Р Е П У Б Л И К А Б Ъ Л Г А Р И Я
М И Н И С Т Е Р С К И С Ъ В Е Т

Проект!

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е №

от …… 2026 година

за изменение и допълнение на Наредбата за качеството на социалните услуги, приета с Постановление на Министерския съвет № 135 от 22.06.2022 г. (обн., ДВ, бр. 48, 49 и 50 от 2022 г., изм., бр. 96 от 2024 г.)

М И Н И С Т Е Р С К И Я Т С Ъ В Е Т

П О С Т А Н О В И:

§ 1. В чл. 24, ал. 1 се правят следните допълнения:

1. В т. 1 преди думите „и от членове“ се добавя „както“, а след думите „техните семейства“ се поставя запетая и се добавя „когато това е възможно и е в интерес на потребителя“ и се поставя запетая.

2. В т. 2 думите „и до техните семейства“ се заменят с „както и до членове на техните семейства, когато това е възможно и е в интерес на потребителя“ и се поставя запетая.

§ 2. В чл. 27, т. 1 думата „оценка“ се заменя с „установяване“.

§ 3. В чл. 36 се правят следните допълнения:

1. В ал. 2, т. 1 след думата „периодични“ се добавя „(комплексни)“.

2. Създава се ал. 4:

„(4) Агенцията за качеството на социалните услуги може да извършва проверки и в случаите на:

1. отказ на издаване на лиценз по чл. 153 от Закона за социалните услуги, ако е известно мястото, на което е било планирано предоставянето на услугата;

2. прекратяване на лиценз по чл. 157 от Закона за социалните услуги;

3. отнемане на лиценз по чл. 158 от Закона за социалните услуги;

4. предоставяне на социални услуги без лиценз.“

§ 4. В чл. 37 се правят следните изменения и допълнения:

1. В ал. 1 думата „две“ се заменя с „три“.

2. В ал. 2 думата „периодична“ се заличава.

3. В ал. 3 думата „три“ се заменя с „четири“.

4. В ал. 4 в общия текст накрая се добавя „или лицето“ и се създава точка 6:

„6. в случаите по чл. 36, ал. 4.“

5. В ал. 5 след думата „Последваща“ се добавя „(контролна)“.

§ 5. В чл. 39 се правят следните изменения и допълнения:

1. В ал. 1 думите „социалната услуга на мястото, на което тя се предоставя“ се заменят с „мястото, на което се предоставя социалната услуга, а в случаите по чл. 36, ал. 4 на мястото, на което е планирано да се предоставя или се е предоставяла социална услуга или на мястото, за което има данни, че се предоставя социална услуга без лиценз“.

2. В ал. 2 след думата „представят“ се добавя „или съобщават“, а след думата „услуга“ се добавя „или на проверяваното лице“.

3. Създава се нова ал. 3:

„(3) В случаите, когато проверките се извършват съобразно утвърден годишен план, заповедта по чл. 38 може да се предостави по електронен път на доставчика на социалната услуга, а когато предоставянето на услугата е възложено по реда на Закона за социалните услуги – и на кмета на общината.“

4. Досегашната ал. 3 става ал. 4 и в нея след думите „доставчика на социални услуги“ се поставя запетая и се добавя „проверяваното лице“.

5. Досегашната ал. 4 става ал. 5 и в нея думите „ал. 3“ се заменят с „ал. 4 и проверяваното лице, а накрая се добавя „или проверяваната дейност“.

§ 6. В чл. 40, ал. 2 след думата „доставчик“ се добавя „на социална услуга или на проверяваното лице“.

§ 7. В чл. 41 се правят следните изменения и допълнения:

1. В ал. 1 след думата „услуга“ се добавя „или на проверяваното лице“.

2. В ал. 2 след думите „доставчика на социалната услуга“ се добавя „или от проверяваното лице“, а след думите „доставчикът на социалната услуга“ се добавя „или проверяваното лице“.

3. В ал. 3 в първото изречение след думата „услуги“ се добавя „или проверяваното лице“, абревиатурата „ЕГН“ се заменя с „датата на раждане“, а във второто изречение след думата „услуги“ се добавя „или на проверяваното лице“.

4. В ал. 4 след думите „по електронен път чрез“ се добавя „посочена от доставчика на социалната услуга или проверяваното лице електронна поща за кореспонденция“ и се поставя запетая.

§ 8. В чл. 42 се правят следните изменения и допълнения:

1. Алинея 1 се изменя така:

„(1) В случай на установени несъответствия на социалната услуга със стандартите за качество на социалните услуги длъжностните лица, извършили проверката, включват в констативния протокол по чл. 40 и мотивирано предложение до изпълнителния директор на Агенцията за качеството на социалните услуги за издаване на задължително предписание за отстраняване на установеното несъответствие.“

2. В ал. 2 след думите „основа на“ се добавя „констативния протокол и“, а думата „неговото“ се заменя с „тяхното“.

§ 9. В чл. 44, ал. 1 след думите „чл. 42, ал. 2“ се поставя запетая и се добавя „освен в случаите, когато изпълнението на задължителното предписание вече е доказано от доставчика на социалната услуга“.

§ 10. В чл. 47 се правят следните изменения и допълнения:

1. В основния текст думите „издава на доставчика на социални услуги“ се заличават.

2. В т. 1 в началото се добавя „издава на доставчика на социални услуги“.

3. В т. 2 в началото се добавя „издава на доставчика на социални услуги“.

4. Създава се точка 3:

„3. предлага на доставчика на социални услуги споразумение по чл. 58г от Закона за административните нарушения и наказания.“

§ 11. В чл. 50 ал. 1 се изменя така:

„(1) В случай на установени нарушения при проверките по чл. 36, ал. 1, т. 2, 3 и 4 и ал. 4 проверяващото длъжностно лице съставя акт за установяване на административно нарушение.“

§ 12. В чл. 51, ал. 2 т. 1 се изменя така:

„1. доставчика на социална услуга или лицето, срещу когото подава жалбата или сигнала, както и мястото, на което се предоставя социалната услуга или се извършва дейността;“

§ 13. В чл. 54, ал. 2, т. 3 след думата „проверките“ се добавя „несъответствия на социалните услуги със стандартите за качество и“.

§ **14.** След чл. 57 се създава подразделение „Допълнителна разпоредба“ с нов § 1:

„ДОПЪЛНИТЕЛНА РАЗПОРЕДБА

„§ 1. По смисъла на наредбата:

1. „Минимален брой на лицата, ползващи социална или интегрирана здравно-социална услуга“ е:

а) най-ниският среднодневен брой на потребителите на услугата, които могат да я ползват в рамките на осем часа от работния ден – за услугата по чл. 12, ал. 2, т. 1 от Закона за социалните услуги;

б) най-ниският среднодневен брой на потребителите на услугата, които могат да я ползват в рамките на осем часа от работния ден в специализирана среда и/или мобилно – за услугите по чл. 15, т. 1, 2, 4, 5 и 6 от Закона за социалните услуги;

в) най-ниският среднодневен брой на потребителите на услугата, които могат да я ползват едновременно в една специализирана среда – за услугите по чл. 15, т. 7, 8 и 9 от Закона за социалните услуги.

2. „Максимален брой на лицата, ползващи социална услуга или интегрирана здравно-социална услуга“ е:

а) най-високият среднодневен брой на потребителите на услугата, които могат да я ползват в рамките на осем часа от работния ден – за услугата по чл. 12, ал. 2, т. 1 от Закона за социалните услуги;

б) най-високият среднодневен брой на потребителите на услугата, които могат да я ползват в рамките на осем часа от работния ден в специализирана среда и/или мобилно – за услугите по чл. 15, т. 1, 2, 4, 5 и 6 от Закона за социалните услуги;

в) най-високият среднодневен брой на потребителите на услугата, които могат да я ползват едновременно в една специализирана среда – за услугите по чл. 15, т. 7, 8 и 9 от Закона за социалните услуги.“

§ 15. В Приложение № 1 към чл. 4 и 8 се правят следните изменения и допълнения:

1. В стандарт 4, критерий 4.3 т. 23 се изменя така:

„23) Във всички помещения, когато се използват от потребителите, се поддържа оптимална за работа и занимания температура между 20-25°C, в съответствие с хигиенните изисквания.“

2. В стандарт 9, критерий 9.1 се създават нови т. 57 и 58:

57) Ръководителят на социалната услуга притежава подходящо образование (в областта на здравеопазването, социалните, педагогическите, стопанските и правните науки или друга релевантна област, съответстваща на вида на услугата и на потребностите на целевата група) и квалификация, които осигуряват организацията и управлението на дейностите, планирането на трудовия процес, осъществяването на контрол върху работата на служителите и изпълнението на задачите.	- Актуална длъжностна характеристика, подписана от работодателя и ръководителя - Обяви за набиране на ръководител - Автобиография на ръководителя - Документ(и), удостоверяващи актуален образователен ценз на ръководителя в областта на здравеопазването, социалните, педагогическите, стопанските и правните науки или друга релевантна област, съответстваща на вида на услугата и на потребностите на целевата група - Процедура за подбор на ръководител на услугата (отделна процедура или част от процедурата за подбор на служители)
58) Ръководителят на социалната услуга не е осъждан за престъпление от общ характер.	- Свидетелство за съдимост за ръководителя – при встъпване в длъжност и за всяка календарна година

3. Досегашните т. 57-99 стават съответно т. 59-101.

§ 16. В Приложение № 2 към чл. 4 се правят следните изменения и допълнения:

1. В стандарт 4, критерий 4.3 т. 32 се изменя така:

„32) Във всички помещения, когато се използват от потребителите, се поддържа оптимална за работа и занимания температура между 20-25°C, в съответствие с хигиенните изисквания.“

2. В стандарт 9, критерий 9.1 се създават нови т. 70 и 71:

70) Ръководителят на социалната услуга притежава подходящо образование (в областта на здравеопазването, социалните, педагогическите, стопанските и правните науки или друга релевантна област, съответстваща на вида на услугата и на потребностите на целевата група) и квалификация, които осигуряват организацията и управлението на дейностите, планирането на трудовия процес, осъществяването на контрол върху работата на служителите и изпълнението на задачите.	- Актуална длъжностна характеристика, подписана от работодателя и ръководителя - Обяви за набиране на ръководител - Автобиография на ръководителя - Документ(и), удостоверяващи актуален образователен ценз на ръководителя в областта на здравеопазването, социалните, педагогическите, стопанските и правните науки или друга релевантна област, съответстваща на вида на услугата и на потребностите на целевата група - Процедура за подбор на ръководител на услугата (отделна процедура или част от процедурата за подбор на служители)

71) Ръководителят на социалната услуга не е осъждан за престъпление от общ характер.	- Свидетелство за съдимост за ръководителя – при встъпване в длъжност и за всяка календарна година

3. Досегашните т. 70-137 стават съответно т. 72-139.

§ 17. В Приложение № 3 към чл. 5 се правят следните изменения и допълнения:

1. В стандарт 4, критерий 4.3 т. 33 се изменя така:

„33) Във всички помещения, когато се използват от потребителите, се поддържа оптимална за работа и занимания температура между 20-25°C, в съответствие с хигиенните изисквания.“

2. В стандарт 9, критерий 9.1 се създават нови т. 75 и 76:

75) Ръководителят на социалната услуга притежава подходящо образование (в областта на здравеопазването, социалните, педагогическите, стопанските и правните науки или друга релевантна област, съответстваща на вида на услугата и на потребностите на целевата група) и квалификация, които осигуряват организацията и управлението на дейностите, планирането на трудовия процес, осъществяването на контрол върху работата на служителите и изпълнението на задачите.	- Актуална длъжностна характеристика, подписана от работодателя и ръководителя - Обяви за набиране на ръководител - Автобиография на ръководителя - Документ(и), удостоверяващи актуален образователен ценз на ръководителя в областта на здравеопазването, социалните, педагогическите, стопанските и правните науки или друга релевантна област, съответстваща на вида на услугата и на потребностите на целевата група - Процедура за подбор на ръководител на услугата (отделна процедура или част от процедурата за подбор на служители)
76) Ръководителят на социалната услуга не е осъждан за престъпление от общ характер.	- Свидетелство за съдимост за ръководителя – при встъпване в длъжност и за всяка календарна година

3. Досегашните т. 75-149 стават съответно т. 77-151.

§ 18. В Приложение № 4 към чл. 6 се правят следните изменения и допълнения:

1. В стандарт 7, критерий 7.1 се създават нови т. 39 и 40:

39) Ръководителят на социалната услуга притежава подходящо образование (в областта на здравеопазването, социалните, педагогическите, стопанските и правните науки или друга релевантна област, съответстваща на вида на услугата и на потребностите на целевата група) и квалификация, които осигуряват организацията и управлението на дейностите, планирането на трудовия процес, осъществяването на контрол	- Актуална длъжностна характеристика, подписана от работодателя и ръководителя - Обяви за набиране на ръководител - Автобиография на ръководителя - Документ(и), удостоверяващи актуален образователен ценз на ръководителя в областта на здравеопазването, социалните, педагогическите, стопанските и правните науки или друга релевантна област, съответстваща на вида на

върху работата на служителите и изпълнението на задачите.	услугата и на потребностите на целевата група - Процедура за подбор на ръководител на услугата (отделна процедура или част от процедурата за подбор на служители)
40) Ръководителят на социалната услуга не е осъждан за престъпление от общ характер.	- Свидетелство за съдимост за ръководителя – при встъпване в длъжност и за всяка календарна година

2. Досегашните т. 39-76 стават съответно т. 41-78.

§ 19. В Приложение № 5 към чл. 7 се правят следните изменения и допълнения:

1. В стандарт 4, критерий 4.4 т. 37 се изменя така:

„37) Във всички помещения, когато се използват от потребителите, се поддържа оптимална за работа и занимания температура между 20-25°C, в съответствие с хигиенните изисквания.“

2. В стандарт 9, критерий 9.1 се създават нови т. 75 и 76:

75) Ръководителят на социалната услуга притежава подходящо образование (в областта на здравеопазването, социалните, педагогическите, стопанските и правните науки или друга релевантна област, съответстваща на вида на услугата и на потребностите на целевата група) и квалификация, които осигуряват организацията и управлението на дейностите, планирането на трудовия процес, осъществяването на контрол върху работата на служителите и изпълнението на задачите.	- Актуална длъжностна характеристика, подписана от работодателя и ръководителя - Обяви за набиране на ръководител - Автобиография на ръководителя - Документ(и), удостоверяващи актуален образователен ценз на ръководителя в областта на здравеопазването, социалните, педагогическите, стопанските и правните науки или друга релевантна област, съответстваща на вида на услугата и на потребностите на целевата група - Процедура за подбор на ръководител на услугата (отделна процедура или част от процедурата за подбор на служители)
76) Ръководителят на социалната услуга не е осъждан за престъпление от общ характер.	- Свидетелство за съдимост за ръководителя – при встъпване в длъжност и за всяка календарна година

3. Досегашните т. 75-150 стават съответно т. 77-152.

