семейството и недобра грижа за децата сред рискови групи в уязвимите етнически общности. **Специфичните цели** на СКЦ включват:

* Повишаване на родителските умения и подобряване на грижите за бебета, малки деца, подрастващи и млади хора от уязвимите семейства;
* Намаляване на случаите на отделяне на деца от семейството и на изоставяне на бебета и малки деца чрез мерки за първична превенция, промяна на нагласи във високорисковите общности към грижата за децата, мерки за осигуряване на достъп до базови услуги, подкрепа за подобряване на родителската грижа и социалните ресурси на семействата;
* Създаване на условия за стимулиране на развитието на децата и младите хора сред високо рискови уязвими общности със специално внимание към ранното детско развитие;
* Ограничаване на тенденцията към постоянно възпроизвеждане на рисковете за децата и семействата чрез мобилизация на общностния потенциал за развитие на уязвими етнически малцинства и групи в сегрегираните общности.

**Приоритетните целеви групи на СКЦ**, изгражани при закриването на ДМСГД са:

* **Бебета и малки деца в риск и техните семейства**: Новородени и малки деца (от 0-3 години) в риск от изоставяне и/или неглижиране, техните майки, семейства и близка семейна среда, с особено внимание към бебета с ниско тегло, здравни проблеми и други затруднения; малки деца с родители в чужбина; млади родители, малолетни и непълнолетни родители, деца, родени в ранни бракове;
* **Млади хора и бъдещи родители**: подрастващи и младежи, бременни в риск, млади семейства от рисковите общности, на които предстои да отглеждат деца;
* **Бедни и крайно бедни маргинализирани семейства с деца**: семейства със случаи на изоставяне; жени, които имат изоставени деца, с висок риск поради здравни, психични проблеми, рисково поведение, проституция, трафик; многодетни майки и семейства;

Наред с децата, родителите и семействата, услугите на СКЦ за превенция и подкрепа обхващат **рисковите общности**, живеещи в социална изолация в крайна бедност.

**Входът и достъпът на деца и семейства до услугите в СКЦ е отворен** и се осъществява преди всичко чрез мобилна работа с прилагане на проактивен подход за идентифициране на семейства в риск с бебета и малки деца. Насочването към ползване на услуги става чрез мобилна социална работа на СКЦ директно с рисковите общности; насочване от ОЗД/ДСП, други доставчици на услуги; насочване от общини, държавни институции и организации.

СКЦ работи без направления – по случаи на семейства в риск и за широка превенция в рисковите общности, но в определени случаи работи и по направления от ОЗД.

**Подходите и методите** в работата на СКЦ имат комплексен характер и се определят от правата на детето, правата на човека, спецификата на целевата група; индивидуалните потребности на децата/хората от рисковите групи; при гарантиране на най-добрия интерес на детето. Най-важните иновативни подходи, специфични за СКЦ, са:

* Мобилна работа за картографиране на рисковите общности и осигуряване на достъп до услугите, комплексни мерки за превенция на ниво общност.
* Проактивност по отношение на входа и достъпа на потребителите до услугите.
* Интегриран подход при комбиниране на различните типове услуги и междусекторна подкрепа за потребителите.
* Програмен подход – системната интервенция за подкрепа на групи потребители в СКЦ е планирана и организирана на програмен принцип.
* Диференциран подход и отчитане на спецификите на местните общности.
* Подходи на общностна работа и участие, самопомощ и мотивиране за развитие чрез формиране на ядро от „агенти на промяната” вътре в общността, които да въздействат за развитие на нагласите и приоритетите в рисковите общности, .

**Услугите и дейностите на СКЦ,** които следват няколко последователни стъпки:

* **Картографиране на рисковите общности** чрез мобилна работа на екипите директно в уязвимите общности за идентифициране на деца и семейства в риск.
* **Оценка на потребностите и извеждане на приоритети.** На основата на резултатите от картографирането се прави оценка на проблемите и потребностите на идентифицираните рискови семейства/групи, след което се планират приоритетните програми за услуги и дейности през съответния период.
* **Разработване и изпълнение на програми**, които представляват систематизирана интервенция – комплекс от взаимосвързани дейности/услуги с прилагане на интегриран подход за решаване на проблеми и промяна на ситуацията в семействата/уязвимите общности. Съдържанието на приоритетните програми се определя от целите на СКЦ за подкрепа на приоритетните рискови групи с фокус към новородените и малките деца (0-3 години) и техните семейства. **Примерни програми** са:
	+ **Обща програма за подкрепа на уязвими семейства с бебета и малки деца в риск** - посредничество и придружаване за достъп до услуги, издаване на лични документи и подобряване на социалните ресурси на семействата.
	+ **Програми за превенция на отделянето на деца от семейството** и настаняването им в институции – към семейства с рискове от неглижиране и невъзможност на семейството да осигури нормални условия за отглеждане на детето.
	+ **Програма „Бременност в риск”** за непълнолетни бременни и неосигурени бременни в риск от изоставяне на детето проследяване на бременността в ранен етап и предприемане на превантивни мерки.
	+ **Програми за превенция на неглижирането на децата**, развиване на базови родителски умения и подобряване на грижата за бебетата и децата.
	+ **Училища за родители** в подкрепа на ранното детско развитие и развиване на родителския капацитет.
	+ **Програми за подготовка за родителство на бъдещи родители**, насочени към бременни и млади семейства от рисковите общности.
	+ **Превенция на ранните бракове и ранните раждания** – чрез кампании, индивидуална и групова работа с подрастващите и техните семейства и близки.
	+ **Програми за подготовка на подрастващи и млади хора за семеен живот.**
	+ **Програми за семейно планиране** и превенция на нежелана бременност, насочени към намаляване на изоставянето на деца.

**Мобилната работа** и изнесените услуги на място в общностите, в домовете на децата и семействата в риск са задължителна, съществена част от приоритетните програми.

**Видове дейности**: В програмите се прилагат разнообразни, гъвкави методи и видове дейности за постигане на целите, като: социално консултиране и подкрепа, индивидуални психологични консултации, социално-педагогическо консултиране, информиране и техническа помощ, посредничество и придружаване, юридически, здравни и други консултации, групова работа, кампании за широка превенция на рисковете за децата и семействата. Материална подкрепа в изключително кризисна ситуация за семейства с деца в риск от изоставяне е важен компонент в програмите. Комуникацията за развитие, кампании и инициативи за промяна на нагласи са съществен компонент от дейностите на СКЦ.

**Партньорства**: СКЦ работят в тясно взаимодействие с отделите за закрила на детето, дирекциите за социално подпомагане, РДСП, с институциите в свързаните сектори – здравеопазване, образование, заетост; с действащите социални и други услуги, насочени към деца и рискови семейства. СКЦ и другите нови услуги в общността, създадени да заменят ДМСГД в пилотните общини, трябва да работят в мрежа помежду си.

**Структура на персонала**: За изпълнение на целите на услугата в СКЦ е необходимо:

* **формиране намултидисциплинарен екип от специалисти** със следните квалификации и длъжности:управител/социален работник; 3-4 социални работници; психолог; 3-4 социални сътрудници (от уязвимите общности); медицинска сестра, педагог (образователни дейности с децата, насочени към ранно детско развитие).
* **Допълнителни специалисти (на частично време или с почасово заплащане)**: външни консултанти – юрист; педагог, детски психиатър, педиатър;

Персоналът на услугата е мултиетничен и задължително включва социални сътрудници от етническите общности за отваряне на вход към общността и улесняване изграждането на доверие в рисковите общности. Основно изискване към персонала са нагласите към толерантност, недискриминация и разбиране към проблемите на етническите общности.

Доброволци от рисковите общности и здравни медиатори се привличат в помощ на СКЦ.**Развитие на капацитета на персонала** чрез последователна програма с въвеждащи и надграждащи обучения за социална работа с деца и семейства и работа в уязвими общности, обучение през практика, консултации и супервизия за персонала.

**Бюджетът за издръжката на СКЦ** се структурира по следните примерни пера:

1. Човешки ресурси: Заплати и осигуровки за постоянен персонал; допълнителни разходи за персонала (застраховки, трудова медицина, работно облекло); заплащане за допълнителни специалисти (почасово или на дневна база или процент работно време).
2. Разходи за осъществяване на програми и предоставяне на услуги: материали за подкрепа при кризисни ситуации на семейства с малки деца; материали за провеждане на групова работа, ателиета, курсове за родителски умения; програми за семейно планиране.
3. Оперативни разходи: командировъчни на екипа (пътни, дневни и нощувки) за участие в обучения, семинари; гориво и командировъчни разходи за мобилни услуги,
4. Външни услуги;
5. Разходи за обучение и супервизия на екипа: хонорари, командировки и др. разходи.

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 5**

Методически насоки за функциониране на

Специализирана резидентна грижа за деца до 7 години

с потребност от постоянни здравни грижи (СРГ)

**Резюме**

1. Въведение:

Настоящите методически насоки разглеждат същността и целите на социалната услуга за специализирана резидентна грижа за деца до 7 години с потребност от постоянни здравни грижи. Представени са основните принципи, целта, задачите, целевата група, описанието на услугата. Всичко останали въпроси, които не се отнасят до спецификата на услугата, се покриват от методическото ръководство за социалната услуга от резидентен тип „Център за настаняване от семеен тип“, утвърдено от Агенцията за социално подпомагане и Държавната агенция за закрила на детето.

Методическите насоки са съобразени със Законa за закрила на детето, Закона за социално подпомагане и правилниците за тяхното прилагане; Законa за здравето, Наредба № 39 от 16.11.2004 г. за профилактичните прегледи и диспансеризацията; Наредба № 1 от 08.02.2011 г. за професионалните дейности, които медицинските сестри, акушерките, асоциираните медицински специалисти и здравните асистенти могат да извършват по назначение или самостоятелно; Наредбата за критериите и стандартите за социални услуги за деца, приета с ПМС № 256/07.11.2003 г., с последни изменения и допълнения от 2011 г., и с програмата на Националната здравноосигурителна каса (НЗОК) „Детско здравеопазване”.

1. **Определение на услугата**

Социална услуга от резидентен тип за временна специализирана грижа за деца, в която се предоставят допълнителни грижи за здравето им, необходими поради характера, тежестта и продължителността на заболяването, състоянието или увреждането и които семействата им не могат да предоставят в домашна среда.

Предназначена е за настаняване на 6-8 деца на възраст до 7 години, за различен период от време, чиято продължителност се определя в зависимост от конкретния случай и отчетените индивидуални потребности.

„Засилена грижа за здравето“ за нуждите на настоящия документ означава наблюдение, лечение, осъществяване на медицински дейности и манипулации в извънболнични условия и организация на достъпа и провеждането на лечебен процес от структурите на здравната система.

Предоставяната социална услуга се допълва от здравни услуги, предоставяни от медицински сестри, обгрижващи децата, общопрактикуващи лекари, както и чрез сключване на договори с лечебни заведения за болнична помощ и медицински специалисти от извънболнични лечебни заведения, като в този смисъл придобива характер на здравно-социална услуга.

Услугата се предоставя в координация с останалите услуги, предоставяни в общността, за ранна интервенция, рехабилитация и дневна грижа, в които на всяко дете и семейството му, според индивидуалните потребности, се предоставят специализирани медицински, педагогически и социални грижи.

В услугата се предоставя „заместваща грижа“ – за временен престой, до двадесет дни годишно, на деца, които живеят с родното или друго семейство и за които се полага засилена грижа за здравето в домашна среда. Чрез „заместваща грижа“ се осигурява подкрепа на семействата на тези деца – родителите ще могат да поверят децата си на екипа на услугата за кратка почивка или при спешни случаи.

1. **Основни принципи на услугата**
	1. Предоставяне на качествени здравни грижи и медицинско наблюдение на настанените деца в зависимост от техните индивидуални нужди;
	2. Гарантиране на най-добрия интерес на детето, съгласно Конвенцията на ООН за правата на дететои осигуряване на оптималното емоционално, физическо, психологическо, социално и когнитивно развитие на детето;
	3. Осигуряване на домашна атмосфера, бит и начин на живот; индивидуален подход на грижа; приготвяне на храната от персонала (или доставяне от детска кухня), съобразено с възрастта, режима и предпочитанията на всяко дете;
	4. Съжителство на деца от различни възрастови групи;
	5. Активно включване в живота на общността;
	6. Гъвкавост на услугата – отчита особеностите на детето, свързани с увреждането, и ресурса на семейството да се справи с тези особености. Активно се следи прогреса в развитието на детето и възможността за грижа в семейна среда (родно или семейство на близки и роднини, приемно, осиновително семейство);
	7. Услугата осигурява временна подкрепа, насочена към стабилизиране, преодоляване на проблема или изграждане на умения у родителите за полагане на дългосрочни грижи за детето.
	8. Създават се условия и се осигурява участието на родителите в грижите.
	9. Недопускане на никакви форми на дискриминация и незачитане на човешкото достойнство;
	10. Тясно взаимодействие и координация със съществуващите здравни, социални и образователни услуги в общността;
	11. Спазване на основните етични принципи и произтичащите от тях правила на зачитане на човешките права и достойнство, като автономност, благодеяние, ненанасяне на вреда, конфиденциалност и други; уважение към личната история, религиозна, етническа и културна идентичност на всяко дете и неговото семейство.
2. **Цел на услугата и задачи**

Целта на услугата е да осигури временно сигурна среда за живот за деца, в случаи когато за тяхното здравословно състояние са необходими грижи, които семейството им не може да предостави в домашна среда. Насочеността на грижата в услугата е да се подобри състоянието и/или да се подготвят родителите (грижещите се за детето възрастни) за грижите, които ще трябва дългосрочно да бъдат полагани за здравето му или съобразно състоянието му.

Услугата не дублира здравни услуги, предоставяни в лечебните заведения за болнична помощ, включително и финансирани по линия на НЗОК или национални програми.

**Задачи:**

* Осигуряване на временно място за живот за деца при условия близки до домашните и осъществяване на пълния спектър от грижи, внимание и възпитание за детето в периода на престоя в услугата;
* Осигуряване на необходимата стабилизираща и поддържаща грижа, която се изисква от здравословното състояние на детето, в това число наблюдение върху здравето и медицински дейности, които се осъществяват в извънболнични условия;
* Подпомагане на връзката и взаимодействието със здравната система за организиране на лечението, протезирането и наблюдението на децата;
* Подготовка на семейството (родно, на близки и роднини, приемно, осиновително) за поемане на грижата за детето в домашни условия;
1. **Потребители на услугата**
* Деца до 7-годишна възраст и техните семейства, при които семействата не са способни да осигурят необходимата засилена грижа за здравето на децата в домашна среда, която състоянието на детето изисква, поради болест или увреждане, независимо от причината за възникване на тази потребност.
* Деца до 7-годишна възраст, които обичайно живеят със семействата си и за тяхното здраве се полага засилена грижа в домашна среда – „заместваща грижа“.

Настаняване в услугата като мярка за закрила се осъществява на основание издадена заповед от Дирекция „Социално подпомагане“ по местоживеене, след като са изпълнени процедури за:

а) оценка на здравословното състояние на детето и нуждата му от здравни грижи;

б) планиране (в резултат на оценката) на необходимата за детето засилена здравна грижа, медицинско наблюдение и лечение;

в) оценка на степента на възможност на семейството за полагане на необходимите грижи за детето в семейна среда.

Оценката на здравословното състояние на детето и нуждата му от здравни грижи се извършва от специализирана Лекарска консултативна комисия (ЛКК).

ЛКК се създава със заповед на директора на регионалната здравна инспекция (РЗИ), на чиято територия функционира услугата. Дейността на ЛКК се контролира от РЗИ.

Оценката на степента на възможност на семейството за полагане на необходимите грижи за детето в семейна среда се извършва от социални работници от отдела за закрила на детето (ОЗД) в ДСП по местоживеене на семейството. В социалния доклад задължително се изследват социалните обстоятелствата, които пречат семейството да поеме грижата за детето.

„Заместваща грижа“ в услугата се предоставя след издадено Направление от ОЗД по искане на родителите, но за не повече от 20 дни годишно.

1. **Описание на услугата**

Услугата е насочена към деца, за които поради наличието на здравен проблем, са необходими грижи, които семейството не може да се осигури само или с амбулаторна подкрепа през социални услуги в домашна среда. Социалната услуга осигурява временно място за живот и провеждане на специфичните медицински дейности и манипулации за грижа за здравето и подготвя семейството (родно, на близки и роднини, приемно, осиновително) да поеме грижата за детето след неговото стабилизиране.

Услугата предоставя, в допълнение на изградените близки до семейните условия за живот, необходимите медицински дейности и медицинско наблюдение. Престоят в резидентната услуга е ограничен във времето до когато обективното състояние на детето го налага – при стабилизиране на състоянието детето може да бъде поето от семейството му или при невъзможност от съответната форма на най-близка до семейна грижа. Грижата за детето е организирана около индивидуален план за грижа, в който са посочени и специфичните задачи по отношение на здравните грижи, медицинското наблюдение, медицинските дейности и манипулации. Децата, настанени в услугата, през деня са ангажирани в дейности и услуги в общността, съобразно възрастта и потребностите си.

Услугата се предоставя на деца до 7 години, които имат потребност от медицински дейности поради утежнено здравно състояние след раждане, както и след прекарано или възникнало заболяване.

Услугата се предоставя в активна координация с останалите социални услуги в общността за подкрепа на семейството и за ранна интервенция и нейните задачи са свързани с ангажиране на семейството в грижата за детето, както и повишаване на неговия капацитет за полагане на грижи за здравето в домашна среда.

Услугата активно си сътрудничи с всички нива на здравната система – общопрактикуващ лекар-специалист от лечебни заведения за болнична или извънболнична медицинска помощ за провеждане на дейности по диспансеризация, профилактични прегледи и имунизации, хоспитализация при необходимост, планови диагностични и лечебни медицински интервенции и други. При напускане на услугата се дават насоки за продължаване на грижата.

В рамките на услугата всички обичайни за отглеждането на детето дейности се провеждат с индивидуално внимание и съобразно вътрешен ред и организация, сходна с домашните.

Медицинските дейности и манипулации, които се изискват като част от грижата за здравето се провеждат съгласно предписанието от съответния здравен специалист. Провеждането на медицинските дейности и манипулации се организира и осъществява по начин, който в максимална степен се вписва в нормалния домашен ритъм на живот и не доминира в грижата за детето.

Услугата осигурява всички необходими за оптималното развитие на детето през време на престоя консултации, рехабилитация и занимания чрез ползване на социални, здравни, образователни и културни услуги в общността. В този смисъл тя се явява елемент от действащата в момента система от услуги за деца, като я допълва, за да е в състояние да се отговори най-пълно и качествено на потребностите на децата от грижа.

Препоръчително е услугата да бъде административно и финансово управлявана в рамките на комплекс, осигуряващ интегрирани здравно-социални услуги като: семейно-консултативен център, център за майчино и детско здраве център за ранна интервенция, център за психично здраве за деца, дневен център за деца с увреждания и други, с оглед постигане на ефективност на ресурси - човешки и материални.