§ 20. В Приложение № 6 към чл. 8 се правят следните изменения и допълнения:

1. В стандарт 4, критерий 4.3 т. 34 се изменя така:

„34) Във всички помещения, когато се използват от потребителите, се поддържа оптимална за работа и занимания температура между 20-25°C, в съответствие с хигиенните изисквания.“

2. В стандарт 9, критерий 9.1 се създават нови т. 82 и 83:

82) Ръководителят на социалната услуга притежава подходящо образование (в областта на здравеопазването, социалните, педагогическите, стопанските и правните науки или друга релевантна област, съответстваща на вида на услугата и на потребностите на целевата група) и квалификация, които осигуряват организацията и управлението на дейностите, планирането на трудовия процес, осъществяването на контрол върху работата на служителите и изпълнението на задачите.	- Актуална длъжностна характеристика, подписана от работодателя и ръководителя - Обяви за набиране на ръководител - Автобиография на ръководителя - Документ(и), удостоверяващи актуален образователен ценз на ръководителя в областта на здравеопазването, социалните, педагогическите, стопанските и правните науки или друга релевантна област, съответстваща на вида на услугата и на потребностите на целевата група - Процедура за подбор на ръководител на услугата (отделна процедура или част от процедурата за подбор на служители)
83) Ръководителят на социалната услуга не е осъждан за престъпление от общ характер.	- Свидетелство за съдимост за ръководителя – при встъпване в длъжност и за всяка календарна година

3. Досегашните т. 82-154 стават съответно т. 84-156.

§ 21. В Приложение № 7 към чл. 9 се правят следните изменения и допълнения:

1. В стандарт 9, критерий 9.1 се създават нови т. 81 и 82:

81) Ръководителят на социалната услуга притежава подходящо образование (в областта на здравеопазването, социалните, педагогическите, стопанските и правните науки или друга релевантна област, съответстваща на вида на услугата и на потребностите на целевата група) и квалификация, които осигуряват организацията и управлението на дейностите, планирането на трудовия процес, осъществяването на контрол върху работата на служителите и изпълнението на задачите.	- Актуална длъжностна характеристика, подписана от работодателя и ръководителя - Обяви за набиране на ръководител - Автобиография на ръководителя - Документ(и), удостоверяващи актуален образователен ценз на ръководителя в областта на здравеопазването, социалните, педагогическите, стопанските и правните науки или друга релевантна област, съответстваща на вида на услугата и на потребностите на целевата група - Процедура за подбор на ръководител на услугата (отделна процедура или част от процедурата за подбор на служители)
82) Ръководителят на социалната услуга не е осъждан за престъпление от общ характер.	- Свидетелство за съдимост за ръководителя – при встъпване в длъжност и за всяка календарна година

2. Досегашните т. 81-161 стават съответно т. 83-163.

§ 22. В Приложение № 8 към чл. 10, ал. 1 се правят следните изменения и допълнения:

1. В стандарт 4, критерий 4.3 т. 39 се изменя така:

„39) Във всички помещения, когато се използват от потребителите, се поддържа оптимална за работа и занимания температура между 20-25°C, в съответствие с хигиенните изисквания.“

2. В стандарт 9, критерий 9.1 се създават нови т. 79 и 80:

79) Ръководителят на социалната услуга притежава подходящо образование (в областта на здравеопазването, социалните, педагогическите, стопанските и правните науки или друга релевантна област, съответстваща на вида на услугата и на потребностите на целевата група) и квалификация, които осигуряват организацията и управлението на дейностите, планирането на трудовия процес, осъществяването на контрол върху работата на служителите и изпълнението на задачите.	- Актуална длъжностна характеристика, подписана от работодателя и ръководителя - Обяви за набиране на ръководител - Автобиография на ръководителя - Документ(и), удостоверяващи актуален образователен ценз на ръководителя в областта на здравеопазването, социалните, педагогическите, стопанските и правните науки или друга релевантна област, съответстваща на вида на услугата и на потребностите на целевата група - Процедура за подбор на ръководител на услугата (отделна процедура или част от процедурата за подбор на служители)
80) Ръководителят на социалната услуга не е осъждан за престъпление от общ характер.	- Свидетелство за съдимост за ръководителя – при встъпване в длъжност и за всяка календарна година

3. Досегашните т. 79-164 стават съответно т. 81-166, като в новата т. 84 в стандарт 9, критерий 9.1 числото „20“ се заменя с „15“.

4. В стандарт 11 „Управление на случай“, след края на текста на критерий 11.1 се добавя:

„(*) Лица с деменция могат да ползват дневна грижа и на основание медицински протокол на Лекарска консултативна комисия до издаването на Експертно решение на Териториална експертна лекарска комисия или Националната експертна лекарска комисия.“

5. След думите „– подкрепа за придобиване на трудови умения (за младежи над 16-годишна възраст и пълнолетни лица)“ се добавя:

„– резидентна грижа за пълнолетни лица с увреждания, при която се осигурява частична интензивност на подкрепата на потребителите на услугата от страна на служителите (ако ДГ се предоставя извън резидентната грижа)“ и се поставя точка и запетая.

§ 23. В Приложение № 10 към чл. 11, ал. 1 се правят следните изменения и допълнения:

1. В стандарт 4, критерий 4.3 т. 47 се изменя така:

„47) Във всички помещения, когато се използват от потребителите, се поддържа оптимална за работа и занимания температура между 20-25°C, в съответствие с хигиенните изисквания.“

2. В стандарт 9, критерий 9.1 се създават нови т. 88 и 89:

88) Ръководителят на социалната услуга притежава подходящо образование (в областта на здравеопазването, социалните, педагогическите,	- Актуална длъжностна характеристика, подписана от работодателя и ръководителя - Обяви за набиране на ръководител

стопанските и правните науки или друга релевантна област, съответстваща на вида на услугата и на потребностите на целевата група) и квалификация, които осигуряват организацията и управлението на дейностите, планирането на трудовия процес, осъществяването на контрол върху работата на служителите и изпълнението на задачите.	- Автобиография на ръководителя - Документ(и), удостоверяващи актуален образователен ценз на ръководителя в областта на здравеопазването, социалните, педагогическите, стопанските и правните науки или друга релевантна област, съответстваща на вида на услугата и на потребностите на целевата група - Процедура за подбор на ръководител на услугата (отделна процедура или част от процедурата за подбор на служители)
89) Ръководителят на социалната услуга не е осъждан за престъпление от общ характер.	- Свидетелство за съдимост за ръководителя – при встъпване в длъжност и за всяка календарна година

3. Досегашните т. 88-196 стават съответно т. 90-198.

4. В стандарт 12, критерий 12.1, в новата т. 123, колона „Източник на информация“ думите „чл. 16а, ал. 5“ се заменят с „чл. 28, ал. 4“.

5. В стандарт 13, критерий 13.2, в новата т. 135 след думите „прилагане на лекарствени продукти“ се поставя запетая и се добавя „като не се допуска съхраняването на лекарствени продукти, които не са предписани на лица, ползващи към момента услугата“, а в колона „Източник на информация“ към същата точка се добавя:

„- Протоколи за връщане, изписване или унищожаване на медикаменти
- Наблюдение на мястото за съхранение“

§ 24. В Приложение № 11 към чл. 11, ал. 1 се правят следните изменения и допълнения:

1. В стандарт 4, критерий 4.3 т. 46 се изменя така:

„46) Във всички помещения, когато се използват от потребителите, се поддържа оптимална за работа и занимания температура между 20-25°C, в съответствие с хигиенните изисквания.“

2. В стандарт 9, критерий 9.1 се създават нови т. 88 и 89:

88) Ръководителят на социалната услуга притежава подходящо образование (в областта на здравеопазването, социалните, педагогическите, стопанските и правните науки или друга релевантна област, съответстваща на вида на услугата и на потребностите на целевата група) и квалификация, които осигуряват организацията и управлението на дейностите, планирането на трудовия процес, осъществяването на контрол върху работата на служителите и изпълнението на задачите.	- Актуална длъжностна характеристика, подписана от работодателя и ръководителя - Обяви за набиране на ръководител - Автобиография на ръководителя - Документ(и), удостоверяващи актуален образователен ценз на ръководителя в областта на здравеопазването, социалните, педагогическите, стопанските и правните науки или друга релевантна област, съответстваща на вида на услугата и на потребностите на целевата група - Процедура за подбор на ръководител на услугата (отделна процедура или

	част от процедурата за подбор на служители)
89) Ръководителят на социалната услуга не е осъждан за престъпление от общ характер.	- Свидетелство за съдимост за ръководителя – при встъпване в длъжност и за всяка календарна година

3. Досегашните т. 88-195 стават съответно т. 90-197.

4. В стандарт 12, критерий 12.1, в новата т. 123, колона „Източник на информация“ думите „чл. 16а, ал. 5“ се заменят с „чл. 28, ал. 4“.

5. В стандарт 13, критерий 13.2, в новата т. 136 след думите „прилагане на лекарствени продукти“ се поставя запетая и се добавя „като не се допуска съхраняването на лекарствени продукти, които не са предписани на лица, ползващи към момента услугата“, а в колона „Източник на информация“ към същата точка се добавя:

„- Протоколи за връщане, изписване или унищожаване на медикаменти

- Наблюдение на мястото за съхранение“

§ 25. Приложение № 12 към чл. 11, ал. 1 се изменя така:

„Приложение № 12
към чл. 11, ал. 1

Стандарти и критерии

за качество на специализирана социална услуга

Резидентна грижа за пълнолетни лица с психични разстройства (денонощна/частична подкрепа)

Резидентна грижа за пълнолетни лица с интелектуални затруднения (денонощна/частична подкрепа)

Резидентна грижа за пълнолетни лица с физически увреждания (денонощна/частична подкрепа)

Резидентна грижа за пълнолетни лица с деменция (денонощна подкрепа)

Резидентна грижа за пълнолетни лица със сетивни увреждания (денонощна/частична подкрепа)

Специализираната социална услуга Резидентна грижа за лица с увреждания (РГЛУ) осигурява денонощен престой на потребителите, като интензивността на подкрепата на потребителите на услугата от страна на служителите може да е денонощна (24 часа) или частична (12 часа). В специализираната социална услуга Резидентна грижа за пълнолетни лица с деменция се предоставя само денонощна (24 часа) подкрепа от служителите.

А. Доставчикът на специализираната социална услуга Резидентна грижа за лица с увреждания (РГЛУ) е длъжен да осигури следните стандарти за организация и управление на социалната услуга:

Стандарт 1: Управление

Специализираната социална услуга РГЛУ прилага система за управление, която насърчава култура на качеството и гарантира, че целите на социалната услуга, индивидуалните потребности на потребителите с трайни увреждания и постигнатите резултати за тях се реализират по възможно най-ефективен начин, като се ангажира с развиване и прилагане на добри практики.

Критерий 1.1: Доставчикът на социалната услуга прилага система за управление на служителите, ресурсите и качеството.

Индикатор	Източник на информация
1) Разписана система за управление на качеството, в т.ч. на служителите и ресурсите.	- Доставчикът представя доказателства за наличие на система за управление - Писмени политики и процедури, правила, правилници - Информация, подписана от ръководителя на услугата
2) Интервюираните служители дават пример от своята практика по прилагане на система за управление.	- Наблюдение и описание на средата - Интервюта със служителите - Информация, подписана от ръководителя на услугата
3) Обобщена информация (справка) за резултата за потребителите за активните и приключени случаи.	- Попълнена форма с обобщена информация (период от време, брой обхванати потребители, проблеми (разрешени и неразрешени), общи тенденции и др.) - ИПП на потребителите
4) Програмата за развитие на качеството и Годишният отчет към АКСУ отразяват постигнатите резултати.	- Съдържателен преглед на Програмата за развитие на качеството - Съдържателен преглед на обобщената информация - Годишен отчет с обобщена информация (към 31 март за АКСУ)
5) Всички служители са запознати със съдържанието на обобщената информация за постигнатите резултати и взимат под внимание всички обстоятелства от значение за подобряване на ежедневната им работа.	- Интервюта със служители

Критерий 1.2: Управлението на социалната услуга РГЛУ е ясно структурирано, като управляващото услугата лице е назначено от доставчика на услугата за осъществяване на ръководство и е работодател на служителите, предоставящи услугата.

Индикатор	Източник на информация
6) Дейността на услугата се управлява от назначен от доставчика ръководител.	- Договор за назначаване (възлагане) на лицето, управляващо социалната услуга

	- При приложимост, валидно пълномощно на ръководителя на услугата
7) Определени са отговорностите, нивата на взимане на решения (подчиненост) и задълженията на служителите.	- Длъжностни характеристики на служителите (вкл. органиграма)

Критерий 1.3: Доставчикът на социалната услуга прилага методи за работа, съобразени с проучени добри практики за работа с потребители с трайни увреждания.

Индикатор	Източник на информация
8) При възможност, установяване на методи за работа в услугата, съобразени с проучени добри практики и подходи за работа с потребители.	- Интервю с ръководителя на услугата - Информация, подписана от ръководителя на услугата
9) При възможност, ръководителят на услугата посочва поне една добра практика/иновация, приложена в услугата.	

Стандарт 2: Организация на дейностите и интензивност на подкрепата

Специализираната социална услуга РГЛУ организира ежедневието в услугата и подкрепата на потребителите според възможностите им да водят самостоятелен начин на живот, като интензивността на подкрепата от служителите е денонощна (24 часа) или частична (12 часа).

Критерий 2.1: Доставчикът на социалната услуга е организирал дейностите с всеки потребител по начин, който е съобразен с неговите потребности и желания и който отчита правата и интересите на останалите потребители.

Индикатор	Източник на информация
10) Правилникът за вътрешния ред гарантира участието на потребителите във взимане на решения по отношение на правилата на живот в резидентната услуга, в т.ч. организация на жилищното пространство; поддържане на хигиената; приготвяне на храна; посещение на външни лица; временно отсъствие от услугата и др.	- Протоколи от срещи - Правилник за вътрешния ред - Наблюдение - Интервюта с потребители - Документ, удостоверяващ, че потребителят е запознат с Правилника за вътрешния ред
11) В услугата има разписан дневен режим, който е съобразен с индивидуалните ангажименти и желания на потребителите.	- Интервюта с потребители - Наблюдение
12) В услугата е гарантирано участието на потребителите чрез Съвет на потребителите (при използване на подходящи форми според възможностите за участие и признати добри практики за въвличане на хора с увреждания в процесите на вземане на решение).	- Съответни документи/записи, свързани с работата на Съвета - Интервюта с потребители - Интервюта със служители

Критерий 2.2: Доставчикът на социалната услуга осигурява на потребителите среда на живот, близка до домашната, в която се зачита правото им на лично пространство и уединение в условията на сигурност и зачитане на достойнството им. При възможност, потребителите полагат грижи за поддържане на помещенията за живеене.

Индикатор	Източник на информация
13) Всички потребители разполагат с лични вещи, облекло и обувки, които съхраняват в определен за тях гардероб/шкаф, до който имат непрекъснат достъп.	- Наблюдение - Интервюта с потребители - Интервюта със служители
14) За всеки потребител са осигурени условия за уединение (за къпане, обличане, личен тоалет, конфиденциален разговор и др.), при гарантиране на защита от посегателство над потребителите.	
15) При приложимост, интервюираните потребители споделят за тяхното доброволно участие в поддържане на хигиената (и други дейности) за поддържане на средата.	- Наблюдение - Интервюта с потребители - Интервюта със служители

Критерий 2.3: Доставчикът на социалната услуга осигурява единен подход в работата с потребителите в услуга за резидентна грижа.

Индикатор	Източник на информация
16) Всички служители имат споделено разбиране за индивидуалните нужди на всеки потребител, поставената цел в индивидуалния план и методите за постигането им.	- ИПП на потребителите - Интервюта с потребители - Интервюта със служители - Програма за дейността на услугата
17) В услугата има форми на съвместно обсъждане между служители и потребители (например общи събрания, специално време за среща на потребител с представител на ръководството и др.).	
18) В услугата се провеждат ежемесечни екипни срещи за обсъждане на работата с потребителите, организацията на предоставяне на услугите, планиране на дейностите в оперативен порядък.	- Интервюта със служители - Документ, удостоверяващ провеждани екипни срещи

Критерий 2.4 (денонощна подкрепа): Доставчикът на социалната услуга организира 24-часова грижа и подкрепа на потребителите.

Индикатор	Източник на информация

19) Във всеки момент на денонощието са осигурени достатъчно на брой и по състав служители.	- Одобрен месечен график - Наблюдение - Рапортна книга - Интервюта със служители
20) Предаването и приемането на смените се организира чрез обмяна на информация между съответните служители.	

Критерий 2.4.А (частична подкрепа за 12 часа): Доставчикът на социалната услуга организира 12-часова подкрепа на потребителите.

Индикатор	Източник на информация
21) Осигурени достатъчно на брой и по състав служители, включително служител на разположение през нощта.	- Правилник за вътрешния ред - Одобрен месечен график - Наблюдение - Рапортна книга - Интервюта със служители
22) Предаването и приемането на смените се организира чрез обмен на информация между съответните служители.	

Критерий 2.5: Доставчикът на социалната услуга осигурява възможност – при необходимост – за съхранение на материални ценности и парични средства на всеки потребител.

Индикатор	Източник на информация
23) Разработена е процедура за съхранение и защита на материалните ценности и парични средства на потребителите.	- Процедура за съхранение и защита на материалните ценности и парични средства
24) При приложимост, интервюираните потребители потвърждават, че имат достъп до оставените от тях на съхранение материални ценности и парични средства.	- Интервюта с потребители
25) При достъп до и използване на собствени средства от потребител се съставя протокол.	- Досие на потребителите - Протоколи за изписване/получаване на средства, подписани от потребителя и служител - Книга, където се описват материалните ценности и парични средства на потребител, оставени на съхранение - Интервюта с потребители
26) При необходимост, доставчикът улеснява достъпа на потребителите до информация, съвети и подкрепа за управление на техните финансови средства.	

Стандарт 3: Място на предоставяне

Специализираната среда на социалната услуга РГЛУ е разположена на място с изградени инфраструктурни, транспортни и комуникационни връзки и различни видове обществени услуги, което способства за постигане целите на услугата и качество на живота на потребителите.

Критерий 3.1: Общността разполага с работещи и достъпни услуги – здравни, административни, културни и за организация на свободното време. Мястото на социалната услуга РГЛУ е комуникативно. Услугата има административен адрес на предоставяне.

Индикатор	Източник на информация

27) Средата, в която се предоставя РГЛУ, е подходяща по отношение на прилежащата инфраструктура (наличие и достъп до лечебни заведения, други социални услуги, административни звена, магазини и т.н.).	- Наблюдение и описание на средата
28) РГЛУ е разположена самостоятелно – не е разположена в една сграда с друга услуга за резидентна грижа и/или разполага със собствен вход и изход.	
29) За достъпа до РГЛУ няма прегради и пречки като бариери, забрана за спиране.	
30) Установяване на административен адрес на услугата.	- Решение на общинския съвет, а в случаите, когато социалната услуга е делегирана от държавата дейност – и Заповед на изпълнителния директор на Агенцията за социално подпомагане - Регистър на АКСУ

Критерий 3.2: При възможност, специализираната среда на социалната услуга РГЛУ разполага с прилежаща територия, която се обособява като част от услугата и има лесен достъп до външните прилежащи пространства.*

(*) При липса на дворно място на територията на социалната услуга този критерий не се проверява.

Индикатор	Източник на информация
31) Специализираната среда на социалната услуга разполага с прилежащо дворно пространство за организиране на занимания на открито и отдих на потребителите.	- Наблюдение и описание на средата
32) Дворното пространство е добре поддържано.	
33) Интервюираните потребители потвърждават, че дворното пространство е достъпно за тях.	- Интервюта с потребители

Стандарт 4: Специализирана среда

Специализираната среда, в която се предоставя социалната услуга РГЛУ, създава подходящи и устойчиви условия за живот и възможност за ефективна подкрепа на потребителите.

Критерий 4.1 (денонощна подкрепа и частична подкрепа): Помещенията за живеене, нощувка, дневни занимания или други общи помещения за социални контакти, хранене и приготвяне/разпределяне на храна, включително и за предоставяне на заместваща грижа, са достатъчно на брой, достъпни, обзаведени съобразено с функционалното им предназначение и специфичните потребности на групите потребители.

Индикатор	Източник на информация
34) Всички потребители нощуват в стая с не повече от две места за спане.	

35) Всички потребители нощуват в стая с друг потребител от същия пол (изключения са възможни за семейства).	- Наблюдение и описание на помещенията - Интервюта с потребители - Регистър на потребителите
36) Всички помещения за живеене са обзаведени, така че да посрещнат индивидуалните нужди на потребителите.	
37) При приложимост, създадени са условия за приготвяне/разпределяне на храна.	
38) Поне едно помещение за хранене (трапезария) с подходящо обзавеждане (маси, столове и др.), в което могат да се съберат поне половината потребители.	
39) Поне едно помещение за дневни занимания, в което могат да се съберат всички потребители.	
40) Поне едно помещение за индивидуална работа с потребителите/място за срещи с близки.	
41) Поне едно помещение, даващо възможност за предоставяне на заместваща грижа.	
42) Обособено място или помещение за пране и сушене на дрехи.	
43) Поне едно помещение за служителите или, когато услугата е за частична подкрепа за 12 часа, такова е налично извън мястото за живеене на потребителите (в друга социална услуга или административна сграда).	
44) За социална услуга с над 20 потребители, наличие на здравен кабинет.	- Наблюдение и описание на помещенията
45) За социална услуга с над 20 потребители, здравният кабинет е оборудван съгласно нормативните изисквания.	
46) Условия за съхранение на лична документация на потребителите и архив (например метален шкаф, който се заключва) в офиса на служителите.	- Правила за достъп до помещенията и документацията - Наблюдение и описание
47) Налично е необходимо оборудване при съблюдаване на професионалните норми и изисквания – домофон, телефонен пост, интернет връзка, видео наблюдение (в общи помещения, коридори, входове), сигнална инсталация, ако е приложимо.	

Критерий 4.2: Санитарно-хигиенните помещения (бани, тоалетни) в социалната услуга РГЛУ са достатъчно на брой, като тоалетните и баните позволяват диференциране на ползването им по пол.

Индикатор	Източник на информация
48) Всички потребители ползват баня и тоалетна в близост до спалните им помещения.	- Наблюдение и описание на помещенията - Интервюта с потребители
49) Поне едно санитарно помещение е приспособено за ползване от потребители с инвалидна количка или със специални потребности.	
50) Служителите ползват санитарен възел, различен от тези на настанените потребители.	
51) Всички санитарни съоръжения (в т. ч. кранове и душове за студена и топла вода и др.) са работещи.	
52) Интервюираните потребители и служители потвърждават, че нуждаещите се от подкрепа потребители получават такава при поддържане на личната хигиена.	- Интервюта с потребители - Интервюта със служители

Критерий 4.3: Доставчикът на социалната услуга спазва санитарно-хигиенните изисквания по отношение осветление, отопление и вентилация на всички помещения.

Индикатор	Източник на информация
53) Във всички помещения, когато се използват от потребителите, се поддържа оптимална за работа и занимания температура между 20-25°C, в съответствие с хигиенните изисквания.	- Наблюдение и описание на помещенията (термометър в услугата) - Интервюта със служители - Интервюта с потребители
54) Помещенията са проветрени и нямат специфичен мирис.	- Наблюдение и описание на помещенията
55) Няма наличие на влага и мухъл в помещенията.	
56) Общите помещения и помещенията за живеене имат естествен източник на светлина.	

Критерий 4.4: Специализираната среда (материалната база), в която се предоставя социалната услуга РГЛУ, е в състояние да посрещне потребители със специални потребности при придвижване.

Индикатор	Източник на информация
57) Функционираща рампа или други подходящи приспособления (напр. асансьор, подемник) на подходящо и лесно достъпно входно място към РГЛУ.	- Наблюдение и описание на средата

58) Съответен брой спални помещения с баня и тоалетна са приспособени за ползване от потребители с инвалидна количка или със специални потребности.	- Документи за въвеждане в експлоатация на съответното съоръжение - При приложимост, интервюта с потребители - Наблюдение и описание на средата
59) Вратите позволяват ползване от потребители със затруднения при придвижване или от друг характер – нямат прагове, бравите са на достъпна за потребителите височина.	
60) Широчината на всички коридори и врати по пътя на движение позволяват безпрепятствено преминаване на инвалидна количка.	

Стандарт 5: Безопасност и сигурност

Специализираната социална услуга РГЛУ осигурява сигурна и безопасна среда за потребителите и служителите според действащите нормативни изисквания, като доставчикът регулярно съгласува действията си с препоръките на компетентните органи.

Критерий 5.1: Доставчикът на социалната услуга осигурява аварийна и пожарна безопасност за потребителите и служителите.

Индикатор	Източник на информация
61) Разработен План за защита при бедствия и аварии.	- План за защита при бедствия и аварии
62) Интервюираните служители са запознати със своите задължения по Плана за защита при бедствия и аварии.	- Интервюта със служители - План за защита при бедствия и аварии - Протоколи от проведени учебни евакуационни мероприятия - Предписания на Служба „Пожарна безопасност и защита на населението“ - Пожарно досие/Процедура за реакция при пожар
63) Има обозначен авариен изход, работещо евакуационно осветление.	- Протоколи/предписания от Служба по „Пожарна безопасност и защита на населението“
64) Евакуационен план – поставен на видно място и в едър план.	- Наблюдение

Критерий 5.2: Доставчикът на социалната услуга прилага процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества.

Индикатор	Източник на информация
65) Налична писмена процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества.	- Процедура за съхранение и използване на потенциално вредни вещества - Наблюдение на помещенията - Интервюта със служители
66) Има писмени указания за начина и дозировката на използване на препаратите за дезинфекция на ръцете на служителите, потребителите и на повърхностите.	

67) Перилните, миещи средства и други потенциално вредни вещества са ясно обозначени и се съхраняват разделно от храните, в специални за това места, които са недостъпни за потребителите.	

Критерий 5.3: Доставчикът на социалната услуга прилага Програма за превенция и план за действие при възникване на епидемична ситуация. Доставчикът осигурява лични предпазни средства за служителите и потребителите на услугата.

Индикатор	Източник на информация
68) Разработена Програма за превенция и план за действие при възникване на епидемична ситуация.	- Програма за превенция и план за действие при възникване на епидемична ситуация
69) Всички служители са запознати с разписаната Програма за превенция и план за действие при възникване на епидемична ситуация.	- Документ, удостоверяващ, че на служителите е предоставена програмата - Документ, удостоверяващ, че се провежда периодичен инструктаж - Интервюта със служители
70) Всички потребители и служители имат лични предпазни средства – маски, ръкавици и др., включително еднократни престилки, облекло и обувки за служителите, които се използват само в услугата.	- Наблюдение на помещенията - Интервюта със служители

Критерий 5.4: Доставчикът на социалната услуга гарантира адекватни и бързи действия за закрилата на потребителите при настъпване на инцидент, застрашаващ живота и здравето на потребител, както и при отсъствие на потребител без основателна причина или предупреждение.

Индикатор	Източник на информация
71) Утвърдена Процедура за уведомяване и действие при инцидент/смърт на потребител.	- Процедура за уведомяване и действие при инцидент/смърт на потребител - Интервюта със служители - Протокол(и) за предприети действия и резултатите от тях
72) Утвърдена Процедура за действие при отсъствие на потребител без основателна причина или предупреждение.	- Процедура за действие при отсъствие на потребител без основателна причина или предупреждение
73) Всички служители и потребители са запознати със своите задължения съгласно Процедурите.	- Интервюта със служители - Интервюта с потребители - Протокол(и) за предприети действия и резултатите от тях
74) Проведен инструктаж/обучение на служителите за оказване на първа помощ поне веднъж през последните 12 месеца.	- Информация, подписана от ръководителя на услугата - Протокол от проведен инструктаж/обучение

Стандарт 6: Поверителност и сигурност на информацията

Специализираната социална услуга РГЛУ гарантира защита на поверителността, сигурността на личните данни и информацията за потребителите.

Критерий 6.1: Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага политика/процедура за сигурността и поверителността на личните данни за потребителите.

Индикатор	Източник на информация
75) Всички служители са запознати с политиката/процедурата за защита на личните данни и са наясно с отговорностите си за поддържане на поверителността на информацията за потребителите.	- Писмена политика/процедура относно защитата на личните данни и информацията за потребителите - Интервюта със служители - Информация, подписана от ръководителя на услугата
76) Желаещите да ползват социалната услуга (законните представители) са подписали Декларация за съгласие за предоставяне и обработване на лични данни за целите на изготвянето на ИОП и ИПП.	- Подписани Декларации

Критерий 6.2: Доставчикът на социалната услуга архивира досиетата на потребителите и ги съхранява съгласно изискванията на Вътрешни правила за архивиране на информацията.

Индикатор	Източник на информация
77) Всички документи се архивират по Правила за архивиране на информацията.	- Правила за архивиране - Заповед, определяща състава на Комисия от служители на услугата за архивиране съобразно вътрешните правила.
78) Процедурата за защита на личните данни на потребителите съдържа условията, времето и реда за унищожаване на личните данни.	- Процедура за защита на личните данни на потребителите

Стандарт 7: Работа с общността

Работата с общността и системната комуникация на специализираната социална услуга РГЛУ с партньори, други доставчици, държавни и общински служби, бизнес, медии и други допринасят за социалното включване на потребителите.