1. **Дейности на подкрепа в услугата:**
	1. Осигуряване на място за живот и пълноценно развитие на деца в условия и подход на грижа максимално близки до домашните, в това число:
* Грижа за сигурността и безопасността;
* Грижа за храненето;
* Грижа за хигиената;
* Грижа за емоционалното и психическо развитие;
* Грижа за физическото и когнитивно развитие;
* Развлечения и занимания съобразно възрастта;
* Мониторинг на развитието на детето, отчитайки всички показатели на физическото, психическо, когнитивно, емоционално, психологическо и социално развитие и напредъка по тях.
1. Осъществяване на засилена грижа за здравето, денонощно, от компетентен персонал:
* Провеждане на предписаното лечение в извън болнични условия и провеждане на свързаните с него медицински дейности и манипулации и координация със здравните специалисти и лечебни заведения;
* Организиране на необходимото наблюдение от здравни специалисти и предписаните терапевтични или рехабилитационни дейности според нуждите на детето;
* Организиране превеждането на детето в подходящо болнично заведение при необходимост от продължаване на наблюдението и лечение в болнични условия;
* Всяко настанено дете има избран общопрактикуващ лекар, който оказва съдействие при необходимост от допълнителни изследвания и специализирана консултативна помощ;
* Сключен договор с лечебно заведение за болнична помощ (с разкрити структури по педиатрия, анестезиология и интензивно лечение, хирургия, неврология минимум от II ниво на компетентност) осигуряващо 24-часова консултативна помощ и при необходимост – настаняване на детето за лечение в стационарни условия;
* Гарантирана свързаност с Център за спешна медицинска помощ.
1. Включване на родителите (близки, роднини, приемни или осиновители) в грижата за децата и обучение в осъществяването на необходимите за здравето на детето медицински дейности в извънболнични условия, в това число:
* Осигуряване на условия за активно участие на родителите във всички елементи на грижата за детето;
* Осигуряване на условия за престой и общуване с детето;
* Включване на родителите в извършването на грижата за здравето и състоянието на детето и подготовка за поемане на специфични медицински по естеството си манипулации (които не изискват задължителна здравна специализация).

**VIII. Екип на услугата**

* + - 1. Профилът и числеността на екипа на услугата осигурява качествена професионална грижа децата, насочена към провеждане на грижа в домашни условия, подкрепа за социална интеграция, съобразена със спецификата на уврежданията на децата, като организира живота им в контекста на семейна среда, така, както всяко друго дете живее в собствения си дом.
			2. Всички специалисти от екипа на услугата са обучени за работа с деца с тежки здравословни проблеми; специфики при хранене, повдигане и преместване; тоалет; реакция при еписимптоматика и други.
			3. Длъжности:

а) 1 социален работник, който изпълнява функциите на координатор на услугата (пълна заетост)

б) 6 медицински сестри (на смени, в 24-часов график, на 7-часов работен ден, по щат в услугата)

в) 6 детегледачки (на смени, в 24-часов график, на 7-часов работен ден, по щат в услугата)

**Други специалисти, външни за екипа на услугата –** ангажирани са в предоставянето на услуги за децата като част от плана им за грижи и се осигуряват от останалите услуги в комплекса:

а) Рехабилитатор

б) Психолог

в) Педиатър

г) Други специалисти – в зависимост от индивидуалните нужди на детето

**IX. Материална база**

Помещения

* + - * Детски стаи
			* Стаи за дневни занимания (тип всекидневна)
			* Кухня с трапезария
			* Стая за гости

Обзавеждане

Обзавеждането е както в домашни условия. Необходимите места за провеждане на медицински манипулации са изградени като естествена част от домашната среда, без да „акцентира” върху тях и да се открояват.

Оборудване и специализирано оборудване

Резидентната услуга е снабдена с необходимото оборудване необходимо за място за живот в домашни условия, като е осигурено и специализирано оборудване за предоставяне на засилени медицински грижа в домашни условия.

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 6**

**МЕТОДИКА**

**ЗА УСЛОВИЯТА И РЕДА ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГИ В „ЦЕНТЪР ЗА МАЙЧИНО И ДЕТСКО ЗДРАВЕ”**

**ВЪВЕДЕНИЕ:**

Целта на методиката е да структурира и стандартизира процеса по предоставяне на услуги в „Център за майчино и детско здраве”, да даде указания на предоставящите услугите за качественото им извършване в реална среда и да предложи инструментариум за проследяване, регулиране и подобряване на тяхната ефективност.

Методиката представя същността, целите и обхвата на здравно-социалните услуги, целевите групи, условията и реда за ползване, дейностите, документацията, ресурсното осигуряване, политиките и процедурите. Тя е разработена в съответствие с изискванията на Законa за закрила на детето и правилника за неговото прилагане, Законa за здравето, Законa за лечебните заведения, Наредба №15 от 12.05.2005 г. за имунизациите в Република България; Наредба №39 от 16.11.2004 г. за профилактичните прегледи и диспансеризацията; Наредба №26 от 14.06.2007 г. за предоставяне на акушерска помощ на здравно-неосигурени жени и за извършване на изследвания извън обхвата на задължителното здравно осигуряване на деца и бременни; Наредба №1 от 08.02.2011 г. за професионалните дейности, които медицинските сестри, акушерките, асоциираните медицински специалисти и здравните асистенти могат да извършват по назначение или самостоятелни; Наредбата за критериите и стандартите за социални услуги за деца, приета с ПМС № 256/07.11.2003 г., с последни изменения и допълнения от 2011г., и е съобразена с програмите на НЗОК „Майчино здравеопазване” и „Детско здравеопазване”.

**ОСНОВНАТА ЦЕЛ НА ЦЕНТЪРА ЗА МАЙЧИНО И ДЕТСКО ЗДРАВЕ Е ПОДОБРЯВАНЕ НА ИЗВЪНБОЛНИЧНОТО ЗДРАВНО ОБСЛУЖВАНЕ НА ДЕЦАТА ДО 3 ГОДИНИ, БРЕМЕННИТЕ ЖЕНИ И МАЙКИТЕ, ЧРЕЗ ПРЕДОСТАВЯНЕ НА КОМПЛЕКС ОТ ЗДРАВНО-СОЦИАЛНИ УСЛУГИ В ДОМА НА СЕМЕЙСТВАТА И В ЦЕНТЪРА.**

**Глава I**

**СЪЩНОСТ**

1. **Определение**

Центърът за майчино и детско здраве се организира на областно ниво и предоставя комплекс от здравно-социални, здравно-информационни, здравно-обучителни, здравно-консултативни, координиращи и насочващи услуги на семейства, и в частност на бременните, родилките и децата до 3 г., като има за цел подобряване на извънболничното обслужване на майките и малките деца. Здравно-социалните услуги се предоставят основно в дома на семействата чрез структурирани домашни посещения.

1. **Основни потребители**
	1. Бременни и родилки;
	2. Новородени и деца до 3-годишна възраст;
	3. Членове на семейството и подкрепящата среда.

Потребителите ще бъдат обхванати с различни пакети от здравно-социални услуги в зависимост от техните индивидуални нужди, рискове и ресурси.

1. **Принципи на работа**
	1. Предлагане на интегрирани здравни и социални грижи, съобразени с индивидуалните потребности и ресурси на семействата и децата;
	2. Гарантиране на най-добрия интерес на детето, съгласно Конвенцията на ООН за правата на детето;
	3. Подкрепа за отглеждане на децата в семейна среда;
	4. Недопускане на никакви форми на дискриминация и незачитане на човешкото достойнство;
	5. Подкрепа за семейството в грижите за детето и развиване на родителските умения с активното ангажиране на бащата;
	6. Партньорство между медицинските специалисти и семейството;
	7. Тясно взаимодействие и координация със съществуващите здравни, социални и образователни услуги в общността;
	8. Доброволност и информирано съгласие при ползване на предлаганите услуги от страна на семействата;
	9. Мобилен подход с изнасяне на услугите до децата и семействата;
	10. При прилагане на услугите ще бъдат спазвани и основните етични принципи и произтичащите от тях правила на зачитане на човешките права и достойнство, като автономност, благодеяние, ненанасяне на вреда, конфиденциалност и други; уважение към личната история, религиозна, етническа и културна идентичност на всяко дете и неговото семейство.
2. **Основни задачи наЦентъра за майчино и детско здраве**
	1. активно издирване на целевите групи за обхващане с комплекс от здравни и социални услуги в зависимост от потребностите;
	2. подпомагане достъпа на целевите групи;
	3. промоция на здраве, превенция и профилактика на болестите;
	4. подготовка за родителство и подкрепа за добро родителство;
	5. подпомагане отглеждането на детето в семейна среда в съответствие с неговата възраст;
	6. насърчаване на физическото, социалното, емоционално и познавателно развитие на децата в ранна възраст чрез подкрепа за изграждане на добри родителски практики и привързаност родител-дете;
	7. идентифициране на рискови фактори, в т.ч. и социалните, с негативно влияние върху здравето и развитието на детето и качеството на родителските грижи;
	8. ранна интервенция при рискове и проблеми в здравето и развитието на детето;
	9. медицински и здравни грижи (при необходимост).
3. **Достъп до услугите, предоставяни от Центъра**

Предоставянето на услуги от Центъра за майчино и детско здраве става въз основа на ясни правила и процедури.

* 1. Потребителите могат да бъдат насочвани към Центъра от общопрактикуващи лекари, лекари от лечебни заведения за специализирана извънболнична помощ, лечебни заведения, включително и специализирани институции за деца (ДМСГД) и родилни отделения, медицински и немедицински специалисти от детски заведения (детски ясли, обединени детски заведения), здравни медиатори, служители в дирекциите „Социално подпомагане”, в частност в отделите „Закрила на детето”, местни власти, доставчици на социални услуги, семейно-консултативни центрове и други структури, предоставящи услуги за деца и семейства на територията на областта и страната.
	2. Потенциалните потребители могат да заявят желание за ползване на услугите на Центъра и самостоятелно.
	3. Потребители могат да бъдат идентифицирани и чрез мобилна работа в рискови общности.
	4. Участието на потребителите като ползватели на услугите е доброволно.

**5.5.** Предоставянето на услуги се извършва след сключване на договор и след получаване на информирано съгласие за правата и задълженията на потребителите и същността на услугите.

**5.6.** Центърът предоставя услуги на потребители само на територията на съответната област, на която е разкрит.

1. **Прекратяване на предоставянето на услуги**
	1. при изтичане срока на договора;
	2. при навършване на 3-годишна възраст на детето;
	3. по изразено писмено желание на потребителя или неговия законен представител.

**Глава II**

**ОБХВАТ НА ДЕЙНОСТТА**

**1. Основни групи услуги, предоставяни от Центъра**

**1.1.** В рамките на Центъра се предоставят следните основни групи услуги:

a) Здравно-информационни – по въпроси, свързани с опазване на здравето на детето или на жената по време на бременност и в периода на отглеждане на детето от раждането до 3 години;

б) Здравно–консултативни – за формиране на родителски умения и нагласи за грижа за децата (кърмене, хранене, къпане, масажи, стимулиране развитието на детето и други);

в) Индивидуално или групово здравно обучение за повишаване на информираността, формиране на нагласи и поведение на целевите групи за здравословен начин на живот по време на бременността и опазване здравето на новороденото и детето до 3-годишна възраст, грижи за детето в кърмаческа и ранна детска възраст; профилактика на болестите в ранна детска възраст; грижи за бременната и родилката в дома, профилактика на болести, предавани по полов път, контрацептивни методи и други;

г) Домашни посещения;

д) Наблюдение и консултиране за отглеждане на новородено, включително за хранене, хигиена, имунизации;

е) Оценка на медико-социалните рискови фактори за здравето и развитието на детето, включително и такива с въздействие върху родителския капацитет за полагане на правилни грижи за детето;

ж) Информация, консултиране и съдействие за достъп до различни здравни, социални и други услуги, предоставяни на ниво община и област;

з) Привличане и включване в домашните посещения на различни специалисти, както и провеждане на консултации от тях;

и) Медицински и здравни грижи и дейности (чл. 3, ал 1, т. 3 и чл. 5, ал. 1, т. 3 от Наредба № 1/2011 г.за професионалните дейности, които медицинските сестри, акушерките, асоциираните медицински специалисти и здравните асистенти могат да извършват по назначение или самостоятелно*)* за бременни и деца до 3 години.

**1.2.** Предоставянето на услугите, особено на тези, които изискват включване и на други специалисти, се извършва при активна координация с доставчиците на здравни и социални услуги на територията на населеното място, общината, областта.

1. **Потребители и пакети услуги**

**2.1.** Посочените в Глава II, т. 1 услуги, осъществявани от Центъра, са структурирани в три вида пакети – универсален, допълнителен и екстра. Прилагането на всеки един от тях зависи от мястото на предоставяне (на територията на Центъра или друга подходяща структура в общността или в домашна обстановка), категорията потребители (бременни, кърмачета, деца до 3 години) и степента на рисковите фактори.

**2.2.** Универсалният пакет услуги се предоставя на всички бременни, новородени и деца до 3 години.

**2.3.** Допълнителният пакет и екстра пакетът се предоставят на деца и бременни с медико-социален риск или специфични потребности. Прилагането на единия или другия зависи от степента на този риск и индивидуалните потребности.

**Потребители и общ преглед на пакетите услуги**

| **Универсален** | **Допълнителен** | **Екстра** |
| --- | --- | --- |
| **Потребители** |
| 1. Здрави новородени и деца до 3 години.2. Здравно осигурени бременни жени с нормално протичаща бременност.3. Здрави майки-кърмачки и тези с деца до 3 години без здравен и социален риск.4. Семейството като цяло. | 1. Деца с повишен медико-социален риск:- близнаци;- на самотни майки/ бащи;- родени от майки с полово-предавани инфекции (ППИ) или преболедували от ППИ;- изкуствено хранени новородени и бебета до 3-месечна възраст;- осиновени деца и деца в приемна грижа;- контактни с туберкулозно болни.2. Бременни жени с депресия и тревожност.3. Бременни жени с първо дете.4. Родилки, които изпитват затруднения при кърменето и първите грижи с новороденото.5. Родилки със симптоми на след родилна депресия или проблеми с приемането на детето и други. | 1. Деца с повишен медико-социален риск:- недоносени и преносени;- родени от ХИВ позитивни майки;- хипотрофични деца;- с вродени аномалии и малформации;- често боледуващи от остри респираторни заболявания; - деца на диабетно болни майка, баща;- деца, които са обект на насилие или се отглеждат в среда, където има случаи на домашно насилие;- деца на родители с рискови поведенчески фактори – алкохолизъм, наркомании или с психическо отклонение;- деца, при които съществува риск от изоставяне.2. Майки и бременни с рискови поведенчески фактори – алкохолизъм, наркомании или с психическо отклонение.3. Майки и бременни под 18-годишна възраст.4. Безработни родители с дете/ деца до 3-годишна възраст.5. Майки, бременни и деца до 3 години в лоши санитарно-битови условия.6. Здравно неосигурени бременни жени и майки. 7. Родители с ниско ниво на информираност и познания за опазване на здравето на детето и собственото си здраве. |
| Включени услуги |
|  | Предлага се пакетът от универсални услуги и следните специфични за тези групи услуги: | Предлага се пакетът от универсални услуги и следните специфични услуги: |
| 1. Наблюдение в домашна обстановка на здравето и развитието на децата и бременните жени. | 1. По-интензивно наблюдение и здравни грижи в домашна обстановка, както и насърчаване и допълнителна подкрепа при кърменето и отглеждането на детето. | 1. Интензивни, структурирани домашни посещения с:- привличане и включване на различни специалисти за провеждане на консултации;- насочване към информация и специализирани услуги |
| 2. Оценка на семейната среда и ранно идентифициране на рискови фактори и нужди за детето и семейството. | 2. Подпомагане на достъпа на родителите и децата до различни здравни и социални и други услуги, предоставяни на ниво община и област. | 2. Оказване на здравна подкрепа на родители с поведенчески или емоционални проблеми (тютюнопушене, нездравословно хранене, стрес, и други) |
| 3. Предоставяне на информация, съвети и консултации по въпроси, свързани с опазване на здравето на детето или на жената по време на бременност и в периода на отглеждане на детето до 3 години. |  | 3. Предприемане на действия за гарантиране правата и сигурността на детето и бременната жена при необходимост |
| 4. Подкрепа на родителите с предоставяне на съвети, информация и консултации за формиране на родителски умения и нагласи за грижа за децата (кърмене, хранене, къпане, масажи и други). |  | 4. Поддържане на активна координация с личния лекар или лекаря от лечебно заведение за специализирана извънболнична помощ, наблюдаващ съответната категория потребители, както и с дирекциите за социално подпомагане, отделите за закрила на детето и с доставчици на услуги. |
| 5. Насочване и подкрепа за имунизация и скрининг за различни заболявания. |  |  |
| 6. Здравно обучение (индивидуално или групово) за повишаване на информираността, формиране на нагласи в целевите групи за здравословен начин на живот. |  |  |
| 7. Предоставяне на информация за съществуващите здравни и социални структури и услуги на територията на населеното място, общината и областта при необходимост. |  |  |

1. Услугите ще се предоставят основно в дома на потребителите чрез структурирани домашни посещения от квалифицирани медицински сестри и акушерки с допълнително обучение за работа с деца и семейства в общността. В зависимост от разпространението и тежестта на социалните фактори с негативно влияние върху здравето на бременните и децата в домашните посещения се включва и социалният работник към Центъра. При работа с компактни групи малцинствено население е необходимо освен включването в екипа на здравен медиатор, и допълнително обучение относно здравната интеграция на тези групи от населението, с цел да се повиши културалната компетентност на екипите от здравни професионалисти.

**4. Обхват на здравно-социални услуги, предоставяни от Центъра за майчино и детско здраве**

**4.1.** На територията на Центъра могат да се предоставят следните услуги:

* + 1. предоставяне информация на потребителя за услугите, предлагани от Центъра, както и за съществуващите здравни, лечебни и социални заведения и услуги на територията на населеното място/ общината;
		2. предоставяне на информация, предлагане на съвети и провеждане на индивидуални консултации за безопасна бременност, режим и диета по време на бременността, по обгрижване на детето, кърмене и хранене, дневен режим и други въпроси, свързани с бременността и отглеждането на детето;
		3. провеждане на групови обучения на потребителите и членовете на техните семейства за здравословен начин на живот; профилактика на майчинството и детството; здравословно хранене, адекватен хранителен и двигателен режим по време на бременност и кърменето и други;
		4. при нужда насочване към специалисти (рехабилитатори, психолог, логопед и други);
		5. в случай на здравнонеосигурени жени – насочване към подходящи профилактични програми (мобилни кабинети, профилактични програми за рискови бременности и други), съдействие и подкрепа за достъп до такива.

**4.2.** Услугите, изброени в т. 4.1., могат да се предоставят и на територията на други структури на областта, на която действа Центъра, като лечебни заведения, социални услуги за деца и семейства и други. Реда и графика на предоставяне на услугите се договаря със съответната структура.

**4.3.** Обхват на здравно-социалните услуги, предоставяни при домашните посещения

4.3.1. Домашните посещения трябва да започват в пренаталния период с цел да се проследи бременността във възможно най-ранен стадий и да продължат след раждането, докато детето навърши три години.

4.3.2. Фокусът на домашните посещения трябва да бъде поставен върху уязвимите семейства и децата в риск, които имат най-голяма потребност от ранно идентифициране на рискови фактори и нужди за детето и семейството и ранно интервениране или насочване с оглед ограничаване и преодоляване на последствията.

4.3.3. Ролята на домашните посещения е да допълни и разшири грижите, полагани от общопрактикуващите лекари и специализираната извънболнична акушеро-гинекологична и педиатрична помощ за бременни и малки деца, по посока на:

а) промоция на здраве, профилактика и превенция;

б) образование на родителите и подкрепа за развиване на родителски умения за грижа за малките деца;

в) ранно идентифициране на рисковете за здравето и развитието на детето и осигуряване на ранна интервенция.