Критерий 7.1: Доставчикът предоставя социалната услуга РГЛУ чрез взаимодействие с други доставчици на социални, образователни, здравни, културни и други услуги.

Индикатор	Източник на информация
79) При приложимост, услугите за всички потребители се реализират координирано с други доставчици на социални услуги, организации и институции.	- Протоколи от проведени срещи за координация на ИПП и дейностите - Преглед на Вътрешните правила за работа и организация на дейността - Досиета на потребителите - ИПП на потребителите - Интервюта със служители
80) Доставчикът съдейства и посредничи на всички потребители за достъп до други форми на подкрепа, съобразно	

индивидуалните им потребности и желания.	
81) Доставчикът съдейства на всички потребители за осигуряване на улеснен достъп до услуги за застъпничество и правна защита.	

Критерий 7.2: Доставчикът на социалната услуга има разработена и налична актуална информация за целите на външна и вътрешна комуникация.

Индикатор	Източник на информация
82) Информационните материали, предназначени за общността, съдържат обобщена информация и са актуални.	- Информационни материали, налични в услугата - При необходимост, материали подходящи за лица с ограничения в зрението, слуха или говора, и на лица с интелектуални затруднения
83) Информационните материали за потребителите съдържат подробна информация за услугата и са в подходящ за четене и разбиране от потребителите формат.	
84) Служители и потребители могат да посочат примери от съвместна работа с общността и други заинтересовани страни.	- При наличие на събития и дейности - При приложимост, интервюта с потребители - Интервюта със служители
85) При приложимост, актуална информация за услугата се предоставя поне веднъж годишно на насочващите органи.	- Изходяща поща - Информационни материали, налични в услугата - Информация, подписана от ръководителя на услугата

Стандарт 8: Финансов ресурс*
Добро финансово управление на специализираната социална услуга РГЛУ.

(*) Този стандарт не се проверява, когато социалната услуга изцяло се финансира и управлява от частен доставчик.

Критерий 8.1: Доставчикът планира и разходва финансовите средства за предоставяне на социалната услуга РГЛУ законосъобразно, ефективно, отчетно и отговорно.

Индикатор	Източник на информация
86) Годишният размер на средствата за финансиране на услугата е приет от общинския съвет като част от бюджета на общината за всички социални услуги, делегирани от държавата дейности.	- Решение на общинския съвет
87) Годишен план и отчет към определен период на средствата за финансиране на услугата по параграфи съгласно Единната бюджетна класификация за съответната година.	- Бюджетна бланка за разпределяне на разходите - Отчет на направените разходи към определен период - Информация, подписана от ръководителя на услугата

88) Размерът на работните заплати на служителите съответства на Наредба за стандартите за заплащане на труда на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги, които се финансират от държавния бюджет.	- Поименно щатно разписание - Ведомости за работни заплати

Критерий 8.2: При приложимост, дължимите такси за ползване на социалната услуга РГЛУ от потребителите се събират редовно в определения за потребителите размер и са отразени в счетоводната документация на доставчика на услугата.

Индикатор	Източник на информация
89) Размерът на събраните такси не надхвърля размера на дължимите такси.	- Таксова книга - Разходо-оправдателен документ за внесена такса - Регистър на потребителите
90) Поне 80% от дължимите от потребителите такси са събрани от доставчика през последните 12 месеца.	- Установяване на брой и размер на дължими такси - Таксова книга - Разходо-оправдателен документ за внесена такса - Регистър на потребителите

Б. Доставчикът на специализираната социална услуга Резидентна грижа за лица с увреждания (РГЛУ) е длъжен да осигури следните стандарти за квалификация и професионално развитие на служителите, които осъществяват дейността по предоставянето на услугата:

Стандарт 9: Структура и квалификация на служителите

Специализираната социална услуга РГЛУ осигурява възможно най-високо качество на човешките ресурси, необходими за ефективно предоставяне на услугата, съобразно нейната специфика.

Критерий 9.1: Доставчикът на социалната услуга осигурява достатъчно на брой и с необходимата професионална подготовка служители.

Индикатор	Източник на информация
91) За всички позиции има разработени и одобрени длъжностни характеристики.	- Актуални длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите
92) Наетите на трудов договор служители познават длъжностните си характеристики.	- Длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите - Интервюта със служители
93) В изискванията за заемане на длъжностите за служители са заложени специални умения, като: - умения за водене на случай (за определените водещи случая служители);	- Длъжностни характеристики - Обява за набиране на служители - Автобиографии на служителите - Дипломи на служителите - Сертификати

- способност за работа с пълнолетни лица с увреждания и семейства, както и при приложимост и допълнителна квалификация според характера на увреждането на потребителите в конкретната услуга; - умения за бърза, адекватна реакция и вземане на решение в ситуация на криза, емоционален конфликт, осъществяване на кризисни интервенции, умения за адекватно поведение при работа с лица с агресивно/автоагресивно поведение и други; - добри комуникативни умения и умения за работа в екип – в самата услуга и при междуинституционално сътрудничество и взаимодействие.	
94) Всички наети лица съответстват по квалификация на изискванията, заложени в длъжностните им характеристики.	- Длъжностни характеристики, подписани от работодателя и служителите - Трудови досиета на всички служители - Индивидуална годишна оценка на изпълнението на длъжността за всеки служител
95) Ръководителят на социалната услуга притежава подходящо образование (в областта на здравеопазването, социалните, педагогическите, стопанските и правните науки или друга релевантна област, съответстваща на вида на услугата и на потребностите на целевата група) и квалификация, които осигуряват организацията и управлението на дейностите, планирането на трудовия процес, осъществяването на контрол върху работата на служителите и изпълнението на задачите.	- Актуална длъжностна характеристика, подписана от работодателя и ръководителя - Обяви за набиране на ръководител - Автобиография на ръководителя - Документ(и), удостоверяващи актуален образователен ценз на ръководителя в областта на здравеопазването, социалните, педагогическите, стопанските и правните науки или друга релевантна област, съответстваща на вида на услугата и на потребностите на целевата група - Процедура за подбор на ръководител на услугата (отделна процедура или част от процедурата за подбор на служители)
96) Ръководителят на социалната услуга не е осъждан за престъпление от общ характер.	- Свидетелство за съдимост за ръководителя – при встъпване в длъжност и за всяка календарна година
97) Интервюираните служители са запознати с нормативната уредба в сферата на социалните услуги, както и с Етичния кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги.	- Интервюта със служителите

98) Щатното разписание е запълнено поне на 75%.	- Длъжностно щатно разписание o основни специалисти: социален работник; медицински специалист (при наличие на здравен кабинет); o при необходимост, препоръчителни специалисти: психолог; трудотерапевт/ерготерапевт; гериатричен специалист; експерт от опит и други; o служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите: санитар/социален асистент и други; o при необходимост, подпомагащи служители: готвач; хигиенист; шофьор/поддръжка и други. - Поименно щатно разписание
99) Доставчикът е осигурил следните категории служители в услугата: а) специалисти – основни специалисти, необходими за функционирането на услугата и препоръчителни специалисти; б) служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите и служители, подпомагащи функционирането на социалната услуга.	
100) Минималният брой по основните категории служители е съобразен с броя на потребителите в РГЛУ, при коефициент за определяне числеността на служителите: - 1,1 за РГЛУ с интензивност на подкрепата от 24 часа (денонощна подкрепа);* *(*) минимален брой на лицата, ползващи социалната услуга – 8, и максимален брой лица, ползващи социалната услуга – 20/30 (според целевата група, като 20 за лица с психични разстройства и с деменция, а 30 за лица с интелектуални затруднения, с физически увреждания и със сетивни увреждания), в т.ч. 2 места за заместваща грижа.* *Стандартът от максимален брой от 20/30 лица, ползващи социалната услуга се прилага, когато са създадени условия за съжителство и подкрепа в малка група от максимум 8 лица.* - 0,7 за РГЛУ с интензивност на подкрепата за 12 часа (частична подкрепа).** *(**) минимален брой на лицата, ползващи социалната услуга – 6, и максимален брой лица, ползващи социалната услуга – 10.*	- Длъжностно щатно разписание - Поименно щатно разписание
101) Всички служители са с редовни лични здравни книжки.	- Лична здравна книжка – заверена за всяка календарна година

102) Всички служители са годни и правоспособни за работа с потребителите в услугата.	- Медицински документи за всеки служител – при постъпване на работа - Свидетелство за съдимост за всеки служител – при постъпване на работа - Съответен на длъжността документ за образователен ценз
103) Установяване текучество на кадри за последните 12 месеца – по позиции и брой.	- Длъжностно щатно разписание - Информация, подписана от ръководителя - Преглед на счетоводни документи, ведомости за работни заплати на служителите
104) Брой сключени договори/споразумения за наемане на допълнителни служители/специалисти – фактическо състояние по позиции и брой.	- Наблюдение и описание на средата - Счетоводна документация - Информация, подписана от ръководителя на услугата
105) Всички служители са с подписани трудови договори/договори за извършване на определена работа/за предоставяне на определена услуга.	- Трудови досиета
106) Оценката на служителите се извършва веднъж годишно и отразява целите и мерките за професионалното им развитие в РГЛУ.	- Формуляр за оценка - Процедура за оценка
107) Резултатите от оценката на всеки служител се обсъждат лично.	- Подписан от ръководителя и служителя Формуляр за оценка

Критерий 9.2: Процедурата на доставчика на социалната услуга за подбор на служителите описва процесите и необходимите документи за подбор, наемане и сключване на договори със служителите (и доброволците). При приложимост, доставчикът привлича в дейността на услугата стажанти.

Индикатор	**Източник на информация**
108) Процедурата за подбор се спазва при назначаване на всеки служител.	- Процедура за подбор на служителите - Интервюта със служители - Преглед на трудови досиета – позиции, обяви за работа, протоколи от интервюта с кандидатстващи за работа, длъжностни характеристики и др.
109) Обявите за свободни работни места съответстват на длъжностната характеристика за всяка позиция.	
110) При приложимост, подборът на доброволци е в съответствие с писмена процедура.	- При приложимост, процедура за набиране на доброволци
111) При приложимост, функциите, задълженията и ограниченията са разписани за всяка доброволческа позиция.	- При приложимост, договор с всеки доброволец

112) При приложимост, сътрудничество с учебни заведения за провеждане на учебни стажове.	- Сключени споразумения с учебни заведения - Графици за стажуване

Стандарт 10: Развитие на служителите

Доставчикът на социалната услуга прилага ефективна система за управление на човешките ресурси с подходящи мерки за професионална подкрепа и личностно развитие на служителите при условия за учене през целия живот.

Критерий 10.1: Доставчикът на социалната услуга осигурява условия за професионално развитие на служителите.

Индикатор	Източник на информация
113) Служителите имат достъп до програми за квалификация и обучителни курсове, съответстващи на разписаните им задължения и отговорности в длъжностните им характеристики.	- Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите
114) Доставчикът осъществява партньорства с различни обучителни организации или обучители.	- При приложимост, сключени договори за квалификационни курсове - Автобиографии на обучители
115) Служителите участват в научно-практически курсове, обмяна на опит и/или добри практики.	- Съответен документ за участие - Индивидуална оценка на всеки служител
116) Налична програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите.	- Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите за настоящата календарна година - Индивидуална оценка на изпълнението за всеки служител - Индивидуални планове за професионално развитие на всеки служител

Критерий 10.2: Доставчикът на социалната услуга осигурява въвеждащи и надграждащи/специализирани обучения за служителите.

Индикатор	Източник на информация
117) Всички новоназначени служители са преминали въвеждащо обучение от минимум 36 академични часа.	- Програма за въвеждащо и надграждащо обучение на служителите - Списък на участници и обучители от проведени въвеждащи обучения
118) Служителите са преминали през последните 12 месеца специализирано обучение от минимум 24 академични часа (за основни специалисти, осъществяващи дейности по ръководство и предоставяне на социални услуги, препоръчителни специалисти и служители, пряко ангажирани с обслужването на потребителите) и минимум 12 академични часа за	- Документи, удостоверяващи успешно преминати обучения (например сертификати) - Поименно щатно разписание

служителите, подпомагащи функционирането на социалната услуга.	
119) Интервюираните служители познават своите Индивидуални планове за професионално развитие.	- Интервюта със служители - Индивидуални планове за професионално развитие на всеки служител
120) Ръководителят на услугата е преминал през последните 12 месеца поне едно обучение, свързано с управленските функции.	- Документи, удостоверяващи успешно преминати обучения (например сертификати)

Критерий 10.3: Доставчикът на социалната услуга осигурява професионална подкрепа на служителите чрез наставничество, групова и индивидуална супервизия.

Индикатор	Източник на информация
121) Всеки новопостъпил служител без опит в системата на социалните услуги има назначен наставник, определен за период от 6 месеца от датата на назначаване.	- Заповед за определяне на наставник - Досиета на служителите - Интервю с ръководителя на услугата - При приложимост, интервю с определения наставник
122) Служителите са преминали групова супервизия – от външен за РГЛУ специалист – поне 2 пъти годишно (за последните 12 месеца).	- График на супервизиите – по видове - Протоколи/отчети от проведените супервизионни сесии - Автобиографии на специалистите по супервизия (независимо дали се предоставят пряко от лице или от външна организация) - При приложимост, договори с външни специалистите и/или доставчици на услуги по супервизия
123) Служителите са преминали индивидуална супервизия – от външен за услугата специалист – поне 2 пъти годишно (за последните 12 месеца).	

В. Доставчикът на специализираната социална услуга Резидентна грижа за лица с увреждания (РГЛУ) е длъжен да осигури следните стандарти за ефективност на услугата с оглед на постигнатите резултати за лицата, които я ползват, в отговор на потребностите им:

Стандарт 11: Вход в услугата

Настаняването на потребители в специализираната социална услуга РГЛУ е планирано и договорено между доставчика и потребителя и е добре подготвено.

Критерий 11.1: Настаняването в социалната услуга РГЛУ е съобразно индивидуалните желания и потребности на потребителите и е в съответствие с изискванията на нормативната уредба*.

(*) Лица с деменция могат да ползват резидентна грижа и на основание медицински протокол на Лекарска консултативна комисия до издаването на Експертно решение на Териториална експертна лекарска комисия или Националната експертна лекарска комисия.

Индикатор	Източник на информация

124) За всеки потребител доставчикът създава лично досие, съдържащо съответните документи.	- Досиета на потребителите - Подписан от потребителя протокол за приемане в услугата
125) За всеки потребител – Протокол за приемане на потребител в РГЛУ, съдържащ и опис на личните вещи (с изключение на облекло, обувки, санитарни принадлежности).	

Критерий 11.2: Доставчикът на социалната услуга гарантира прилагането на ясна процедура за прием на всички потребители, в съответствие с профила на резидентната грижа.

Индикатор	Източник на информация
126) Потребителите на услугата отговарят на профила на резидентната грижа.	- Досиета на потребителите - Регистър на потребителите
127) Всички служители са запознати с процедурата по прием.	- Разработена процедура по прием - Интервюта със служителите

Стандарт 12: Управление на случай

Специализираната социална услуга РГЛУ организира ефективно управление на случая на всеки потребител с оглед задоволяване в максимална степен на неговите потребности и постигане на социално включване.

Критерий 12.1: Предоставянето на социалната услуга РГЛУ се извършва съобразно индивидуална оценка на потребностите (ИОП) на потребителите, индивидуален план за подкрепа (ИПП), както и техните желания и предпочитания. Доставчикът гарантира участието на потребителя във всеки етап от работата по управление на случай.

Индикатор	Източник на информация
128) За всеки потребител на социалната услуга има налични подписани ИОП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя.	- Регистър на потребителите - ИОП на потребителите - Документ, определящ членовете на мултидисциплинарния екип
129) Доставчикът е утвърдил формат за ИОП на потребителите, покриваща всички важни области, имащи отношение към воденето на независим начин на живот, напр.: - социално включване, социална среда и интереси; - данни за здравословно състояние; - семейни и социални връзки; - възможности за реинтеграция; - други.	- Съдържателен преглед на ИОП на потребителите
130) Структурата и съдържанието на ИПП отговарят на изискванията на нормативната уредба и съдържат конкретни, реалистични и измерими цели и резултати.	- Съдържателен и сравнителен преглед на произволно избрани ИПП на потребителите - Интервюта със служители

131) ИОП и ИПП на потребителите са разработени и актуализирани в срок.	- Първите ИОП и ИПП са разработени във възможно най-кратък срок, но не по-късно от 20 дни от началната дата на заявяване на желанието за ползване на услугата/настаняването - ИОП и ИПП на потребителите са актуализирани в сроковете, определени в чл. 33, ал. 2 или чл. 34, ал. 1 от ППЗСУ
132) За всички потребители са налични подписани ИПП – от членовете на мултидисциплинарния екип и потребителя.	- ИПП на потребителите - Подписани ИПП от всички заинтересовани страни (включително мултидисциплинарен екип) - При наличие – протоколи от процеса на обсъждане
133) Дейностите във всички прегледани ИПП отразяват установените в ИОП потребности.	- Съдържателен преглед на произволно избрани ИОП с ИПП на потребителите
134) Всички потребители са с налични Договори (с приложени съответни ИПП), подписани от доставчика на услугата и потребителя и/или негов законен представител.	- Преглед на Договорите на потребителите
135) Структурата и съдържанието на Договорите отговарят на изискванията на нормативната уредба.	- Съдържателен преглед на Договорите на потребителите
136) Потребителите са включени активно във всеки етап на изготвяне на ИОП и ИПП.	- Интервюта с потребители
137) Всеки потребител има копие от Договора и ИПП във формат, разбираем за него.	

Критерий 12.2: Доставчикът планира и подготвя съвместно с всеки потребител прекратяване ползването на социалната услуга РГЛУ по начин, който гарантира уважение на личността и създава условия за преход към новия начин на живот.

Индикатор	Източник на информация
138) При възможност, намерението/нагласата за напускане на потребителите са отразени в ИПП на съответните потребители.	- Регистър на потребителите - Предизвестия, отправени писмено до доставчика - ИПП на потребителите
139) При приложимост, наличие на индивидуален план за подготовка за напускане на потребителя, съобразен с неговите възможности, индивидуалност и с предстоящия нов начин на живот.	- Индивидуални планове за напускане
140) Интервюираните служители посочват примери от дейността/работата си, свързана с	- Интервюта със служители

подготовката на потребител за напускане на социалната услуга.	
141) Съответните документи (актуализирани ИОП, ИПП с препоръки или Доклад за оценка на постигнатите резултати с препоръки) са предоставени на потребителите и на насочващия орган (ДСП или община).	- Изходяща поща - Доклади за оценка на постигнатите резултати с препоръки - Досиета на потребители, за които е прекратено ползването на социалната услуга
142) Всяко прекратяване ползването на услугата се документира.	- Документи, удостоверяващи прекратяване ползването на услугата - Регистър на потребителите - Материали от събития по напускане

Стандарт 13: Здраве и хранене

Специализираната социална услуга РГЛУ осигурява на всеки потребител достъп до здравна профилактика, здравни грижи, лечение и рехабилитация.

Критерий 13.1: Доставчикът на социалната услуга осигурява на всеки потребител съдействие за получаване на медицинска помощ, както и достъп до здравни услуги. Потребителите получават подкрепа при избор на личен лекар и дентална помощ – ако се налага да бъдат сменени и при нужда от съдействие.

Индикатор	Източник на информация
143) Всички потребители имат личен лекар, осигурена дентална помощ и достъп до други медицински специалисти, практикуващи в района на местоположение на услугата.	- Интервюта с потребители - При приложимост, рецептурна книжка - Декларация образец № 3 „Данни за здравно осигуряване на лица, осигурени от държавния бюджет" – на електронен и хартиен носител, подадена от ръководителя на услугата за здравно неосигурените потребители
144) Всички потребители имат План за здравни грижи, съобразен с потребностите им.	- ИПП на потребителите - ПЗГ на потребителите
145) Индивидуалната медицинска документация на всеки потребител се съхранява в личното му досие.	- Досиета на потребителите
146) На всички потребители е осигурен достъп до болнично лечение при състояния, които налагат хоспитализация.	- Амбулаторна карта/амбулаторен лист от преглед - Направление за хоспитализация - Епикриза
147) На всички потребители е осигурен достъп до рехабилитационни процедури.	- График - Карта за процедури

Критерий 13.2: Доставчикът на социалната услуга гарантира приема на лекарствени продукти от потребител според необходимостта – само при наличие на рецепта от лекар – които се закупуват с лични средства на потребителите при наличие на доход. Доставчикът поддържа в наличност основни лекарствени продукти за оказване на първа помощ и медицинско обслужване.

Индикатор	Източник на информация

148) Осигурени основни лекарствени продукти за оказване на първа помощ и медицинско обслужване.	- Налични лекарствени продукти - Наблюдение на мястото за съхраняване на лекарствени продукти и определен ред за достъп до тях (напр. в Правилник за вътрешния ред, заповед и/или др.)
149) Лекарствени продукти за потребителите се осигуряват по Процедура за снабдяване, съхранение, изписване и прилагане на лекарствени продукти, като не се допуска съхраняването на лекарствени продукти, които не са предписани на лица, ползващи към момента услугата.	- Процедура за снабдяване, съхранение, изписване и прилагане на лекарствени продукти - Документ(и), удостоверяващ(и) изписани лекарствени продукти - Протоколи за връщане, изписване или унищожаване на медикаменти - Наблюдение на мястото за съхранение
150) Основните лекарствени продукти за оказване на първа помощ и медицинско обслужване се съхраняват на специално място, до което потребителите нямат достъп.	- Наблюдение на мястото за съхраняване на лекарствени продукти и определен ред за достъп до тях (например в Правилник за вътрешния ред, заповед и/или др.)
151) Всеки прием на лекарствени продукти (с точен час, дата и наименование на медикамента) се документира.	- Документ(и), удостоверяващ(и) изписани лекарствени продукти - Рапортна книга

Критерий 13.3: Доставчикът на социалната услуга полага грижи за здравословното състояние на потребителите като своевременно им съдейства за достъп до необходимата специализирана медицинска помощ и подкрепа при провеждане на лечение и/или рехабилитация.

Индикатор	Източник на информация
152) Всички потребители получават своевременна здравна помощ.	- Досиета на потребителите - Документ(и), удостоверяващ(и) извършени медицински прегледи и лечение - При приложимост, интервюта с потребители
153) Интервюираните потребители потвърждават, че им е оказано съдействие за достъп до специализирана медицинска помощ.	
154) Интервюираните потребители с потребност от рехабилитация потвърждават, че им е оказано съдействие за достъп до рехабилитация.	
155) Всички потребители са придружени от служител при посещение в лечебно заведение.	- График при планови посещения - Рапортна книга – при спешни случаи
156) При хоспитализация на всички потребители, които имат потребност от придружител в лечебното заведение за болнична помощ, е осигурен такъв от доставчика.	- График при планови посещения - Рапортна книга – при спешни случаи

Критерий 13.4: Доставчикът на социалната услуга осигурява съобразена с индивидуалните потребности на потребителите здравна промоция и превенция, здравно образование свързани с психичното, соматичното, сексуалното здраве, както и здравословен начин на живот.

Индикатор	Източник на информация
157) Доставчикът разработва и прилага програма/насоки за здравна профилактика и здравословен начин на живот.	- Лекции/Беседи за здравословен начин на живот - ИПП на потребителите - Обучителни/помощни материали - Интервюта със служители
158) При приложимост, всички ИПП съдържат съответни дейности.	
159) Интервюираните служители посочват примери от дейността/работата си, свързана с повишаване нивото на здравна информираност, здравословен начин на живот, изключване на вредни за здравето навици и други теми.	- Интервюта със служители

Критерий 13.5: Доставчикът на социалната услуга осигурява подкрепа на потребителите, ако те я желаят и имат необходимост, при пазаруване и приготвяне на храната им, като ги обучават в принципите на здравословно/диетично хранене. При лицата с деменция храната е съобразена като качество и количество и се наблюдава хидратацията им.

Индикатор	Източник на информация
160) Обстановката и оборудването в обособеното място за приготвяне на храната спомага за развитие на умения за независим живот.	- Наблюдение и описание на средата - Документи за закупени хранителни продукти - Интервюта с потребители - Седмични менюта
161) Храната отговаря на физиологичните потребности за съответната възраст и заболяване.	- Предписани диети - Седмични менюта - Протоколи от проверки на РЗИ
162) Ежеседмичното меню се изготвя с участие на медицински специалист и одобрява от ръководителя на услугата.	
163) Менюто включва разнообразна, балансирана и питателна храна като осигурява здравословно и/или диетично хранене, съобразено с физиологичните потребности от енергия и хранителни вещества.	
164) Ежеседмичното меню е съобразено с личните предпочитания на потребителите.	- Наблюдение и описание на средата - При приложимост, интервюта с потребители - Седмични менюта
165) Интервюираните потребители потвърждават участие в избора на храна.	
166) Интервюираните потребители потвърждават удовлетвореност от предоставяната храна като количество и качество.	
167) Храната отговаря на всички изисквания и хигиенни норми, като при приготвянето и предоставянето ѝ се съблюдават нормите за правилно съхранение на продуктите и хигиена на	- Наблюдение и описание на средата - Седмични менюта - Предписания на ОДБХ

пространствата и помещенията, които са в досег с нея.	
168) Всички нуждаещи се от диетично хранене потребители получават диетично хранене, след консултация със специалист.	- Заповедна книга (за ежедневно требване храната на потребителите) - Препоръка за диетично хранене - Преглед на ИПП и ПЗГ относно включена информация за необходимостта от прилагане на диетично хранене - Седмични менюта
169) На потребителите са осигурени не по-малко от три хранения на ден.	- Наблюдение и описание на средата - Седмични менюта - Интервюта с потребители - Заповедна книга (за ежедневно требване храната на потребителите)
170) При приложимост, разработен и утвърден протокол/процедура за действие на служителите при съмнение за дехидратация или намаляване/отказ от храна на потребител.	- Утвърден протокол/процедура - Интервюта със служители

Стандарт 14: Обучение и придобиване на трудови умения

Специализираната социална услуга РГЛУ осигурява достъп на потребителите до образователни програми и програми за осигуряване на заетост според индивидуалните им възможности и заявени интереси.

Критерий 14.1: Доставчикът на социалната услуга съдейства на потребителите, които искат да придобият нови умения, чрез търсене на подходяща форма на обучение, осигуряване на обучителни материали и др.

Индикатор	Източник на информация
171) При приложимост, доставчикът съдейства за достъп на потребителите до специализирани обучителни дейности и участие в социални услуги за придобиване на трудови умения, извън специализираната среда на резидентната грижа.	- Интервюта с потребители - Интервю със служители - ИПП на потребителите - Списъци на участници - При приложимост, разходо-оправдателни документи за закупени материали
172) При приложимост, ИПП съдържат специфични дейности за подкрепа на потребителите в процеса на обучение и посещаване на социални услуги и участие в трудови дейности.	
173) За обучаваните потребители са осигурени необходимите учебни материали, помагала и др.	

Стандарт 15: Жизнени умения за независим живот, отдих и организация на свободно време

Специализираната социална услуга РГЛУ създава условия и подкрепя всеки потребител за придобиване на знания и развиване и надграждане на умения и готовност за независим живот. Реализират се програми за организиране на дейности и занимания по интереси в ежедневието на потребителите според индивидуалните им възможности и заявени интереси. Потребителите се включват в разнообразни дейности, които благоприятстват тяхното физическо и психично здраве и поддържат тяхната автономност.

Критерий 15.1: Доставчикът на социалната услуга познава и гарантира правото на независим живот като подкрепя изграждането, възстановяването и поддържането на практически умения за живот, социални и комуникативни умения и прилага стимулиращи дейности в областта на самообслужването и междуличностното общуване.

Индикатор	Източник на информация
174) Дейности за изграждане, възстановяване и поддържане на умения за независим живот са заложени в ИПП на всеки потребител.	- ИОП/ИПП на потребителите - Интервюта с потребители - Интервюта със служители
175) Интервюираните потребители посочват примери за развити практически умения за независим живот.	
176) Служителите могат да посочат поне два примера, с които да представят насърчаване и подкрепа на потребителите в развитието на умения за независимост.	
177) При приложимост, потребителите със затруднения при придвижване са включени в дейности и ежедневни занимания – не прекарват денонощието в едно помещение/в едно положение.	

Критерий 15.2: Доставчикът на социалната услуга осигурява условия за включване на потребителите в дейности, занимания, спорт и инициативи съобразно индивидуалните им интереси по начин, който насърчава личностното им развитие и им носи удоволствие, чувство за успех, себеуважение и самоувереност. Дейностите се планират заедно с потребителите, представляват неразделна част от ежедневието им и подпомагат тяхното физическо, емоционално и социално развитие.

Индикатор	Източник на информация
178) Дейности за организиране на свободното време са заложени в ИПП на всеки потребител.	- ИПП на потребителите
179) Винаги когато атмосферните условия позволяват, на потребителите се осигурява възможност за престой и участие в дейности на открито.	- Интервюта със служители - ИПП на потребителите - При приложимост, интервюта с потребители
180) При възможност, в разказ или с поведението си потребителят посочва пример(и) за организацията на свободното му време, съобразено с негови предпочитания.	- При приложимост, интервюта с потребители - При приложимост, документи, удостоверяващи посещение/участие на

	потребителя в спортни, културни и други мероприятия
181) Служителите могат да дадат по два примера, с които да представят насърчаване развитието на потребителя в рамките на организацията на свободното време.	- Интервюта със служители - ИПП на потребителите - При приложимост, интервюта с потребители

Стандарт 16: Взаимоотношения потребители - служители

Специализираната социална услуга РГЛУ осигурява условия за изграждане на отношения, основани на взаимно уважение и разбиране между потребителите и служителите. Служителите имат знания и прилагат стратегии за справяне с неприемливо поведение на потребителите.