4.3.4. Във връзка с това основните услуги, предоставяни при домашните посещения, са:

а) проследяване на общото състояние на бременната женаи на детето, разпознаване на евентуални проблеми и подпомагане на семейството за достъп до необходимите грижи и лечение;

б) наблюдение на санитарно-хигиенните условия, грижите за опазване здравето на детето и предлагане на съвети и препоръки за тяхното подобряване;

в) оценка на медико-социалните и поведенчески аспекти на семейната среда за установяване на фактори с негативно влияние върху бременността, отглеждането и развитието на детето и предприемане на мерки за тяхното отстраняване;

г) оценка на грижите за стимулиране на социалното, емоционално, познавателно и речево развитие на детето и насърчаване на добри родителски практики в това отношение;

д) предоставяне на здравна информация, съвети, обучение (вкл. с демонстрация на основни дейности и грижи) за безопасна бременност, режим и диета по време на бременността, подготовка за раждане, обгрижване на детето, кърмене и хранене, дневен режим, стимулиране на нервно-психическото развитие и други въпроси, свързани с бременността или с отглеждането на детето, с отчитане на специфичните нужди и ресурси на всяко семейство;

е) консултиране по въпросите на семейното планиране, сексуалното и репродуктивното здраве;

ж) активно ангажиране на бащите в грижите за детето;

з) проследяване изпълнението на имунизационния календар, насочване и подкрепа за имунизация и скрининг за различни заболявания;

и) разпознаване на белези и риск от насилие (вкл. неглижиране) и изоставяне и предприемане на действия за информиране на компетентните власти с оглед осигуряване закрила на детето;

й) насочване към информация и специализирани услуги за бъдещи родители, деца и семейства;

к) подпомагане достъпа на родителите и децата до различни здравни и социални и други услуги, предоставяни на ниво община и област;

л) медицински дейности (при необходимост).

**Глава III**

**РЕД И ПРОЦЕДУРИ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГИТЕ В ЦЕНТЪРА ЗА МАЙЧИНО И ДЕТСКО ЗДРАВЕ**

1. **Предоставяне на информация за услугите**

**1.1** Евентуалните потребители, заявили интерес, получават подробна информация за предоставяните услуги на разбираем за тях език. Центърът публикува брошура, съдържаща информация, относно съдържанието на различните пакети от услуги, начин на предоставяне на услугите, процедурата за включване като потребител, правата и задълженията на потребителите и извършителите на услугите, описание на процедурите за подаване на жалби и обратна връзка.

**1.2.** Потенциалните потребители получават информация и на място в Центъра, както и по телефона.

**1.3.** Информация за дейността на Центъра може да се предоставя от екипите и на други подходящи места, като практики на общо практикуващи лекари, медицински специалисти, родилни отделения и други, както и по време на мобилна работа в общността.

**1.4.** Всеки контакт с потенциален потребител се документира в регистър, който се поддържа в Центъра.

**1.5.** След първия контакт с възможен потребител и изразено принципно съгласие (от него или негов законен представител) за ползване на услугите на Центъра, се насрочва първо домашно посещение за оценка на потребностите.

**1.6.** В рамките на първия контакт и във времето до провеждане на първото домашно посещение се изследва правния статус на случая, когато става дума за дете, като се проучва правната и/ или фактическа връзка между детето и лицата, които се грижат за него – преглеждат се съответните документи, ако има такива, провежда се анкета с лицата, които се грижат за детето и с други лица от обкръжението на детето, отправят се запитвания към социалните власти и други при необходимост.

1. **Оценка на потребността от услуги**

Центърът за майчино и детско здраве има за цел да подпомогне осигуряването на универсален достъп до здравни услуги на бременните, родилките и децата до 3 години.

**2.1.** Услугите се предоставят своевременно на потребителите.

**2.2.** Услугите се предоставят след оценка на потребностите. След установяване на контакт (по телефон, на място в Центъра или в друга структура, както и при мобилна работа в общността) и заявен интерес за ползване на услуги се договаря първото домашно посещение, което се извършва от медицинска сестра или акушерка в зависимост от категорията на потребителя в рамките на 2 (два) работни дни. При необходимост може да бъде привлечен и социалния работник на Центъра, както и здравен медиатор. Желателно е при първото посещение да се осигури присъствие на двамата родители на детето (или приемните родители или осиновителите или други лица, полагащи грижи за детето). По време на първото посещение семейството/ лицата, на които е поверена грижата за детето се запознават по разбираем за тях начин с услугите, които могат да получат от Центъра, реда и начина за тяхното получаване и се извършва първоначална най-обща оценка на потребностите.

**2.3. Оценката на потребностите на различните групи потребители включва:**

**2.3.1. ЗА БРЕМЕННИ**:

а) здравноосигурителен статус;

б) възраст;

в) семейно положение – омъжена, самотна майка, разведена, вдовица, друго;

г) уточняване на бременността и нейния срок;

д) коя поред е бременността (ако не е първа бременност – имала ли е проблеми, спонтанни аборти, мъртвородено дете и други);

е) желана ли е бременността или не;

ж) наблюдавана ли е от лекар;

з) общо здравословно състояние на бременната жена и бащата;

и) взаимоотношения в семейството;

й) нивото на образование на бременната;

к) идентифициране на рискови фактори и потребности на бременната, които могат да повлияят негативно върху протичането на бременността;

л) материално-битовите условия;

м) има ли предварителна подготовка за раждането и отглеждането на детето;

н) работи ли (месторабота);

о) режим на работа, почивка;

п) хранителен режим;

р) достъп до социални услуги и ресурси (вкл. от страна на общността или разширеното семейство).

**2.3.2. ЗА РОДИЛКИ**(в допълнение към горните въпроси):

а) наблюдение на основни жизнени показатели, лохии, инволутивни процеси в послеродовия период, при нужда насочване към акушер-гинеколог;

б) кърмене;

в) хранителен и двигателен режим за стимулиране и поддържане на лактацията;

г) психо-емоционално състояние и следродилна депресия;

д) привързаност „майка – бебе”.

**2.3.3. ЗА НОВОРОДЕНИ И ДЕЦА ДО 3 ГОДИНИ:**

а) наблюдава ли се детето от личен лекар/ педиатър, колко често;

б) оценка на медицинския риск;

в) оценка на социалния риск;

г) физическото развитие на детето;

д) нервно-психическото развитие на детето;

е) оценка на ежедневните грижи за детето;

ж) оценка на семейната среда;

з) оценка на капацитета на родителите за осигуряване на правилни грижи.

**2.4.** Всички изброени оценки ще се извършват по методология и формат, утвърдени от Центъра.

**2.5.** При необходимост за целите на първоначалната оценка може да се направи допълнително домашно посещение.

**2.6.** Въз основа на направената оценка, съвместно с потребителя, се изработва индивидуален план за предоставяне на услуги.

**3.** Договор между Центъра и потребителя – родител или друг представител на детето, регламентира правата и задълженията на двете страни – Центъра и потребителя на услугите.

**3.1.** Договорът се сключва писмено от началото на предоставянето на услуги (при първото посещение в дома на потребителя или посещението му в Центъра за майчино и детско здраве) и се издава в два еднообразни екземпляра – по един за потребителя и за Центъра.

**4.** Индивидуален план за предоставяне на услуги

**4.1.** В Индивидуалния план се описват дейностите, които Центърът се ангажира да извършва за удовлетворяване на индивидуалните потребности на потребителя, включително и подкрепата, която детето и семейството ще получат, кой и как ще я извърши. Той е реалистичен с ясно формулирани цели и времева рамка.

**4.2.** Планът се актуализира своевременно при нужда (промяна в обстоятелствата, състоянието на потребителя и други) и регулярно при всяко домашно посещение в зависимост от индивидуалните нужди и рискове. Промените се съгласуват с потребителя, а ако е дете, с неговия родител или законен представител. Индивидуалният план се изработва на разбираем за потребителя език и формат в два еднообразни екземпляра, които се подписват от него или от негов законен представител и от директора на Центъра или посещаващата медицинска сестра/ акушерка.

**5.** Видове дейности, отговарящи на потребностите на потребителя

**5.1. Универсален пакет от здравни и социални услуги**

5.1.1. Обхват

а) При предоставяне на услугите от универсалния пакет за бременни, след първоначалното посещение за оценка на потребностите се извършват най-малко 2 домашни посещения, от които едното до 3-тия лунарен месец и едно преди раждането. б) Като част от пакета услуги могат да се предоставят и групови консултации/ обучения в Центъра за майчино и детско здраве или на територията на друга подходяща структура в общността.

в) Допълнителни посещения се извършват за потребителите на другите пакети услуги, например в случаите на деца с повишен медико-социален риск, като техния брой и честота зависят от конкретните нужди.

**5.1.2. ЗА БРЕМЕННИ**

Универсалният пакет се състои от 2 (две) домашни посещения след първоначалното за оценка на нуждите, както следва:

Обхват на извършваните дейности по време на посещенията:

а) Ранно установяване на бременност – до 28-та гестационна седмица;

б) За здравноосигурени бременни – информиране за необходимостта от ранно обхващане с профилактичен преглед от личния лекар или специалист по акушерство и гинекология и при необходимост насочване към такъв с последващо проследяване на резултата;

в) Консултиране и информация за хигиената, храненето, контрол на рисковите поведенчески фактори (тютюнопушене, употреба на алкохол, психоактивни вещества медикаменти, обездвижване и други), работа при вредни условия, хигиена на бременността – хигиена на труда, безопасност, здравословно хранене, контрол на теглото, и други (предоставяне на здравно-информационни и образователни материали:. „Хранене по време на бременност и кърмене”, НЦОЗА и други);

г) Изработване на адекватен хранителен и двигателен режим на бременната;

д) Ранно идентифициране на поведенчески рискови фактори и набелязване на мерки за превенцията им;

е) Провеждане на обучение на бременната за ползите от кърменето за майката и бебето;

ж) Предоставяне на информация за съществуващите здравни и социални структури и услуги на територията на населеното място, общината и областта; насочване към действащи училища за родители или групи за бъдещи родители, предлагани от Центъра или други структури на територията на общината и областта;

з) Оценка на готовността на семейството за посрещане на новороденото – материални условия, емоционална готовност, приемане на детето и други;

и) Оценка на семейната среда, определяне на нуждите на семейството и родителския капацитет;

й) Подготовка за раждане и кърмене;

к) Провеждане на обучение на бъдещата майка и членовете на семейството по отглеждане на кърмаче в домашна среда;

л) Подкрепа и съдействие за намиране на общопрактикуващ лекар за детето при липса на избран от родителя такъв.

**5.1.3. ЗА НОВОРОДЕНИ И ДЕЦА ДО 3 ГОДИНИ**

Универсалният пакет включва 5 домашни посещения (след първото посещение за оценка на нуждите), които се извършват за периода от раждането до навършване на 3 години на детето, както следва:

**1-во посещение**: в рамките на 48 часа от изписването от родилно отделение;

**2-ро посещение**: на 4-тия – 5-тия месец от раждането на детето;

**3-то посещение**: на 12-тия месец от раждането на детето;

**4-то посещение**: при навършване на 2 години;

1. **посещение**: при навършване на 3 години

а) След координация с личния лекар на детето (при наличие на такъв) посещение на новороденото до 48 часа след изписване от родилния дом – даване на нужната информация и индивидуално обучение в дома за основните грижи по отглеждане на детето;

б) Мотивиране и подкрепа (информация, обучение, психо-емоционална подкрепа) за естественото хранене на кърмачетата поне до навършване на 6 месеца;

в) Разработване на адекватен хранителен и двигателен режим на родилката с цел поддържане и съхранение на лактацията;

г) Ранно идентифициране на рисковите фактори на средата и набелязване на мерки за отстраняването им;

д) Оценка на семейната среда и определяне на нуждите на семейството;

е) Оценка на медико-социалния риск;

ж) Проследяване изпълнението на имунизационния календар на детето, насочване и подкрепа за имунизация и скрининг за различни заболявания;

з) Изработване на програма за закаляване съобразно възрастта на детето;

и) Консултации и съвети за обезопасяване на средата и избягване н инциденти с новороденото или малкото дете;

й) Наблюдение на физическото и нервно-психическото развитие на детето и насочване към консултации при установяване на отклонения;

к) Подпомагане изграждането на сигурна привързаност между майката и детето;

л) Насърчаване на позитивното родителство и избягването на всякакви форми на насилие при справяне с нежеланото поведение на малкото дете;

м) Обучение на родителите за стимулиране развитието на детето (социално, емоционално, познавателно, речево) чрез подходящи дейности;

н) Предоставяне на информация за съществуващите здравни и социални структури и услуги, както и за лечебните заведения на територията на населеното място, общината и областта.

**5.2. Допълнителен пакет от здравни и социални услуги**

Допълнителна подкрепа се предоставя на бременни, родилки и майки, които срещат специфични затруднения при грижите за детето (например трудности при кърмене, проблеми със съня на новороденото, тревожност и други). Видът на включените услуги, тяхното времетраене и честотата на домашните посещения са съобразени с индивидуалните потребности и рискове. В допълнителния пакет влизат всички услуги от универсалния пакет и следните по-специфични услуги:

**5.2.1. ЗА БРЕМЕННИ**

Допълнителни домашни посещения могат да се извършват за осъществяване на следните дейности:

а) По-активно наблюдение на бременността и при нужда консултация с акушер-гинеколог;

б) Подкрепа и съдействие за избор на общопрактикуващ лекар/ акушер-гинеколог;

в) Обучение относно хигиена на бременността;

г) Провеждане на обучение за профилактика на майчинството и детството;

д) Подкрепа за промяна на рисково поведение – консултации, насочване и подкрепа за включване в съществуващи в общността програми и услуги;

е) Психо-социална подкрепа при емоционални проблеми, повишен стрес и след родилна депресия;

ж) Допълнително обучение за кърмене;

з) Оценка на готовността на семейството за правилна грижа, проучване на нагласите за изоставяне на детето и наблюдение за белези на неглижиране/ насилие;

и) Насочване, консултиране и съдействие за достъп до социално подпомагане, здравни и социални услуги, лечебни заведения в общността.

**5.2.2. ЗА НОВОРОДЕНИ И ДЕЦА ДО 3 ГОДИНИ**

а) Повишаване на родителските умения чрез консултиране и подкрепа относно: изграждане на позитивни модели на възпитание и отглеждане на детето; особености на възрастовото развитие и идентифициране на белези на неглижиране и насилие;

б) Индивидуално обучение относно основните хигиенни грижи, необходими за кърмачето;

в) Запознаване с правилното физическо и нервно-психическо развитие на детето;

г) Обучение за рационално/ пълноценно хранене на детето в кърмаческа и ранна детска възраст;

д) По-интензивно наблюдение на здравето и развитието на детето;

е) Подкрепа и обучение на родителите за стимулиране на развитието на детето (социално, емоционално, познавателно);

ж) Предоставяне на информация за съществуващите здравни и социални структури и услуги, както и за лечебните заведения на територията на населеното място, общината и областта.

**5.3. Екстра пакет от здравни и социални услуги**

В екстра-пакета влизат всички услуги от универсалния пакет и следните специфични здравни и социални услуги:

**5.3.1. ЗА БРЕМЕННИ И РОДИЛКИ**

а) При липса на здравно осигуряване на бременната жена – използване на възможността за един безплатен преглед от личния лекар в рамките на цялата бременност (осигурен от пакета на медицинските дейности, гарантирани от НЗОК), както и осигуряване на достъп до акушер-гинеколог (при необходимост);

б) Интензивно наблюдение на нормална бременност в случай на здравнонеосигурени бременни жени; насочване към консултация със специалист по акушерство и гинекология от лечебно заведение за специализирана извънболнична помощ;

в) При необходимост оказване на помощ за настаняване в отделение/ клиника по рискова бременност;

г) Психо-социална подкрепа на родителите и подготовка за родителство, както и справяне с родителските задължения;

д) Обучение на родителите на деца с увреждания – как да разбират, стимулират и се грижат за децата си;

е) Разработване и провеждане на обучителни модули на тема превенция на насилие и агресивно поведение, развитие на социални умения и ефективни модели на комуникация във връзката родител-дете;

ж) Насочване и подкрепа за достъп до подходящи услуги за родители, чийто деца са идентифицирани като жертва на домашно насилие;

з) Отворен достъп за сигнали, въпроси, консултации, насочване към компетентни органи и специалисти.

**5.3.2. ЗА НОВОРОДЕНИ И ДЕЦА ДО 3 ГОДИНИ**

а) Посещения в дома на потребителя най-малко 1 път месечно до навършване на 1 година на детето;

б) Помощ при осигуряване на консултации със здравни специалисти;

в) Екипна работа със службите по закрила на детето;

г) Ранно откриване на признаци за малтретиране, вкл. неглижиране на грижите за детето, и набелязване на мерки за гарантиране правата и сигурността на детето. Психологическа и консултативна работа със семейства, при които има риск от неглижиране на детето, насилие или изоставяне. Насочване към подходящи услуги в общността.

д) Разработване и провеждане на обучителни модули на тема превенция на насилие и агресивно поведение, развитие на социални умения и ефективни модели на комуникация във връзката родител-дете;

е) Съдействие за достъп до рехабилитация и здравни грижи в обичайните домашни условия на майки, които отглеждат деца с увреждания до 3-годишна възраст;

ж) Подкрепа и осигуряване на квалифицирана помощ от специалисти за деца със специфични образователни потребности, насочване към индивидуална педагогическа работа с детето, осигуряване на подходящи занимания за детето чрез обучение на родителите и насочване към подходящи, специализирани услуги в общността;

з) Насочване на детето и родителите към доставчици на социални услуги при идентифицирани проблеми в развитието, като дневен център за деца с увреждания, предоставящ рехабилитация, логопедична помощ, център за социална рехабилитация и интеграция, различни терапевтични програма за родителите и други.

**6. Нормативи за дейност**

**6.1.** Всяка медицинска сестра/ акушерка извършва около 80 домашни посещения за месец. В Центъра или на територията на друга подходяща структура могат да се извършват до 4 групови обучения месечно.

**6.2.** За една година всяка медицинска сестра/ акушерка трябва да обслужва не по-малко от 100 реални потребителя в зависимост от потребностите на потребителите, вида и големината на района, който обслужва.

**Глава IV**

**УПРАВЛЕНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЯ НА РАБОТА**

1. Центърът за майчино и детско здраве е структура към лечебно заведение за извънболнична медицинска помощ, който се разкрива на областно ниво.
2. Центърът има изградена управленска структура и разпределение на отговорностите, което му позволява да осъществява услугите ефективно и качествено.
3. Ръководител на Центъра е лице с висше образование по специалност „медицинска сестра“ или „акушерка“ на образователно-квалификационна степен „бакалавър“, образователно-квалификационна степен „магистър” по управление на здравни грижи и с трудов стаж.
	1. Ръководителят притежава добри комуникативни, ръководни и организаторски умения и умения за работа в екип.
	2. Ръководителят ръководи, контролира и отговаря за цялостната организация на работа на Центъра и качеството на предоставяните услуги.
	3. Ръководителят изготвя щатното разписание и длъжностните характеристики на персонала.
	4. Ръководителят разработва Правилник за вътрешния ред на Центъра.
	5. Ръководителят отговаря за целесъобразното изразходване на финансовите средства.
4. За финансовото осигуряване на работата на Центъра се използват ясни и доказали ефикасността си счетоводни процедури.
5. Организация на работа
	1. Центърът осигурява своевременно услуги на потребителите в обем и обхват, съобразен с техните индивидуални потребности, рискове и ресурси.
	2. Услугите се предоставят на потребителите от 9 от 17,30 часа всеки делничен ден. Центърът може да предоставя услуги (включително домашни посещения) и през почивните дни по договореност с потребителите.
	3. Домашните посещения се извършват съгласно предварителен график, изготвен от техническото лице. В Центъра се изготвя и график за груповите обучения.
	4. При първи контакт потенциалните потребители се разпределят към медицински специалист с необходимата квалификация (акушерка или медицинска сестра). Разпределението се извършва на териториален или друг принцип с отчитане на потребностите на семействата и заетостта на патронажните сестри.
	5. Центърът има система за изготвяне на график на посещенията, която отчита потребностите на потребителите, заетостта на патронажните сестри/ акушерки, необходимото време за предоставяне на услугите в дома, както и времето за придвижване. Потребителите задължително се уведомяват за евентуални промени в посещенията.
	6. Продължителността на домашните посещения е достатъчна да осигури качествени услуги и обслужване на потребителя, като тя не може да бъде по-малка от 30 минути.
6. Документация

**6.1.** Всяко домашно посещение или контакт с потребители по телефон или на място в Центъра се документират.

**6.2.** В Центъра се създават и поддържат всички документи, които са необходими за ефективното осъществяване на процеса по предоставяне на услуги, а именно:

* + 1. Лично досие за всеки потребител, което включва: трите имена на потребителя (ако е дете или е недееспособен/а име на бащата, на майката или на законен представител); дата на раждане, постоянен адрес, телефон; име на близък за връзка; име, адрес, телефон на личния лекар; име, адрес, телефон на акушерка/ медицинска сестра; име, адрес, телефон на здравен медиатор; име, адрес, телефон на социален работник; специални физически, медицински или други нужди на детето, оценка на потребностите; вид на пакета от услуги; индивидуален план; дата, от която се предоставя услугата и нейния срок; допълнителни специфични обстоятелства; договор за предоставяне на услугата; допълнителна информация за необходими документи; резултатите от всяко проведено домашно посещение или предоставена услуга; друга документация;
		2. База данни на всички потребители;
		3. Регистър на всички контакти/ домашни посещения по дни;
		4. Регистър за установени нередности от всякакъв вид (насилие, злоупотреба и други) и мерките, които са предприети.

**6.3.** Документите се съхраняват, подредени и в добро състояние, съобразно нормативните правила за архивната дейност.

**6.4.** Документите трябва да бъдат изработени и съхранявани в съответствие със Закона за защита на личните данни и по начин, който гарантира поверителност на информацията за потребителите.

**6.5.** В Центъра се създава и поддържа следната документация за персонала:

* + 1. Щатно разписание и длъжностни характеристики на персонала;
		2. Лично досие на всеки член на екипа;
		3. Писмено разработена политика по набирането и обучението на персонала;
		4. Регистър за трудови злополуки.

**6.6.** В Центъра се разработва и съхранява и следната допълнителна документация:

6.6.1. Писмени правила за съхранение, предаване и споделяне на информация (документопоток);

6.6.2. Месечен график на специалистите;

6.6.3. Процедура за вътрешен контрол върху дейността, както и върху качеството на предоставяните услуги;

6.6.4. Документация за безопасни условия за труд съгласно изискванията на Закона за безопасни условия на труд и подзаконовите нормативни актове;

6.6.5. Финансови документи за всички осъществени транзакции;

6.6.6. Набор от нормативни документи, имащи отношение към детското здравеопазване, правата и закрилата на децата и семействата в България и дейността на Центъра – международни и национални – закони, правилници, указания, регулации, методики;

6.6.7. Дневник на извършени консултации в Центъра, по телефон и на място;

6.6.8. Регистър на проведени обучения и съпътстващите ги:

а) Протоколи от проведено обучение – тема, модули, участници, резултати от обучението;

б) Обратни връзки;

в) Материали на групата;

г) Сертификати/ удостоверения за проведени обучения.

6.6.9. Дневник за сигнали и съпътстващи документи (формуляр за сигнал, протокол от разговора и документ, информиращ органите, занимаващи се със закрила на детето);

6.6.10. Разписана процедура и книга за вписване на възникнал инцидент с дете;

6.6.11. Разписана процедура за действие при установен риск за дете (насилие, злоупотреба, тормоз или изоставяне) и уведомяване на компетентните органи;

6.6.12. Междуинституционални споразумения за работа на местно ниво;

6.6.13. Дневник за работа със студенти и/ или доброволци;

6.6.14. Други релевантни правилници, процедури, журнали, дневници и т.н.

**7.** На потребителите или техните законни представители се осигурява достъп до информацията, която ги касае и ако е необходимо се улеснява ползването й.

**8.** Вътрешна система за контрол на качеството на услугите и защита правата на потребителите.

**8.1.** Осигуряване на качество на услугата:

* + 1. На базата на Методиката се разработва ефективна система за осигуряване на качество на предоставяната услуга, която включва ясни критерии. Индикатори за качество на услугата са: брой потребители; брой чакащи за включване; брой отказали се от услугата преди приключване на договора; брой жалби; влошаване на здравния и социалния статус (извършва се на базата на сравнителен анализ на входящата и изходяща оценка на здравния и социалния статус); обратна връзка и оценка от родителите.
		2. Разработва се процедура за получаване на обратна връзка от потребителите или техни законни представители за качеството на услугите, предоставени им от Центъра. Процедурата включва:

а) Периодична (на 3 месеца) проверка на документацията;

б) Посещения в дома на потребители, подбрани на случаен принцип, с мониториране на извършваните дейности – на 3 месеца;

в) Анкетно проучване/ интервю с потребители (1 път годишно), относно тяхното мнение за качеството на предоставяните услуги и предложения за усъвършенстването им.

8.1.3. Резултатите от работата по осигуряване на качеството се обработват и анализират и се представят на екипа на Центъра, с цел предприемане на мерки за повишаване на качеството. Същите се предоставят за сведение и на потребителите.

* 1. В Центъра се разработват правила и процедури за защита на правата и интересите на потребителите. Те се базират на практиката и съответстват на действащото законодателство в страната и се актуализират 1 път годишно. Мониторират се в рамките на процеса за осигуряване на качество на услугата и обхващат следните области:
		1. Извършвани дейности – по вид пакет и по групи потребители;
		2. Безопасни условия за предоставяне и получаване на услугата – без заплаха или осъществяване на сексуален, етнически, финансов, политически и друг тормоз, насилие, агресия;
		3. Осигуряване на качество на услугата;
		4. Поверителност на личната информация;
		5. Използване на недискриминационни практики;
		6. Поведение при критични ситуации;
		7. Достъп до дома на потребителя;
		8. Водене на отчетна документация;
		9. Оплаквания и похвали;
		10. Дисциплинарни нарушения и оплаквания;
		11. Развитие на персонала.
	2. Потребителите и екипът от специалисти, работещи в Центъра, са запознати с така разработените правила и процедури.
	3. Жалби – потребителите или техните законни представители трябва да са сигурни, че техните жалби ще бъдат приети, разгледани и по тях ще бъдат предприети нужните действия. Центърът има разработена ясна и достъпна процедура за приемане и разглеждане на жалби:
		1. Писмените жалби се завеждат в „Регистър за сигнали и жалби”, специално създаден за целта. В него се вписва името на подаващия жалбата и тя се завежда с индивидуален входящ №, който се предоставя в писмен вид и на жалбоподателя.
		2. Жалбите се разглеждат в срок до 10 работни дни от подаването им.
		3. Потребителят получава информация в писмен вид за резултата от предприетите действия по жалбата, не по-късно от 1 месец след подаването й.
		4. При констатиране на нарушение на нормативно признати критерии и стандарти за предоставяне на услугата, извършителят е длъжен да сигнализира съответните органи.
		5. Копие от документацията се прилага към досието на съответния потребител и/ или водещия специалист по случая.
		6. Устните жалби (в случай че жалбоподателят е неграмотен или е направена по телефона) също се отбелязват в „Регистър за сигнали и жалби ”.
		7. В срок до 10 работни дни се проверява верността на ситуацията.
		8. При установяване на нередност се процедира, като при писмена жалба.

**Глава V**

**МАТЕРИАЛНА БАЗА**

**1.** Материална база.

**1.1.** Центърът се разкрива на областно ниво с филиали към по-големите общини, а в малките общини се разкриват изнесени работни места. Структурата на Центъра се определя в зависимост от конкретните условия и с оглед изнасяне на услугата най-близко до семействата и обслужваната общност.

**1.2.** Основният офис на Центъра се състои от добре оборудвани офиси, зала за обучение, чакалня за посетители и сервизни помещения. Предлага сигурна работна среда и място за провеждане на консултации и поверителни разговори (*Приложение 1*).

**1.3.** Филиалите и изнесените работни места се разкриват в подходящи за целта помещения. Тези помещения се състоят от оборудван като офис кабинет, и при необходимост чакалня и сервизно помещение.

**Глава VI**

**УПРАВЛЕНИЕ, ПОДБОР И НАЗНАЧАВАНЕ НА ПЕРСОНАЛ**

**1.** Структура на персонала – за изпълнение на предвидените дейности Центърът за майчино и детско здраве задължително разполага с персонал със следната квалификация и длъжности:

**1.1.** медицински сестри с доказан опит за работа с деца;

**1.2.** акушерки;

**1.3.** социален работник;

**1.4.** координатор – технически секретар;

**1.5.** помощен персонал.

1. Персоналът има подготовка, компетентност и опит за качествено извършване на дейностите, определени с длъжностна характеристика и реализиране на целите и задачите на Центъра за майчино и детско здраве.
2. Броят на основния медицински персонал (медицински сестри и акушерки) се определя в съответствие с броя на потенциалните потребители, техните потребности, размера и вида на обслужваната територия.
3. В зависимост от нуждите на потребителите в екипа могат да бъдат включвани чрез наемане с договор за услуги (или граждански договор) или чрез използване на налични услуги в общността и други специалисти:
	1. психолог;
	2. акушер-гинеколог;
	3. педиатър;
	4. рехабилитатор;
	5. логопед.

**5.** За осигуряване на достъп до етнически обособени групи се привличат и здравни медиатори от общността.

**6.** Задълженията и отговорностите на членовете на екипа са точно и ясно определени в длъжностни характеристики. Всеки член на екипа е запознат със съдържанието на своята длъжностна характерстика.

**7.** Персоналът може да се наема на пълен работен ден или почасово.

**8.** Подбор на персонала

**8.1.** Подборът и наемането на персонал се осъществява съобразно българското трудово и административно законодателство и осигурява качествено изпълнение на задълженията, регламентирани в съответните длъжностни характеристики.

**8.2.** Подбор и назначаване на медицински специалисти (медицински сестри и акушерки) и социални работници – извършва се чрез интервю и съобразно с основните компетентности, изисквани за заемане на съответната длъжност. Кандидатите за работа задължително представят писмена автобиография (европейски формат), мотивационно писмо, оригинал и ксерокопие на диплома за завършено образование по специалността, медицинско свидетелство и свидетелство за съдимост. Наемат се само кандидати, които са показали добри резултати по време на събеседването, не са осъждани и се намират в добро физическо и психическо състояние. За осъществяване на дейностите по програмата извършителят на услугата може да назначава и пенсионери.

**8.3.** Подбор и назначаване на технически секретар – лицето, трябва да притежава диплома за завършено средно образование (изискуем минимум) и много добро работно ниво на компютърна грамотност.

**8.4.** Подбор и назначаване на помощен персонал (чистачка) – извършва се чрез интервю и подадено заявление. Наемат се само кандидати, които са показали добри резултати по време на събеседването, не са осъждани и се намират в добро физическо и психическо състояние. Може да се назначават и пенсионери.

**8.5.** С останалите специалисти (лекари – специалисти, рехабилитатори, логопеди и други) при нужда се сключват граждански договори за извършване на определени дейности.

**8.6.** Новоназначените служители от основния екип медицински специалисти подписват трудов договор, изработен според реда и условията на Кодекса на труда, и Декларация за спазване на поверителността на личните данни и информацията и се запознават с длъжностната си характеристика, която е част от техния трудов договор. В нея се описват техните задължения, отговорности и подчиненост.

**8.7.** В трудовото досие на всеки служител се вписват и съхраняват всички данни за евентуални негови дисциплинарни нарушения и наложени наказания.

**9.** Безопасни условия на труд.

**9.1.** В Центъра се спазва стриктно българското законодателство за осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд.

**9.2.** Разработват се правила за осигуряване на здравето и безопасността на служителите, осъществяващи домашните посещения. Те включват:

* + 1. Оценка на риска за здравето и безопасността на работните процеси и факторите от околната среда;
		2. Планиране на адекватни мерки за предотвратяване на риска, съобразно направената оценка;
		3. Наблюдение и контрол на изпълнението на планираните мерки;
		4. Процедури за докладване и проучване на злополуки, заплахи от насилие към служители, опасност от заразяване с инфекциозно заболяване;
		5. Учебен план и програма за обучение и инструктаж на служителите по темата.

**9.3.** При констатиране на риск за здравето и безопасността, на служителите се осигуряват лични предпазни средства и се предоставя информация за рисковете.

**9.4.** На служителите се осигурява обучение за използването, съхраняването и проверка на изправността на личните предпазни средства.

**10.** Развитие и обучение на персонала.

**10.1.** На служителите се осигуряват възможности за развитие чрез обучение и обмяна на опит. Осигурява се въвеждащо обучение на всички новоназначени медицински сестри, акушерки и социални работници, което трае минимум 120 академични часа и задължително включва следните раздели и теми:

***10.1.1. Комуникативни умения*** – особености при осъществяване на комуникация в дома на пациента. Предотвратяване на конфликтни ситуации. Умение за водене на разговор.

***10.1.2. Развитие на детето в ранна детска възраст***

***10.1.3. Развитие на детския мозък, позитивно родителство и теория на привързаността***

***10.1.4. Грижи за здравото дете в домашна среда – видове*** (хигиенни грижи, хранене, закаляване, безопасност на детето, наблюдение на физическото и нервно-психическото развитие, имунизации, оценка на медико-социалния риск при деца от 0 до 3-годишна възраст)

***10.1.5. Подкрепа за кърмене***

***10.1.6. Обучението, като основна функция в работата на медицинската сестра и акушерка*** – (Учебен процес. Етапи и елементи на учебния процес. Специфични особености на учебния процес при обучение на деца и възрастни (здрави и болни); Принципи, форми и методи на обучение; Специфични особености на обучението на деца до 3-годишна възраст; Проблеми при обучението на възрастни)

***10.1.7. Образователна и здравна интеграция на уязвими малцинствени групи***

***10.1.8. Културална компетентност на съвременната медицинска сестра/ акушерка. Проблеми и различие при обгрижване на деца и възрастни (здрави и болни) от различни етнически групи.***

***10.1.9. Методика за предоставяне на услугата и документация***

***10.1.10. Етични правила при работата на медицинския (здравния) специалист в дома на пациента***

***10.1.11. Здравословни и безопасни условия на труд. Поведение при евентуално агресивен потребител***

***10.1.12. Правила при раздаване и съхранение на лекарствени средства в домашна среда, оказване на първа помощ***

**10.2.** Обучението задължително включва теоретична и практическа част. Обучението може да се извършва от Медицински университети, Националния център по обществено здраве и анализи, както и от професионални организации на професионалистите по здравни грижи и лекарите, съгласно действащото законодателство.

**10.3.** Най-малко два пъти годишно се провежда поддържащо обучение на персонала, а при идентифициране на потребности от такова и в по-кратък период. Персоналът може да повишава квалификацията си и чрез участия в специализирани курсове или друг вид обучение извън Центъра, свързани с дейностите, които осъществява.

**10.4.** Разработва се система, съдържаща точни и ясни критерии за оценка на качеството на труда на служителите, с цел моралното и материалното им стимулиране.

**11.** Мониторинг – работата на служителите и нейното качество се оценяват един път годишно. Получените резултати се документират.

**12.** Професионална подкрепа (супервизия) на персонала

**12.1.** Всички членове на основния екип получават групова супервизия веднъж месечно. Основна цел на груповата супервизия е улесняване и подпомагане на комуникацията между екипите, подобряване качеството на работа и уеднаквяване на подходите на работа, снемане на напрежението.

**12.2.** Всеки член на екипа получава индивидуална супревизия минимум веднъж в годината и при необходимост.

**12.3.** Супервизията може да бъде външна или вътрешна за Центъра.

**Глава VII**

**КООРДИНАЦИЯ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СЪС СТРУКТУРИТЕ НА СИСТЕМАТА НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕ И ДРУГИ СТРУКТУРИ**

1. Центърът разполага с информация (точен адрес, ръководител, телефони за връзка) с всички лечебни и здравни заведения, изпълнители на здравни и социални услуги, областните и общинските здравни и социални служби, Регионална здравна инспекция, Български лекарски съюз, общопрактикуващи лекари, дирекции „Социално подпомагане“ (отдели за закрила на детето), сдружения, родителски организации, специалисти, работещи в детски заведения, и други.
2. Центърът предоставя на посочените в т. 1 заведения и институции писмена информация за своя персонал, която включва име, адрес, телефон, месторабота (на територията на Центъра или извършващ домашни посещения с населените места), вид и ред на предоставяните услуги.
3. Центърът осъществява своята дейност в сътрудничество и координация с посочените в т. 1 заведения и институции.
4. Центърът сключва споразумение с родилните и детски отделения на територията на областта за своевременно получаване на информация за изписаните новородени деца и за лекуваните деца. Центърът задължително има регистрация като оператор на лични данни, като събира, обработва и разпространява информация в съответствие със съответните законови изисквания.
5. Центърът предоставя на личните лекари писмена информация за медицинските сестри/ акушерки, които извършват домашни посещения в техния район на обслужване.
6. Медицинските сестри/ акушерки, извършващи домашни посещения, координират своята дейност и си сътрудничат с личните лекари, наблюдаващи съответните потребители, както и с регионалните здравни инспекции – за случаите на неосигурени лица, които се ползват с определени медицински дейности по силата на Закона за здравето.
7. Насочването на потребителите към специалист/ професионалист в определена област (кинезитерапевт, лекар-специалист, рехабилитатор, логопед и други), с цел по-пълно удовлетворяване на индивидуалните им потребности, се извършва съгласувано с личния лекар. Служителите, осъществяващи услугите в Центъра за майчино и детско здраве, работят в екип с тези специалисти/ професионалисти.
8. Екипът личен лекар (ОПЛ, педиатър, акушер-гинеколог) и медицинска сестра/ акушерка, извършваща домашни посещения, обсъждат потребителите с проблеми поне веднъж на два месеца с оглед по-нататъшно интервениране.
9. Центърът разработва програма за съвместна дейност с представители на общините, медиите, институциите за деца, доставчиците на социални услуги за деца и семейства за провеждане на разяснителна кампания, организиране на детски празници и други съвместни събития, с оглед подкрепа на децата и техните семейства за интегрирането им в социалната среда.
10. Центърът получава обратна връзка за степента на удовлетвореност на потребителите на база разработен за целта формуляр или по време на специално организирани сесии. В зависимост от образователното ниво и културалните особености на потребителите обратната връзка може да се получи и неформално по време на индивидуални срещи. Обратните връзки служат за
	1. по-подробно разбиране от потребителите на задачите и проблемите, свързани с дейността на Центъра;
	2. изследване на мнението за развитие на дейността;
	3. получаване на предложения за подобряване качеството на предоставените услуги

**Глава VIII**

**КОНТРОЛ НА ДЕЙНОСТТА НА ЦЕНТЪРА**

Контролът и методическото ръководство на дейността на Центъра за майчино и детско здраве се осъществява от Министерство на здравеопазването чрез съответната Регионална здравна инспекция и Националния център по обществено здраве и анализи.

Методиката е утвърдена на основание чл. 5, т. 15 от Устройствения правилник на Министерството на здравеопазването, във връзка с чл. 1 (1) от Меморандума за сътрудничество по Проект „Център за майчино и детско здраве” между Министерство на здравеопазването, УНИЦЕФ, Агенцията за социално подпомагане, МБАЛ-Шумен и Медицинския център-МБАЛ Шумен.

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 7**

**МЕТОДИКА**

**ЗА УСЛОВИЯТА И НАЧИНА НА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА СОЦИАЛНАТА УСЛУГА ЗВЕНО „МАЙКА И БЕБЕ”**

**ВЪВЕДЕНИЕ**

Настоящата методика е разработена в съответствие с изискванията на Закона за закрила на детето (ЗЗД), Закона за социално подпомагане (ЗСП) и Правилниците за прилагането им, както и на Наредбата за критерии и стандарти за социални услуги за деца. Разработването й се основава на опита, натрупан в работата на звената „Майка и бебе” (ЗМБ) към Комплексите за социални услуги за деца и семейства (КСУДС), създадени по проект “Реформа за повишаване благосъстоянието на децата” на МТСП, както и на съвременните научни знания за развитието на детето, в които основно значение се придава на връзката с майката. Методиката е разработена на базата на широко обсъждане в мултидисциплинарна група, включваща представители на Министерство на труда и социалната политика (МТСП), Агенцията за социално подпомагане (АСП), Държавната агенция за закрила на детето (ДАЗД), доставчици на услуги, НПО, както и на клиенти на ЗМБ.