Критерий 16.1: Стратегията за справяне и/или индивидуалния подход към всеки потребител е резултат от планираната грижа, наблюденията, обсъждане на случая в екип и се съобразява с етичните принципи на работа в резидентна грижа.

Индикатор	Източник на информация
182) Доставчикът е предприел мерки за запознаване на служителите с Етичния кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги.	- Интервюта със служители
183) Интервюираните служители дават примери за практическо прилагане на принципите на Етичния кодекс на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на социални услуги.	
184) Интервюираните служители споделят примери от обсъждане на подходите и действия за справяне с етични конфликти.	- Протоколи/докладни и съответни решения за обсъждане на работата при възникнал етичен конфликт - Интервюта със служители - Интервюта с потребители
185) Екипни и/или индивидуални супервизии при случаи на етични конфликти.	- Протоколи/доклади от проведени супервизии

Критерий 16.2: Доставчикът на социалната услуга прилага ефективна система за комуникация, разбира комуникативните ограничения и поведението на потребителите и реагира подходящо в съответните ситуации.

Индикатор	Източник на информация
186) Служителите са обучени да прилагат алтернативна и допълваща комуникация с потребителите с ограничения в комуникацията.	- Материали от преминато обучение
187) Служителите прилагат алтернативна и допълваща комуникация с потребители с ограничения в комуникацията.	- Материали за подпомогната комуникация - Интервюта със служители

188) Според спецификата на затрудненията в комуникацията, доставчикът е разработил основните документи, касаещи всеки потребител, на разбираем за него език/формат.	- ИПП на потребителите - Съответни документи – в разбираем за потребителите вид

Критерий 16.3: Доставчикът на социалната услуга създава условия за изслушване на мнението на потребителите в процеса на предоставяне на услугата, като гарантира, че изразените мнения на потребителите няма да доведат до негативни последствия за тях. Доставчикът подкрепя участието на потребителите във вземането на решения по важни за тях въпроси.

Индикатор	Източник на информация
189) Мнението на потребителите се изслушва и зачита.	- ИОП на потребителите - ИПП на потребителите - Интервюта с потребители - Протоколи от участие на потребителите в екипни обсъждания по важни въпроси за живота в услугата - Използвани материали/подходи
190) На потребителите със затруднена комуникация са осигурени възможности да изразяват мнението си и да се запознаят с взетите решения.	

Критерий 16.4: Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от страна на потребител. Служителите познават характерното поведение на всеки потребител и прилагат добри практики и насоки за работа с лица в състояние на криза, при проява на неприемливо поведение и агресия.

Индикатор	Източник на информация
191) Доставчикът има разработена Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от страна на потребител.	- Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от страна на потребител - Правилник за вътрешния ред - Интервюта със служители - При приложимост, интервюта с потребители
192) Има писмени доказателства, че потребителите на услугата и техните близки са запознати с Процедурата.	
193) ИПП на потребителите съдържат информация за проблемно или специфично поведение, което има нужда от специален отговор.	- ИПП на потребителите - Интервюта със служители - При приложимост, интервюта с потребители
194) Приложените мерки по Процедурата са регистрирани в специална книга и досието на потребителите.	- Книга/регистър на налаганите мерки - Досиета на потребителите
195) Доставчикът проучва и прилага добри практики и насоки за работа с лица в състояние на криза, при проява на неприемливо поведение, агресия.	- Интервю с ръководителя на услугата

Критерий 16.5: Доставчикът на социалната услуга не допуска прилагане на мерки за физическо ограничаване на потребител.

Индикатор	Източник на информация
196) Специфично обучение на служителите/обмяна на опит, включително за овладяване на проява на неприемливо поведение и агресия.	- Интервю с ръководителя на услугата - Други, напр. сертификати, протоколи, записи
197) Екипни/индивидуални супервизии при случаи на потребители с проблемно поведение.	- Протоколи/доклади от проведени супервизии
198) Приложените мерки при неприемливо поведение са описани в досието на съответните потребители.	- Регистър на потребителите - Досиета на потребителите

Стандарт 17: Права на потребителите

Специализираната социална услуга РГЛУ подкрепя потребителите да познават и отстояват правата си. Услугата гарантира включването на потребителите като активни участници и ключови партньори по време на предоставянето и оценката на качеството на услугата.

Критерий 17.1: Доставчикът на социалната услуга познава и спазва правата на потребителите.

Индикатор	Източник на информация
199) Всички служители познават Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания и Европейската конвенция за предотвратяване на изтезанията и нечовешкото или унизително отнасяне или наказание.	- Програма за въвеждащо и надграждащи обучения - Интервюта със служители
200) Доставчикът е в състояние да представи доказателства за зачитане на правото на мнение, избор, зачитане на личността на потребителите при предоставяне на услугата.	- Информационни материали - Интервюта със служители - При приложимост, интервюта с потребители - Интервю с ръководителя на услугата
201) Всички ИПП съдържат дейности за упражняване на правата и спазване на задълженията на българските граждани.	- ИПП на потребителите - Досие на потребителите - Интервюта с потребители
202) Интервюираните потребители знаят към кои държавни и местни институции могат да се обърнат във връзка с упражняване на права.	- Интервюта с потребители

Критерий 17.2: Доставчикът на социалната услуга гарантира достъп до правосъдие и правна защита на всички потребители на социалната услуга и достъп до социални услуги за подкрепа за упражняване на права.

Индикатор	Източник на информация
203) Доставчикът е разработил и утвърдил Процедура за избягване на конфликт на интереси за потребители,	- Процедура за избягване на конфликт на интереси за потребители, поставени под ограничено или пълно запрещение

поставени под ограничено или пълно запрещение.	
204) Лицата, поставени под ограничено или пълно запрещение, имат законни представители извън кръга на служителите, предоставящи услугата.	- Регистър на потребителите - Информация, подписана от ръководителя на услугата - Интервюта със служители - Досиета на потребителите - Годишен отчет до органа по настойничество
205) При всички случаи на конфликт между настойника/попечителя и потребителя, поставен под ограничено или пълно запрещение, доставчикът е осигурил достъп до социална услуга Застъпничество и посредничество.	- Регистър на потребителите - Информация, подписана от ръководителя на услугата - Интервюта със служители - При приложимост, интервюта с потребители - Съответни записи от предоставена услуга - Досиета на потребителите

Критерий 17.3: Доставчикът на социалната услуга включва потребителите като активни участници в процеса на предоставяне на услугата и осигурява условия за работа на Съвета на потребителите.

Индикатор	Източник на информация
206) В услугата е създаден Съвет на потребителите.	- Протоколи от работата на Съвета - Съответни документи - Интервюта с потребители
207) Ежегодно потребителите се включват в процеса на оценка на качеството на услугата.	- Програма за развитие на качеството на услугата - Интервюта с потребители

Критерий 17.4: Доставчикът на социалната услуга гарантира в максимална степен зачитане на личното достойнство и защита на потребителите от злоупотреба и насилие.

Индикатор	Източник на информация
208) Интервюираните потребители познават Процедурата за подаване на жалби.	- Процедура за подаване на жалби, представена по достъпен за потребителите начин - При приложимост, интервюта с потребители
209) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са вписани в Регистър за жалбите.	- Регистър за жалбите - При приложимост, интервюта с потребители
210) Всички подадени в последните 12 месеца жалби са разгледани и са предложени решения от Комисията по жалбите.	- Заповед на ръководителя на РГЛУ за създаване на Комисия - Досие за всяка жалба (описание на жалбата, протоколи и решения от заседания на Комисията)

	- Доклад на Комисията до ръководителя на РГЛУ - Отговор до жалбоподателя
211) Интервюираните служители познават Процедурата за закрила от насилие, злоупотреби, тормоз и дискриминация.	- Процедурата за закрила от насилие, злоупотреби, тормоз и дискриминация - Регистър на сигналите и тяхното развитие - Интервюта със служителите
212) Интервюираните потребители са запознати с правото си на защита от всякакви форми на насилие и злоупотреба.	- При приложимост, интервюта с потребители
213) Служителите преминават веднъж годишно обучение за закрила от насилие.	- Удостоверение от обучение - Интервюта със служителите - Информация, подписана от ръководителя на услугата
214) При регистрирани случаи на насилие, доставчикът е осигурил необходимите външни специалисти за оказване на психологическа и/или социална подкрепа на потребител, жертва на насилие и това се отразява в ИПП.	- Регистър на сигналите и тяхното развитие - Протоколи от проведени сесии за подкрепа/рехабилитация - ИПП на потребителите
215) На потребителите е осигурен достъп до социална услуга Застъпничество и посредничество.	- Наблюдение на средата - При приложимост, интервюта с потребители
216) На потребителите е осигурен достъп до телефон и/или интернет.	- Наблюдение на средата - При приложимост, интервюта с потребители

Критерий 17.5: Доставчикът на социалната услуга търси активно мнението на потребителите при оценка на изпълнението на Програмата за развитие на качеството.

Индикатор	Източник на информация
217) Разработени са подходи за търсене на мнението на потребителите.	- Програма за развитие на качеството - Интервюта с потребители - Форми/подходи за набиране на обратна връзка, включително и анонимни такива
218) Поне едно проучване на удовлетвореността на потребителите в рамките на всеки 12 месеца.	- Интервюта с потребители - Налична обобщена информация от проучването - Форми/подходи за набиране на обратна връзка, включително и анонимни такива
219) Програмата за развитие на качеството и Годишният отчет към АКСУ отразяват постигнатите резултати от проучването на удовлетвореността.	- Съдържателен преглед на Програмата за развитие на качеството - Съдържателен преглед на обобщената информация от проучването - Годишен отчет с обобщена информация (към 31 март за АКСУ)

Стандарт 18: Семейни и социални връзки
Специализираната социална услуга РГЛУ подкрепя потребителите съобразно техните желания да установяват и поддържат контакти със семейството си, да изграждат социална мрежа за подкрепа.

Критерий 18.1: Доставчикът на социалната услуга подкрепя потребителите да поддържат своята култура, семейна история, религия, общност и връзки, които са важни за тях, както и да поддържат социални и общностни връзки. Доставчикът подкрепя потребителите при изразено от тях желание за създаване/възстановяване или поддържане на връзки със семейството им.

Индикатор	Източник на информация
220) В ИПП на потребителя са включени договорени с него цели и дейности за активен социален живот.	- ИОП/ИПП на потребителите - Досие на потребителите - Интервюта с потребители - Интервюта със служители - Заповеди за формализиране на условията и сроковете за отсъствието на потребителите от услугата
221) Установяване на брой потребители, които са пребивавали в домашна среда през последните 12 месеца.	
222) Доставчикът не поставя ограничения за общуване и посещения, освен ако това не е поискано от потребителя или е от съображения за поверителност и безопасност.	

Критерий 18.2: Доставчикът на социалната услуга подкрепя потребителите да поддържат социални и общностни връзки. Доставчикът насърчава потребителите да развиват хобита и интереси, и да бъдат включвани в различни дейности, инициативи и събития в общността.

Индикатор	Източник на информация
223) В ИПП на потребителя са включени договорени с него цели и дейности за социално включване.	- ИОП/ИПП на потребителите - Досие на потребителите - При приложимост, материали от участия

Специализираната социална услуга РГЛУ се предоставя **самостоятелно *или* комплексно**[1] със следните социални услуги:
- информиране и консултиране – като специализирана социална услуга;
- застъпничество и посредничество;
- терапия и рехабилитация – като специализирана социална услуга извън резидентната грижа;
- обучение за придобиване на умения – като специализирана социална услуга;
- подкрепа за придобиване на трудови умения – като специализирана социална услуга извън резидентната грижа;
- дневна грижа само при ползване на резидентна грижа за пълнолетни лица с увреждания при частична интензивност на подкрепата на потребителите на услугата

[1] При комплексно предоставяне на социални услуги доставчикът по своя преценка може да разработва общи или отделни програми, правила, регистри и други документи за различните видове социални услуги. При прилагане на подхода за общи документи за всички предоставяни комплексно услуги следва да има ясна и добре структурирана информация за всички видове социални услуги, които доставчикът предоставя, както и за всички видове социални услуги, които всяко от лицата ползва комплексно от един доставчик.

от страна на служителите – като специализирана социална услуга извън резидентната грижа.

Социалните услуги „дневна грижа“, „резидентна грижа“ и „осигуряване на подслон“ или комбинация от две от тях не могат да се предоставят комплексно, тъй като и трите услуги имат за цел задоволяване на ежедневни потребности и осигуряване на безопасна среда за потребителите и ще се дублират дейности за подкрепа, осъществявани в тези социални услуги.

Доставчикът на социалната услуга РГЛУ може да привлича/включва в дейността на услугата доброволци съгласно разработена от доставчика програма. Включването на стажанти е след сключване на споразумения между доставчика и съответните висши учебни заведения.“

§ 26. В Приложение № 13 към чл. 11, ал. 1 се правят следните изменения и допълнения:

1. В стандарт 4, критерий 4.3 т. 50 се изменя така:

„50) Във всички помещения, когато се използват от потребителите, се поддържа оптимална за работа и занимания температура между 20-25°C, в съответствие с хигиенните изисквания.“

2. В стандарт 7, критерий 7.1 в колона „Индикатор“ се създава нова т. 78:

„78) Доставчикът съдейства на всички потребители за осигуряване на улеснен достъп до услуги за застъпничество и посредничество.“

3. Досегашните т. 78-91 стават съответно т. 79-92.

4. В стандарт 9, критерий 9.1 се създават нови т. 93 и 94:

93) Ръководителят на социалната услуга притежава подходящо образование (в областта на здравеопазването, социалните, педагогическите, стопанските и правните науки или друга релевантна област, съответстваща на вида на услугата и на потребностите на целевата група) и квалификация, които осигуряват организацията и управлението на дейностите, планирането на трудовия процес, осъществяването на контрол върху работата на служителите и изпълнението на задачите.	- Актуална длъжностна характеристика, подписана от работодателя и ръководителя - Обяви за набиране на ръководител - Автобиография на ръководителя - Документ(и), удостоверяващи актуален образователен ценз на ръководителя в областта на здравеопазването, социалните, педагогическите, стопанските и правните науки или друга релевантна област, съответстваща на вида на услугата и на потребностите на целевата група - Процедура за подбор на ръководител на услугата (отделна процедура или част от процедурата за подбор на служители)
94) Ръководителят на социалната услуга не е осъждан за престъпление от общ характер.	- Свидетелство за съдимост за ръководителя – при встъпване в длъжност и за всяка календарна година

5. Досегашните т. 92-184 стават съответно т. 95-187.