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

Ясното описание на целта и обхвата на услугата, на целевите групи и критериите за прием, както и на механизмите на взаимодействие между Дирекция „Социално подпомагане” (ДСП) и доставчика на услугата допринася за подобряване на работата по превенция на изоставянето на малки деца.

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

Методиката е предназначена да служи на общинските администрации и в качеството им на възложители, като им дава основа за предявяване на изисквания по отношение на обхвата и качеството на предлаганата услуга при провеждането на конкурси за избор на доставчик и при осъществяването на контрол върху качеството.

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

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

**СЪЩНОСТ НА УСЛУГАТА**

**1.Определение**

Звено „Майка и бебе” (ЗМБ) е социална услуга в общността, която предоставя временно настаняване до 6 месеца на бременни жени и майки в риск да изоставят децата си, насърчава родителската привързаност, подпомага младите майки чрез социално, психологическо и юридическо консултиране и подкрепа /чл. 36, ал. 2, ППЗСП, допълнителни разпоредби, т.30/

Услугата включва:

1. Предоставяне на подслон и грижи на майката и детето, което предполага:

* осигуряване на безплатен подслон за двойката майка-дете в условия на сигурност и уважение;
* осигуряване на подходящи условия за полагане на грижи за майката и детето;
* съдействие за достъп до здравната мрежа, намиране на личен лекар за майката и детето, при необходимост осигуряване на лекарства и медицински изследвания;
* осигуряване на благоприятни условия за развитието на детето.

2. Предоставяне на специализирана помощ на майката за създаване и развитие на привързаността майка - дете и за развитие на родителските умения.

3. Предоставяне на специализирана помощ /консултиране, придружаване, посредничество/ на майката за подобряване на отношенията с членовете на семейството и с общността като цяло, за подобряване на социалните умения с цел предотвратяване на социалната изолация и подготовка за успешното социално интегриране на двойката майка – дете.

**Капацитетът** на ЗМБ е от 6 до 10 майки и техните деца и се определя взависимост от потребностите на общината и региона.

**2. Цели**

Основната цел на услугата ЗМБ е да предотврати изоставянето и настаняването в институция на децата от 0 до 3 години, като в същото време предотвратява ситуации, застрашаващи сигурността, здравето и развитието им. В случаите, когато се настаняват майки с повече от едно деца, някои от които на възраст над три години, се подпомага превенцията на изоставянето и на по-големите деца.

Настаняването в ЗМБ цели още:

* Осигуряване на закрила на детето, без да се налага отделяне от майката и настаняване в специализирана институция;
* Осигуряване на ежедневно взаимодействие между майката и детето, което е от ключово значение за изграждане на привързаност;
* Оказване на специализирана помощ и подкрепа на майката, която й дава възможност да се приспособи и да изгради привързаност към детето си;
* Предотвратяване на социалната изолация на двойката майка – дете и подготовка за успешно социално интегриране;
* Извършване на задълбочена оценка на родителския капацитет на майката, което подпомага органите за закрила при вземането на дългосрочни решения за бъдещето на детето.

**3. Целеви групи**

 Основен ползвател на целия комплекс от услуги в звено “Майка и бебе” е двойката[[9]](#footnote-9)[1]майка-дете, при която детето е в риск от настаняване в институция и е на възраст до три години.

Основните целеви групи са:

* двойка майка-дете, при която детето е в риск от настаняване в специализирана институция (самотни майки, непълнолетни, майки в затруднено социално положение, двойка майка-дете, подложена на насилие);
* бременни в последните месеци на бременността в риск да изоставят детето си след раждането /непълнолетни бременни, които не са подготвени за родители, бременни в тежка материална, жилищна, финансова или семейна ситуация/;
* двойка майка-дете в процес на възстановяване на семейните връзки след предприета реинтеграция, в случаи, когато детето е било настанено в специализирана институция и е необходим междинен етап на комплексна помощ и подкрепа за майката, за да може детето отново да се интегрира в семейството.

 Като се има предвид, че за подготовка на повторното социално интегриране Звено “Майка и бебе” не работи само с майката и детето, на които дава подслон и специализирана помощ, но и с бащата и с други членове на разширеното семейство, може да се приеме, че клиент на услугите на центъра е и семейството, на което се оказва помощ да изгради отново основните семейни връзки и да осигури на детето благоприятна среда за неговото отглеждане и развитие.

**4. Основни принципи на работа в ЗМБ:**

* Поставяне на най-добрия интерес на детето в центъра на работата;
* Индивидуализиране на интервенциите при работа по случай;
* Работа в екип и междуинституционално сътрудничество;
* Опора на силните страни и ресурсите на майката и детето, на семейството и общността;
* Доброволност за ползване на социалните услуги, предоставяни от ЗМБ;
* Договорен модел на работа;
* Информирано съгласие;
	+ Зачитане и уважение на личността на майката, зачитане правото й на мнение по въпроси от неин и на детето интерес;
	+ Поверителност;
* Партньорство между интердисциплинарния екип на Звеното и ползвателите;
* Насърчаване на чувство на отговорност и независимост у майката;
* Ограничен период на предоставеното настаняване;
* Настаняване на двойката –майка дете в ЗМБ, което се намира възможно най-близко до населеното място, в което тя живее.

**Глава ІІ. Развитие на случая в ЗМБ**

**Стандарт 1: Вход към услугата**

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

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

**1.1. Отдел „Закрила на детето” (ОЗД)в Дирекция „Социално подпомагане”(ДСП) насочва бременната жена/майката към услугата ЗМБ, ако тя отговаря на следните условия:**

* Попада в поне една от изброените целеви групи;
* Детето й е на възраст до три години;
* Готовност на майката да сътрудничи на екипа на услугата за постигане на целите на плана за действие;
* Майката (бременната) има необходимите задължителни медицински документи, посочени в т. 1.3;
* Двойката майка-дете (бременната) са от населено място, принадлежащо към общината, където е разкрита услугата, или от друга община, която се намира в непосредствена близост до ЗМБ. Възможни са и изключения от това правило, ако това е в интерес на детето.
* Началник ОЗД в ДСП определя за всяка двойка майка-дете или бременна социален работник, водещ случая. Когато случаят е насочен от Д”СП”от друга община в страната, водещ случая остава социалният работник от съответната община, а началник ОЗД от общината, на чиято територия се предоставя услугата, определя координиращ случая социален работник. Той работи в тясно сътрудничество с двете страни – настаняващия ОЗД и доставчика - и оказва необходимото съдействие за успешното развитие на случая, участва в планираните прегледи и изготвя необходимите по случая социални доклади.
* След извършена оценка на случая, директорът на Д”СП” по предложение на водещия социален работник от ОЗД издава направление за ползване на социална услуга ЗМБ съгласно чл. 20, ал. 2 от ППЗЗД *(Приложение 4 от ППЗЗД)* , придружено от социален доклад и план за действие. Ако насочената за ползване на социална услуга в ЗМБ майка или бременна е непълнлетна или малолетна, директорът на Д”СП” издава заповед за ползване на услугата съгласно чл. 20 ал. 4 т. 1 от ППЗЗД.
* При получаване на сигнал за ползване на социална услуга или заявка от страна на семеен лекар, лечебно заведение, училище, НПО или др. директно в ЗМБ, дежурният член на екипа на ЗМБ сигнализира ОЗД в ДСП и след проверка и оценка на случая, двойката майка-дете се насочва за предоставяне на услугата.
* В случай на спешно настаняване,директорът на Д”СП” издава заповед/направление за ползване на услугата и придружаващите го социален доклад и план за действие в срок до 10 дни. Когато се налага спешно настаняване по сигнал от други институции, доставчикът приема майката и в първия работен ден след приема уведомява ОЗД към ДСП.
* Ако майката, насочена за ползване на социалната услуга ЗМБ, има повече от едно дете, директорът на Д”СП” по предложение на водещия социален работник от ОЗД издава направление със социален доклад и план за действие за всяко едно от децата.

**1.2. Водещият социален работник от ОЗД организира планираща среща с ръководителя на ЗМБ за настаняване на майката**.

* На срещата се обсъжда датата на настаняване, въпроси, свързани с целта и продължителността за ползване на услугата, история на семейството, „портрет” на детето и необходимите документи. Водещият случая социален работник води протокол.
* В деня, определен за настаняване на двойката майка-дете, водещият социален работник от ОЗДпредставя майката и детето на ръководителя на ЗМБ.
	1. **Задължителните документи при приема на ползвател в ЗМБ са:**
* Направление, съпроводено от подробен социален доклад и план за действие изготени от водещия социален работник от Д”СП” надлежно оформени съгласно законосъобразния ред.
* Медицинско удостоверение от лекуващия лекар на детето и майката за моментното здравно състояние, наличие на хронични заболявания, както и че не са били в контакт със заразно болни/заразоносителство, придружени от резултатите от изследване за:
* сифилис на майката;
* бацилоносителство на майката и детето/децата;
* При настаняване на майка с бебе в ЗМБ от родилния дом се представят резултатите от изследванията, направени в здравното заведение (епикриза).
* При спешни настанявания, когато майката няма необходимите медицински документи, доставчикът приема двойката майка-дете само ако има специално обособено за целта помещение (самостоятелна стая със самостоятелна кухня и санитарен възел)с оглед превенция на заразните заболявания и медицинските изследвания се подготвят във възможно най-кратък срок.
	1. **Доставчикът на услугата изработва процедура по прием в ЗМБ. Персоналът познава и следва процедурата.**

В процедурата ясно се описват следните елементи:

* изискващата се задължителна документация по приема,
* откриване на досие на ползвателя,
* настаняване и запознаване с услугата и Правилника за вътрешния ред,
* предоставяне на вещи за ползване,
* представяне и запознаване с останалите ползватели.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатори за изпълнение** | **Източник на информация** |
| За всяка двойка майка-дете – бременна, майка и дете/деца има издадено направление/заповед от Д”СП” със съпътстващи го социален доклад и план за действие. | Лично досие на ползвателя |
| За всеки ползвателима отворено досие. | Съответствие на ползвателите, вписани в регистъра на услугата и отворените лични досиета. |
| Всеки ползвател има задължителен набор от документи по приема. | Лично досие на ползвателя |
| Има разработени писмени процедури за прием на ползватели, включително и при спешно настаняване. | Писмена процедура  |
| Планиращите срещи и срещите за представяне на ползвателите се протоколират. | Протоколи от срещите |

**Стандарт 2: Управление на случай в ЗМБ**

**Управлението на случай в ЗМБ се осъществява в условията на партньорство и договаряне между ОЗД, доставчика и ползвател.**

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

**2.1. При постъпването на нов ползвател (двойка майка-дете) в ЗМБ ръководителят на услугата определя ключов социален работник по случая и го представя на ползвателя при неговото настаняване.**

* Ключовият социален работник води досието на ползвателя, в което прилага всички събрани по случая документи и координира дейностите по изготвянето и изпълнението на плана за предоставяне на услугата,
* При постъпване на бременната жена/майката ключовият социален работник я информира за вида на предлаганата социална услуга и предоставя информация за доставчика. Той запознава ползвателя с Правилника за вътрешния ред. В деня на настаняването на ползвателя ключовият социален работник провежда интервю с нея за предварително очертаване на проблема, нуждите, целите на престоя и стъпките за тяхното постигане.

**2.2. До 3 дни след приема се сключва договор за ползване на социални услуги.**

* В договорасе посочват вида на предлаганите услуги, срока и условията на ползване, правата и задълженията на страните. Майката попълва декларация за даване съгласие по Закона за защита на личните данни (ЗЗЛД) и декларация за предоставена информация.

**2.3. Ключовият социален работник инициира сформирането на мултидисциплинарен екип по конкретния случай, включително и външни специалисти, когато е необходимо**. Мултидисциплинарният екип провежда периодично срещи за обсъждане развитието на случая. Ключовият социален работник координира работата по случая на ангажираните специалисти и следи за постигането на поставените цели.

**2.4. До 14 дни след сключване на договора за ползване на социалната услуга с майката ключовият социален работник изготвя специализирана оценка.** .

* Оценката се основава на предварителната информация от социалния доклад към направлението, събраната информация от проведените разговори и наблюденията на екипа по случая. Изготвя се специализирана оценка поотделно на майката и детето/децата.
* Ключовият социален работник споделя на достъпен език изготвената оценка с майката, като активно търси нейното мнение и съгласие.
* Специализираната оценка на майката задължително покрива следните области:
* проучване на връзката майка-дете и родителския капацитет на майката;
* оценка на потребностите;
* оценка на зоните на потребност от помощ;
* оценка на ресурсите;
* анализ на ситуацията.
* Оценката на бебето/децата се извършва в следните области:
* базисни потребности;
* здравеопазване;
* образование;
* стимулиране на развитието.
	+ Ключовият социален работник обсъжда изготвената оценка с водещия случая социален работник от ОЗД (с екипа по случая към ОЗД), не по-късно от 3 дни след съгласуването й с екипа по случая и с майката.

**2.5. На базата на специализираната оценка на потребностите, ключовият социален работник разработва план за предоставяне на услугата.**

* Ключовият социален работник помага на майката при определяне целите на плана за престоя й с оглед търсенето на решения на идентифицираните проблеми. Той ръководи процеса по договаряне на ангажиментите, изясняване на ролите и задачите на отделните специалисти и майката по изпълнението на планаи координира неговото изпълнение.
* Планът за предоставяне на услугите е специфичен по своите цели, съдържание, методи и продължителност в съответствие с конкретния случай.
* В плана за предоставяне на услугата ключовият социален работник вписва дата за преглед на изпълнението му. В прегледа задължително участва майката, а при необходимост отделни специалисти или целият мултидисциплинарен екип по предоставяне на услугата

**2.6. Ключовият социален работник свиква не по-рядко от един път месечно екипа, който работи по случая, за който той отговаря**.

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

**2.7. Ключовият социален работник и водещият случая от ОЗД регламентират честотата и начините за провеждане на прегледите на случая.**

* Прегледът на всеки случай се прави поне на три месеца.
* Преглед на плана може да се прави и по-често, ако водещият случая социален работник от ОЗД го е заложил в плана за действие, при поискване от страна на ключовия социален работник или на член на екипа по случая.
* При всеки преглед ключовият социален работник представя доклад до директора на Д”СП”за изпълнението на плана по предоставяне на услугата.
* Мултидисциплинарният екип и майката участват в срещите по прегледите. В срещите по преглед на случая могат да се канят и други лица, роднини или близки на майката.
* Всяка среща за преглед на случая се документира, като се отбелязват целите на срещата, дискутираните проблеми, набелязаните цели и дейности на работа и поетите ангажименти от присъстващите.

**2.8. Ключовият социален работник подпомага мобилизирането на ресурсите на майките и общността в подкрепа постигане на целите на плана за услуги**.

* Той оказва подкрепа на майката в областта на преоткриването, овластяването, усъвършенстването на нейните способности с оглед на успешното й социално включване.
* Екипът, работещ по случая - ключов социален работник, дежурни по смяна, други специалисти, оказва подкрепа и съдейства на майките за изпълнение на индивидуалния им план за услуги.
* Предприемането на действия по изпълнение на плана за предоставяне на услугата става със съгласието на майката, освен в случаите, когато това не е в интерес на детето.

**2.9. За всяка майка и всяко дете се водят отделни досиета**.

* Досиетата се съхраняват от доставчика съгласно изискванията на нормативната база за съхраняване на лични данни.
* Досието на всяка бременна/майка съдържа:
* направление, план за действие, социален доклад от Д”СП”;
* задължителна документация при постъпване, вкл протокол от планиращата среща с ОЗД;
* договор, анекси към него;
* специализирана оценка, индивидуален план за услуги;
* протоколи от екипни срещи с ОЗД, доклади от доставчика за развитието на случая;
* медицински документи;
* други.
* Досието на всяко дете съдържа:
* направление, план за действие, социален доклад от Д”СП”;
* задължителна документация при постъпване;
* специализирана оценка, индивидуален план за услуги;
* протоколи от екипни срещи с ОЗД, доклади от доставчика за развитието на случая;
* медицински документи;
* други.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатори за изпълнение** | **Източник на информация** |
| Всеки ползвател има определен от ръководителя на ЗМБ ключов социален работник. | Регистър на ползвателите |
| Всички ползватели бременни жени/майки са информирани за вида на предлаганата социална услуга. | Подписан договор от майката за ползване на услуга ЗМБ. Интервю с ползвателите |
| Всички специализирани оценки са изготвени от ключовите социални работници до 14 дни след сключване на договора за предоставяне на услугата с ползвателкта. Майките е запозната и е съгласна с направената оценка. | Лично досие на ползвателя. Разговор с майката. |
| Планът за предоставяне на услугите е разработен съвместно с майката. | Планът е подписан от майката |
| Проведени са прегледи по отделните случаи с ОЗД. | Протоколи от проведените прегледи в личното досие на ползвателя |
| Изготвени са доклади за развитие на случая до Д”СП”. | Доклади за развитието на случая в личното досие на ползвателя.  |
| Всички ползватели на услугата имат необходимите задължителни документи. | Лично досие на ползвателя |

**Стандарт 3: Изход от услугата**

**Има ясни процедури за подготовка на двойката майка – дете за напускане на ЗМБ.**

**Резултат:**

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

**3.1. Прекратяването/ изходът от услугата става:**

* След изтичане срока на направлението от Д”СП” и след като са постигнати целите за съвместна работа, посочени в индивидуалния план за услуги;
* Преди изтичане срока на направлението от Д”СП” Д при следните случаи:
* при постигане на целите, посочени в индивидуалния план за услуги;
* по желание на ползвателя;
* при системно нарушаване правилника за вътрешния ред и в случаите, когато майката не работи за изпълнение целите на индивидуалния план.
* при установено наличие на риск за правилното развитие на детето, което налага предприемане от страна на Д”СП”на друга мярка за закрила;

**3.2. Прекратяването на услугата следва следната процедура:**

* ключовият социален работник провежда работна среща със социалния работник от ОЗД, водещ случая, на която се обсъждат постигнатите резултати и необходимостта от прекратяване на услугата.
* ключовият социален работник изготвя доклад/предложение до Д”СП”(по чл.22, ал.2 от ППЗЗД), в който се прави оценка на постигнатите резултати и дава становище относно прекратяването на услугата.
* когато поставените цели в плана за предоставяне на услугата са постигнати, в доклада до Д”СП”доставчикът дава становище за необходимостта и типа на последващата подкрепа, от която се нуждаят двойката майка-дете.
* когато не е било възможно постигане на поставените в плана цели и при наличие на риск за развитието на детето, ключовият социален работник предоставя цялостната информация по развитие на случая на Д”СП”, който предприема друга мярка за закрила.

**3.3. Водещият случая социален работник от ОЗД инициира започването на подготовката на майката и детето за напускане на ЗМБ.**

* Подготовката за напускане започване по-късно от 1 месец преди изтичането на срока на договора за ползване на социални услуги, като действията са предварително планирани и съгласувани.
* Всяка двойка майка-дете напуска ЗМБ, само след като е направена оценка за необходимостта от последващата подкрепа и такава е осигурена.

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

**3.5. Проследяване на случая след напускане на ЗМБ се осъществява от водещия на случая от ОЗД запериод от 6 месеца в съответствие с ППЗЗД.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатори за изпълнение** | **Източник на информация** |
| Проведени екипни срещи с ОЗД за обсъждане на постигнатите резултати. | Протокол от проведена среща в личното досие на ползвателката |
| Изготвени от ключовия социален работник доклади/ предложения с оценка на постигнатите резултати. | Доклад за развитие на дадения случай до Д”СП”, приложен в личното досие на ползвателката |
| Изготвени от ключовия социален работник оценки на необходимостта от последваща подкрепа на всяка двойка майка-дете, която напуска услугата. | Доклад за развитие на дадения случай до Д”СП”, приложен в личното досие на ползвателката |
| Досието на двойката майка-дете, която е напуснала услугата е архивирано. | Архивирано досие на двойката майка-бебе, която е напуснала услугата. |
| Осъществени наблюдения на двойката майка-дете от водещия на случая от ОЗД след напускане на ЗМБ.  | Формуляр за приключен случай |

**Глава ІІІ. Обхват на услугата**

**Стандарт 4: Подслон**

**Условията за настаняване подпомагат развитието на връзката майка-дете и социалните умения на майката.**

**Резултат: На двойката майка-дете е осигурен подслон в условия на сигурност и зачитане на достойнството им.**

**4.1. Доставчикът осигурява на ползвателите оптимално балансирана среда на живот, която уважава потребностите от уединение и лично пространство и дава възможност за поддържане на социални контакти.**

* Майката и детето разполагат с лично пространство и с пространство, в което могат да бъдат приобщени към общи дейности с останалите ползватели и с екипа на ЗМБ.
* При приемане на бременната/майката в ЗМБ й се предоставят след подписване на приемно-предавателен протокол спално бельо за нея и нейното дете, завивки, кърпи. Доставчикът на услугата осигурява и други вещи за индивидуална употреба за майката и детето по предложение на ключовия социален работник на базата на идентифицирани потребности.

**4.2. Всяка ползвателка е лично отговорна за поддържане на реда и хигиената в отреденото й спално помещение.** За поддържане на реда и чистотата в общите помещения, майките си разпределят отговорностите и ангажиментите помежду си.

**4.3. Всички правила за организацията на живота в ЗМБ, отговорностите и задълженията на ползвателите, както и техните права са разписани в Правилника за вътрешния ред**. Ключовият социален работник запознава ползвателката с Правилника.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатори за изпълнение** | **Източник на информация** |
| Всяка майка/бременна ползва отделна стая за нея и нейното дете. | Оглед на помещенията |
| Всички ползватели имат достъп до общите помещения | Наблюдение на работата, интервю с ползвателите |
| За всяка ползвателка има приемно-предавателен протокол за предоставяне на вещи за ползване по време на престоя или дарени на майката. | Досиета на ползвателите, в които се съхраняват протоколите. |
| В Правилника за вътрешния ред са ясно разписани правилата за организацията на живота в ЗМБ, отговорностите и задълженията на ползвателите, както и техните права. | Правилник за вътрешния ред |
| Майките са запознати с Правилника за вътрешния ред. | Интервю с ползвателите |

**Стандарт 5: Хранене**

**ЗМБ осигурява условия за балансирано хранене на двойката майка-дете.**

**Резултат:**

**Храненето способства за правилното развитие на бременността, за поддържане на здравето и дееспособността на майките и за нормалното развитие на детето.**

**Майката е придобила умения за осигуряване на здравословно хранене на детето.**

**5.1. Персоналът на ЗМБ предоставя информация, дава насоки и подкрепя майката/бременната жена за осигуряване на здравословно хранене за нея и нейното дете.**

* Всяка бременна жена и майка, ползвател на услугата, определя сама вида и количеството на ястията, влизащи в дневното й меню, както и в менюто на бебето (и детето). Тя сама купува хранителните продукти и приготовлява храната за себе си и за своето бебе (и дете).
* Ако бременната/майката поради болест или липса на умения за готвене не е в състояние да се справи сама, тя получава подкрепа и придружаване от персонала. Персоналът осигурява подкрепа и дава насоки за приготвянето на дадено ястие, за правилното съхраняване на различните хранителни продукти и бюджетиране, както при поискване от страна на ползвателката, така и ако това е част от задачите на екипа, заложени в плана за предоставяне на услугата по отношение придобиването на умения за живот.

**5.2. Персоналът създава условия за развитие на уменията на майката за правилно хранене на детето на базата на консултация и дадени препоръки от личния лекар на детето или педиатър и следи за тяхното изпълнение от страна на майката.**

* Това може да става чрез индивидуална консултация или групова работа за обучение за значението на естественото хранене за кърмачето, хранене на кърмачето, принципи на рационалното хранене на децата в съответствие с тяхната възраст и др.

**5.3. Здравният специалист, член на персонала, е разяснил на майката хигиенните изисквания за съхранение на хранителните продукти, приготовлението на храната и самото хранене**.

* Доставчикът има разработена система за самоконтрол върху местата за приготвяне на храна.
* Съхраняването на продуктите става в съответствие с изискванията за безвредност на храните в зависимост от техния вид.
* Здравният специалист е инструктирал майките за хигиенните изискванията към приготвянето на адаптирани млека и храни в домашни условия.
* След всяко хранене на майките и бебето (детето) приборите за хранене се измиват с препарат за съдове, изплакват се и се поставят в стерилизатора за стерилизиране. В стерилизатора, в зависимост от неговия тип, се дезинфекцират и шишетата за хранене на бебето. Ако шишетата не позволяват стерилизация, те се изваряват в продължение на 10-15 мин. Ако не се ползва специален стерилизатор за биберони, след всяко хранене на бебето те се изваряват в продължение на 10-15 мин.
* Кухненските и трапезни съдове, както и кухненските уреди се пазят чисти и в изправност. След употреба, задължение на майката е да ги измива и подрежда.
* Всеки член на персонала има редовна здравна книжка.

|  |  |
| --- | --- |
|  **Индикатори за изпълнение** | **Източник на информация** |
| Храненето на майките се извършва в специално отреденото за това място (трапезария, кухня или общо помещения). | НаблюдениеИнтервю с ползвателите. |
| Доставчикът има и редовно води документация за самоконтрол в местата за приготвяне на храна в съответствие със Закона за храните, ДВ., бр., 102/ 2003 г. | Писмена система за самоконтрол, съгласувана от РИОКОЗ |
| Книга за извършени проверки и друга документация, която се изисква от РИОКОЗ /протоколи, препоръки/ | Книгата за проверки  |
| Проведени консултации или групова работа за обучение по хранене на детето/бременната жена/майката.. | Досие по случая. Протоколи от групова работа. |
| Всеки член на персонала има редовни здравни книжки. | Лично досие на персонала |

**Стандарт 6: Грижи за здравето**

**Има процедури и условия за достъп до здравна профилактика, здравни грижи и лечение на двойката майка-дете.**

**Резултат:**

**Двойката майка-дете е осигурена с необходимите здравни услуги. Майката развива умения за наблюдение на здравословното състояние на детето и търсене на подходяща здравна помощ и осигуряване на базови здравни грижи.**

**6.1. На всеки ползвател (бременна, двойка майка-дете) се осигурява достъп до здравни грижи. Ключовият социален работник съдейства на бременна/майката за установяване на контакт с личния им лекар, смяна на досегашния личен лекар или за възстановяване на прекъснати права.**

* Ключовият социален работник проверява дали бременната жена, майката и нейното дете/деца имат личен лекар и стоматолог .
* Ключовият социален работник подпомага жената да смени личния си лекар по време на престоя й в ЗМБ, ако тя има вече такъв и идва от друга община или поради някаква причина не може да ползва досегашния си личен лекар. Ако ползвателката е с прекъснати права, то ключовият социален работник съвместно с водещия случая социален работник от ОЗД прави постъпки за уреждане на взаимоотношенията й със здравната каса и възстановяване на правата й.
* При оценка на здравните потребности на ползвателката в ЗМБ се обръща внимание на сегашното й здравно състояние, приема ли медикаменти, за какво заболяване и какви, има ли специални диетични нужди, има ли личен лекар и стоматолог.

**6.2. Всяка бременна, майка носи отговорност за собственото си здраве и това на своето дете/деца. Персоналът е отговорен за оказване на подкрепа на майката с оглед придобиване на знания и развиване на умения за самооценка на здравото си състояние и това на своето дете. Той дава индивидуално или на групови срещи насоки и указания на майките за оказване на базисни здравни грижи към детето.**

* Персоналът също има отговорност за осъществяване на наблюдения върху здравното състояние и развитието на детето и майката. Ако той забележи, че майката неглижира своето здраве или това на нейното дете, той мотивира и/или придружава майката до личния й лекар или ако се налага до болнично заведение.
* Персоналът не стимулира самолечението на майката или на нейното дете.
* Ако на майката и/или на детето са предписани лекарства, персоналът следи тя да ги приема редовно и да лекува правилно своето дете. Ако майката не е в състояние да закупи лекарствата за детето си, те се осигуряват от ЗМБ. Ако майката се нуждае от лекарства за себе си, които не може да осигури, то персоналът съвместно с ОЗД предприема необходимите действия за тяхното осигуряване.

**6.3. В ЗМБ се поддържат основни лекарства за оказване на първа помощ и оказване на първични здравни грижи.**

* Лекарствата се съхраняват в специален шкаф в работния офис на персонала. Ползвателите нямат пряк достъп до шкафа с лекарствата.
* Изписването на определено лекарство се отразява в специална книга, в която се посочва датата, името на майката/детето, на която е изписано лекарството с неин подпис, името на лекарството и дозировката, в която е дадено и името на члена на персонала, който го е дал с негов подпис.

**6.4. Персоналът подкрепя и/или придружава майката за развиване на хигиенни навици по отношение на личната си хигиена и тази на нейното дете.**

Здравният специалист дава насоки или лично участва в къпането на бебето/детето, правилното обличане, използването на различни козметични средства, гимнастиката на бебето и др.

**6.5. Персоналът е обучен за предприемане на действия в ситуации, застрашаващи здравето на ползвателите.**

* Персоналът знае да оказва долекарска помощ при възникване на инцидент до идване на Спешната медицинска помощ.
* При възникване на съмнение за инфекциозно заболяване, веднага се уведомява личния лекар за предприемане на необходимите действия.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатори за изпълнение** | **Източник на информация** |
| Всеки ползвател има личен лекар, стоматолог. | Досие по случая |
| Проведени консултации и обучения за придобиване на здравни знания. | Досие по случая, Програми и Протоколи за групова работа |
| Книгата за изписване на лекарства се води редовно и има всички атрибути.  | Книга за изписване на лекарства |
| Персоналът е преминал обучения за оказване на долекарска помощ и действия в други ситуации, застрашаващи здравето на ползвателите | Протоколи от проведени обучения |

**Стандарт 7: Развиване връзката майка – дете**

**ЗМБ предоставя на всяка ползвателка индивидуална подкрепа по пътя й към приемането на ролята на майка, така че тя да може да осигури на детето си развитие в съответствие *с* неговите потребности.**

**Резултат:**

**Майката е развила своите способности за грижи за детето и е уверена в собствените си възможности за това. Майката се стреми да разпознава нуждите на детето и се опитва да им отговори. Между майката и детето има емоционална връзка и взаимодействие.**

**7.1. Ключовият социален работник извършва специализирана оценка на отношението на майката/бременната към детето**.

* При оценяването се обръща особено внимание на следните аспекти:
* семейна история на майката, детство, отношения с бащата на детето;
* отношение към бременността и раждането, представа за детето преди раждането;
* начин на протичане на бременността и раждането;
* отношение към кърменето;
* приемане на детето – дали то отговаря на очакванията на майката по отношение на пол, външен вид, развитие, темперамент как приема ролята на майка;
* отношение на другите членове на семейството към детето;
* чувства ли майката подкрепа от страна на членовете на разширеното семейство по отношение на изпълнение на родителските си функции;
* има ли фактори, които допълнително усложняват приемането и изпълнението на ролята на майка.
* Основните методи, които се използват при оценяването, са интервю и наблюдение /включително и по време на участието на майката в групова работа/. Вземат се предвид и данните, получени от водещия случая, както и от други лица, имащи отношение към случая.

**7.2. Ключовият социален работник с помощта на целия екип на ЗМБ прави детайлна оценка на взаимодействието майка – дете и на развитието на връзката им, при което се вземат предвид както особеностите и поведението на майката, така и на детето.**

* При оценяване на поведението на майката при взаимодействие с детето се взема предвид:
* количествената страна на взаимодействието – колко време прекарва майката с детето, оставя ли го само за дълги периоди от време;
* майката поддържа ли физически контакт с детето, в какво се изразява;
* какви са взаимодействията по време на хранене/кърмене - поза, очен контакт, емоционален и вербален контакт;
* успява ли да утеши детето, когато то е в дискомфорт, правилно ли разбира потребностите му и може ли адекватно да ги задоволи;
* как реагира на сигналите на детето – веднага ли се отзовава, правилно ли ги интерпретира;
* настойчива ли е в инициирането на контакт с детето;
* сензитивност, гъвкавост и адаптивност на майката при взаимодействието;
* колко време продължава взаимодействието, как реагира майката при прекъсването му.
* В оценката на връзката майка – дете се обръща внимание и на поведението на детето, тъй като то също внася своя принос във взаимодействието. Важно значение имат следните особености в поведението на детето:
* инициира ли взаимодействие с майката и по какъв начин – очен контакт, плач, усмивки, вокализации, движения и т. н.;
* как откликва на опитите на майката за взаимодействие;
* как реагира при раздяла с майката;
* има ли разлика в начина му на взаимодействие с майката и с други възрастни;
* има ли затруднения във взаимодействието – напр. не откликва на опитите за влизане във взаимодействие или реагира с плач, избягва очен контакт, трудно е да бъде утешено, често плаче, съпротивлява се или реагира отрицателно при физически контакт с майката.
* Оценката се извършва на базата на наблюдение на взаимодействието майка – дете при осъществяване на ежедневните грижи за детето, както и по време на специално организирани за целта дейности. Първоначалната оценка се актуализира с цел да отразява развитието на взаимодействието майка – дете.

**7.3. Ключовият социален работник с помощта на целия екип на ЗМБ преценява уменията на майката да разпознава потребностите на детето и да им отговаря адекватно.**

* При оценката на родителския капацитет на майката се вземат предвид знанията, представите и поведението й по отношение на:
* отглеждане на детето – хигиена и хранене, физическо развитие;
* здравни грижи и предпазване от заболявания /признаци на разболяване, кога и как да се потърси лекарска помощ/;
* стимулиране на развитието и възпитание на бебето – необходимост от емоционален контакт, сензорна и двигателна стимулация, игра, взаимодействие с връстници;
* предпазване от опасности и злополуки, както и от насилие;
* особеностите на основните поведения на малкото дете /сън, хранене, приучване към чистота/.
* Оценката се извършва въз основа на наблюдения при осъществяване на ежедневните грижи за детето, както и по време на специално планирани дейности.

**7.4.Майката получава позитивна подкрепа, специализирана помощ и консултации в зависимост от индивидуалните си потребности за създаване или укрепване на привързаността и за подобряване на уменията й за грижи за детето**.

* В плана за предоставяне на услугата в съответствие с установените при оценката потребности се залагат дейности, насочени към укрепване и подобряване на връзката майка –дете и за подобряване на уменията за грижи за детето.
* На екипна среща се обсъждат и определят различните дейности и форми на работа, които ще се използват /индивидуална и групова/; времето, мястото и честотата на работа, както и отговорностите на отделните членове на екипа по отношение на оказването на подкрепа на майката.
* Дейностите за изграждане на привързаност и умения за самостоятелно отглеждане на детето са два типа:
* информиране, консултиране и оказване на подкрепа на майката, целящи да развиват разбирането на потребностите на детето и уменията и да полага грижи за него;
* създаване възможности на майката да споделя преживяванията си по отношение на детето.
* Всички дейности, както и постигнатите резултати се отразяват в развитието на случая, като за тях се информира социалния работник от ОЗД, водещ случая.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатори за изпълнение** | **Източник на информация** |
| Специализираната оценката за предоставяне на услугата съдържа оценка на връзката майка – дете и на уменията на майката да полага грижи за детето, извършена след обсъждане в мултидисциплинарния екип.  | Досие на майкатаДосие на дететоПротоколи от екипни срещи |
| В плана за предоставяне на услугата ясно са описани дейностите, целящи развиване на връзката майка –дете и на уменията за отглеждане на детето; формите на работа, както и членовете на екипа, отговорни за осъществяването им. Планът се преразглежда периодично, като отразява настъпилите изменения във връзката майка –дете и в родителските умения . | Досие на майкатаДосие на дететоПротоколи от екипни срещи |
| Проведени са индивидуална и групова работа за развитие на привързаността и за обучение на майките в различни умения за грижи за детето. | Досие по случая. Протоколи от групова работа. |

**Стандарт 8: Социална интеграция**

**ЗМБ подкрепя майката за изграждане/възстановяване и поддържане на социална мрежа и развитие на умения за самостоятелен живот.**

**Резултат:**

**Майката е адекватно подготвена за самостоятелен живот и социална интеграция на двойката.**

**8.1. Ключовият социален работник по случая е отговорен за подготовката на майката, а водещият социален работник от ОЗД е отговорен за подготовката на семейството на майката с оглед успешната социална интеграция на двойката майка-дете.**

* Ключовият социален работник координира работата на екипа за подпомагане на майката в процеса на изграждане, поддържане или възстановяване на взаимоотношения със значимите лица (биологичен баща на детето, партньор, роднини, други), когато това е в най-добрия интерес на детето. Когато комуникацията между тях и майката е затруднена, екипът на ЗМБ насърчава осъществяването на контакти и осигурява необходимото за това съдействие.
* На близките и роднините се осигуряват възможности за посещения в ЗМБ в подходящо за целта помещение.С оглед развиването на връзката на майката със семейството екипът съдейства за осъществяването на домашни посещения.
* Ключовият социален работник отразява в досието на майката развитието на взаимоотношенията й със значими лица.

**8.2. Ключовият социален работник подпомага майката по време на целия й престой в ЗМБ за развиването на индивидуален проект за самостоятелен живот**.

В него се залагат реално достижими цели и се помага на майката да планира бъдещите си действия след напускане на ЗМБ.

**8.3. При планиране на социалната работа с ползвателите на ЗМБ доставчикът включва различни дейности за повишаване на социалната им компетентност**.

* Усилията на специалистите са насочени към развиване на социални умения на майката в тези области, в които са идентифицирани трудности, базирайки се на установените компетентности на майката. Такива умения са:
* умения за решаване на проблеми – анализ и определяне на проблема; разграничаване на проблемите; търсене на помощ при лични затруднения; правене на избор;
* умения за критическо мислене – разграничение между факти и предразсъдъци; търсене, намиране и излагане на аргументирани доводи; оформяне на собствено мнение; рационална защита на собствена позиция; обосноваване и преценка; усет към контекста;
* умения за общуване – изслушване на другия; започване на разговор; поддържане на разговор; задаване на въпроси; разясняване; убеждаване; изказване на благодарност; представяне на себе си пред други хора; получаване и отправяне на комплименти; преговаряне; отстояване на индивидуалните права; отговаряне на закачки и дразнене; избягване на конфликти; оттегляне от рискови ситуации; получаване и отправяне на конструктивни критики; справяне с несправедливи обвинения, обиди; взаимодействие с представители на държавни и обществени институции;
* умения за изграждане на позитивни взаимоотношения и нагласи – създаване и поддържане на междуличностни взаимоотношения; даване и получаване на подкрепа; внушаване на доверие у други хора;
* умения за справяне с емоции и стрес – адекватно и социално приемливо изразяване на чувства; изразяване на гняв и фрустрация; изразяване на харесване; справяне със страха и тревожността; справяне с чувството на загуба и скръб; разпознаване и приемане на наличието на чувства у други хора; разбиране на чувствата на другите; справяне в ситуация на стрес;
* умения за вземане на решения – изброяване на различни алтернативи; сумиране на за и против; избор на най-подходяща алтернатива; отстояване на взетото решение;
* умения за себеутвърждаване – изграждане и поддържане на адекватна самооценка; постигане на успехи; познаване и активно търсене на собствените си права и спазване на задълженията; носене на отговорност на поети или възложени ангажименти; изразяване на загриженост за собствените нужди и тези на детето; спазване на лични граници в определен контекст (интервю за работа; приятелски или професионален кръг, сексуален контакт);
* други умения – придобиване на умения и навици за самостоятелно битово обслужване (умения за самообслужване, за здравословен живот, лична и полова хигиена); умения за поддържане на самостоятелно домакинство (разпределение на бюджет, пари, време; пазаруване и приготвяне на храна; пране и гладене на дрехи; използване на електрически уреди).
* Обученията в умения за живот се предлагат в програми за индивидуална и групова работа с оглед достигане на оптимален капацитет на социално функциониране чрез опита в група като средство за промяна. В зависимост от потребностите на настанените майки се формират групи за взаимопомощ, групи за среща, тренинг групи, интеракционни, психокорекционни групи, други.