6. В стандарт 13, критерий 13.2 в новата т. 142 след думите „прилагане на лекарствени продукти“ се поставя запетая и се добавя „като не се допуска съхраняването на лекарствени продукти, които не са предписани на лица, ползващи към момента услугата“, а в колона „Източник на информация“ към същата точка се добавя:

„- Протоколи за връщане, изписване или унищожаване на медикаменти

- Наблюдение на мястото за съхранение“

7. В стандарт 15:

а) се създава трето изречение:

„Служителите имат знания и прилагат стратегии за справяне с неприемливо поведение на потребителите.“

б) се създават критерии 15.4 и 15.5:

„**Критерий 15.4:** Доставчикът на социалната услуга разработва и прилага Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от страна на потребител. Служителите познават характерното поведение на всеки потребител и прилагат добри практики и насоки за работа с лица в състояние на криза, при проява на неприемливо поведение и агресия.

Индикатор	Източник на информация
188) Доставчикът има разработена Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от страна на потребител.	- Процедура за действие при проява на неприемливо поведение от страна на потребител - Правилник за вътрешния ред
189) Има писмени доказателства, че потребителите на услугата и техните близки са запознати с Процедурата.	- Интервюта със служители - При приложимост, интервюта с потребители
190) ИПП на потребителите съдържат информация за проблемно или специфично поведение, което има нужда от специален отговор.	- ИПП на потребителите - Интервюта със служители - При приложимост, интервюта с потребители
191) Приложените мерки по Процедурата са регистрирани в специална книга и досието на потребителите.	- Книга/регистър на налаганите мерки - Досиета на потребителите
192) Доставчикът проучва и прилага добри практики и насоки за работа с лица в състояние на криза, при проява на неприемливо поведение, агресия.	- Интервю с ръководителя на услугата

Критерий 15.5: Доставчикът на социалната услуга не допуска прилагането на физическо ограничаване на потребител(и).

Индикатор	Източник на информация
193) Специфично обучение на служителите/обмяна на опит, включително за овладяване на проява на неприемливо поведение и агресия.	- Интервю с ръководителя/служителите - Други, напр. сертификати, протоколи, записи
194) Екипни/индивидуални супервизии при случаи на потребители с проблемно поведение.	- Протоколи/доклади от проведени супервизии
195) Приложените мерки при неприемливо поведение са описани в досието на съответните потребители.	- Регистър на потребителите - Досиета на потребителите

8. Досегашните т. 185-204 стават съответно т. 196-215.

9. След думите „– информиране и консултиране – специализирана социална услуга“ се добавя:

„– застъпничество и посредничество.“

§ 27. В Приложение № 14 към чл. 11, ал. 1 се правят следните изменения и допълнения:

1. В стандарт 4, критерий 4.3 т. 33 се изменя така:

„33) Във всички помещения, когато се използват от потребителите, се поддържа оптимална за работа и занимания температура между 20-25°C, в съответствие с хигиенните изисквания.“

2. В стандарт 9, критерий 9.1 се създават нови т. 70 и 71:

70) Ръководителят на социалната услуга притежава подходящо образование (в областта на здравеопазването, социалните, педагогическите,	- Актуална длъжностна характеристика, подписана от работодателя и ръководителя - Обяви за набиране на ръководител

стопанските и правните науки или друга релевантна област, съответстваща на вида на услугата и на потребностите на целевата група) и квалификация, които осигуряват организацията и управлението на дейностите, планирането на трудовия процес, осъществяването на контрол върху работата на служителите и изпълнението на задачите.	- Автобиография на ръководителя - Документ(и), удостоверяващи актуален образователен ценз на ръководителя в областта на здравеопазването, социалните, педагогическите, стопанските и правните науки или друга релевантна област, съответстваща на вида на услугата и на потребностите на целевата група - Процедура за подбор на ръководител на услугата (отделна процедура или част от процедурата за подбор на служители)
71) Ръководителят на социалната услуга не е осъждан за престъпление от общ характер.	- Свидетелство за съдимост за ръководителя – при встъпване в длъжност и за всяка календарна година

3. Досегашните т. 70-149 стават съответно т. 72-151.

§ 28. В Приложение № 15 към чл. 11, ал. 2 се правят следните изменения и допълнения:

1. В стандарт 9, критерий 9.1 се създават нови т. 105 и 106:

105) Ръководителят на социалната услуга притежава подходящо образование (в областта на здравеопазването, социалните, педагогическите, стопанските и правните науки или друга релевантна област, съответстваща на вида на услугата и на потребностите на целевата група) и квалификация, които осигуряват организацията и управлението на дейностите, планирането на трудовия процес, осъществяването на контрол върху работата на служителите и изпълнението на задачите.	- Актуална длъжностна характеристика, подписана от работодателя и ръководителя - Обяви за набиране на ръководител - Автобиография на ръководителя - Документ(и), удостоверяващи актуален образователен ценз на ръководителя в областта на здравеопазването, социалните, педагогическите, стопанските и правните науки или друга релевантна област, съответстваща на вида на услугата и на потребностите на целевата група - Процедура за подбор на ръководител на услугата (отделна процедура или част от процедурата за подбор на служители)
106) Ръководителят на социалната услуга не е осъждан за престъпление от общ характер.	- Свидетелство за съдимост за ръководителя – при встъпване в длъжност и за всяка календарна година

2. Досегашните т. 105-213 стават съответно т. 107-215.

3. В стандарт 12, критерий 12.1, в новата т. 141, колона „Източник на информация“ думите „чл. 16а, ал. 5“ се заменят с „чл. 28, ал. 4“.

4. В стандарт 13, критерий 13.3 в новата т. 160 в края на изречението се поставя запетая и се добавя „като не се допуска съхраняването на лекарствени продукти, които

не са предписани на лица, ползващи към момента услугата“, а в колона „Източник на информация“ към същата точка се добавя:

„- Протоколи за връщане, изписване или унищожаване на медикаменти
- Наблюдение на мястото за съхранение“

§ 29. В Приложение № 16 към чл. 11, ал. 3 се правят следните изменения и допълнения:

1. В стандарт 9, критерий 9.1 се създават нови т. 102 и 103:

102) Ръководителят на социалната услуга притежава подходящо образование (в областта на здравеопазването, социалните, педагогическите, стопанските и правните науки или друга релевантна област, съответстваща на вида на услугата и на потребностите на целевата група) и квалификация, които осигуряват организацията и управлението на дейностите, планирането на трудовия процес, осъществяването на контрол върху работата на служителите и изпълнението на задачите.	- Актуална длъжностна характеристика, подписана от работодателя и ръководителя - Обяви за набиране на ръководител - Автобиография на ръководителя - Документ(и), удостоверяващи актуален образователен ценз на ръководителя в областта на здравеопазването, социалните, педагогическите, стопанските и правните науки или друга релевантна област, съответстваща на вида на услугата и на потребностите на целевата група - Процедура за подбор на ръководител на услугата (отделна процедура или част от процедурата за подбор на служители)
103) Ръководителят на социалната услуга не е осъждан за престъпление от общ характер.	- Свидетелство за съдимост за ръководителя – при встъпване в длъжност и за всяка календарна година

2. Досегашните т. 102-230 стават съответно т. 104-232.

3. В стандарт 13, критерий 13.2 в новата т. 156 в края на изречението се поставя запетая и се добавя „като не се допуска съхраняването на лекарствени продукти, които не са предписани на лица, ползващи към момента услугата“, а в колона „Източник на информация“ към същата точка се добавя:

„- Протоколи за връщане, изписване или унищожаване на медикаменти
- Наблюдение на мястото за съхранение“

§ 30. В Приложение № 17 към чл. 11, ал. 4 се правят следните изменения и допълнения:

1. В стандарт 9, критерий 9.1 се създават нови т. 102 и 103:

102) Ръководителят на социалната услуга притежава подходящо образование (в областта на здравеопазването, социалните, педагогическите, стопанските и правните науки или друга релевантна област, съответстваща на вида на услугата и на потребностите на целевата група) и квалификация, които осигуряват организацията и управлението на дейностите, планирането на трудовия процес, осъществяването на контрол	- Актуална длъжностна характеристика, подписана от работодателя и ръководителя - Обяви за набиране на ръководител - Автобиография на ръководителя - Документ(и), удостоверяващи актуален образователен ценз на ръководителя в областта на здравеопазването, социалните, педагогическите, стопанските и правните науки или друга релевантна област, съответстваща на вида на

върху работата на служителите и изпълнението на задачите.	услугата и на потребностите на целевата група - Процедура за подбор на ръководител на услугата (отделна процедура или част от процедурата за подбор на служители)
103) Ръководителят на социалната услуга не е осъждан за престъпление от общ характер.	- Свидетелство за съдимост за ръководителя – при встъпване в длъжност и за всяка календарна година

2. Досегашните т. 102-216 стават съответно т. 104-218.

3. В стандарт 12, критерий 12.1, в новата т. 140, колона „Източник на информация“ думите „чл. 16а, ал. 5“ се заменят с „чл. 28, ал. 4“.

4. В стандарт 13, критерий 13.2 в новата т. 156 в края на изречението се поставя запетая и се добавя „като не се допуска съхраняването на лекарствени продукти, които не са предписани на лица, ползващи към момента услугата“, а в колона „Източник на информация“ към същата точка се добавя:

„- Протоколи за връщане, изписване или унищожаване на медикаменти
- Наблюдение на мястото за съхранение“

§ 31. В Приложение № 18 към чл. 12 се правят следните изменения и допълнения:

1. В стандарт 4, критерий 4.3 т. 42 се изменя така:

„42) Във всички помещения, когато се използват от потребителите, се поддържа оптимална за работа и занимания температура между 20-25°C, в съответствие с хигиенните изисквания.“

2. В стандарт 9, критерий 9.1 се създават нови т. 83 и 84:

83) Ръководителят на социалната услуга притежава подходящо образование (в областта на здравеопазването, социалните, педагогическите, стопанските и правните науки или друга релевантна област, съответстваща на вида на услугата и на потребностите на целевата група) и квалификация, които осигуряват организацията и управлението на дейностите, планирането на трудовия процес, осъществяването на контрол върху работата на служителите и изпълнението на задачите.	- Актуална длъжностна характеристика, подписани от работодателя и ръководителя - Обяви за набиране на ръководител - Автобиография на ръководителя - Документ(и), удостоверяващи актуален образователен ценз на ръководителя в областта на здравеопазването, социалните, педагогическите, стопанските и правните науки или друга релевантна област, съответстваща на вида на услугата и на потребностите на целевата група - Процедура за подбор на ръководител на услугата (отделна процедура или част от процедурата за подбор на служители)
84) Ръководителят на социалната услуга не е осъждан за престъпление от общ характер.	- Свидетелство за съдимост за ръководителя – при встъпване в длъжност и за всяка календарна година

3. Досегашните т. 83-158 стават съответно т. 85-160.

4. В стандарт 13, критерий 13.2 в новата т. 132 след думите „прилагане на лекарствени продукти“ се поставя запетая и се добавя „като не се допуска съхраняването на лекарствени

продукти, които не са предписани на лица, ползващи към момента услугата“, а в колона „Източник на информация“ към същата точка се добавя:

„- Протоколи за връщане, изписване или унищожаване на медикаменти

- Наблюдение на мястото за съхранение“

§ 32. В Приложение № 19 към чл. 12 се правят следните изменения и допълнения:

1. В стандарт 4, критерий 4.3 т. 43 се изменя така:

„43) Във всички помещения, когато се използват от потребителите, се поддържа оптимална за работа и занимания температура между 20-25°C, в съответствие с хигиенните изисквания.“

2. В стандарт 9, критерий 9.1 се създават нови т. 85 и 86:

85) Ръководителят на социалната услуга притежава подходящо образование (в областта на здравеопазването, социалните, педагогическите, стопанските и правните науки или друга релевантна област, съответстваща на вида на услугата и на потребностите на целевата група) и квалификация, които осигуряват организацията и управлението на дейностите, планирането на трудовия процес, осъществяването на контрол върху работата на служителите и изпълнението на задачите.	- Актуална длъжностна характеристика, подписана от работодателя и ръководителя - Обяви за набиране на ръководител - Автобиография на ръководителя - Документ(и), удостоверяващи актуален образователен ценз на ръководителя в областта на здравеопазването, социалните, педагогическите, стопанските и правните науки или друга релевантна област, съответстваща на вида на услугата и на потребностите на целевата група - Процедура за подбор на ръководител на услугата (отделна процедура или част от процедурата за подбор на служители)
86) Ръководителят на социалната услуга не е осъждан за престъпление от общ характер.	- Свидетелство за съдимост за ръководителя – при встъпване в длъжност и за всяка календарна година

3. Досегашните т. 85-158 стават съответно т. 87-160.

4. В стандарт 13, критерий 13.2, в новата т. 132 след думите „прилагане на лекарствени продукти“ се поставя запетая и се добавя „като не се допуска съхраняването на лекарствени продукти, които не са предписани на лица, ползващи към момента услугата“, а в колона „Източник на информация“ към същата точка се добавя:

„- Протоколи за връщане, изписване или унищожаване на медикаменти

- Наблюдение на мястото за съхранение“

§ 33. В Приложение № 20 към чл. 12 се правят следните изменения и допълнения:

1. В стандарт 4, критерий 4.3 т. 51 се изменя така:

„51) Във всички помещения, когато се използват от потребителите, се поддържа оптимална за работа и занимания температура между 20-25°C, в съответствие с хигиенните изисквания.“

2. В стандарт 9, критерий 9.1 се създават нови т. 95 и 96:

95) Ръководителят на социалната услуга притежава подходящо образование (в областта на здравеопазването, социалните, педагогическите,	- Актуална длъжностна характеристика, подписана от работодателя и ръководителя - Обяви за набиране на ръководител

стопанските и правните науки или друга релевантна област, съответстваща на вида на услугата и на потребностите на целевата група) и квалификация, които осигуряват организацията и управлението на дейностите, планирането на трудовия процес, осъществяването на контрол върху работата на служителите и изпълнението на задачите.	- Автобиография на ръководителя - Документ(и), удостоверяващи актуален образователен ценз на ръководителя в областта на здравеопазването, социалните, педагогическите, стопанските и правните науки или друга релевантна област, съответстваща на вида на услугата и на потребностите на целевата група - Процедура за подбор на ръководител на услугата (отделна процедура или част от процедурата за подбор на служители)
96) Ръководителят на социалната услуга не е осъждан за престъпление от общ характер.	- Свидетелство за съдимост за ръководителя – при встъпване в длъжност и за всяка календарна година

3. Досегашните т. 95-191 стават съответно т. 97-193.