**8.4. Ключовият социален работник подкрепя ползвателите и работи с тях за продължаване на образованието им в подходяща форма и начин**.

Създадени са възможности за подготовка на изпити, придобиване на професионална квалификация на майките – посещение на курсове за квалификация и преквалификация, като персоналът поема грижата за детето в часовете на нейното отсъствие в случаите, когато не е възможно това да бъде договорено с друга майка.

**8.5. Ключовият социален работник посредничи на майката в търсенето и намирането на подходяща работа.**

**8.6. Доставчикът предоставя специализирана консултативна помощ на всеки ползвател.**

* Тази помощ е индивидуализирана и цели постигане на промяна в, способностите за учене, вземане на решения и тяхното реализиране.
* Осъществява се в специално подготвена обстановка, по предварително разработени консултативни програми и планове. Консултирането трябва да съдържа като основни елементи информиране, ориентиране, учене и подкрепа. В индивидуалния план за услуги се определят областите на консултиране, както и същността на видовете консултиране – социално, психологическо, педагогическо, образователно, здравно, юридическо, др., продължителността на консултативната работа и процес, отделните етапи.

**8.7. Ключовият социален работник оказва подкрепа на майката за подобряване на социалното й функциониране, при търсенето на решения на различни проблеми**.

При необходимост той я съпровожда до институции, специализирани заведения, жилище на нейни близки или роднини, др., като се определят областите, начина и средствата, чрез които се осигурява придружаването, границите на неговата продължителност, функциите на специалистите.

**8.8. Ключовият социален работник предоставя информация и оказва съдействие на майките чрез директно социално, фамилно и трудово посредничество**, попълване на документи, ориентиране в учреждения, изясняване на отношения с членове на семейството и др.

В плана за услуги се уточнява обхвата на предоставяната информация и начините за оказване на съдействие, същността на видовете посредничество, правомощия на специалистите, предоставящи тази услуга.

**8.9. На детето/децата се предоставят подходящи образователни услуги в съответствие с плана за действие на ОЗД, възрастта и развитието им.**

С оглед социализацията на детето и гарантиране на неговото развитие се стимулира посещаването на детско заведение или се осигурява редовно посещение на училище. Това дава възможност на майката да продължи образованието си или да повиши професионалната си квалификация.

**8.10. Ползването на други услуги, необходими за успешната интеграция на ползвателите, се осъществява координирано с водещия социален работник от съответния ОЗД.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатори за изпълнение** | **Източник на информация** |
| Майката е осъществявала контакти с близки за нея лица в периода на настаняването в ЗМБ. | Книга за посещения и лично досие на майката |
| Наличие на разработени програми за обучения в умения за самостоятелен живот. | Програми за обучение в умения за самостоятелен живот, разработени на базата на оценка на индивидуалните потребонсти. Протоколи от провеждане на програмите и списък на участниците. |
| Наличие на проведени обучения, тренинги, консултации, др. за придобиване на учения за самостоятелен живот. | Лично досие на ползвателката, протоколи от групова работа. |
| Индивидуалните планове за услуги на всяка двойка майка-дете се изпълняват съобразно предвидените срокове. | Развитие на случая в личното досие |
| Майката участва в разработването и изпълнението на индивидуалния си план за услуги и този на детето. | Протоколът от направения преглед на случая е подписан от майката. Разговори с майката |
| Случаи, при които майки са взели успешно изпити, придобили са професионална квалификация и преквалификация, започнали са подходяща работа. | Лично досие |
| Случаи, при които деца са започнали/ продължили посещението в детска ясла/ градина, училище. | Лично досие |

**Глава ІV. Местоположение и материална база**

**Стандарт 9: Местоположение и материална база**

**Местоположението и материалната база на ЗМБ съответстват на целите и функциите на услугата.**

**Резултат:**

**Майките и техните деца обитават жилищно пространство, което е добре организирано, оборудвано и мебелирано така, че да посреща техните потребности.**

**9.1. Местоположението на сградата, където се помещава ЗМБ, позволява удобни комуникации с държавните институции, общинските власти и други ключови здравни и образователни услуги, необходими за успешната социална и професионална интеграция на майките.**

**9.2. Има осигурен достъп до сградата на хора с увреждания.**

**9.3. В сградата се осигуряват следните помещения и оборудване, които осигуряват среда, близката до семейната:**

* *За потребителите на услугата:*
* **Спалня за всяка майка и нейното бебе** , която осигурява уединение на майката и възможности за развиване на връзката майка – дете. Във всяка спалня се осигурява легло за майката, детско креватче за бебето, гардероб, който да позволява съхраняването на личните вещи на майката и бебето(децата), стол. Площта на спалнята трябва да позволява настаняването на второ легло, ако майката има и по-голямо дете. Ако това е невъзможно за всички стаи, то да бъде предвидена такава възможност в половината от тях. Допуска се в една спалня да бъдат настанявани не повече от две майки, при осигуряване на необходимата площ. Вратите на спалните са с ключалки, които позволяват те да се заключват за осигуряване на уединение и сигурност.
* **Дневна стая за общо ползване от всички майки**. Дневната трябва да позволява провеждането на групова работа. Препоръчва се обзавеждането да бъде комбинирано- мека мебел, малка масичка и място за аудио-визуални средства – ТВ, CD/DVD, шкаф за книги и играчки, както и голяма маса с необходимия брой столове (в зависимост от капацитета на Звеното) за групова работа. В помещението трябва да се предвиди кът за бодърстване за децата, оборудван с психомоторни дюшеци и модули.
* **Кухненски бокс/ове с трапезария**. В кухненския бокс майките приготовляват храната за себе си и за своето бебе (деца). Всеки бокс се оборудва с готварска печка, микровълнова фурна, хладилник, едно или двукоритна мивка, кухненски шкафове, кухненски и трапезни съдове. Препоръчително е осигуряването на един кухненски бокс на 3 (4 ) майки. Ако площта на ЗМБ не позволява втори бокс и при капацитет 6 двойки майки и бебета, се предвижда изграждането на кухня с достатъчна площ, която да позволява оборудването й с две готварски печки, два хладилника, кухненски шкафове. Трябва да бъде предвидено достатъчно място за едновременно пребиваване на две майки в кухнята.

Трапезната и кухненска посуда трябва да бъде достатъчно по брой, така че всяка майка да има собствен набор от съдове, които ползва за себе си и за своите деца.

Кухненските помещения (едно или повече) трябва да бъдат оборудвани със стерилизатор.

Трапезарията може да бъде отделна, оборудвана с маса за хранене и необходимия брой столове или да се ползва дневната стая за трапезария.В трапезарията трябва да се предвидят мин. два бебешки стола за хранене.

* **Санитарни помещения** - баня и тоалетна. Могат да бъдат обединени в едно помещение, в което има мивка, душ и тоалетна чиния. Осигурява се един душ и тоалетна на две майки. Допуска се ползването на санитарните помещения максимум от три майки, като тогава се препоръчва банята да бъде отделно от тоалетната. На всеки две бебета се осигурява минимум една ваничка за къпане. Вратата на всяко санитарно помещение има ключалка, която осигурява на майките възможност за уединение.
* **Перално помещение**- оборудвано е с мивка, две автоматични перални и при невъзможност за осигуряване на пространство за простиране и със сушилня, дъска за гладене и ютия.
* **Важна част от оборудването на ЗМБ са детските колички**, мин. три броя, които могат да бъдат комбинирани- лятна и зимна или отделно летни и зимни; проходилките – мин. три броя.
* *За персонала:*
* **Работен офис** – с 1 работно място. Оборудван е с бюро, работен стол, шкаф за документация, заключващ се щкаф за личните досиета на клиентите на услугата, 1 компютърна конфигурация, принтер, копир, факс/телефон, 1-2 посетителски столове, диван, който може да се ползва за почивка на персонала. Площта на офиса трябва да позволява извършването на индивидуална работа с майките. В офиса има шкаф, зареден с медикаменти и средства за оказване на долекарска помощ, който се заключва.
* Желателно е осигуряването на **отделно помещение за индивидуална работа с ползвателките**, обзаведено с два фотьойла и малка масичка.
* **Санитарен възел за персонала,** състоящ се от тоалетна с мивка.
* **Складово помещение.** Препоръчително е то да се състои от две части- за санитарно-хигиенни, перилни и миещи средства и за различни др. материали и пакетирани хранителни продукти**.** При невъзможност следва да се осигурят шкафове със затворени врати, в които да се съхраняват материали, различни от перилните и миещи средства**.**

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

* Всички стаи имат прозорец, който осигурява добро естествено осветление и дава възможност за ефективна вентилация.
* Всички жилищни помещения се отопляват, като през зимния период се поддържа постоянна температура в съответствие с хигиенните изисквания – в спалните – 18-22°, а в дневната – 20°. Температурата на отоплителните уреди може да се регулира от ползвателите.

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

* При възникване на повреди вътре в сградата на ЗМБ, те се отстраняват своевременно.

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

**Стандарт 10: Безопасност и сигурност**

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

**Резултат:**

**Създадена е сигурна и безопасна среда за предоставяне на услугата.**

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

* Предприети са ефективни мерки за осигуряване на противопожарна безопасност. Сградата е снабдена с необходимите по вид и брой пожарогасители, които са поставени на съответните места.
* Поне веднъж годишно се прави профилактика на електрическите и газови инсталации.
* При наличие на газови отоплителни инсталации се сключва договор за обслужване и безопасност на съоръженията с лицензиран доставчик. Газовото съоръжение се поддържа от лицензирано за тази дейност лице.
* Ползвателките на услугата при приемането им в ЗМБ се инструктират за безопасно ползване на електрическите и/или газови уреди. Електрическите контакти са обезопасени.

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

* В плана е предвидено обучение на ползвателите за действие при такива инциденти.

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

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

* Перилните, миещи средства и други потенциално вредни вещества трябва ясно да са обозначени и да се съхраняват разделно от храните, в специални за това места, които са недостъпни за децата.
* Има писмени указания за начина и дозировката на използване на препаратите за дезинфекция на ръцете на персонала и на помещенията.

**10.5. Персоналът е отговорен за предоставяне на информация и даване на инструкции на всяка бременна/майка по отношение ползването на електрическите уреди в кухненските помещения.**

* **-** Майките подписват протокол, че са получили инструктаж за ползването на ел.уредите.

**10.6. Има ясна политика, придружена от процедура, прилагана в практиката, за приемане и наблюдение на посетители в сградата на ЗМБ. Персоналът запознава посетителите с изискванията при посещение, както и с действията, които се предприемат при кризисни ситуации.**

* Политиката трябва да съдържа**:**
* времето за посещения на външни лица;
* документацията, която се води;
* отговорностите на персонала за осигуряване на сигурността на останалите ползватели и на персонала.
* След консултиране с всяка полвателка, персоналът позволява или ограничава достъпа до сградата на външни лица, което цели да гарантира безопасността на всички ползватели на услугата, както и на персонала.
* Достъпът на посетителите до другите ползватели и техните деца се наблюдава от страна на персонала и при необходимост се ограничава

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатори за изпълнение** | **Източник на информация** |
| Има разработен евакуационен план. | Евакуационен план  |
| Има договори за противопожарна безопасност, за обслужване на газови съоръжения. | Договори  |
| Има договор със служба по трудова медицина. | Договор |
| Има писмена политика и процедура за приемане на посетители в ЗМБ. | Писмена политика и процедура за приемане на посетители в ЗМБ. |
| Книгата за външни посетители отразява политиките и процедурата за посещения и съдържа всички необходими данни | Книга за външни посетители |
| Има писмени указания за използваните препарати и техните дозировки за дезинфекция на ръцете и помещенията и те са поставени на място, където могат да бъдат консултирани от страна на персонала.  | Указания |
| Перилните и миещи средства се съхраняват отделно, добре са обозначени и са недостъпни за децата. | Оглед |
| Всяка майка е инструктирана за безопасно ползване на ел. Уреди | Подписани протоколи за получен инструктаж |

**ГЛАВА V. УПРАВЛЕНИЕ НА ЗМБ**

**Стандарт 11: Институционален проект**

**ЗМБ функционира на базата на институционален проект, разработен в съответствие с настоящата методология и нуждите на региона/общността.**

**Резултат:**

**Ползвателите на ЗМБ получават грижа и подкрепа по време на престоя си в услугата, майката е добре информирана за това, какво може да очаква от услугата, как тя ще се предоставя и с кого ще съжителства.**

**11.1. Доставчикът на услугата разработва институционален проект на ЗМБ.**

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

* Ръководителят на Звеното запознава всички работещи в ЗМБ с институционалния проект.
* Институционалният проект се преразглежда от доставчика поне веднъж годишно, актуализира се и се променя, където е необходимо, за което се води протокол. В прегледа на проекта участват всички членове на екипа на услугата, консултират се ползватели и техните семейства, представители на доставчика, на партньори.

Проектът включва следните два основни раздела с техните елементи:

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

***Същност на услугата***. Трябва да бъдат прецизирани следните елементи:

* Общи цели в работата на услугата и целите, които трябва да бъдат постигнати по отношение на ползвателите;
* Материална база (спални и общи помещения, помощни и сервизни помещения);
* Услуги, които се предоставят на майките и техните деца- видове подкрепа, начин на работа с клиентите, процедури;
* Начини на партниране вътре и извън услугата.

***Ползватели на услугата ЗМБ***: капацитет, характеристики, насочване, критерии за прием, включително политика за спешни настанявания, ако има такива.

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

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

***Финансови средства*** – за какво и как се предоставят.

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

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

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

Към проекта се прилагатразлични документи, като:

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

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

**11.3. Доставчикът разработва политиките, процедури и ръководства за персонала, които точно отразяват институционалния проект.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатори за изпълнение** | **Източник на информация** |
| Услугата ЗМБ има разработен институционален проект, който обхваща период минимум 3 години. | Институционалния проект |
| Документацията, която се води в услугата, съответства на заложената в институционалния проект и на изискванията, посочени в съответните нормативни документи. | Задължителна документация |
| Годишният бюджет се разработва по начин, който позволява изпълнението на институционалния проект. | Бюджет на услугата |

**Стандарт 12: Финансово управление**

**Стандарт:**

**Финансовото управление на услугата осигурява нейното ефективно и своевременно предоставяне с високо качество. Доставчикът има необходимия потенциал за планиране, бюджетиране и управление на паричните потоци с оглед осигуряване на постоянна готовност на ЗМБ да предоставя услугата при възникване на спешна необходимост, както и на подходящ режим за наличните потребители на услугата.**

**Резултат: Бременната жена/ двойката майка-бебе се чувстват сигурни в услугата и могат да се ползват от всичките й ресурси.**

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

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

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

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

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

* Възнаграждения на работещия персонал;
* Режийни разходи, свързани с поддръжка на сградата и създаване на благоприятни условия за живот в нея (в т.ч. разходи за ток, вода, отопление, текущ ремонт и поддръжка);
* Издръжка на пребиваващите в ЗМБ клиенти: - храна, медикаменти, а при необходимост и за дрехи за лично ползване, средства за поддържане на личната хигиена, др.,
* Комуникационни разходи (телефон, поща);
* Санитарни и хигиенни средства и материали;
* Канцеларски материали;
* Външна групова и индивидуална супервизия на персонала;
* Командировъчни разходи за персонала;
* Средства за външни специалисти, материали за индивидуална или групова работа с бременните и майките за изпълнение на индивидуалните им планове;
* Осигуряване на нормативно регламентираната противопожарна безопасност и експлоатация на газови съоръжения (ако има такива); на предписанията на службата по трудова медицина за осигуряване на безопасни условия на труд, както и за охрана на сградата.

Забележка: Доставчикът, той поддържа най-малко тридневен запас от средства за издръжка на един клиент, който може да бъде настанен при спешен прием, освен ако капацитетът на ЗМБ не е вече усвоен 100%;

12.5 Специфични случаи на финансиране:

* В случаите, когато майката няма необходимите средства за заплащане на необходимите медицински изследвания, средствата се осигуряват от ОЗД от предвидените средства за директна работа с деца;
* Ако бременната или майката не получава в момента на приемането й в ЗМБ полагащите й се средства за отглеждане на детето или за майчинство, доставчикът осигурява средства за храна за нея и нейното дете (деца), за лекарства и всичко необходимо за нормален живот и за отглеждане на детето;
* Ако майката вече получава някаква финансова подкрепа за отглеждане на детето – детски надбавки и/или майчинство, в зависимост от поставените в индивидуалния план цели, броя на децата и спецификата на конкретния случай, ключовият социален работник предлага на екипна среща подходяща финансова схема за подкрепа на нуждаещата се бременна или майка, обсъдена с финансов експерт на доставчика, след което съвместно с бременната или майката разработва бюджет на всекидневната й издръжка за периода на нейния престой.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатори за изпълнение** | **Източник на информация** |
| В бюджета са включени всички основни пера, необходими за предоставяне на услугата съгласно методиката | Бюджет за държавно-делегираната услуга за съответната финансова година, а при външен доставчик одобреният от общината бюджет за съответната година. |
| Всички разходи за издръжка на сградата и инсталациите в нея, както и за осигуряване на безопасни условия на труд се покриват | Сключени договори за поддръжка на сградата и инсталациите в нея, за осигуряване на безопасни условия на труд |
| Бременните/майките в зависимост от индивидуалните потребности получават необходимите финансови средства за живот | Книга за отчитане на средствата, предоставени на майката за издръжка на бебето/ (децата). |

**Стандарт 13: Организация на работа**

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

**Резултат:**

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

**13.1. Ръководителят на ЗМБ отговаря за изработването на месечния работен график**.

В него трябва да са посочени началния и крайния час на работните смени. При отсъствие на член на персонала по болест или друга причина, той е длъжен да уведоми своевременно Ръководителя, за да може да бъде направена смяна и да не се застрашава функционирането на услугата.

**13.2. Води се рапортна книга.**

В нея в края на всяко дежурство дежурният отбелязва основните моменти от работата, наличие на инциденти или други събития, които според него са важни за развитието на отделните случаи. Дежурният изчаква своя колега и му предава смяната, като го информира за непосредствено предстоящите задачи или недовършени такива.

**13.3. Има разработена процедура за действия при инциденти и спешни ситуация, които налагат бърза намеса**.

В нея, в зависимост от характера на събитието, се посочва последователността на уведомяване на ръководителя на Звеното, доставчика и различните държавни и/или общински структури.

**13.4. Ръководителят на Звеното определя ден и час от седмицата за провеждане на общи екипни срещи**.

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

**13.5. Един път месечно екипът по даден случай участва в екипни срещи, организирани от ключовия социален работник.**

Такива срещи могат да се организират и по-често, в зависимост от спецификата на развитие на случая. На срещите се води протокол.

**13.6. Ръководителят на Звеното е упълномощил всеки ключов работникда представлява ЗМБ пред държавни и местни органи и институциии да придружава ползвателката, когато това се налага, за уреждане на проблеми пред тези институции.**

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатори за изпълнение** | **Източник на информация** |
| За всеки месец има работен график, подписан от ръководителя. | Месечни графици за дежурствата |
| Има рапортната книга за дежурствата, която се води редовно | Рапортна книга |
| Има протоколи от проведени екипни срещи | Протоколи от екипни срещи |
| Има протоколи от проведени екипни срещи по случай, които са приложени към досието на ползвателката. | Лично досие на ползвателите |
| Има сключени споразумения за сътрудничество с държавни институции на местно ниво и общински структури. | Споразумения за сътрудничество |

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

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

**Резултат:**

**Подкрепата и грижата за майката и бебето, предоставяни в ЗМБ, се наблюдават и непрекъснато се адаптират в съответствие с информацията за това как функционира услугата с оглед повишаване на нейното качество.**

**14.1. Доставчикът има разработена писмена процедура за осъществяване на вътрешен контрол върху функционирането на услугата, гарантираща, че работата се осъществява в съответствие с Наредбата за критериите и стандартите за социални услуги за деца и на Методиката за условията и начина на предоставяне на услугата ЗМБ.**

**Вътрешният контрол се базира на:**

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

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

Планът се разработва на базата на идентифицираните при вътрешния контрол проблеми. Чрез този план се цели да се постигнат необходимите промени във функционирането й, което да доведе до повишаване на качеството на услугата.

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

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

**ГЛАВА VІ. УПРАВЛЕНИЕ НА ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ**

**Стандарт 15: Структура на персонала**

**В ЗМБ е осигурен достатъчно на брой квалифициран персонал, който осъществява 24-часов режим на работа и качествено предоставяне на услугата.**

**Резултат:**

**Броят на персонала, неговият опит и квалификация са достатъчни за посрещане на потребностите на двойката майка-дете.**

**15.1. Броят на персонала и неговата професионална компетентност са достатъчни за изпълнение на целите и функциите на услугата. Политиката по отношение на персонала е ясно посочена в институционалния проект**.

За осъществяване на 24-часовия режим на работа, независимо от броя на ползвателите, са необходими минимум 6 души персонал. За изпълнение на целите на услугата и предвидените дейности е желателно да се формира мултидисциплинарен екип от специалисти със следните квалификации: социални работници (социални педагози), психолог, здравен специалист (медицинска сестра, акушерка, фелдшер). Персоналът може да се наема на пълен работен ден или почасово. Доставчикът на услугата определя един от членовете на екипа за Ръководител. Желателно е той да има поне 3 години професионален опит, опит в управлението на хора и финанси.

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

Има разработена процедура, в която се посочва при какви ситуации трябва да се търси намесата на Ръководителя и кога е необходимо да се търси доставчика на услугата.

**15.3. Целият персонал има писмени длъжностни характеристики,** които ясно установяват техните отговорности, очакваните задължения и отчетност. Всеки член на персонала е запознат с и е подписал длъжностната си характеристика. Неразделна част от длъжностната характеристика на персонала, вкл. помощния, е етичният кодекс на работещите с деца. Длъжностните характеристики се преразглеждат веднъж годишно.

**15.4. При необходимост и наличие на финансови ресурси, с оглед постигане на целите на предоставянето услуга, могат да се ползват външни специалисти (лекар, юрист, др.).**

**15.5. В работата на ЗМБ могат да участват доброволци.**

* Доставчикът на услугата и ръководителят на звеното определят мястото в услугата на доброволците и дейностите, които те могат да изпълняват.
* Набирането и обучението на доброволците става на базата на писмена процедура.
* Доставчикът сключва договор с доброволците, в който се описват техните функции и задължения, както и правата им.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатори за изпълнение** | **Източник на информация** |
| Съществува документация за присъствието на персонала, чрез която може да се докаже неговата численост. | Лични досието на персонала, график на дежурствата, рапортна книга |
| В месечните графици за дежурствата е отбелязано кое лице замества отсъстващ член на екипа. | Месечни графици |
| Има писмена процедура за предаване на информация и действие при спешни ситуации. | Процедура за предаване на информация и действие при спешни ситуации. |
| Всеки член на персонала има подписана длъжностна характеристика. | Лично досие на персонала |
| Им писмена процедура за набиране и обучение на доброволци. | Процедура за набиране и обучение на доброволциЛично досие на доброволците, ако има такива, в което се съхраняват договорът и протоколът от избирането и обучението на съответния доброволец. |

**Стандарт 16: Набиране и подбор на персонала**

**Има писмена процедура за набиране и подбор на целия персонал.**

**Резултат:**

**Персоналът е подбран на базата на своята квалификация и опит, така че да изпълнява заложените в услугата дейности.**

**16.1. Подборът на целия персонал, включително помощния, и на доброволците, ако се предвиждат такива, се извършва на базата на изискванията на длъжностните характеристики, в които е включен Етичният кодекс на работещите с деца.**

* Набирането на персонала се извършва чрез обяви в местните средства за масова информация. В обявите се описват изискванията към професионалните и личностни качества на кандидатите, извлечени от длъжностната характеристика за всяка длъжност.

*Общите критерии за подбор на всички длъжност са:*

* подходяща професионална квалификация за всяка конкретна длъжност;
* наличие на личностни качества, необходими за ефективно извършване на конкретната дейност (умения за работа в екип, общуване и др.);
* минимален опит (ако е изискване, се определя за всяка длъжност).

За подкрепа на обективния избор от страна на доставчика, може да се сформира комисия по избора, в състава на която могат да влизат представители на различни структури, имащи отношение към ползвателите на услугата.

*Комисията има следните задачи:*

* запознава се с процедурата на избор на персонал, разработена от доставчика;
* подборът се извършва на няколко етапа, в зависимост от броя на кандидатите. Първият етап е подбор по документи и попълнена молба с описание на предишния опит и мотивацията на кандидата. Вторият етап е провеждане на интервю за изясняване на мотивите за кандидатстване, очаквания към работата, опит, отношението към заеманите в миналото длъжности и към работодателите, силни и слаби страни на личността и др. и поставяне на практическа задача. При наличие на повече кандидати или при конкурс за определени длъжности се провежда и трети етап, включващ групово събеседване и/или задача. Когато се кандидатства за ръководна длъжност, се включват и ролеви игри на основата на критични ситуации от практиката. Комисията провежда всички етапи на подбора, като предварително се запознава с въпросите за интервюто, ролевите игри и/или задачите, включени в оценката и разпределя на ролите на членовете на комисията;
* всеки от комисията оценява всеки от допуснатите кандидати на интервюто за квалифицирана длъжност на специална бланка, където са вписани и другите показатели по отношение изискванията за заемане на длъжността;
	+ обявява класиралите се на първо място кандидати. Доставчикът на услугата дава равни възможности на всички, без значение на пол, религия, етническа принадлежност, семейно положение, възраст и др.
* Където е възможно, избраните кандидати за назначаване се канят на посещение преди вземане на решението за назначаването. Те биват запознавани с институционалния проект и длъжностната им характеристика, както и с условията и средата на работа.
* Одобрените кандидати се назначават на работа в съответствие с изискванията на Кодекса на труда.
	1. **За всеки назначен член на персонала се отваря лично досие, което съдържа:**
* Молба за постъпване на работа в услугата;
* Автобиография;
* Мотивационно писмо;
* Копие от дипломи за завършена образователна степен;
* Копие от други документи, удостоверяващи квалификация във връзка със заеманата длъжност;
* Свидетелство за съдимост;
* Длъжностна характеристика, подписана от лицето и ръководителя на услугата, която се съгласува от Доставчика на услугата;
* Формуляр за проведена атестация;
* Протоколи от проведени индивидуални супервизии.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатори за изпълнение** | **Източник на информация** |
| Има писмена процедура за набиране и избор на персонал. | Процедура за набиране и избор на персонал. |
| Персоналът е избран на базата на разработената процедура. | Копие от публикувани обяви в местните средства за масова информация за набиране на персонал. Протоколи от проведени конкурси за избор на персонал. Личните досиета на персонала, които съдържат всички необходими документи.. |

**Стандарт 17: Обучение на персонала**

**Персоналът получава обучение и възможности за развитие на уменията си с оглед посрещане потребностите на двойката майка -дете.**

**Резултат:**

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

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

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

**17.2. Всеки член на екипа, включително ръководителят на ЗМБ, има личен план за развитие.**

* Всеки професионалист, когато това е необходимо, има достъп до продължаващо обучение в областта на благосъстоянието на детето и социалните услуги. То цели да надгражда на придобитите по време на въвеждащото обучение професионални умения и знания, както и да предоставя работно пространство за обсъждане на конкретни по-трудни случаи от практиката. На всеки член на персонала, вкл. и на ръководителя на ЗМБ, трябва да се осигури продължаващо обучение минимум от 30 часа на година.
* Потребностите от обучение на персонала като цяло, както и на отделните професионалисти се определят на базата на анализа от резултатите от провежданите атестации.
* В услугата се съхраняват писмени доклади от проведените обучения за целия екип.

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатори за изпълнение** | **Източник на информация** |
| Писмена програма за въвеждащо обучение на нови членове на персонала. | Програма за въвеждащо обучение на нови членове. |
| Всички нови членове на персонала преминават въвеждащо обучение. | Писмени доклади за отчитане на проведени обучения. |
| Всеки член на персонала има личен план за развитие. | Лично досие на персонала |
| Проведени продължаващи обучения, включени в личните планове на членовете на персонала. | Лично досие на персонала, в което са включени сертификати или протоколи, удостоверяващи проведено обучение. |

**Стандарт 18: Оказване на подкрепа и супервизия на персонала**

**Целият персонал на ЗМБ се ръководи с оглед изпълнение целите на услугата, оказва му се професионална подкрепа и супервизия, като членовете на персонала са наясно на кого са подчинени.**

**Резултат:**

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

**18.1. Дейността на персонала се оценява индивидуално от доставчика не по-рядко от веднъж годишно.**

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

**18.2. Целият персонал получава екипна супервизия**.

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

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

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

Тя дава възможност на всеки специалист да прегледа своята работа, да провери мненията и чувствата си, да изясни ролите и очакванията от различните гледни точки. Лицата, определени да извършват супервизия трябва да имат минимум 3 години професионален опит. Супервизиите се провеждат от доставчика не по-рядко от веднъж на 3 месеца, а от упълномощено от доставчика лице (външна) двукратно годишно.

**18.5. Доброволците получават регулярна супервизия (ежемесечно) от член на персонала, определен от ръководителя на ЗМБ.**

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатори за изпълнение** | **Източник на информация** |
| На всеки член на персонала, вкл.на ръководителя на ЗМБ, е направена атестация за оценка на изпълнението на задачите, залегнали в длъжностната характеристика, както и на допълнително поставени задачи. | Карта за атестация в личното досие |
| Целият екип получава групова супервизия. | Доклад от супервизиите |
| Всеки член на персонала получава индивидуална супервизия по случай. | Доклад от супервизиите в личното досие |
| Има писмено ръководство за персонала за процедурите иполитиките на доставчика по отношение на дейността на ЗМБ | Писмено ръководство |
| Доброволците получават индивидуална супервизия върху възложените им задачи. | Доклад от супервизиите в личното досие |

**ГЛАВА VІІ. ЗАЩИТА ОТ ЗЛОУПОТРЕБА И НАСИЛИЕ**

**Стандарт 19. Защита на майката и детето от злоупотреба и насилие**

**Има правила за превенция на насилието и злоупотреба и процедури за справяне със случаи на злоупотреба и насилие.**

**Резултат:**

**Условията в ЗМБ предотвратяват всякакви форми на злоупотреба и насилие от страна на майката към детето, между клиентите и между ползвателите и персонала.**

**19.1. Правилникът за вътрешния ред е разписан с оглед гарантиране защитата на майките и децата от насилие, като ясно се посочва, че всяка ползвателка- бременна/майкат носи отговорност за собствените си действия**.

Ключовият работник запознава майката с Правилника за вътрешния ред, където са посочени нейните права и задължения, както и организацията на живота в ЗМБ.

**19.2**. **Доставчикът има разработена писмена процедура за превенция на насилие, както от страна на майка към детето й, към други ползватели или персонал, така и при насилие от страна на персонала към ползватели на услугата**.

* Майката е запозната с правилата по превенция на насилието, а така също и с процедурите за реакция към такова поведение от страна на персонала. Ползвателките получават обучение по правата на човека и в частност на детето, където специално внимание се обръща на насилието над деца – видове, белези, неговото отражение върху развитието на с детето, както и с възможностите за отреагиране и докладване.
* Персоналът е обучен да разпознава белезите на насилието.
* В процедурата са посочени действията, които се предприемат от доставчика за установяване, оценка и докладване на случай на насилие, както и мерките, които се предприемат от страна на персонала и/или доставчика за решаване на идентифициран случай от насилие.

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

* При постъпването на ползвателка в ЗМБ, ключовият работник на майката я запознава с процедурата, като се уверява, че тя е разбрана добре от майката.

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатори за изпълнение** | **Източник на информация** |
| В Правилника за вътрешен ред има разписани права и задължения на ползвателките на услугата ЗМБ, както и правила за вътрешния ред, които гарантират защитата на майките и техните деца от насилие. | Правилник за вътрешния ред |
| Има писмена политика за превенция на насилието в ЗМБ и процедура за действия при случай на насилие. | Политика и процедура за превенция на насилието |
| Има ясно разписана процедура за подаване и разглеждане на жалби от ползвателите и от персонала. | Процедура и дневник за жалбите |

**Основни нормативни актове, свързани с организирането и предоставянето на социалната услуга „Звено „Майка и бебе”.**

**Документи, свързани с качеството на услугата, начините за нейното разкриване и финансиране**:

1. Закон за социално подпомагане.
2. Закон за закрила на детето.
3. Закон за семейни помощи за деца.
4. Правилник за прилагане на Закона за социално подпомагане.
5. Правилник за прилагане на Закона за закрила на детето.
6. Правилник за прилагане на Закона за семейни помощи за деца.
7. Наредба за критериите и стандартите за социални услуги за деца.
8. Наредба за условията и реда за осъществяване на мерки за предотвратяване изоставянето на деца и настаняването им в институции, както и за тяхната реинтеграция.
9. Етичен кодекс на работещите с деца

**Документи, свързани със здравно - хигиенните изисквания:**

1. Закон за здравето.
2. Наредба 7 от 23 септември 1999 за минималните изисквания за здравословни и безопасни условия на труд на работните места и при използване на работно оборудване. ДВ, бр. 88/8.Х.1999 г.
3. Наредба № 15 от 27 юни 2006 г. за здравните изисквания към лицата, работещи в детските заведения, специализираните институции за деца и възрастни, водоснабдителните обекти, предприятията, които произвеждат или търгуват с храни, бръснарските, фризьорските и козметичните салони.

**Документи, свързани с благоустройството и строителството:**

1. Закон за устройството на територията.
2. Наредба № 6 за изграждане на достъпна среда в урбанизираните територии, ДВ бр.109/16 Декември 2003г., В сила от 17.01.2004 г.

**ПРАВИЛНИК ЗА ВЪТРЕШНИЯ РЕД**

**Звено “Майка и бебе”**

**ОБЩИ ПРАВИЛА: ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ**

ПОТРЕБИТЕЛЯТ НА УСЛУГАТА – БРЕМЕННА ЖЕНА ИЛИ МАЙКА С ДЕТЕ:

1. има право да бъде уважавана и зачитана като личност, без дискриминация на базата на социална, религиозна, етническа принадлежност, др.
2. има право да се запознае с работата на персонала на Звеното по нейния случай, да договаря и съгласува със социалните работници предстоящата работа.
3. има право на уединение, което останалите са длъжни да уважават.
4. е длъжна веднага да уведоми персонала за всяка промяна в собственото си здраве или това на детето, както и за възникнали проблеми в храненето.
5. информира дежурния член от персонала за всеки възникнал проблем или нужда.
6. трябва да уведоми социалния работник, който работи с нея или друг член от персонала за всеки конфликт или недоволство, което тя има с останалите лица, настанени в Звеното, с оглед намирането на най-доброто решение и запазване на спокойната атмосфера в Звеното.
7. е длъжна да уведомява незабавно социалния си работник, или друг член от персонала за всяка промяна, настъпила в социалното или семейното й положение.
8. е длъжна ежемесечно да декларира получаваните от нея доходи.
9. няма право да получава информация от персонала за останалите потребители на услугата.
10. В Звено “Майка и бебе” се забранява:
* използването на насилие и всяка форма на агресия за решаване на спорове или при възникване на конфликтна ситуация;
* консумирането на алкохол и наркотици;
* тютюнопушенето;
* умишлена повреда на сградата и имуществото в нея;
* използването на чужди вещи без позволение на собственика.

**ОСИГУРЯВАНЕ НА ЕЖЕДНЕВНИ ПОТРЕБНОСТИ**

ПОТРЕБИТЕЛЯТ НА УСЛУГАТА – БРЕМЕННА ЖЕНА ИЛИ МАЙКА С ДЕТЕ:

1. сама или с помощта на член от персонала купува и приготвя храна за себе си и за детето.
2. почиства стаята, която обитава, както и останалите общо ползвани помещения – кухня, баня, дневна и прилежащи към тях площи – в съответствие с установената в Звеното програма.
3. грижи се за собствената си хигиена и за тази на детето.
4. стопанисва и опазва в добро състояние имуществото на Звеното за времето, в което е настанена и при напускане оставя ползваните вещи в добро състояние.

**НАПУСКАНЕ И ПОСЕЩЕНИЯ**

1. Излизането извън Звено “Майка и бебе” става единствено след уведомяване на член от персонала и договаряне на времето, в което потребителят отсъства.
2. При отсъствие на майката от Звеното за определено време, грижите за детето се договарят с персонала.
3. Ако майката напусне Звеното и изостави детето си за повече от 6 часа, без да уведоми член от персонала, се сигнализира Отдел “Закрила на детето” и РПУ за изготвяне на Протокол за намерено, подхвърлено или изоставено дете, което води до настаняване на детето в дом за деца.
4. В Звеното са разрешени посещения на близки и роднини на бременната/майката и детето, при условие, че:
	* тя желае това
	* посетителите спазват установения Правилника за вътрешния ред и не нарушават спокойствието на другите потребители.
5. Всяко посещение в Звено “Майка и бебе” се отбелязва в книга за посещения, след като посетителят представи лична карта. Дежурният вписва в книгата името и адреса на посетителя, причините за посещение, часа на пристигане и напускане.

**ПОЛЗВАНЕ НА ВЕЩИ И КОНСУМАТИВИ**

1. Потребителят получава перилни и миещи средства за собствени нужди.
2. Дрехи и други вещи, предоставени за ползване по време на престоя в Звеното, се връщат от потребителя след напускане.

**Санкции при нарушаване на правилника**

1. При констатиране на нарушение дежурният по смяна изготвя докладна записка до Ръководителя на ЗМБ.
2. При нарушаване разпоредбите на този правилник на майките се налагат следните санкции:
* *предупреждение за прекратяване на договора за предоставяне на социални услуги*. При констатиране на три и повече нарушения, за които има изготвени докладни записки, ръководителят на ЗМБ връчва на майката срещу подпис предупреждение за прекратяване на договора за предоставяне на социални услуги.
* *прекратяване на договора за предоставяне на социални услуги*. При следващо нарушение на правилника ръководителят на ЗМБ изготвя предложение до доставчика за прекратяване на договора за предоставяне на социални услуги.
1. *При наличие на допуснато разсрочване или отсрочване на задълженията се прилага копие на съответния документ към настоящата декларация.* [↑](#footnote-ref-1)
2. \**Декларация се подписва задължително от управляващия участника по регистрация.* [↑](#footnote-ref-2)
3. Закон за насърчаване на заетостта. [↑](#footnote-ref-3)
4. Методология на НСИ за наблюдение на работната сила [↑](#footnote-ref-4)
5. Закон за насърчаване на заетостта. [↑](#footnote-ref-5)
6. База данни за политика на пазара на труда. Методология. Издание от юни 2006. [↑](#footnote-ref-6)
7. Инструкция за събиране на данни за участниците в програми на ЕСФ и предоставянето им на Европейската комисия в съответствие с прилагащия регламент на Регламент 1083/2006 и неговото Приложение XXIII. [↑](#footnote-ref-7)
8. пак там. [↑](#footnote-ref-8)
9. [1]Изразът майка-дете се използва в целия текст и за случаите, когато майката е настанена ЗМБ с повече от едно дете [↑](#footnote-ref-9)