4. В стандарт 13, критерий 13.2 в новата т. 140 след думите „прилагане на лекарствени продукти“ се поставя запетая и се добавя „като не се допуска съхраняването на лекарствени продукти, които не са предписани на лица, ползващи към момента услугата“, а в колона „Източник на информация“ към същата точка се добавя:

„- Протоколи за връщане, изписване или унищожаване на медикаменти
- Наблюдение на мястото за съхранение“

§ 34. В Приложение № 21 към чл. 12 се правят следните изменения и допълнения:

1. В стандарт 4, критерий 4.3 т. 41 се изменя така:

„41) Във всички помещения, когато се използват от потребителите, се поддържа оптимална за работа и занимания температура между 20-25°C, в съответствие с хигиенните изисквания.“

2. В стандарт 9, критерий 9.1 се създават нови т. 83 и 84:

83) Ръководителят на социалната услуга притежава подходящо образование (в областта на здравеопазването, социалните, педагогическите, стопанските и правните науки или друга релевантна област, съответстваща на вида на услугата и на потребностите на целевата група) и квалификация, които осигуряват организацията и управлението на дейностите, планирането на трудовия процес, осъществяването на контрол върху работата на служителите и изпълнението на задачите.	- Актуална длъжностна характеристика, подписана от работодателя и ръководителя - Обяви за набиране на ръководител - Автобиография на ръководителя - Документ(и), удостоверяващи актуален образователен ценз на ръководителя в областта на здравеопазването, социалните, педагогическите, стопанските и правните науки или друга релевантна област, съответстваща на вида на услугата и на потребностите на целевата група - Процедура за подбор на ръководител на услугата (отделна процедура или част от процедурата за подбор на служители)

84) Ръководителят на социалната услуга не е осъждан за престъпление от общ характер.	- Свидетелство за съдимост за ръководителя – при встъпване в длъжност и за всяка календарна година

3. Досегашните т. 83-165 стават съответно т. 85-167.

4. В стандарт 13, критерий 13.2 в новата т. 134 след думите „прилагане на лекарствени продукти“ се поставя запетая и се добавя „като не се допуска съхраняването на лекарствени продукти, които не са предписани на лица, ползващи към момента услугата“, а в колона „Източник на информация“ към същата точка се добавя:

„- Протоколи за връщане, изписване или унищожаване на медикаменти
- Наблюдение на мястото за съхранение“

§ 35. В Приложение № 22 към чл. 12 се правят следните изменения и допълнения:

1. В стандарт 4, критерий 4.3 т. 42 се изменя така:

„42) Във всички помещения, когато се използват от потребителите, се поддържа оптимална за работа и занимания температура между 20-25°C, в съответствие с хигиенните изисквания.“

2. В стандарт 9, критерий 9.1 се създават нови т. 85 и 86:

85) Ръководителят на социалната услуга притежава подходящо образование (в областта на здравеопазването, социалните, педагогическите, стопанските и правните науки или друга релевантна област, съответстваща на вида на услугата и на потребностите на целевата група) и квалификация, които осигуряват организацията и управлението на дейностите, планирането на трудовия процес, осъществяването на контрол върху работата на служителите и изпълнението на задачите.	- Актуална длъжностна характеристика, подписана от работодателя и ръководителя - Обяви за набиране на ръководител - Автобиография на ръководителя - Документ(и), удостоверяващи актуален образователен ценз на ръководителя в областта на здравеопазването, социалните, педагогическите, стопанските и правните науки или друга релевантна област, съответстваща на вида на услугата и на потребностите на целевата група - Процедура за подбор на ръководител на услугата (отделна процедура или част от процедурата за подбор на служители)
86) Ръководителят на социалната услуга не е осъждан за престъпление от общ характер.	- Свидетелство за съдимост за ръководителя – при встъпване в длъжност и за всяка календарна година

3. Досегашните т. 85-184 стават съответно т. 87-186.

4. В стандарт 13, критерий 13.2 в новата т. 135 след думите „прилагане на лекарствени продукти“ се поставя запетая и се добавя „като не се допуска съхраняването на лекарствени продукти, които не са предписани на лица, ползващи към момента услугата“, а в колона „Източник на информация“ към същата точка се добавя:

„- Протоколи за връщане, изписване или унищожаване на медикаменти
- Наблюдение на мястото за съхранение“

§ 36. В Приложение № 23 към чл. 12 се правят следните изменения и допълнения:

1. В стандарт 4, критерий 4.3 т. 43 се изменя така:

„43) Във всички помещения, когато се използват от потребителите, се поддържа оптимална за работа и занимания температура между 20-25°С, в съответствие с хигиенните изисквания.“

2. В стандарт 9, критерий 9.1 се създават нови т. 83 и 84:

83) Ръководителят на социалната услуга притежава подходящо образование (в областта на здравеопазването, социалните, педагогическите, стопанските и правните науки или друга релевантна област, съответстваща на вида на услугата и на потребностите на целевата група) и квалификация, които осигуряват организацията и управлението на дейностите, планирането на трудовия процес, осъществяването на контрол върху работата на служителите и изпълнението на задачите.	- Актуална длъжностна характеристика, подписана от работодателя и ръководителя - Обяви за набиране на ръководител - Автобиография на ръководителя - Документ(и), удостоверяващи актуален образователен ценз на ръководителя в областта на здравеопазването, социалните, педагогическите, стопанските и правните науки или друга релевантна област, съответстваща на вида на услугата и на потребностите на целевата група - Процедура за подбор на ръководител на услугата (отделна процедура или част от процедурата за подбор на служители)
84) Ръководителят на социалната услуга не е осъждан за престъпление от общ характер.	- Свидетелство за съдимост за ръководителя – при встъпване в длъжност и за всяка календарна година

3. Досегашните т. 83-170 стават съответно т. 85-172.

4. В стандарт 13, критерий 13.2 в новата т. 130 след думите „прилагане на лекарствени продукти“ се поставя запетая и се добавя „като не се допуска съхраняването на лекарствени продукти, които не са предписани на лица, ползващи към момента услугата“, а в колона „Източник на информация“ към същата точка се добавя:

„- Протоколи за връщане, изписване или унищожаване на медикаменти
- Наблюдение на мястото за съхранение“

§ 37. В Приложение № 24 към чл. 13 се правят следните изменения и допълнения:

1. В стандарт 2, критерий 2.1. се създава нова т. 14:

14) При приложимост, за потребителите е осигурена подкрепа в почивни/празнични дни или в работното и извън работното време чрез работа с променливо начало и различна продължителност на работното време, при които се прилага сумирано изчисляване на работното време.	- Правилник за вътрешния трудов ред - Поименни графици за работа за периода, за който е установено сумирано изчисляване на работното време - ИПП на потребителите

2. Досегашните т. 14-45 стават съответно т. 15-46.

3. В стандарт 7, критерий 7.1. се създава нова т. 47:

47) При приложимост, доставчикът води отчетна документация, свързана със заплащане труда на служителите с установено сумирано изчисляване на работното време.	- Правилник за вътрешния трудов ред - Поименни графици за работа - Заповеди - Ведомости за работни заплати

4. Досегашните т. 46-52 стават съответно т. 48-54.

5. В стандарт 8, критерий 8.1 се създават нови т. 55 и 56:

55) Ръководителят на социалната услуга притежава подходящо образование (в областта на здравеопазването, социалните, педагогическите, стопанските и правните науки или друга релевантна област, съответстваща на вида на услугата и на потребностите на целевата група) и квалификация, които осигуряват организацията и управлението на дейностите, планирането на трудовия процес, осъществяването на контрол върху работата на служителите и изпълнението на задачите.	- Актуална длъжностна характеристика, подписана от работодателя и ръководителя - Обяви за набиране на ръководител - Автобиография на ръководителя - Документ(и), удостоверяващи актуален образователен ценз на ръководителя в областта на здравеопазването, социалните, педагогическите, стопанските и правните науки или друга релевантна област, съответстваща на вида на услугата и на потребностите на целевата група - Процедура за подбор на ръководител на услугата (отделна процедура или част от процедурата за подбор на служители)
56) Ръководителят на социалната услуга не е осъждан за престъпление от общ характер.	- Свидетелство за съдимост за ръководителя – при встъпване в длъжност и за всяка календарна година

6. Досегашните т. 53-128 стават съответно т. 57-132 и в новата т. 123 от стандарт 15, критерий 15.1. след думите „Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания“ се поставя запетая и се добавя „Конвенцията на ООН за правата на детето и Европейската конвенция за предотвратяване на изтезанията и нечовешкото или унизително отнасяне или наказание“.

§ 38. В Приложение № 25 към § 2, ал. 1 от преходните и заключителни разпоредби се правят следните изменения и допълнения:

1. В стандарт 3, критерий 3.3 т. 35 се изменя така:

„35) Във всички помещения, когато се използват от потребителите, се поддържа оптимална за работа и занимания температура между 20-25°C, в съответствие с хигиенните изисквания.“

2. В стандарт 8, критерий 8.1 се създават нови т. 70 и 71:

70) Ръководителят на социалната услуга притежава подходящо образование (в областта на здравеопазването, социалните, педагогическите, стопанските и правните науки или друга релевантна област, съответстваща на вида на услугата и на потребностите на целевата група) и квалификация, които осигуряват организацията и управлението на дейностите, планирането на трудовия процес, осъществяването на контрол върху работата на служителите и изпълнението на задачите.	- Актуална длъжностна характеристика, подписана от работодателя и ръководителя - Обяви за набиране на ръководител - Автобиография на ръководителя - Документ(и), удостоверяващи актуален образователен ценз на ръководителя в областта на здравеопазването, социалните, педагогическите, стопанските и правните науки или друга релевантна област, съответстваща на вида на услугата и на потребностите на целевата група

	- Процедура за подбор на ръководител на услугата (отделна процедура или част от процедурата за подбор на служители)
71) Ръководителят на социалната услуга не е осъждан за престъпление от общ характер.	- Свидетелство за съдимост за ръководителя – при встъпване в длъжност и за всяка календарна година

3. Досегашните т. 70-182 стават съответно т. 72-184.

4. В стандарт 12, критерий 12.2 в новата т. 121 след думите „прилагане на лекарствени продукти“ се поставя запетая и се добавя „като не се допуска съхраняването на лекарствени продукти, които не са предписани на лица, ползващи към момента услугата“, а в колона „Източник на информация“ към същата точка се добавя:

„- Протоколи за връщане, изписване или унищожаване на медикаменти

- Наблюдение на мястото за съхранение“

§ 39. В Преходните и заключителните разпоредби:

1. Досегашният § 1 става § 1а.

2. В § 5 след думите „в община Русе“ се поставя запетая и се добавя „в община Берковица, в община Пазарджик, в община Радомир, в община Силистра, в община Хасково“.

3. В § 6:

а) досегашният текст става ал. 1;

б) създава се ал. 2:

„(2) В срок до 31.12.2029 г. доставчиците на социални услуги привеждат предоставяните от тях социални услуги за резидентна грижа за деца и младежи в съответствие с изискванията за максимален брой потребители, определени в приложение № 10 и в приложение № 11.“

4. Създава се § 6а:

„§ 6а. (1) Изискванията за минимален брой на потребителите, определени в приложения № 1, 2, 3, 5, 6, 7 и 8, може да не се прилагат при комплексно предоставяне на социални услуги в една обща специализирана среда, в случай че предоставяните услуги отговарят на останалите стандарти за качество.

(2) Изискванията за минимален брой на потребителите, определени в приложения № 1, 2, 3, 5, 6, 7 и 8 може да не се прилагат при предоставяне на социални услуги на общинско ниво, финансирани от държавния бюджет, в случай че в Националната карта на социалните услуги по чл. 34, ал. 1 от Закона за социалните услуги максималният брой на потребителите на тези услуги за съответната община е по-нисък от минималния брой на потребителите съгласно наредбата.“

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 40. В Правилника за прилагане на Закона за социалните услуги (приет с Постановление на Министерския съвет № 306 от 09.11.2020 г., обн., ДВ, бр. 98 от 2020 г.) се правят следните изменения и допълнения:

1. В чл. 85:

а) създава се нова ал. 2:

„(2) В случаите, когато заявлението по ал. 1 е за увеличение на броя на потребителите, в срок до три работни дни от постъпването му Агенцията за социално подпомагане изисква от Агенцията за качеството на социалните услуги становище за съответствието на специализираната среда, когато се изисква за предоставяне на услугата, със стандартите за качество, определени в Наредбата за качеството на социалните услуги, което тя предоставя

в срок до 7 работни дни от поискването или в 14-дневен срок, когато извършва проверка на място.“

б) досегашната ал. 2 става ал. 3 и в нея се правят следните изменения и допълнения:

аа) думите „14-дневен“ се заменят с „20-дневен“;

бб) създава се т. 3:

„3. становището на Агенцията за качеството на социалните услуги е положително в случаите по ал. 2.“

в) досегашните ал. 3 и ал. 4 стават съответно ал. 4 и ал. 5 и в новата ал. 5 думите „ал. 2“ се заменят с „ал. 3“.

2. В § 3 от Преходните и заключителни разпоредби се създава ал. 3:

„(3) В срока по § 32 от Преходните и заключителни разпоредби на Закона за социалните услуги всички социални услуги за резидентна грижа, включени в Националната карта на социалните услуги по чл. 34, ал. 1 от Закона за социалните услуги, които се финансират от държавния бюджет, са услуги на областно ниво за удовлетворяване на потребностите на населението от цялата страна, като насочването за ползването им се извършва само от дирекции „Социално подпомагане.“

§ 41. В Правилника за прилагане на Закона за закрила на детето, приет с Постановление № 153 на Министерския съвет от 2003 г. (обн., ДВ, бр. 66 от 2003 г., изм. и доп., бр. 24 от 2004 г., доп., бр. 31 от 2005 г., изм. и доп., бр. 93 от 2006 г., изм., бр. 84 от 2007 г., изм. и доп., бр. 57 от 2009 г., бр. 68 от 2012 г., изм., бр. 89 от 2016 г., изм. и доп., бр. 34 и 79 от 2017 г., бр. 37 от 2019 г., бр. 98 от 2020 г., бр. 2 от 2021 г., бр. 49 от 2023 г., бр. 64 от 2024 г., изм. бр. 109 от 2025 г.) в чл. 28 думите „ал. 1“ се заменят с „ал. 2“, а думите „ал. 2“ се заменят с „ал. 3“.

§ 42. Параграфи 14-38 влизат в сила от 1 януари 2027 г.

МИНИСТЪР-ПРЕДСЕДАТЕЛ:

РОСЕН ЖЕЛЯЗКОВ

ГЛАВЕН СЕКРЕТАР НА МИНИСТЕРСКИЯ СЪВЕТ:

ГАБРИЕЛА КОЗАРЕВА

X

ЕВГЕНИ ГОГУШЕВ
ГЛАВЕН СЕКРЕТАР

X

МОМЧИЛ МАСЛАРОВ
ДИРЕКТОР НА ДИРЕКЦИЯ ПООП